

---

## **Travail de fin d'études / Projet de fin d'études : Quelles sont les recommandations à prendre en compte pour qu'un logement vacant devienne un logement adapté aux personnes sans-abri dans le cadre des programmes Housing First en Wallonie ?**

**Auteur :** Chausset, Blanche

**Promoteur(s) :** Elsen, Catherine

**Faculté :** Faculté des Sciences appliquées

**Diplôme :** Master en ingénieur civil architecte, à finalité spécialisée en ingénierie architecturale et urbaine

**Année académique :** 2024-2025

**URI/URL :** <http://hdl.handle.net/2268.2/23250>

---

### *Avertissement à l'attention des usagers :*

*Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.*

*Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.*

---

---

**Quelles sont les recommandations à prendre en compte pour  
qu'un logement vacant devienne un logement adapté aux  
personnes sans-abri dans le cadre des programmes Housing First en  
Wallonie ?**

---

Travail de fin d'études réalisé en vue de l'obtention du grade de master "Ingénieur Civil  
Architecte" par **Chausset Blanche**

Promotrice : Catherine ELSÉN

Membres du jury : Catherine ELSÉN

Joel PRIVOT

David TIELEMAN

# Abstract

Homelessness, a complex and multidimensional phenomenon, has been the subject of public policy for several years. Recent approaches include Housing First programmes. These are based on the principle of providing stable housing, without any requirement for abstinence, together with personalised support. While this approach is gradually gaining ground in Wallonia, little research has been done on the conditions that housing itself must meet in order to promote the recovery process.

Most research and documentation focuses more on individualised support, leaving aside the issue of adapting housing to the specific needs of those being rehoused. On the other hand, the housing crisis makes access to housing more complicated and exacerbates residential insecurity, thus fuelling the phenomenon of homelessness. However, there are many vacant dwellings in Wallonia, raising the question of their use in Housing First programmes. To date, there is no literature explicitly documenting the integration of these vacant dwellings into such schemes.

This final year project examines the possibility of using vacant housing in the context of these programmes and seeks to identify the factors to be taken into account to ensure that such housing supports the recovery process.

This study is structured around three areas of research. First, the use of vacant housing in existing programmes, then the adaptation of housing to the varied profiles of beneficiaries, and finally, the comparison of theoretical recommendations with the reality on the ground in Wallonia.

To answer these questions, a qualitative method was used, involving semi-structured interviews with professionals working in the field of rehousing within Housing First programmes in Wallonia, as well as with people who have been rehoused. Cross-analysis of the data between theory and interviews confirmed the current low utilisation of vacant housing, despite its recognised potential. It also reveals that adapting housing to the needs of beneficiaries, although considered, often remains secondary.

Finally, the relevance of many recommendations from the literature was established, while new recommendations emerged.

This thesis concludes with a series of recommendations aimed at promoting the integration of suitable vacant housing into Housing First programmes, with a view to supporting the recovery of re-housed individuals.

**Keywords:** homelessness, Housing First, vacant housing, adaptation, recovery, Wallonia, recommendations

## Résumé

Le sans-abrisme, phénomène complexe et multidimensionnel, fait l'objet de politiques publiques depuis plusieurs années. Parmi les approches récentes figurent les programmes Housing First. Ils reposent sur le principe de fournir un logement stable, sans obligation d'abstinence, avec un accompagnement personnalisé. Si cette approche s'impose progressivement en Wallonie, peu de travaux se penchent sur les conditions que doit remplir le logement lui-même pour favoriser le processus de rétablissement.

La plupart des recherches et documentations se concentrent davantage sur l'accompagnement individualisé, laissant de côté la question de l'adaptation du logement aux besoins spécifiques des personnes relogées. D'autre part, la crise du logement rend l'accès au logement plus compliqué et accentue la précarité résidentielle, alimentant ainsi le phénomène du sans-abrisme. Or, de nombreux logements vacants sont recensés en Wallonie, soulevant la question de leur mobilisation dans les programmes Housing First. À ce jour, aucune littérature ne documente explicitement l'intégration de ces logements vacants dans de tels dispositifs.

Ce travail de fin d'études s'interroge sur la possibilité d'utiliser les logements vacants dans le cadre de ces programmes, et cherche à identifier les éléments à prendre en compte pour que ces logements soutiennent le processus de rétablissement.

Trois axes de recherche structurent cette étude. Tout d'abord, l'utilisation des logements vacants dans ces programmes existants, puis l'adaptation des logements aux profils variés des bénéficiaires et enfin, la confrontation des recommandations théoriques à la réalité du terrain wallon.

Pour répondre à ces questions, une méthode qualitative a été privilégiée, en réalisant des entretiens semi-directifs avec des professionnels de terrain travaillant dans le relogement au sein des programmes Housing First en Wallonie, ainsi qu'avec des personnes relogées. L'analyse croisée des données entre la théorie et les entretiens a permis de confirmer la faible mobilisation actuelle des logements vacants, malgré leur potentiel reconnu. Elle révèle également que l'adaptation des logements aux besoins des bénéficiaires, bien que considérée, demeure souvent secondaire.

Enfin, la pertinence de nombreuses recommandations issues de la littérature a pu être établie, tandis que de nouvelles recommandations ont émergé.

Ce mémoire propose en conclusion une série de recommandations visant à favoriser l'intégration de logements vacants adaptés dans les programmes *Housing First*, en vue de soutenir le rétablissement des personnes relogées.

**Mots-clés :** sans-abrisme, Housing First, logement vacant, adaptation, rétablissement, Wallonie, recommandations

## Remerciements

Avant tout, je tiens à remercier les personnes qui m'ont accompagnée et aidée à réaliser ce travail de fin d'étude.

Je tiens à remercier ma promotrice, Catherine Elsen, pour m'avoir encadrée tout au long de ce travail. Merci pour sa disponibilité et ses conseils, qui m'ont permis d'aborder ce sujet avec sérieux.

Je remercie également tous les autres membres du jury, pour l'attention portée à mon travail et les retours apportés.

Un grand merci à toutes les personnes qui ont participé à ce mémoire. D'une part, les professionnels, pour m'avoir ouvert leurs portes, accordé de leur temps et partagé leur expérience avec enthousiasme et intérêt. Leurs retours ont été précieux tout au long de ma réflexion. D'autre part, un merci particulier aux bénéficiaires que j'ai eu la chance de rencontrer. Merci pour leur accueil, leur confiance, et les échanges riches que nous avons pu avoir.

# Table des matières

Abstract .....	1
Résumé .....	2
Remerciements .....	3
Table des matières .....	4
Table des figures .....	8
Table des tableaux .....	9
Abréviations .....	10
Préambule .....	11
Chapitre 1 : Introduction .....	12
1.1. Contextualisation .....	12
1.2. Importance de la recherche .....	12
1.3. Cadre de l'étude .....	13
1.4. Structure du manuscrit .....	14
Chapitre 2 : Le sans-abrisme .....	15
2.1. Définir le sans-abrisme .....	15
2.2. Ampleur et visages du sans-abrisme en Wallonie .....	17
Données sur le sans-abrisme .....	17
Profils des sans-abris .....	17
2.3. Une réalité multifactorielle .....	18
Causes structurelles .....	18
Causes institutionnelles et systémiques .....	19
Causes individuelles .....	20
2.4. Impact du vivre en rue .....	20
2.5. Lutte contre le sans-abrisme .....	22
Echelle européenne .....	22
Echelle nationale : Belgique .....	23
Echelle Régionale : Wallonie .....	24
Des actions concrètes pour la lutte contre le sans-abrisme .....	25
Chapitre 3. Housing first : Innovation sociale .....	26
3.1. Présentation du modèle Housing First .....	26
Origine .....	26
Principe .....	26

Adopté en Europe et en Belgique.....	27
3.2. Difficultés liées au retour en logement.....	27
Obstacles structurels .....	27
Difficultés vécues après l'entrée en logement.....	28
3.3. L'accompagnement pour un rétablissement .....	29
Récapitulatifs des recommandations en termes d'accompagnement.....	30
3.4. Le logement pour un rétablissement .....	30
Récapitulatifs des recommandations pour le logement.....	32
Chapitre 4. Le logement vacant comme levier potentiel.....	35
4.1. Définition d'un logement vacant .....	35
4.2. Données sur la vacance en Wallonie .....	35
Méthodes d'identification des logements inoccupés .....	35
Résultats.....	36
4.3. Potentiels de ces logements vacants.....	36
Conséquences de la vacance immobilière .....	36
Obstacles à la mobilisation des logements vacants.....	36
Le potentiel des logements vacants.....	37
Actions contre l'inoccupation .....	37
4.4. Rapprochement entre le sans-abrisme et les logements vacants.....	38
Chapitre 5 : Schéma récapitulatif à la suite de l'état de l'art.....	39
Chapitre 6 : Formulation des questions de recherche .....	41
Chapitre 7 : Méthodologie .....	42
7.1. Sélections des participants .....	42
7.1.1. Professionnels .....	42
7.1.2. Bénéficiaires .....	46
7.2. Cadre théorique méthodologique .....	47
7.3. Création du guide d'entretien .....	48
7.3.1. Professionnels .....	49
7.3.2. Bénéficiaires.....	52
7.4. Déroulement des entretiens .....	54
7.4.1. Avec les professionnels .....	54
7.4.2. Avec les bénéficiaires .....	55
Chapitre 8. Analyse .....	56
8.1. Analyse thématique du discours .....	56
8.1.1. Familiarisation avec les données.....	56

8.1.2. Générer des codes initiaux .....	56
8.1.3. Recherche des étiquettes .....	58
8.1.4. Recherche des sous étiquettes.....	58
8.1.5. Revoir et valider les étiquettes et sous-étiquettes .....	59
8.2. Analyses complémentaires .....	60
Chapitre 9. Résultats .....	61
9.1. Aperçu institutionnel du SPP IS .....	61
9.2. Projet Housing First pour jeunes : Cas du CPAS de Bruxelles .....	62
9.3. Informations générales .....	63
9.3.1. Critères de sélection et profils .....	63
9.3.2. Aspects financiers .....	63
9.3.3. Nombres de personnes relogées .....	64
9.4. Utilisation des logements vacants dans les programmes Housing First.....	65
9.4.1. Utilisation du logement vacant .....	65
9.4.2. Malentendus autour du terme « vacant » .....	65
9.4.3. Intérêts de cette mobilisation .....	66
9.5. Importance du cas par cas .....	66
9.6. Déroulement du relogement .....	67
9.6.1. Étapes initiales.....	67
9.6.2. Réaction au relogement.....	67
9.6.3. Accompagnement social .....	71
9.7. Typologie de logements proposées.....	72
9.7.1. Typologies privilégiées par les structures .....	72
9.7.2. Typologies associées à certains profils .....	74
9.7.3. Contraintes et limites dans le choix des logements.....	76
9.8. Besoins et attentes liés au logement.....	77
9.8.1. Attentes exprimées par les bénéficiaires .....	77
9.8.2. Adéquation entre logement attribué et attentes .....	78
9.9. Retours des acteurs sur différents critères de logement .....	79
9.9.1. Qualité du logement.....	79
9.9.2. Emplacement du logement .....	82
9.9.3. Aménagements intérieurs .....	84
9.9.4. Espaces extérieurs.....	86
9.10. Une réflexion en construction autour du logement.....	86
9.11. Place des architectes dans les dispositifs Housing First.....	87

9.12. Récapitulatifs des recommandations en termes de logements issu des entretiens.....	87
Chapitre 10 : Discussions .....	89
10.1. Première question de recherche .....	89
10.1.1. Une notion floue .....	89
10.1.2. Une mobilisation quasi inexistante .....	89
10.1.3. Une ressource pourtant perçue comme pertinente .....	90
10.2. Deuxième question de recherche.....	91
10.2.1. Prise en compte de l'adaptation .....	91
10.2.2. Une adaptation importante pour le rétablissement .....	92
10.2.3. Les profils qui orientent le choix du logement.....	93
10.2.4. Besoins et attentes des bénéficiaires quant au logement .....	94
10.3. Troisième question de recherche.....	95
10.3.1. Constats initiaux.....	96
10.3.2. Eléments convergents .....	96
10.3.3. Eléments divergents .....	99
10.3.4. Eléments nouveaux .....	99
10.4. Recommandations finales.....	101
10.5. Limites et perspective .....	105
Chapitre 11 : Conclusion .....	107
Bibliographie .....	108
Annexes .....	117
Annexe 1 : Synthèse des recommandations théoriques en termes d'accompagnement pour favoriser le rétablissement .....	117
Annexe 2 : Grille d'entretien avec les professionnels.....	119
Annexe 3 : Evolution des grilles d'entretiens avec les professionnels.....	121
Annexe 4 : Tableau des typologies de logement en fonction des profils.....	133
Annexe 5 : Grille d'entretien des bénéficiaires .....	134
Annexe 6 : Fiche de consentement .....	136
Annexe 7 : Retranscription des entretiens .....	138
Annexe 8. Tableaux d'analyses thématiques.....	181
Annexe 9 : Synthèse des recommandations en termes de logements issus des entretiens ..	238
Annexe 10. Tableaux comparatifs .....	242

## Table des figures

Figure 1 : Schéma récapitulatif des articulations des concepts de l'état de l'art (Réalisé par Blanche Chausset) .....	40
Figure 2 : Photo prise chez Jacques (Réalisé par Blanche Chausset) .....	80
Figure 3 : Convergences indirectes de type 1 (Réalisé par Blanche Chausset) .....	98
Figure 4 : Extraits des recommandations issues des entretiens et de la théorie (Réalisé par Blanche Chausset) .....	98
Figure 5 : Convergences indirectes de type 2 (Réalisé par Blanche Chausset) .....	98
Figure 6 : Extrait des recommandations issues de la théorie (Réalisé par Blanche Chausset)....	98
Figure 7 : Extraits d'éléments nouveaux renforçant éléments convergents (Réalisé par Blanche Chausset) .....	100

## Table des tableaux

Tableau 1 : Synthèse des recommandations théoriques en termes de logement pour favoriser le rétablissement (Réalisé par Blanche Chausset) .....	33
Tableau 2 : Professionnels travaillant dans un programme Housing First rencontrés (Réalisé par Blanche Chausset) .....	46
Tableau 3 : Présentation des bénéficiaires rencontrés (Réalisé par Blanche Chausset).....	47
Tableau 4 : Codes initiaux « Espaces extérieurs » (Réalisé par Blanche Chausset) .....	57
Tableau 5 : Etiquettes "Espaces extérieurs" (Réalisé par Blanche Chausset) .....	58
Tableau 6 : Sous-étiquettes "Espaces extérieurs" (Réalisé par Blanche Chausset) .....	59
Tableau 7 : Nombre de personnes relogées par organisations (Réalisé par Blanche Chausset) .....	64
Tableau 8 : Extraits de la grille de recommandations en termes de logements issus des entretiens (Réalisé par Blanche Chausset) .....	88
Tableau 9 : Extraits du tableau comparatif (Réalisé par Blanche Chausset) .....	95
Tableau 10 : Eléments issus des grilles de recommandations (Réalisé par Blanche Chausset) .	96
Tableau 11 : Convergence entre la théorie et les entretiens (Réalisé par Blanche Chausset) .....	96
Tableau 12 : Convergences principales (Réalisé par Blanche Chausset) .....	97
Tableau 13 : Eléments issus de la grille de recommandations des entretiens (Réalisé par Blanche Chausset).....	99
Tableau 14 : Convergences entre éléments nouveaux (Réalisé par Blanche Chausset) .....	100
Tableau 15 : Recommandations finales (Réalisé par Blanche Chausset).....	101

## Abréviations

AIS : Agences Immobilières Sociales
ASBL : Associations sans but lucratif
CE : Commission européenne
CPAS : Centre pour l'action sociale
FEAD : Fonds européen d'aide aux plus démunis
FEANTSA : Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abris
FEDER : Fonds européen de développement régional
FSE : Fond Social Européen
HF : Housing First
RIS : Revenu d'intégration sociale
SDF : Sans domicile fixe
SPPIS : Service Public de Programmation Intégration Sociale
SPW : Service Public de Wallonie
UE : Union Européenne

## Préambule

Que ce soit lors de mes sorties à Liège ou en France, j'ai toujours été frappée par la présence de nombreuses personnes vivant dans la rue, dans des conditions visiblement très difficiles. C'est un sujet qui m'a toujours profondément touchée. Un proche m'avait raconté l'un de ses échanges avec une personne sans-abri, qui lui avait confié que le plus difficile c'était l'indifférence des passants et la solitude. Ce témoignage m'a poussée, lorsque j'en avais l'occasion, à échanger davantage avec les personnes sans-abri, à prendre le temps de discuter un peu avec elles. Ces moments m'ont permis de me sensibiliser encore davantage à leur réalité.

Lors d'un échange, j'ai été particulièrement marquée par le récit d'une personne qui m'a arrêtée pour me demander de l'argent afin de s'acheter une tente pour dormir. Au fil de la discussion, il m'a raconté son histoire. Il s'était retrouvé à la rue à la suite de la perte de son emploi et n'était donc plus en mesure de voir ses enfants. Ces différents échanges ont renforcé mon empathie et ma conviction que personne ne devrait être privé d'un toit. Ainsi, ces éléments m'ont toujours interpellée et m'ont amenée à me demander comment, à mon échelle, je pourrais agir.

Lors d'une rencontre avec un architecte spécialisé en architecture d'urgence à Amiens, en France, j'ai découvert un levier d'action particulièrement intéressant : l'aide aux personnes en situation de besoin, notamment à la suite de catastrophes naturelles, à travers la création de refuges, d'écoles et d'espaces publics. Bien que les contextes diffèrent, la demande d'aide au logement reste un enjeu commun, qu'elle soit motivée par une catastrophe naturelle ou par la pauvreté et la nécessité d'une réinsertion. Cette rencontre a été un déclencheur, car elle m'a permis de réaliser que l'architecture pouvait être un levier puissant pour répondre aux problématiques sociales. J'aime l'idée que l'architecture dépasse la simple conception de bâtiments et puisse répondre à des tels enjeux sociaux majeurs.

Durant mon double diplôme d'ingénieur architecte, j'ai pu observer que l'architecture était un domaine centré sur l'utilisateur. En effet, un projet est conçu en fonction des besoins du client et/ou des usagers. Cela m'a amenée à me demander quels sont les besoins de ces personnes, fragilisées par leur parcours de vie, face au logement et comment concevoir un espace favorisant la stabilité et la reconstruction, au-delà d'un simple hébergement.

# Chapitre 1 : Introduction

## 1.1. Contextualisation

En Wallonie, 19 055 personnes étaient en situation de sans-abrisme ou d'absence de chez-soi en 2023 (Lucas Ku Leuven & Cirtes Uclouvain, 2024). Ce phénomène est en constante évolution, ce qui se reflète dans les espaces publics (Bayenet, Carlier, Tojerow & Verdonck, 2022).

Les sans-abris peuvent être définis selon leur situation par rapport au logement d'après les typologies ETHOS : être sans-abri (1), sans logement (2), en situation de logement précaire (3) ou en situation de logement inadéquat (4). Ainsi, on observe différentes situations de vie, allant de l'absence de toit à des conditions de logement insalubres (FEANTSA, 2005).

Pourtant, avoir un logement est un droit fondamental, d'après l'article 23 de la Constitution belge (De Ruyt, 2024). Pourtant, il reste difficilement accessible pour de nombreuses personnes, en raison de freins structurel, institutionnels et systémiques (OCDE, 2020).

Bien que les hébergements d'urgence apportent une première réponse, ces établissements sont saturés (Wintjens, 2024). Au-delà de ça, ils ne permettent pas non plus un relogement durable (De Backer, 2023).

Face à ce problème, le modèle Housing First, apparu aux États-Unis en 1990, apporte une nouvelle approche. Contrairement aux modèles traditionnels basés sur un parcours progressif, ce programme repose sur une logique inversée. En effet, le but est de proposer un logement stable, individuel et permanent, sans condition de traitement ou d'abstinence, tout en assurant un accompagnement adapté (Bush-Geertsema, 2013). Ce modèle vise le rétablissement pour les personnes ayant des troubles psychiatriques ou des problèmes d'assuétudes. Ce rétablissement renvoie à une amélioration globale de la situation de la personne, tant sur le plan de la santé que l'insertion sociale (Pleace, 2016).

Introduit en Belgique en 2012 dans le cadre du Plan fédéral de lutte contre la pauvreté, il a été expérimenté dès 2013 en ciblant en priorité les profils les plus vulnérables (catégories 1 et 2 des typologies ETHOS). Ce projet a été financé par des fonds européens (SPP IS, 2024).

Largement reconnu pour son efficacité (SPP IS, 2024), le Housing First fait l'objet de nombreuses recherches, en particulier sur l'accompagnement social. En revanche, la question du logement lui-même, en tant qu'espace physique, restent encore peu explorée dans la littérature (Wittman, Polcin & Sheridan, 2017). Alors que des études soulignent le rôle déterminant de l'environnement bâti sur le rétablissement des usagers (Rollings & Bollo, 2021 ; Wittman et al., 2017).

Cette problématique est d'autant plus pertinente que l'on estime à environ 44 916 le nombre de logements vacants en Wallonie (Flas, 2021). Ce réservoir immobilier semble pas utilisé dans les programmes Housing First, alors que cela pourrait constituer une opportunité stratégique.

## 1.2. Importance de la recherche

Au vu de l'état d'urgence, il est nécessaire de proposer des réponses capables de reloger durablement les personnes sans-abri. A cet égard, le programme Housing First ont démontré leur efficacité et font l'objet de nombreuses recherches, notamment sur les formes d'accompagnement proposées. En effet, face à ces profils marqués par divers problèmes, de nombreux rapports expliquent les types

d'accompagnement adaptés à offrir pour soutenir le rétablissement. En parallèle de cela, il n'existe par contre pratiquement aucune littérature, dans ces programmes, qui aborde comment les logements, en tant qu'espaces physiques, peuvent être pensés ou adaptés pour ces profils complexes et mis à disposition dans le cadre de ces programmes.

De nombreuses études soulignent pourtant l'impact de l'environnement bâti sur la santé, le bien-être et le rétablissement des usagers et à quel point il est important de l'adapter aux différents besoins de ces usagers. Dans ce travail, nous défendons dès lors l'importance d'explorer comment le logement peut ou doit être adapté aux parcours spécifiques des personnes initialement sans-abri et désireuses d'atteindre stabilisation et rétablissement via le relogement.

C'est dans ce sens que ce travail s'intéresse aux logements physiques proposés dans le programme Housing First, et vise à élaborer des critères permettant d'évaluer le potentiel des logements destinés aux sans-abris et susceptibles de favoriser leur rétablissement.

En outre, ce travail épingle le nombre important de logements vacants en Wallonie, potentiel immobilier qui n'est pas mobilisé dans le programme Housing First, alors que ce bassin de logements et bâtiments pourrait être sollicité pour répondre à l'urgence actuelle du sans-abrisme. Ce travail propose donc de faire un lien entre logements vacants et relogement dans le cadre du programme Housing First, afin de comprendre dans quelles conditions et selon quels critères ces logements vacants peuvent devenir des logements réellement adaptés aux personnes sans-abri.

### 1.3. Cadre de l'étude

L'élaboration de recommandations concernant les logements pour les sans-abris est ici délimitée par le programme Housing First, reconnu à différentes échelles, tant nationales qu'internationales, pour son efficacité en matière de lutte contre le sans-abrisme. Dans le cadre de ce travail, nous nous concentrerons sur les programmes situés en Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale. Ce choix s'explique par le fait que ce mémoire est réalisé depuis Liège et donc cela facilite les rencontres pour les entretiens. Les sans-abris concernés correspondent aux catégories 1 et 2 d'ETHOS, étant donné qu'ils sont les publics cibles des programmes.

De nombreuses recommandations existent déjà concernant l'accompagnement social et cette dimension est largement traitée dans la littérature. Elle ne fait donc pas l'objet de recommandations spécifiques dans ce travail, bien qu'elle soit présentée dans l'état de l'art afin de contextualiser l'approche globale du modèle.

Ce travail n'aborde pas en détail les aspects techniques du logement, tels que la rénovation structurelle, les performances énergétiques ou la mise en conformité. Ces dimensions, bien qu'importantes, impliquent des analyses spécifiques que les matériaux, les structures, ou les réglementations, qui dépasseraient les objectifs de ce travail. L'attention est ici portée sur les caractéristiques du logement en tant qu'environnement vécu, et sur la manière dont l'espace peut soutenir le processus de rétablissement dans le cadre du programme Housing First.

De plus, les structures temporaires ne sont pas prises en compte dans les recommandations, car elles ne font pas partie du modèle Housing First et, comme nous le verrons dans la partie 2.4, ne permettent pas un rétablissement durable.

De plus, les recommandations seront principalement construites pour les logements individuels, conformément au principe central du Housing First. Ainsi, les logements collectifs ne seront pas pris en compte dans ces recommandations.

En outre, les recommandations formulées au fut de ce TFE s'attacheront davantage aux logements de type « bâtiments déjà existants ». Les autres formats d'habitat (conteneur, yourtes, logements modulaires, mobil-homes, etc.) ne seront pas abordés, bien que certaines recommandations et certains critères associés puissent leur être applicables. Ce choix s'explique tout d'abord par le fait que ce TFE explore en parallèle le potentiel des logements vacants, donc déjà existants, pour répondre à la lutte contre le sans-abrisme et d'autre part, par les nombreuses barrières (administratives, décrétales...) que rencontrent encore les habitats légers ou les constructions alternatives dans le contexte de cette étude. En effet, ces derniers restent difficiles à développer en Wallonie, étant donné un cadre légal encore est flou, de nombreux freins urbanistiques, un usage à long terme est encore contesté, sans oublier le fait qu'ils peuvent par ailleurs également renforcer une certaine forme de stigmatisation.

## 1.4. Structure du manuscrit

Ce mémoire est structuré en plusieurs chapitres, allant de la compréhension du sans-abrisme à la formulation des recommandations pour les logements.

Le chapitre 2 est consacré à la définition du sans-abrisme, à son ampleur en Wallonie et à ses causes multiples. Il présente également l'impact de vie en rue et les réponses mises en place à différents niveaux de pouvoir (européen, national et régional).

Le chapitre 3 est consacré au modèle Housing First, présenté ici comme une innovation sociale. Il aborde son origine, ses principes et son implantation en Belgique. Les obstacles rencontrés lors du retour en logement, l'accompagnement proposés et les enjeux autour du rétablissement sont également traités. La question du logement y est explorée, ainsi que les éléments qui peuvent en faire un levier de rétablissement. Enfin, des synthèses des recommandations existantes concernant l'accompagnement et le logement dans ce type de programme sont présentées.

Le chapitre 4 se penche sur la question des logements vacants. Il propose des définitions, les présente les données disponibles en Wallonie et les méthodes d'identifications. Les freins à leurs mobilisations, ainsi que leur potentiel, y sont également abordés. Ce chapitre permet de situer cette ressource peu exploitée dans le cadre du Housing First.

Le chapitre 5 propose un schéma récapitulatif qui synthétise les éléments clés de l'état de l'art.

Le chapitre 6 précise la formulation des questions de recherche, en lien avec les constats fait dans l'état de l'art. Le chapitre 7 présente la méthodologie utilisée, notamment les entretiens réalisés, les publics rencontrés et les outils d'analyse mobilisés.

Le chapitre 8 expose la méthode d'analyse. Le chapitre 9 expose les résultats, organisés par grands thèmes, afin de faire émerger les éléments pour répondre aux questions de recherche.

Enfin, le chapitre 10 propose une discussion transversale, des pistes de recommandations, une réflexion sur les limites de l'étude et des perspectives pour de futures recherches. Le mémoire se clôture par une conclusion générale.

# Chapitre 2 : Le sans-abrisme

## 2.1. Définir le sans-abrisme

Jusqu'au XXe siècle, les personnes en grande précarité étaient qualifiées de « mendiants » ou de « vagabonds », des termes stigmatisants souvent associés à la délinquance (Damon, 2007). En 1993, la Belgique a supprimé la loi interdisant le vagabondage et la mendicité, marquant ainsi un tournant conceptuel, car la pauvreté n'est plus considérée comme un délit (DIOGENES, s.d.).

L'expression « sans-abri » apparaît en Belgique à la fin du XIXe siècle (Entourage, s.d.). Si elle évoque spontanément une personne vivant dans la rue, cette image réductrice ne reflète pas la complexité du phénomène (SPP Intégration Sociale, 2024). En réalité, les définitions du sans-abrisme varient selon les pays, rendant difficile une lecture commune (Busch-Geertsema, Johnson, & O'Sullivan, 2024).

Dans les années 1960, on associait le sans-abrisme à des hommes isolés et marginalisés. À partir des années 1980, la définition s'élargit aux femmes, enfants et familles sans logement, révélant que les causes sont à la fois structurelles et personnelles. Le sans-abrisme inclut aussi les personnes hébergées temporairement ou vivant dans des conditions précaires. Deux approches semblent dès lors coexister dans la littérature : une première objective, basée sur des critères visibles (absence de logement ou d'hébergement...), et une seconde subjective, davantage liée au ressenti. L'approche objective permet des statistiques claires, mais minimise l'ampleur réelle du phénomène. L'approche subjective, elle, est plus difficile à quantifier. D'où la nécessité d'un cadre commun pour mieux comprendre le sans-abrisme (Busch-Geertsema et al., 2024).

C'est dans ce contexte que la Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri (FEANTSA) a développé, en 2005, la typologie européenne du sans-abrisme et de l'exclusion liée au logement, appelée ETHOS (*European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*) (Busch-Geertsema et al., 2024). Cette typologie offre un cadre de référence transnational pour l'analyse, la recherche et l'élaboration de politiques publiques (FEANTSA, 2005).

Les catégories ETHOS qualifient les personnes sans-abri selon leur situation par rapport au logement. Ces typologies mettent en avant la complexité de la définition du terme, car elles définissent 13 situations de vie, classées en 4 catégories :

- **Catégorie 1 : « Sans abri »** : concerne les personnes vivant dans la rue ou hébergées en urgence, dans des structures de crise ou d'accueil de nuit.
- **Catégorie 2 : « Sans logement »** : correspond aux personnes résidant dans des structures d'hébergement spécifiques, telles que celles dédiées aux sans-abris, aux femmes en difficulté, aux immigrés, aux sortants d'institution ou aux bénéficiaires d'un accompagnement au logement à long terme.
- **Catégorie 3 : « Logement précaire »** : regroupe les personnes vivant dans un habitat instable, menacées d'expulsion ou exposées à des violences domestiques.
- **Catégorie 4 : « Logement inadéquat »** : concerne les personnes résidant dans des structures provisoires ou non conventionnelles, dans des logements indignes, ou en situation de surpeuplement sévère (FEANTSA, 2005).

En 2007, une version simplifiée appelée ETHOS Light a été créée pour faciliter les comparaisons entre pays européens. Elle est surtout utilisée pour nourrir les statistiques officielles. Les catégories d'ETHOS Light sont les suivantes :

- **Personnes vivant dans la rue** : regroupant les personnes dormant à l'extérieur, dans les espaces publics.
- **Personnes en hébergement d'urgence** : personnes utilisant les abris de nuit, les solutions temporaires de crise, l'hébergement d'urgence.
- **Personnes vivant dans des structures pour sans-abri** : foyers, hébergements de transition, refuges pour femmes...
- **Personnes vivant en institution** : hôpitaux psychiatriques, prisons, foyers médicalisés.
- **Personnes vivant dans des logements non conventionnels** : squats, caravanes, abris de fortune.
- **Personnes hébergées temporairement chez des proches** (FEANTSA, 2005).

En Belgique, la définition d'un sans-abri, reprise dans l'Accord de coopération intra-belge de 2014 et basée sur la typologie ETHOS, est la suivante :

*« Le sans-abri est une personne qui ne dispose pas de logement, n'est pas en mesure d'en obtenir par ses propres moyens et n'a dès lors pas de lieu de résidence, ou réside temporairement dans une maison d'accueil en attendant qu'un logement soit mis à disposition. »* (Bayenet et al., 2022. p14).

Cette définition fait référence aux personnes dormant dans la rue, dans des hébergements temporaires, mais également à celles hébergées dans des maisons d'accueil. Ainsi, elle porte sur la personne sans-abri et non sur le sans-abrisme en tant que phénomène global (SPP Intégration Sociale, 2024).

### **Note terminologique :**

Dans mon travail j'utiliserai le terme "sans-abri" pour désigner les catégories 1 et 2 d'ETHOS, c'est-à-dire celles correspondant aux personnes vivant dans la rue ou en hébergement d'urgence. Ce choix vise à fluidifier la lecture, tout en gardant à l'esprit que ces situations sont bien distinctes. Me concentrant uniquement sur les programmes *Housing First (HF)*, ce choix se justifie par le fait que ces dispositifs ciblent principalement ces catégories, considérées comme les plus vulnérables (Housing First Belgium, 2017).

Comme vu précédemment, la définition du sans-abrisme ne fait pas encore consensus. Il est important de noter que certaines sources mobilisées peuvent utiliser le terme « sans-abri » au sens large, et par là peuvent inclure les catégories 3 et 4 d'Ethos, à savoir les situations de logement précaires ou inadéquates. Pour éviter toute confusion, nous préciserons de manière explicite les distinctions entre catégories lorsque nécessaire ; sans précision spécifique, le manuscrit fera toujours référence aux catégories 1 et 2.

## 2.2. Ampleur et visages du sans-abrisme en Wallonie

### Données sur le sans-abrisme

En Europe, en 2024, le nombre de sans-abri selon les catégories ETHOS Light, et telles que recensées dans 11 pays européens, s'élèverait à 1 287 000 personnes. Cependant, toutes les valeurs doivent être interprétées avec prudence. En effet, il est difficile d'estimer avec précision le nombre de sans-abri des six catégories d'ETHOS Light, tant à l'échelle mondiale qu'en Belgique. Cette complexité s'explique par la diversité des méthodes de recensement, des ressources disponibles, ainsi que par la définition même du sans-abrisme retenue (Fondation Abbé Pierre & FEANTSA, 2024). De plus, cette population peut passer au travers des systèmes administratifs. Cela rend son identification d'autant plus difficile (SPP Intégration sociale, 2024). Il est donc important de préciser que l'ensemble des données analysées ci-dessous n'est pas représentatif du phénomène, mais permet d'en offrir une image partielle et indicative.

Entre 2020 et 2023, la Fondation Roi Baudouin et les équipes de recherche de l'UCLouvain (CIRTES) et de la KU Leuven (LUCAS) ont réalisé un dénombrement dans 24 villes et régions en Wallonie et en Flandre, couvrant ainsi 227 des 581 communes belges. Pour ce faire, ils ont élaboré un comptage dans la rue, dans des zones déterminées, en s'appuyant sur la définition d'ETHOS Light. Ils ont également réalisé des recensements grâce à la collaboration des autorités locales et des organisations venant en aide aux sans-abri, telles que les CPAS, les relais sociaux et d'autres services susceptibles d'être en contact avec eux, comme les hôpitaux, les maisons médicales, les centres psychiatriques, etc. Ces structures ont rempli des questionnaires fournissant des informations sur les lieux de vie des personnes recensées, les causes de la perte de logement, leur nationalité, leur revenu, la composition du ménage et leur état de santé (Lucas Ku Leuven & Cirtes Uclouvain, 2024).

On estime à **19 055 le nombre de personnes en situation de sans-abrisme** ou d'absence de chez-soi en Wallonie en 2023, dont 14 342 adultes et 5 946 enfants (Lucas Ku Leuven & Cirtes Uclouvain, 2024). Afin de pallier l'absence de données dans certaines communes, une extrapolation a été réalisée à partir des résultats locaux pour estimer l'ampleur du phénomène à l'échelle régionale.

Bien que ces données ne recouvrent pas l'ensemble du territoire national, l'Accord de coopération intra-belge de 2014 souligne l'importance de disposer d'un recensement sur le nombre de sans-abris. Une telle démarche est indispensable pour évaluer l'ampleur réelle du phénomène, suivre son évolution et orienter les politiques de prévention (Lucas Ku Leuven & Cirtes Uclouvain, 2024).

### Profils des sans-abris

Pour l'analyse des caractéristiques des personnes sans-abri, nous nous appuyons sur les données les plus récentes, à savoir celles du rapport de dénombrement de 2023 pour la commune de Mons-Borinage. Cette année-là, seules trois communes wallonnes ont été étudiées, et Mons est celle qui compte le plus grand nombre de personnes recensées. Il n'existe pas de rapport global pour la Wallonie, et le dernier rapport national complet remonte à 2022. Il est important de noter que les tendances observées restent similaires d'une commune à l'autre, et d'une année à l'autre, ce qui nous permet de considérer les données de Mons comme représentatives d'une vue d'ensemble des profils rencontrés (Lucas Ku Leuven & Cirtes Uclouvain, 2024).

Sur les 1 053 personnes dénombrées à Mons-Borinage, les données montrent que la majorité des personnes sont des hommes (62,7 %), souvent isolés et sans enfants (75,1 %). La tranche d'âge la plus représentée est celle des 30 à 40 ans, avec un taux de 24,9 %. La tranche des 18 à 25 ans est également bien représentée, avec 20 % des personnes recensées (Lucas Ku Leuven & Cirtes Uclouvain, 2024).

Sur le plan du logement, une grande partie des personnes se trouvent chez des proches (45,3 %), en foyer d'hébergement (16 %) ou en institution (12,8 %). La présence en rue est la plus minoritaire, représentant seulement 4,7 %. Ceci explique en quoi le phénomène global reste largement invisible (Lucas Ku Leuven & Cirtes Uclouvain, 2024).

En ce qui concerne la durée du sans-abrisme, la majorité des personnes sont sans-abri depuis 4 à 11 mois (34,6 %), 19,1 % depuis moins de 3 mois, et 18,9 % depuis plus de deux ans. Cela reflète une diversité de parcours (Lucas Ku Leuven & Cirtes Uclouvain, 2024).

En termes de santé, près de 29 % ont des problèmes d'assuétude, et 27,4 % des troubles de santé mentale. Une plus petite part présente des handicaps mentaux (7,1 %) ou des problèmes de santé chroniques (13 %). Ceci souligne la vulnérabilité de ce public. Ces vulnérabilités multiples peuvent précéder la perte du logement, mais l'impact du sans-abrisme peut également les aggraver (Demaerschalk, Italiano, Mondelaers, Steenssens, Schepers & Bircan, 2018). Enfin, la majorité des personnes disposent d'aides financières (79,3 %), mais certaines ne disposent d'aucun revenu (13,6 %) (Lucas Ku Leuven & Cirtes Uclouvain, 2024).

## 2.3. Une réalité multifactorielle

La recherche de causes du sans-abrisme peut entraîner une catégorisation simpliste ou une stigmatisation des personnes (Pichon, 2010, cité dans Achard, 2016). Néanmoins, pour comprendre l'ampleur du phénomène et envisager des solutions de réinsertion des personnes concernées, il est important de mieux comprendre les trajectoires menant à ces situations et les caractéristiques des parcours individuels (FEANTSA, 2020).

Identifier les causes du sans-abrisme reste un exercice complexe, tant il existe une diversité de parcours propres à chaque individu (Busch-Geertsema, Edgar, O'Sullivan & Pleace, 2010). Cependant, certaines tendances sont plus communes : l'OCDE (2020) identifie trois axes majeurs menant au sans-abrisme au niveau européen, incluant des causes structurelles, institutionnelles et systémiques, ainsi que des situations individuelles. Dans certains cas, ces éléments se combinent, rendant la problématique encore plus complexe.

### Causes structurelles

Parmi les causes structurelles, la question du logement joue un rôle central. Baptista et Marlier (2019) expliquent que l'accès au logement est de plus en plus compliqué, dû à l'augmentation des loyers et du prix de l'immobilier. Selon le 9e Rapport sur le mal-logement en Europe, entre 2015 (année de référence, index 100) et le troisième trimestre 2022, les prix des logements à l'achat ont augmenté de 48,5 % et les loyers de 14,6 % au sein de l'Union européenne (Fondation Abbé Pierre & FEANTSA, 2024).

Cette tendance est confirmée en Wallonie, où le prix médian des maisons est passé de 145 000 € en 2013 à 195 000 € en 2022, selon les données du site de l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS) (<https://walstat.iweps.be/walstat-accueil.php>).

Ceci rend l'accès au logement plus compliqué pour les ménages, d'autant plus dans un contexte où la part de la population vivant sous le seuil de pauvreté, défini comme 60 % du revenu médian, ne cesse d'augmenter en Europe, atteignant 16,2 % en 2023 (Fondation Abbé Pierre & FEANTSA, 2024).

En 2024, en Belgique le seuil de pauvreté est également défini comme 60 % du revenu médian belge, représentant donc un revenu de 1 520 euros nets par mois pour une personne seule. En Belgique, environ 11,5 % de la population vit sous ce seuil. En Wallonie, on estime un taux entre 11,8 % et 15,2 %, selon l'IWEPS (IWEPS, n.d.).

On constate donc que la population se précarise et que ces facteurs structurels ne font qu'augmenter la difficulté d'accès à des logements, et donc par-là augmenter le nombre de sans-abris (Baptista & Marlier, 2019).

À cette difficulté d'accès s'ajoute une faiblesse de l'aide au logement. En effet, dans de nombreux pays européens, les allocations au logement sont insuffisantes et ne permettent pas, selon l'OCDE (2020), de couvrir toutes les dépenses liées au logement et au coût de la vie. On observe également une diminution des protections sociales et un durcissement des critères d'éligibilité au logement social (Baptista & Marlier, 2019). Sachant que les personnes consacrent environ un tiers de leur budget à leur logement (Vanzande, 2020). Ceci entraîne une hausse des expulsions et donc une augmentation du nombre de sans-abris (Baptista & Marlier, 2019).

En Belgique, ce constat est particulièrement visible. En effet, 44 491 ménages sont en liste d'attente pour un logement social en Wallonie d'après le site Iweps (<https://walstat.iweps.be/walstat-accueil.php>). Le délai d'attente dépasse cinq ans en raison de la pénurie de logements. Ceci est d'autant plus préoccupant qu'en 2030 la Wallonie devrait accueillir près de 200 000 ménages supplémentaires, ce qui nécessite donc la création de 14 000 nouveaux logements par an. Ainsi, avec la hausse des prix de l'immobilier, l'accès au logement peut être divisé par deux pour les plus précaires (Vanzande, 2020).

Tous ces facteurs sont en outre aggravés par la fragilité du marché du travail, où on constate une augmentation des emplois précaires, à temps partiel, des bas salaires et des pics de chômage. On comprend donc que ce n'est pas juste une situation précaire individuelle qui mène au sans-abrisme, mais également tout un système qui rend l'accès au logement plus compliqué (Baptista & Marlier, 2019).

## Causes institutionnelles et systémiques

Parmi les causes institutionnelles et systémiques, l'OCDE (2020) identifie que les personnes sont plus susceptibles de rencontrer des problèmes de logement lorsqu'elles ont un parcours dans les cadres institutionnels, tels que les familles d'accueil, établissements pénitentiaires, établissements hospitaliers ou psychiatriques.

Par exemple, Coppillie et Zamarro (2024) établissent un lien entre le sans-abrisme et l’incarcération. En effet, l’expérience carcérale entraîne des vulnérabilités sociales, dues par exemple à des stigmatisations, à la détérioration de la santé mentale, à l’isolement. À leur sortie, les personnes concernées subissent la rupture des liens sociaux associée à leur détention, qui entraîne la perte de repères et de lieu de vie stable. D’autre part, les auteurs constatent l’absence d’accompagnement social en sortie de prison, confrontant les personnes à une réinsertion brutale, entraînant des problèmes d’assuétudes ou une rechute dans la criminalité (Coppillie & Zamarro, 2024).

## Causes individuelles

Le parcours de vie individuel joue un rôle central dans l’entrée en situation de sans-abrisme. L’OCDE (2020) identifie différents facteurs, tels que des expériences traumatisantes, des crises personnelles ou encore des problèmes de santé.

Dans son travail de fin d’études, Tancredi (2016) analyse les parcours de vie de personnes sans-abri à Liège afin de comprendre les facteurs qui mènent à une situation de rue (ETHOS 1 et 2). Il met en évidence des trajectoires souvent marquées par des ruptures affectives, comme des deuils, des séparations ou des conflits familiaux, qui fragilisent les liens sociaux. Certains témoignages évoquent également une enfance instable, ponctuée de violences, de manque d’affection, ou de contextes familiaux lourds, parfois liés à des consommations de drogues ou à des troubles mentaux chez les parents. À ces difficultés relationnelles s’ajoutent des obstacles structurels, tels qu’un faible niveau d’études, limitant l’accès à l’emploi et provoquant une instabilité économique persistante. Par ailleurs, plusieurs personnes évoquent des problèmes de santé physique, de santé mentale ou des addictions, qui les fragilisent et rendent le maintien dans un logement difficile. La perte d’un emploi peut également être un facteur déclencheur de l’entrée dans le sans-abrisme.

Son travail met en évidence une diversité de situations individuelles où chaque parcours est unique. De plus, on comprend que l’arrivée au sans-abrisme peut résulter de différents éléments, où les facteurs s’entremêlent. Par exemple, une personne avec des problèmes d’addiction peut perdre son emploi, ce qui entraîne une perte de revenus et un éloignement de sa famille. À l’inverse, une perte d’emploi peut être liée à des problèmes de santé, ce qui bloque ensuite l’accès à la retraite. Ces éléments ne sont que des facteurs parmi d’autres. L’ensemble de ces vulnérabilités empêche donc toute stabilisation et rend la sortie de la rue d’autant plus difficile (Tancredi, 2016).

## 2.4. Impact du vivre en rue

À la suite des causes évoquées ci-dessus, Baa (2024) s’intéresse aux effets que peut avoir la vie en rue sur les personnes qui la subissent (catégories ETHOS 1 et 2). Il met en évidence l’impact important, et souvent dramatique, de cette situation sur la santé physique, mentale et émotionnelle. La rue est un environnement dur, marqué par l’insécurité, l’isolement social, des violences, des expériences traumatisantes, et l’absence de confort. La vie dans la rue ne laisse que peu de répit. Le sommeil est perturbé, on vit dans la peur, toujours entouré, rarement au calme (Baa, 2024).

Les personnes sans-abri sont donc particulièrement exposées à des troubles mentaux comme la dépression, l'anxiété, le stress, mais aussi à des maladies plus graves comme la schizophrénie, le trouble bipolaire ou encore Alzheimer. Pour tenter de supporter cette réalité, certaines ont recours aux drogues, ce qui aggrave leur santé mentale et physique, et peut aussi les rendre plus agressives (Baa, 2024). Elles sont également plus exposées à un vieillissement prématuré, troubles visuels, incontinence urinaire, AVC etc... et peuvent en outre développer des maladies chroniques, notamment en raison de la malnutrition. En effet, il est compliqué pour un sans-abri d'avoir de quoi se nourrir. Elles sont également vulnérables aux maladies infectieuses, et certaines souffrent de démence. Malgré cette fragilité accrue, l'accès aux soins reste très limité, ce qui aggrave encore leur état de santé (Baa, 2024). Ces constats font d'ailleurs écho aux chiffres abordés dans la partie 2.2, où l'on observait déjà une forte proportion de personnes sans-abri touchées par des problèmes de santé et d'assuétudes. Tout cela, in fine, contribue à un taux de mortalité plus élevé chez les personnes sans-abri (Baa, 2024).

Au-delà du corps, c'est aussi l'estime de soi qui s'effondre, à cause de la solitude, du sentiment d'exclusion, des regards fuyants, une mauvaise image de soi renforcée par une hygiène dégradée, des vêtements abîmés etc... Bien que présents dans l'espace public, les sans-abris restent souvent invisibles aux yeux des autres (Baa, 2024).

Vexliard (1998) quant à lui cherche à comprendre les différentes étapes qui mènent une personne à une exclusion totale. Il décrit quatre grandes phases pour montrer comment une personne évolue dans la rue, comment son comportement change et comment elle se perçoit. Damon (2012) parle de « désocialisation » pour désigner cette exclusion, où l'individu se déconnecte progressivement de la société. La première étape est la phase d'agressivité, où la personne refuse d'être associée aux sans-abris et souhaite s'en sortir. Elle ne s'identifie pas à cette situation et tente de garder ses anciens repères sociaux. La deuxième est la phase régressive, où la personne commence à s'habituer à la rue, mais garde toujours l'espoir de s'en sortir. Cependant, elle se sent de plus en plus stigmatisée, perd confiance en elle, et ressent un fort sentiment d'exclusion. La troisième est la phase de rupture, où elle rompt totalement avec son passé. La personne commence à mendier, fouiller les poubelles, boire davantage, couper les liens sociaux, et adapter ses besoins à la rue, par exemple, en négligeant son hygiène. Mais même si le mode de vie change complètement, à l'intérieur d'elle, elle n'accepte pas toujours ce qu'elle vit, ce qui crée un profond mal-être (Vexliard, 1998). Enfin, la phase de résignation correspond au moment où la personne finit par accepter totalement sa vie dans la rue et abandonne son ancienne identité. Elle rejette les normes sociales classiques, valorise le refus du travail et revendique une certaine liberté liée à ce mode de vie. C'est dans cette dernière phase qu'on observe la forme d'exclusion la plus sévère, où l'individu ne se soucie plus de son hygiène, de son apparence, ni de l'image qu'il renvoie. Il cherche simplement à survivre et à trouver quelques sources de plaisir, comme boire. Il n'interagit plus avec les autres, perd ses repères sociaux, et ne ressent plus le besoin de répondre aux besoins essentiels à une vie digne (logement, nourriture, hygiène...). L'auteur exprime que, selon lui, une fois arrivé à ce stade, il devient très difficile d'en inverser la tendance (Vexliard, 1998).

Ainsi, l'exclusion ne représente pas que l'incapacité à accéder aux biens et services par la société, mais atteint également des dimensions relationnelles et identitaires (Carotenuto-Garot & Marques, 2021).

## 2.5. Lutte contre le sans-abrisme

Ayant pris conscience de l'ampleur et des conséquences du sans-abrisme, il semble important de trouver des solutions pour y faire face. Vu que le sans-abrisme est un phénomène qui touche toute l'Europe, il est aussi utile de voir ce qui est mis en place au niveau européen, mais aussi en Belgique, puisque les politiques belges ont un impact direct sur ce qui est fait en Wallonie, région sur laquelle je me concentre dans ce travail.

La présentation des politiques et structures ci-dessous n'est pas exhaustive. Il est compliqué de relever toutes les actions de lutte contre le sans-abrisme. L'objectif ici est de mettre en lumière quelques interventions importantes pour mieux comprendre comment elles interagissent en réponse à ce problème complexe, et comment elles mobilisent éventuellement la question du logement pour y faire face. Les exemples retenus ont été sélectionnés en fonction de leur récurrence dans la documentation consultée sur le sans-abrisme, témoignant de leur importance dans le paysage actuel des réponses apportées à ce phénomène.

### Echelle européenne

Pour lutter contre le sans-abrisme, l'Union européenne développe différents outils et projets afin, dans un premier temps, de disposer de données fiables et comparables. Parmi eux, on retrouve Eurostat, qui fournit des données statistiques sur le sans-abrisme. Au sein de l'Union européenne, on observe une augmentation du nombre de sans-abris. Seuls deux pays, la Finlande et la Norvège, ont vu ce nombre diminuer. Cela s'explique par le fait qu'ils considèrent le sans-abrisme comme une atteinte aux droits fondamentaux, et non comme un problème individuel (Fondation Abbé Pierre & FEANTSA, 2024). Comme vu en 2.2, chiffrer le phénomène permet d'en comprendre les causes, l'ampleur et d'adapter des solutions (European Commission, n.d.).

Une boîte à outils, publiée en décembre 2024 par l'OCDE avec le soutien de l'UE, aide par ailleurs les décideurs politiques à mettre en place des stratégies. Elle est organisée en neuf volets, nourrie de recherches récentes, de directives et d'exemples de bonnes pratiques (European Commission, n.d.).

Lors de la conférence de haut niveau de Lisbonne en 2021, organisée par la présidence portugaise du Conseil de l'UE, la Commission européenne et la FEANTSA, une « Déclaration de Lisbonne » a été signée. Cette déclaration fixe cinq objectifs communs : ne pas dormir dehors, éviter les sorties sans logement, prévenir les expulsions, etc. Elle favorise aussi le dialogue et l'échange de bonnes pratiques. L'objectif est d'atteindre zéro sans-abri dans l'UE d'ici 2030 (European Commission, 2021).

Le 9<sup>e</sup> rapport sur le mal-logement en Europe (2024) appelle quant à lui à agir face à la crise du logement, identifiée comme une cause majeure du sans-abrisme. Il encourage à investir dans le logement social, à protéger les locataires et à cesser de traiter le logement comme un produit d'investissement. Depuis 2010 déjà, le jury de la Conférence européenne de consensus sur le sans-abrisme a proposé l'approche Housing First pour accompagner les personnes sans-abri (Pleace, 2016). Ce point sera abordé en détail dans le chapitre 3

L'Union européenne enfin soutient aussi la lutte contre le sans-abrisme en finançant des actions d'insertion (formation, aide à l'emploi, logement). Elle utilise pour cela plusieurs fonds : le FSE pour

l'inclusion sociale, le FEDER pour créer ou rénover des logements, et le FEAD pour aider les personnes en grande précarité (European Commission, 2021).

## Echelle nationale : Belgique

En tant qu'État membre de l'UE, la Belgique suit les plans d'action de l'Union. Comme nous avons pu le voir dans la partie 2.2, la Belgique s'est mobilisée entre 2020 et 2023 pour réaliser un dénombrement, afin de mieux comprendre le sans-abrisme.

En 2024, le gouvernement fédéral, les Régions et les Communautés ont signé un nouvel accord de coopération, fondé sur le Socle européen des droits sociaux (principe n°19), en remplacement de celui de 2014. Il vise à éviter que des personnes dorment dehors, sortent d'institutions sans logement ou restent bloquées dans des solutions temporaires. Ce plan est soutenu par le SPP Intégration Sociale, les CPAS et le Service de lutte contre la pauvreté (SPP Intégration Sociale, 2024), trois acteurs clés de la lutte contre le sans-abrisme à l'échelle nationale.

### **Service public fédéral de programmation Intégration Social**

Le SPP IS, fondé en 2002, est un service public fédéral belge qui coordonne et met en œuvre les politiques sociales fédérales. L'objectif est d'offrir une vie digne à toutes les personnes en situation de précarité, d'encourager la cohésion sociale et de défendre le droit à l'intégration sociale (SPP IS, s.d.).

Le SPP IS a mené plusieurs initiatives pour combattre le sans-abrisme en Belgique. Il coordonne l'accueil hivernal pour les sans-abris dans des centres et finance les places d'accueil à Liège, Charleroi, Gand et Anvers. D'autre part, il facilite l'inscription administrative des sans-abri grâce aux adresses de référence, ce qui permet ensuite d'accéder aux droits sociaux. Enfin, il octroie des primes d'installation, qui apportent un soutien financier aux personnes sans-abri lorsqu'elles accèdent à un logement permanent (SPP IS, s.d.).

### **CPAS**

Le CPAS a été fondé par l'État belge en 1976 pour offrir des services sociaux et garantir le bien-être de chaque citoyen. Chaque ville ou commune possède son propre CPAS (UVCW, 2024a).

Le CPAS offre diverses aides, notamment financières. Le CPAS propose un revenu minimum à tout résident légal en Belgique : le revenu d'intégration sociale (RIS). Il existe cependant certaines conditions d'accès :

- Être belge ou appartenir à une catégorie d'étrangers admis ;
- Avoir plus de 18 ans (sauf exceptions : grossesse, enfants à charge, mariage...) ;
- Résider légalement en Belgique (même sans domicile fixe) ;
- Ne pas disposer de revenus suffisants ;
- Être prêt à travailler (sauf exceptions médicales ou sociales) ;
- Avoir entrepris les démarches pour obtenir d'autres aides possibles (UVCW, 2024a).

Le CPAS examine alors quelles aides sont les plus adaptées en fonction du profil et de la situation, pour répondre à des besoins essentiels : se nourrir, s’habiller, se loger, etc. Les montants du RIS ont augmenté depuis 2023. Depuis le 1er mai 2024, une personne cohabitante peut percevoir 858,97 € par mois, une personne isolée 1 288,46 €, et une personne avec une famille à charge 1 741,29 € (UVCW, 2024a).

### **Service de lutte contre la pauvreté**

Le Service de lutte contre la pauvreté, créé en 1999, est un service fédéral. Son objectif est d’évaluer dans quelle mesure les droits fondamentaux sont réellement accessibles aux personnes vivant dans la précarité (Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale, 2023).

Ce service rassemble des associations œuvrant auprès des personnes en situation de pauvreté, des CPAS, des professionnels de terrain et des administrations, afin de formuler des recommandations politiques pour lutter contre le sans-abrisme. Ces recommandations sont ensuite examinées par les gouvernements, les parlements et les instances consultatives. Ce service joue ainsi un rôle de pont entre les acteurs de terrain et les décideurs (Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale, 2023.).

### **Echelle Régionale : Wallonie**

Au niveau wallon, plusieurs actions pour lutter contre le sans-abrisme sont mises en place. Tout d’abord, le Service Public de Wallonie a lancé le projet « Territoires Zéro Sans-Abrisme » pour financer des projets innovants et permettre l’acquisition ou la construction de logements pour les sans-abris. Le budget, récolté par les ministres du Logement et de l’Action sociale, est de 35 millions d’euros pour l’année 2023 (L-Post, 2023). À côté de ce financement, d’autres dispositifs sont également déployés en Wallonie.

### **Le Plan de Cohésion Sociale**

Le Plan de Cohésion Sociale (PCS) vise à réduire les précarités et à garantir l’accès aux droits fondamentaux, en favorisant une société solidaire. Il s’articule autour de sept axes, dont le logement, la santé et l’alimentation. Chaque commune élabore un plan adapté à ses besoins, mis en œuvre sur six ans (2020–2025). La Région wallonne accorde un soutien financier annuel, à condition que la commune participe à hauteur de 25 %. Le PCS permet ainsi de développer des actions sociales cohérentes à l’échelon local, tout en laissant aux communes une marge d’autonomie (UVCW, 2024b).

### **Le Plan wallon de lutte contre la pauvreté**

Le Plan wallon de lutte contre la pauvreté a été mis en place en 2018, après une prise de conscience du risque élevé de pauvreté et d’exclusion sociale pour la population wallonne. Ce plan s’intéresse à plusieurs domaines, tels que le logement, l’emploi, la formation et la santé. Il souligne qu’il n’existe pas encore, en Wallonie, de stratégie globale pour faire face au sans-abrisme. La crise sanitaire a mis en évidence un manque de coordination entre les différents acteurs, malgré une forte mobilisation sur le terrain (Gouvernement wallon, 2020).

Pour remédier à cela, une personne dédiée sera chargée de piloter cette mission au sein du SPW Action sociale. Le plan insiste également sur l'importance de mieux collaborer avec le niveau fédéral, et propose de renforcer les projets jugés efficaces comme Housing First ou les capteurs logement (Gouvernement wallon, 2020).

## Des actions concrètes pour la lutte contre le sans-abrisme

Au-delà de ces politiques structurelles mises en œuvre par la Wallonie, il existe également, sur le terrain, différentes actions pour répondre aux besoins immédiats des personnes sans-abri.

Tout d'abord, les sans-abris peuvent recevoir de l'aide dans la rue grâce aux maraudes (Infirmiers de rue, s.d.). Les maraudes désignent des interventions sociales dans l'espace public visant à aller à la rencontre des personnes sans-abri pour évaluer leurs besoins et proposer une aide (Larousse, s. d.). Ces dernières vont à la rencontre des sans-abris (catégories 1 et 2), établissent un lien de confiance, orientent vers les services d'aide et offrent de la nourriture (Infirmiers de rue, s.d.).

Il existe également plusieurs structures d'hébergement destinées à répondre aux besoins immédiats des personnes sans-abri. Parmi ces structures, il y a les abris de nuit et de jour, permettant d'offrir de la nourriture ainsi que la possibilité de se laver et de dormir. Cependant, ces établissements sont souvent complets et n'arrivent pas à répondre à la demande (Wintjens, 2024). D'autre part, ces lieux souffrent de plusieurs points négatifs. Tout d'abord, les nuits sont limitées : par exemple, à l'ASBL Abri de nuit de Liège, une personne n'a droit qu'à 7 nuits d'hébergement par an (CPAS de Liège, s.d.). Par ailleurs, ces établissements n'accueillent pas les personnes ayant consommés (Fondation Roi Baudouin, 2024), ce qui pose problème, car comme on l'a vu, une grande partie des sans-abris présente des problèmes d'assuétude.

Ensuite, on retrouve les maisons d'accueil, soit des hébergements collectifs temporaires, disponibles pour une durée d'environ neuf mois, renouvelable une fois. Dans ce type de structure, un accompagnement social est proposé pour soutenir l'autonomie des résidents. Ces modèles imposent des règles strictes, telles que la participation à la vie collective (ménage, activités...), et l'interdiction de consommer (De Backer, 2023).

Il existe également des maisons de vie communautaire, qui proposent un hébergement de plus longue durée, dans un environnement collectif et avec les mêmes règles que celles des maisons d'accueil. Ces types d'hébergement sont destinés aux personnes ayant déjà séjourné en maison d'accueil (De Backer, 2023).

Ces hébergements constituent une première étape vers la réinsertion, mais ne permettent pas toujours de stabiliser durablement les personnes. Le cadre collectif, les règles strictes ou encore l'interdiction de consommer peuvent représenter des freins importants. Ceci exclut donc les publics les plus vulnérables. C'est pourquoi la recherche d'une nouvelle approche pour assurer une réinsertion durable est essentielle, comme les programmes Housing First, que nous détaillons dans le chapitre suivant (De Backer, 2023).

## Chapitre 3. Housing first : Innovation sociale

Le modèle Housing First (HF), brièvement évoqué dans les parties précédentes, constitue une innovation adoptée par les politiques à différentes échelles. Nous allons particulièrement nous intéresser à ce modèle, car c'est ce type d'intervention que nous étudions à travers notre problématique.

### 3.1. Présentation du modèle Housing First

#### Origine

Le modèle a été développé à New York en 1990 par M. Tsemberis, au sein de l'association Pathways to Housing, dans un contexte où le nombre de personnes sans-abri ne cessait d'augmenter, malgré l'existence de dispositifs d'aide. Cette aggravation a mis en lumière les limites du modèle en escalier (ou *continuum of care*), largement utilisé à l'époque (Busch-Geertsema, 2013). Ce modèle « en escalier » repose sur l'idée que l'accès au logement permanent se fait progressivement, à travers différents types d'hébergements encadrés par des accompagnements. Il s'agit d'apprendre aux personnes sans-abri à vivre de manière autonome, pour ensuite accéder à un logement indépendant (Pannecoucke & De Decker, 2014). Le degré d'intimité, d'autonomie, de liberté et de qualité du logement augmente ainsi au fur et à mesure de la progression dans l'escalier (Busch-Geertsema, 2013).

Ce modèle pose toutefois plusieurs problèmes. Tout d'abord, il impose l'abstinence, ce qui peut être particulièrement difficile pour ce public et créer une forte pression (Wittman, Polcin & Sheridan, 2017). Ceux qui ne « s'améliorent » pas restent bloqués, tandis que d'autres peuvent régresser s'ils ne respectent pas les règles, ce qui peut décourager les personnes concernées. Par ailleurs, les changements fréquents d'établissement imposés par ce système engendrent du stress et empêchent une réelle stabilité résidentielle. L'accompagnement proposé y est souvent standardisé. De plus, les personnes vivent en communauté, ce qui ne favorise pas l'apprentissage de l'autonomie complète (Busch-Geertsema, 2013).

C'est en réponse à ces limites que les programmes HF ont été développés, principalement destinés aux publics les plus vulnérables, soit les sans-abris ayant un long parcours de rue et présentant des troubles psychiatriques et/ou des problématiques d'addictions (Busch-Geertsema, 2013), soit toutes les personnes identifiées par les catégories 1 et 2 d'Ethos (Housing First Belgium, 2017).

#### Principe

Ce modèle défend que plutôt qu'acquérir son logement grâce à un comportement « exemplaire », le logement doit être positionné comme première étape du rétablissement, en offrant un accès direct à un logement individuel depuis la rue, sans obligation d'abstinence, et en proposant un accompagnement adapté aux bénéficiaires (Busch-Geertsema, 2013).

Par rétablissement il est entendu que la personne aspire à une vie meilleure et plus sûre, et que ce soit la personne elle-même qui décide du chemin qu'elle souhaite emprunter pour se reconstruire. Ce processus, propre à chacun, peut passer par une amélioration de sa santé, le renforcement de son

autonomie, la création de liens sociaux et une intégration progressive dans la vie sociale et économique (Pleace, 2016).

Les programmes reposent sur plusieurs principes fondamentaux. Le premier est que le logement est un droit fondamental, et qu'à la différence du modèle en escalier, il ne doit pas être mérité. Ensuite, il existe une séparation claire entre le logement et l'accompagnement. La personne ne perd pas son logement si elle refuse un suivi, et ne perd pas son accompagnement si elle quitte son logement. Le programme suit en outre une approche de réduction des risques, c'est-à-dire qu'il vise à limiter les effets négatifs de la consommation plutôt qu'à exiger l'arrêt total. Le bénéficiaire est au centre du dispositif, il choisit le type et la fréquence de l'accompagnement (Busch-Geertsema, 2013). Il peut également exprimer des préférences sur son logement ou son quartier, et l'équipe cherche à trouver un bien adapté. Il est cependant recommandé que les bénéficiaires rencontrent au moins une fois par semaine un membre de l'équipe, généralement composée d'infirmiers, psychologues ou travailleurs sociaux (Pannecoucke & De Decker, 2014). Enfin, le modèle repose principalement sur le logement individuel, sauf si la personne exprime le souhait de vivre en couple ou en colocation (Busch-Geertsema, 2013). Les baux sont à durée indéterminée, et les bénéficiaires payent leur loyer comme tout autre locataire (Pannecoucke & De Decker, 2014).

## Adopté en Europe et en Belgique

Ce modèle a démontré son efficacité pour la lutte contre le sans-abrisme, car il a montré qu'un grand nombre de personnes restaient durablement loger, contrairement au modèle en escalier (Busch-Geertsema, 2013).

C'est pourquoi, en 2010, l'Union européenne a souhaité intégrer ce modèle à ses politiques de lutte contre le sans-abrisme. Entre 2013 et 2016, des projets pilotes ont été menés dans plusieurs villes belges et ont donné des résultats positifs (SPP IS, 2024). Aujourd'hui, on compte plus de 47 projets Housing First en Belgique, dont 18 en Wallonie, permettant à plus de 2 220 personnes de retrouver un logement stable (SPP IS, 2024).

## 3.2. Difficultés liées au retour en logement

Cependant, bien que ce modèle ait montré de bons résultats, il existe plusieurs freins à l'accès au logement, révélant ainsi certaines limites des programmes Housing First.

### Obstacles structurels

Le premier obstacle est le coût élevé du logement, notamment dans le secteur privé, particulièrement difficile d'accès pour ce public à faibles revenus. En Wallonie, le loyer moyen dans le privé est de 630 €, auxquels s'ajoutent 155 € de charges énergétiques, ce qui représente 60 % du revenu de ces personnes. Le logement social est plus abordable, avec un loyer moyen de 280 €, soit environ 25 % du revenu. La pénurie de logements sociaux et les longues listes d'attente limitent cependant considérablement l'accès à ce type d'habitat. S'ajoute à cela la difficulté d'avancer une garantie locative, souvent impossible à couvrir avec les aides disponibles (De Backer, 2023).

Un autre frein majeur est la discrimination, souvent liée aux stéréotypes associés à la vie en rue. Certains se voient refuser un logement simplement en raison de leur parcours, de leur apparence ou de leur situation financière précaire. Les propriétaires peuvent se montrer méfiants, notamment face à des locataires sans revenus stables (De Backer, 2023).

Enfin, il existe de nombreuses barrières administratives. En effet, les conditions exigées par les propriétaires (preuve de revenus, ancienneté de paiements, garanties, etc.) sont souvent inaccessibles pour une personne sans domicile. Cela implique des démarches complexes et de nombreux rendez-vous, ce qui peut être décourageant, voire bloquant, pour des personnes déjà fragilisées. Ainsi, malgré la volonté de certaines personnes de sortir de la rue, ces obstacles rendent le passage au logement extrêmement difficile (De Backer, 2023).

## Difficultés vécues après l'entrée en logement

Le rapport *Sortir de rue* de Lo Sardo (2016) met en évidence la complexité du processus de relogement, due à leur parcours de vie difficile. Pour ce faire, il analyse comment les personnes sans-abri (catégories 1 et 2) sont relogées dans des logements individuels, via le dispositif Housing First.

Tout d'abord, le fait d'arriver dans un logement peut procurer un « choc des quatre murs » et renforcer un sentiment de solitude chez les personnes habituées à la vie en rue, au bruit, et à la présence humaine constante. Ceci peut provoquer une augmentation de la consommation de drogue, ou le risque de développer des symptômes psychiatriques ou de dépression, et donc aggraver leur situation (Lo Sardo, 2016).

D'autre part, l'investissement du logement peut être compliqué. En effet, certains passent beaucoup de temps en rue, et continuent même d'y dormir. Certains n'arrivent pas à investir tous les espaces et utilisent des cartons ou des tentes en guise de lit. De plus, les bénéficiaires rencontrent des difficultés à entretenir leur logement, souvent en mauvais état, ainsi qu'à assurer leur hygiène personnelle (Lo Sardo, 2016).

Par ailleurs, certains patients voient le logement comme une angoisse à cause de défauts matériels, venant parasiter les discussions. Ceci peut correspondre par exemple à des toilettes bouchées, une sonnette défectueuse. Une mauvaise isolation peut perturber les bénéficiaires, qui entendent leurs voisins et ont parfois le sentiment d'être observés, ce qui nuit à leur intimité. À l'inverse, certains bénéficiaires peuvent eux-mêmes faire du bruit, lorsqu'ils invitent leurs compagnons de rue, par exemple, ce qui peut déranger le voisinage et générer des tensions. La peur de perdre ce logement, d'avoir du mal à gérer le loyer, les factures, etc., leur rappelle des souvenirs angoissants de dettes, d'expulsions (Lo Sardo, 2016).

Les profils sont parfois très compliqués à gérer, complexifiant leur accompagnement. En effet, certains peuvent se montrer violents physiquement et verbalement, étant donné l'arrêt de la médication, à une trop forte consommation, etc. Par ailleurs, les bénéficiaires sont très méfiants envers les institutions, créant parfois des situations où ils ne souhaitent pas être aidés et ne répondent plus aux aidants (Lo Sardo, 2016).

### 3.3. L'accompagnement pour un rétablissement

L'accompagnement est une composante essentielle du modèle Housing First, car un logement seul ne suffit pas à répondre aux besoins complexes des personnes sans-abri (Pleace, 2016).

L'article de Ponka et al. (2020) distingue plusieurs types d'accompagnement social pour les personnes sans-abri. Parmi ceux-ci, deux modèles se démarquent : l'Intensive Case Management (ICM), basé sur un suivi régulier par un référent social, et l'Assertive Community Treatment (ACT), qui mobilise une équipe pluridisciplinaire pour les publics les plus fragiles. Leur revue systématique montre que ce sont les approches les plus efficaces pour améliorer la stabilité résidentielle, la santé, l'accès aux droits et l'insertion. Ce sont d'ailleurs ces modèles qui ont été retenus dans les programmes Housing First (Pleace, 2016).

Au sein de ces modèles d'accompagnement, certaines formes ont pour but spécifique de soutenir le maintien en logement, à travers différents types d'interventions adaptées aux situations. Tout d'abord, les visites régulières permettent de contrôler l'état du logement et le bien-être de la personne (Pleace, 2016). Dans l'article de Lo Sardo (2016), on comprend que ces visites sont essentielles pour sécuriser les situations, prévenir les crises, éviter des expulsions ou des mises en danger. Dans certains cas, elles peuvent même sauver des vies. Un exemple frappant : « *Un locataire s'était foutu en l'air tout le week-end, seul. Si on n'était pas passés à le voir le lundi matin, je crois que c'était fini.* » (Lo Sardo, 2016, p. 87). Autrement dit, le logement, sans accompagnement, peut parfois devenir un facteur de risque (Lo Sardo, 2016).

Ensuite, le maintien en logement passe aussi par la qualité des relations de voisinage, qui peuvent parfois être sources de tensions, voire de risques d'expulsion. Pour diminuer les risques, les acteurs sociaux règlent ceci en communiquant avec les voisins, en diminuant leurs peurs et en apaisant les tensions. Si besoin, pour mettre les choses à plat, ils organisent des réunions avec les bénéficiaires et les voisins (Lo Sardo, 2016).

Un autre volet est l'aide pratique lors de l'installation, où les intervenants soutiennent la personne dans l'aménagement de son logement, la compréhension des équipements (électricité, eau, électroménager), ou encore dans la gestion de réparations, qui peuvent s'avérer stressantes pour les bénéficiaires (Pleace, 2016).

Au-delà de l'installation, l'accompagnement aide aussi à se réapproprier son quotidien, en retrouvant des habitudes essentielles comme l'hygiène, la préparation des repas ou l'organisation des tâches (Lo Sardo, 2016). Les équipiers aident également pour la gestion budgétaire et administrative, pour éviter les impayés et être en ordre (Pleace, 2016).

L'accompagnement peut jouer un rôle dans l'intégration sociale, qui, d'après Kirst et ses collègues (2020), est importante pour le rétablissement. La définition de l'intégration sociale est donnée par Kirst et al. (2020) comme le fait qu'une personne anciennement sans-abri puisse vivre, travailler, apprendre et participer à la vie de sa communauté. Dans un premier temps, les visites régulières servent à rompre la solitude et à créer un lien humain. Ce lien permet de créer un cadre rassurant où les bénéficiaires se sentent écoutés et peuvent exprimer leurs besoins. Les aidants s'intéressent à la personne et apaisent

ses inquiétudes. Ces visites peuvent se faire dans des cafés ou à domicile. De plus, ces visites régulières viennent structurer leurs journées et remettre en place un rythme de vie (Lo Sardo, 2016).

Pour favoriser une reconnexion au tissu social, c'est à travers les gestes du quotidien que les personnes commencent à se reconstruire et à vivre normalement. Par exemple, en allant chercher des meubles chez Ikea ou en apprenant à faire une lessive, elles se réapproprient leur quotidien et retrouvent confiance en leur capacité d'agir. En effet, les intervenants ne font pas à leur place, mais les accompagnent dans une dynamique d'autonomie (Lo Sardo, 2016).

Dans cette logique de reconstruction progressive, des activités variées sont proposées aux bénéficiaires, allant de sorties culturelles, comme le cinéma ou les musées, à des ateliers artistiques ou collectifs. Ces expériences, en plus d'enrichir leur quotidien, permettent de renforcer leur estime de soi, de développer leurs capacités émotionnelles et d'activer leur pouvoir d'agir, notamment à travers l'expression personnelle et la collaboration avec d'autres (Pleace, 2016).

Le soutien social contribue aussi à l'intégration sociale, en aidant les personnes à reconnecter avec leur entourage, par exemple en finançant un billet de train ou en les accompagnant à un rendez-vous familial. De même, les encourager à entreprendre une formation ou à rechercher un emploi permet de renforcer leur participation à la vie sociale et de faciliter leur réinsertion dans la communauté (Pleace, 2016).

L'accompagnement vise également un rétablissement de la santé, qu'il s'agisse de problèmes physiques, mentaux, d'hygiène ou d'addictions, en orientant les personnes vers des soins médicaux, psychologiques, en addictologie ou vers d'autres spécialistes, afin de leur permettre de stabiliser leur situation et de diminuer leur consommation (Lo Sardo, 2016).

## Récapitulatifs des recommandations en termes d'accompagnement

Bien que l'accompagnement social ne soit pas au centre de ce travail, il reste indissociable du logement dans les programmes Housing First. C'est pourquoi un tableau synthétique a été réalisé pour présenter une série de recommandations issues de la littérature concernant l'accompagnement. L'objectif est d'avoir une vue d'ensemble des pratiques souvent évoquées pour soutenir le rétablissement après un relogement, tout en laissant la place à l'adaptation, étant donné la diversité des profils accompagnés. Ce tableau est disponible en

Annexe 1.

### 3.4. Le logement pour un rétablissement

Avoir un toit est une étape nécessaire pour sortir de la rue, mais cela ne suffit pas pour enclencher un vrai processus de rétablissement. En effet, Padgett (2007), à partir d'une étude menée auprès de 39 personnes anciennement sans-abri souffrant de troubles mentaux et relogées via un programme Housing First à New York, montre que ce n'est pas le logement en soi qui permet ce rétablissement, mais bien le fait de pouvoir s'y sentir « chez soi ». En analysant leurs récits, elle identifie plusieurs éléments qui construisent ce sentiment : la stabilité, la routine, l'intimité, le contrôle sur son espace,

et la possibilité de reconstruire son identité. Elle regroupe tout cela sous le terme de « sécurité ontologique », un état qui permet à la personne de se sentir en sécurité, de s'apaiser et de commencer son processus de rétablissement.

Cette idée est prolongée par Rollings et Bollo (2021), qui affirment que l'environnement bâti, comprenant le cadre matériel du logement et ses alentours, influence le sentiment de « chez-soi » et donc le rétablissement. Wittman et al. (2017) reconnaissent également que les caractéristiques du bâti, qu'il s'agisse de l'emplacement, de l'apparence ou du mobilier, influencent l'expérience résidentielle, et donc le processus de rétablissement.

Toutefois, Wittman et al. (2017), soulignent que le rôle de l'environnement physique du logement est souvent négligé dans les programmes Housing First, où le logement est encore trop souvent considéré comme un simple « abri » (p. 162). Leur article est le premier à croiser les préférences des personnes relogées avec les caractéristiques du logement, afin de proposer des recommandations pour mieux adapter ces logements aux besoins des résidents et ainsi mieux soutenir le processus de rétablissement. Dans la continuité des travaux de Wittman et al. (2017), Rollings et Bollo (2021), proposent la première revue consacrée aux caractéristiques du bâti et à les relier de manière indirecte à la santé mentale et au sentiment de « chez-soi ». Les auteurs dans ce contexte insistent sur le fait que le logement doit être adapté pour aider, apaiser et soutenir le rétablissement. Pour ce faire, ils font une revue intégrative de la littérature, combinant des études qualitatives et quantitatives concernant les personnes relogées dans les programmes HF, et analysent comment le cadre physique peut contribuer à créer un environnement sécurisant, stabilisant et apaisant.

Ces auteurs proposent donc une série de recommandations. Tout d'abord, Wittman et al. (2017) soulignent que les logements dispersés sont préférables pour éviter les effets de « ghettoïsation ». En étant intégrés dans un quartier résidentiel ordinaire, ils permettent de limiter la stigmatisation et favorisent une meilleure insertion dans la communauté. De plus, ces logements dispersés et individuels sont plus adaptés pour les personnes ayant des problèmes mentaux que les logements collectifs, car ces dernières ne souhaitent pas toujours, ou ne peuvent pas, participer à un cadre collectif. De plus, ces logements individuels permettent d'offrir un lieu sécurisé et intime (Rollings & Bollo 2021 ; Wittman et al., 2017). Rollings et Bollo (2021), ajoute que le fait de vivre seul permet de renforcer le sentiment de contrôle. C'est un point important, d'autant plus pour des personnes qui ont pu vivre des situations de violence ou de traumatismes dans la rue.

On peut également noter qu'il semble important d'avoir une bonne qualité de logement, pour que la personne se sente mieux physiquement et psychologiquement. En effet, si le logement est humide, froid, infesté ou qu'il est en mauvais état, ceci peut générer du stress, aggraver les symptômes dépressifs, renforcer une image négative de soi et stigmatisante. L'importance de la qualité du logement sur le bien-être du bénéficiaire a déjà été observée dans le rapport *Sortir de rue* (Lo Sardo, 2016), où un logement en mauvais état pouvait générer du stress. De plus, l'entretien du logement est important pour renforcer un sentiment de valorisation et de dignité (Rollings & Bollo, 2021).

Par ailleurs, une mauvaise isolation peut nuire à l'intimité du bénéficiaire, en donnant l'impression d'être écouté, ou créer des nuisances sonores auprès des voisins (Lo Sardo, 2016),

D'autre part, (Rollings & Bollo, 2021) souligne que la lumière naturelle et la décoration sont des facteurs influençant le confort et l'appropriation du lieu. Les auteurs insistent également sur le fait que le

logement doit offrir des équipements de base (cuisine, salle de bain, espace de rangement) pour que la personne puisse reprendre des routines quotidiennes et agir de manière autonome.

Une autre recommandation concerne l'emplacement, aborder par un certain nombre d'auteurs. Tout d'abord, l'accès aux transports en commun et aux services est indispensable, surtout pour des personnes qui n'ont pas de voiture ni de permis de conduire (Wittman et al., 2017). Rollings et Bollo (2021) confirment cette recommandation en précisant que cela permet de faire preuve d'autonomie.

D'autre part, il est conseillé d'éviter une proximité directe avec les points de vente d'alcool, surtout si la personne est dans une démarche de réduction de consommation, afin d'éviter de trop fréquentes tentations (Wittman et al., 2017).

Le choix du quartier compte aussi. Il vaut mieux choisir un endroit tolérant vis-à-vis de la consommation, puisque les programmes Housing First n'imposent pas l'abstinence. L'idée est d'éviter des problèmes juridiques ou des conflits avec les voisins (Wittman et al., 2017).

Le quartier doit aussi être perçu comme sécurisant, pour que la personne puisse s'y sentir bien et en confiance (Wittman et al., 2017). Un logement bien situé, dans un quartier perçu comme calme et sécurisé, permet à la personne de se sentir sereine et intégrée (Rollings & Bollo, 2021).

L'importance du lieu de relogement est également soulignée par Pleace (2016), qui rappelle que certains quartiers peuvent freiner le rétablissement s'ils présentent un fort taux de criminalité, des nuisances fréquentes, peu d'espaces sociaux ou si le bénéficiaire risque d'être harcelé. Il insiste aussi sur l'importance d'adapter le choix du quartier au vécu de la personne. En effet, certaines personnes peuvent vouloir s'éloigner d'un environnement anciennement toxique, d'autres, notamment les femmes victimes de violences, ont besoin de lieux perçus comme sûrs.

Bien que rarement évoquée, car non intégrée dans les équipes des programmes Housing First, l'agence d'architecture Archi Human a pourtant conçu un prototype de logement type studio de 32 m<sup>2</sup> destiné à des personnes sans-abri. Ce projet, situé à Molenbeek, s'inscrit dans le cadre d'un programme Housing First. Archi Human explique avoir intégré des balcons et de grandes baies vitrées afin de maintenir une connexion visuelle avec la rue (L'Avenir, 2017). À ce jour, aucun document ne permet de confirmer si ce projet a été mené à terme.

## Récapitulatifs des recommandations pour le logement

Le tableau 1, ci-dessous, synthétise les recommandations en matière de logement issues de la littérature scientifique, principalement tirées des travaux de Wittman et al. (2017), Rollings et Bollo (2021), Pleace (2016) et de *L'Avenir* (2017). Ces recommandations visent les besoins spécifiques des personnes sans-abri relogées, et ambitionnent de favoriser leur processus de rétablissement une fois installées dans un logement.

Il ne s'agit pas de prescriptions figées, ni d'une liste exhaustive. Ces recommandations servent surtout à repérer des points d'attention à adapter en fonction des profils, des contextes locaux et des moyens disponibles. Dans cette grille, le signe ✓ désigne les apports et effets sur le bénéficiaire, et 🛠️ désigne plutôt les outils ou éléments à mettre en place pour respecter la recommandation.

Tableau 1 : Synthèse des recommandations théoriques en termes de logement pour favoriser le rétablissement (Réalisé par Blanche Chausset)

Critères	Recommandations	Effets et modalités	Références
Typologie du bâtiment	Prévoir un logement individuel et dispersé	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limiter la stigmatisation et l'effet « ghettos » pour une meilleure intégration</li> <li>✓ Favorable pour les bénéficiaires ayant des problèmes mentaux</li> </ul>	(Wittman et al., 2017)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offrir un sentiment de d'intimité et sécurité</li> </ul>	(Rollings & Boll, 2021) (Wittman et al., 2017)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offrir un sentiment de contrôle</li> </ul>	(Rollings & Bollo, 2021)
Qualité du logement	Prévoir un logement salubre, non dégradé	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réduire le stress et la charge mentale</li> </ul>	(Lo Sardo, 2016) (Rollings & Bollo, 2021)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offrir un sentiment de dignité</li> <li>✓ Diminuer la stigmatisation</li> <li>✓ Offrir un confort</li> <li>🔧 Logement bien chauffé, sans humidité, nuisibles ou dégradations visibles</li> </ul>	(Rollings & Bollo, 2021)
	Assurer une bonne lumière naturelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Améliorer le confort et la perception du lieu</li> </ul>	(Rollings & Bollo, 2021)
	Garantir une isolation acoustique efficace	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Préserver l'intimité</li> <li>✓ Réduire les tensions avec le voisinage</li> </ul>	(Lo Sardo, 2016)
Emplacement / Localisation	Être proche des transports en commun et des services	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Favoriser l'autonomie dans les déplacements pour les bénéficiaires qui n'ont ni permis de conduire ni voiture</li> </ul>	(Wittman et al., 2017) (Rollings & Bollo, 2021)
	Éloigner le logement des points de vente d'alcool	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réduire les tentations pour les personnes en démarche de réduction ou de sevrage</li> </ul>	(Wittman et al., 2017)

	Privilégier un quartier tolérant	✓ Éviter les problèmes juridiques	(Wittman et al., 2017)
	Privilégier un quartier sécurisant et calme	✓ Offrir un sentiment de bien-être et d'intégration	(Wittman et al., 2017) (Rollings & Bollo, 2021)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙ Éviter les quartiers avec un fort taux de criminalité</li> <li>⚙ Privilégier un quartier avec des espaces sociaux</li> <li>⚙ Éviter les quartiers où le bénéficiaire pourrait être harcelé</li> </ul>	(Pleace, 2016)
<b>Espaces intérieurs</b>	Permettre la personnalisation et la décoration	✓ Favoriser l'appropriation des lieux	(Rollings & Bollo, 2021)
	Fournir équipements de base (cuisine, salle de bain, rangements)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reprendre des routines quotidiennes</li> <li>✓ Renforcer l'autonomie</li> </ul>	(Rollings & Bollo, 2021)
<b>Espaces extérieurs</b>	Maintenir une connexion avec l'extérieur	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙ Prévoir un balcon</li> <li>⚙ Installer de grandes baies vitrées</li> </ul>	(L'Avenir, 2017)

## Chapitre 4. Le logement vacant comme levier potentiel

Au fil de ce chapitre, le travail de Mathilde Flas (2021), consacré aux logements inoccupés en Wallonie, constitue une référence majeure. C'est ce travail qui m'a notamment permis de prendre conscience de l'ampleur de la vacance immobilière en Wallonie ainsi que de son potentiel.

### 4.1. Définition d'un logement vacant

Comme le souligne Mathilde Flas (2021), dans la littérature, il n'existe pas de définition unique pour désigner un logement vacant ou inoccupé. Ceci est dû au fait que la définition est différente selon le point de vue juridique, statistique ou économique. Dans son travail, elle utilise les deux termes sans distinction, posture que nous adopterons également dans ce manuscrit.

Parmi les définitions, on retrouve des logements vacants liés à des vacances frictionnelles ou à des vacances problématiques. La vacance frictionnelle correspond à une période normale et temporaire entre deux occupations, due par exemple à des travaux ou une vente. La vacance problématique correspond à une période plus longue, due par exemple à un choix volontaire des propriétaires ou à un blocage juridique. Les logements de vacances problématiques ont tendance à être en moins bon état que la frictionnelle. Le type de vacances est distingué principalement par la durée d'inoccupation (Flas, 2021).

D'après l'article 80 du Code wallon de l'Habitation durable, la Wallonie définit un logement inoccupé s'il réunit pendant au moins pendant 12 mois les critères suivants :

1. Le logement est déclaré comme inhabitable depuis plus d'un an ;
2. Il n'est pas meublé de manière suffisante pour être utilisé comme habitation ;
3. Ses consommations d'eau ou d'électricité sont inférieures à un seuil minimum (fixé à 15 m<sup>3</sup> pour l'eau et 100 kWh pour l'électricité) ;
4. Personne n'est inscrit dans les registres de la population, sauf s'il y a une justification d'un autre usage réel (Flas, 2021).

Cette définition a été conçue pour aider les communes à identifier les logements vacants. À noter que cette définition s'applique au niveau du logement individuel et non de l'immeuble entier (Flas, 2021).

### 4.2. Données sur la vacance en Wallonie

#### Méthodes d'identification des logements inoccupés

Identifier les logements inoccupés est essentiel pour mieux comprendre l'ampleur des vacances, envisager des actions concrètes, et envisager des affectations efficaces de ces logements, surtout face à la crise du logement (Flas, 2021).

Plusieurs méthodes sont utilisées en Wallonie pour repérer les logements inoccupés. Tout d'abord, il y a l'observation visuelle, où, par exemple, l'absence de rideaux, des boîtes aux lettres remplies ou des fenêtres condamnées peuvent indiquer une inoccupation. Cette méthode a ses limites, car elle ne repose que sur l'apparence extérieure. Ensuite, il y a l'analyse des données administratives, qui permet de repérer les logements sans domiciliation, les demandes de réduction d'impôts ou les

logements concernés par des permis de travaux, ce qui peut indiquer une inoccupation. Cette méthode a également ses limites, car certains logements sans domiciliation peuvent malgré tout être occupés de manière informelle, comme des squats ou des locations non déclarées. Enfin, la dernière méthode est l'analyse des consommations d'eau et d'électricité, en se basant sur les seuils fixés par la Région wallonne vus précédemment. Certaines communes croisent les différentes sources et attribuent un score de vacances à chaque logement, ce qui permet d'estimer de manière plus fiable les logements potentiellement vacants (Flas, 2021).

## Résultats

Dans son travail, Mathilde Flas (2021) s'appuie sur les pratiques de recensement de plusieurs communes wallonnes pour proposer une estimation du nombre de logements potentiellement inoccupés. À partir des taux de vacance rapportés par ces communes lors d'entretiens, elle identifie un taux moyen de 3,11 % dans les zones urbaines ou urbanisées (soit environ 35 526 logements) et 1,59 % dans les communes rurales ou périurbaines (soit environ 9 390 logements). Elle extrapole ainsi un total d'environ **44 916 logements potentiellement inoccupés** en Wallonie. Ces chiffres doivent être interprétés avec prudence, car les méthodes de recensement varient fortement d'une commune à l'autre, et certains logements inoccupés peuvent rester invisibles.

### 4.3. Potentiels de ces logements vacants

#### Conséquences de la vacance immobilière

L'article de Huuhka (2016) souligne que les logements vacants peuvent aggraver des problèmes environnementaux et sociaux. Il indique que cela contribue à la dégradation des quartiers et diminue le cadre de vie, en raison du vandalisme et de la détérioration des biens. De plus, cela peut entraîner des dysfonctionnements du marché immobilier, car les maisons vacantes peuvent faire baisser la valeur des propriétés environnantes. Ces bâtiments engendrent également des consommations d'énergie inutiles et produisent du CO<sub>2</sub>. Enfin, ils sont perçus comme un gaspillage de ressources.

#### Obstacles à la mobilisation des logements vacants

Les logements vacants restent peu exploités pour diverses raisons. Tout d'abord, une grande partie d'entre eux est en mauvais état, mal située ou dans un état ne répondant pas aux critères de salubrité, ce qui limite leur réutilisation. D'autre part, certains propriétaires ne souhaitent pas remettre leur bien sur le marché par crainte des impayés, des dégradations, des coûts de rénovation élevés ou de la complexité administrative liée à la location (Coloos & Vorms, 2021).

De plus, certains logements sont bloqués juridiquement, à cause de successions non réglées ou de situations personnelles comme le départ du propriétaire en maison de retraite, ce qui empêche leur remise sur le marché. Il y a aussi un manque d'aides adaptées pour la remise en état des logements vacants (Ceranic, Markwell, & Dean, 2017).

## Le potentiel des logements vacants

Ces vacances peuvent être vues comme une véritable opportunité. Par exemple, en Wallonie, la croissance démographique et la crise du logement rendent nécessaire la production de logements accessibles à tous. Or, cette Région souhaite atteindre une zéro artificialisation nette d'ici 2050, afin de préserver les terres agricoles, de limiter les émissions de CO<sub>2</sub> et de lutter contre l'étalement urbain (Godart & Ruelle, 2019).

Face à cette double problématique, l'utilisation des logements vacants apparaît comme une solution pour répondre à la demande en logements, sans consommer de nouvelles terres ni faire des constructions neuves qui émettent du CO<sub>2</sub>. C'est une démarche de recyclage immobilier, qui consiste à rénover ou transformer des biens inoccupés pour les remettre sur le marché. Cette approche présente aussi un intérêt social, en améliorant l'accès au logement. Il est donc recommandé d'augmenter les moyens financiers des acteurs sociaux comme les AIS ou les CPAS, afin qu'ils puissent acquérir et activer ces logements dans une logique d'inclusion (Godart & Ruelle, 2019).

Enfin, la réutilisation des logements vacants permettrait aussi de lutter contre la rétention foncière et immobilière, en réactivant des biens parfois maintenus vides (Godart & Ruelle, 2019).

Si le potentiel social a déjà été évoqué pour améliorer l'accès au logement et répondre à la pénurie de logements, certains projets vont plus loin en mobilisant ces biens au service des sans-abri. C'est le cas pour le projet présenté par Toussaint (2017), qui propose de transformer un logement vacant en espace d'hébergement temporaire pour les sans-abris. L'article souligne le nombre de logements vacants à Bruxelles, soit environ 30 000 logements pour environ 3 500 personnes sans abri. Face à ce constat, un groupe d'étudiants de la Faculté d'architecture de la Cambre Horta (ULB) a aménagé des appartements de 300 m<sup>2</sup> de logement inoccupé proposé par l'Armée du Salut. Le cahier des charges est complexe car il faut des espaces modulables, rapides à monter et démonter, et peu coûteux (4 000 euros par module). Avant la création des modules, les étudiants sont allés à la rencontre des SDF, leur permettant de se rendre compte de leurs besoins, les conduisant par exemple à créer des sanitaires privés plutôt qu'une cuisine privée. À la suite de cela, les étudiants ont créé 4 modules de 14 à 28 m<sup>2</sup> avec un espace cuisine et salon commun, mais une salle de bain privée et un lieu de vie individuel (Toussaint, 2017).

## Actions contre l'inoccupation

Etant donné le potentiel que représente le parc vacant, face à cette crise du logement différentes actions ont été mises en place en Wallonie pour lutter contre les logements inoccupés. Tout d'abord, ils ont instauré des taxes pour inciter les propriétaires à remettre leurs biens sur le marché. Ces amendes administratives peuvent aller de 500 € à 12 500 €. D'autres outils sont mis en place, tels que les inventaires communaux, pour repérer les logements vacants (UVCW, 2020). Certains logements vides peuvent être confiés à des associations ou des services publics (comme AIS ou CPAS), qui vont les rénover et les louer à des personnes dans le besoin. Si le propriétaire refuse de les laisser faire, ces structures peuvent aller en justice pour demander le droit de gérer le logement à sa place. Enfin, il peut y avoir une réquisition dans certains cas, la commune peut décider d'utiliser un logement vide pour un usage d'intérêt général, par exemple pour loger des personnes en urgence (UVCW, 2020).

## 4.4. Rapprochement entre le sans-abrisme et les logements vacants

En Wallonie, près de 45 000 logements sont vacants, alors que plus de 19 000 personnes sont sans-abri. Ce contraste révèle un potentiel encore sous-exploité, celui d'un bâti existant pouvant répondre à une urgence sociale. Le logement vacant représente en effet une ressource à la fois environnementale, en limitant l'artificialisation du sol, et sociale, en offrant des opportunités concrètes de relogement.

Certaines initiatives ont déjà montré qu'il est possible d'utiliser ce parc inoccupé pour accueillir des personnes en situation de grande précarité, à condition de proposer un logement adapté et un accompagnement adéquat.

Dans cette perspective, notre travail cherche à relier les enjeux de vacances immobilière et de sans-abrisme, en examinant dans quelles conditions et selon quels critères un logement vide peut devenir une solution pertinente de relogement. La grille de recommandations développée précédemment, dans le tableau 1, permet ainsi d'identifier les logements vacants réellement mobilisables pour répondre aux besoins des publics les plus marginalisés.

# Chapitre 5 : Schéma récapitulatif à la suite de l'état de l'art

Ce chapitre propose un schéma récapitulatif pour visualiser les différents concepts établis dans l'état de l'art et ainsi voir la manière dont ces derniers s'articulent entre eux.

Tout d'abord, dans le chapitre 2, nous avons pu voir que le phénomène du sans-abrisme, que ce soit en Belgique ou en Europe, ne cesse d'augmenter. Les profils concernés sont très variés et une majorité de ces personnes présentent des problèmes mentaux et des problèmes d'assuétudes. De plus, nous pouvons constater que la vie en rue a un impact sur la santé mentale et physique. Tentant de lutter contre ce phénomène, les hébergements d'urgence ne favorisent ni un rétablissement ni une réinsertion durable, notamment pour les sans-abris ayant des troubles mentaux et d'assuétude, et qui constituent pourtant une grande majorité.

À la suite de cela, le chapitre 3 a abordé le HF, un programme innovant qui s'est révélé être une solution durable pour répondre à cette problématique. Nous pouvons remarquer que les architectes ne font pas partis des équipes pluridisciplinaires, qui sont davantage concentrer sur le social. Dans cette partie, il ressort que le passage de la rue à un logement pouvait s'avérer complexe, malgré tout l'accompagnement décrit. L'existence d'un chez-soi a été décrit comme essentielle pour un processus de rétablissement, et l'environnement bâti semble y contribuer. Plusieurs recommandations ont été établies pour que le logement soit adapté à ces profils spécifiques, à savoir les plus vulnérables, ayant des problèmes de santé mentale et d'assuétude avec un long parcours de rue. Cependant, il existe encore peu de littérature sur la manière dont ces recommandations sont réellement prises en compte dans les programmes HF et la pertinence de ces dernières. Ainsi, il n'a pas été possible d'identifier quels sont véritablement les besoins des bénéficiaires, ni comment les programmes HF les prennent en compte.

Dans le chapitre 4, le logement vacant s'est révélé avoir du potentiel, tant sur le plan environnemental que social. Cependant, peu de littérature abordent l'utilisation de cette ressource dans les programmes HF.

La figure 1 ci-dessous réunit ces grands concepts et met en avant le fait que les programmes HF pourraient être associés à l'utilisation de logements vacants pour répondre à la problématique croissante du nombre de personnes sans-abri. Mais cela à condition que les programmes HF tiennent compte de ces recommandations pour les logements vacants afin d'assurer une réelle adéquation à la trajectoire de rétablissement.

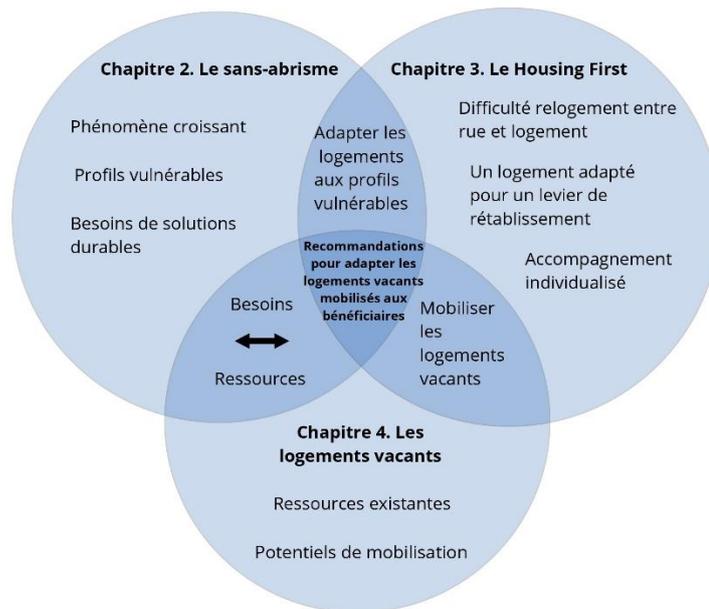


Figure 1 : Schéma récapitulatif des articulations des concepts de l'état de l'art (Réalisé par Blanche Chausset)

## Chapitre 6 : Formulation des questions de recherche

À la suite de l'état de l'art, plusieurs questions s'ébauchent. Ces questions permettent de combler certains manques identifiés dans la littérature et également de rapprocher les recommandations théoriques à la réalité du terrain.

### **Question 1 : Les programmes Housing First en Wallonie utilisent-ils des logements vacants, et les responsables de ces programmes trouvent-ils cela pertinent ?**

Cette question émerge du fait qu'il n'y a aucune information dans la littérature sur le lien que nous établissons quant à l'utilisation de logements vacants pour reloger des personnes sans-abri. Elle vise à comprendre comment ce type de ressource est perçu par les acteurs de terrain et également à savoir si cette ressource est mobilisée.

### **Question 2 : Les logements utilisés par les programmes Housing First sont-ils adaptés aux besoins des bénéficiaires ? Et si oui, en quoi le sont-ils ?**

Cette question vise à contrer le manque de littérature quant à l'adaptation des logements pour ces profils variés et ainsi identifier les critères pris en compte dans le choix des logements pour assurer un environnement favorable au rétablissement. Il s'agit de comprendre si et comment ces critères sont pris en compte dans les pratiques des programmes Housing First. De plus, cette interrogation permet d'explorer l'éventuelle influence du parcours ou du profil des bénéficiaires (par exemple, la présence de troubles ou la durée de l'errance) sur les critères de choix pour le logement. Enfin, cette problématique contribue à identifier les besoins des bénéficiaires quant à leur logement.

### **Question 3 : Les recommandations théoriques, concernant le logement, identifiées pour favoriser le rétablissement sont-elles applicables au contexte wallon ? Les experts de terrain valident-ils ces critères ou en identifient-ils d'autres ?**

Le dernier questionnaire vise à évaluer si les recommandations issues de la littérature sont mises en œuvre dans les projets existants, ou si certaines sont jugées inadaptées. De plus, cette question permet d'explorer l'émergence de nouveaux critères, non mentionnés dans la littérature mais issus des expériences de terrain. Cette question a donc pour but d'enrichir ou d'ajuster les recommandations théoriques en les croisant avec les recommandations de terrain, afin de créer des recommandations finales adaptées.

L'ensemble de ces questions permettront de répondre à la problématique centrale du travail, que nous rappelons ici :

### **Quelles sont les recommandations à prendre en compte pour qu'un logement vacant devienne un logement adapté aux personnes sans-abri dans le cadre des programmes Housing First en Wallonie ?**

**NB :** Le terme « Wallonie » est utilisé pour cette question centrale, car la majorité des entretiens ont été menés dans cette région. En effet, un seul participant a été interviewé à Bruxelles, mais il s'est révélé qu'il ne disposait pas de réelle expérience de terrain, ce qui justifie le recentrage principal sur le contexte Wallon.

## Chapitre 7 : Méthodologie

Ce chapitre détaille le processus mis en place pour répondre aux questions de recherche établies précédemment.

Pour y parvenir, il a été nécessaire d'effectuer des recherches complémentaires, ancrées dans le contexte local. En effet, nous savons que la littérature concernant les logements dans les programmes HF reste limitée. Les premières études ont été menées en 2017 par Wittmann et al. (2017), puis en 2021 par Rolling et Bollo (2021) s'intéressant principalement à l'impact de l'environnement bâti sur la santé et le rétablissement dans le cadre de ces programmes. Ces travaux ont permis d'identifier quelques critères à prendre en compte pour assurer un rétablissement durable. Bien qu'importantes, ces études demeurent exploratoires et limitées à des contextes nord-américains. Elles ne permettent donc pas d'établir des recommandations précises ni de vérifier leur pertinence étant donné les réalités de terrain en Wallonie.

Par ailleurs, aucune littérature issue des programmes Housing First n'aborde l'utilisation de logements vacants, ce qui rend nécessaire des recherches supplémentaires.

L'objectif de ce travail est de formuler des recommandations concrètes pour que des logements vacants puissent devenir des logements adaptés aux personnes sans-abri dans le cadre des programmes Housing First en Wallonie. Pour ce faire, l'étude s'appuie sur l'analyse croisée des recommandations issues de la littérature et des perceptions recueillies auprès des acteurs de terrain et des bénéficiaires.

Ainsi, les recommandations extraites à partir de la littérature scientifique, et les recommandations extraites des entretiens seront croisées pour aboutir à une synthèse de recommandations finales.

Ce chapitre présente, dans un premier temps, le processus de sélection des participants. Il expose ensuite la méthodologie utilisée, la création du guide d'entretien puis le déroulement des entretiens.

### 7.1. Sélections des participants

Avant de présenter la méthodologie utilisée, il est d'abord nécessaire d'identifier les types d'acteurs susceptibles d'apporter des éléments pertinents en réponse aux questions de recherche. Cette section présente donc les publics ciblés et potentiellement sollicités dans ce travail.

#### 7.1.1. Professionnels

Pour éclairer les questions de recherche, il était indispensable dans ce travail d'interroger les professionnels de terrain impliqués dans le relogement des personnes dans les programmes. En effet, ces professionnels sont confrontés aux réalités de la mise en logement des bénéficiaires et disposent d'une expérience précieuse pour comprendre ce qui favorise ou complique un relogement sur le long terme. Leur pratique permet ainsi d'évaluer la pertinence, la faisabilité et les limites des critères théoriques identifiés dans la littérature. De plus, la compréhension de leur travail au quotidien permet de recueillir des informations sur les types de logements mobilisés, l'intégration possible d'adaptation concernant les choix du logement. Et également sur la possibilité d'intégrer des logements vacants dans ces types de programmes.

Pour entrer en contact avec ces personnes, il a d'abord fallu repérer les organisations actives dans le relogement de personnes sans-abri selon le modèle HF. En effet, ces démarches sont rarement portées par des individus isolés, mais bien par des structures collectives. Ainsi, une première phase de repérage a été menée, consistant à recenser des organisations pertinentes dans le cadre de ce travail.

### **Critères d'inclusion et sélection des organisations**

Comme vu dans l'état de l'art, il existe en Wallonie environ 18 projets Housing First (SPP IS, 2024). Étant donné qu'il n'était pas envisageable d'interroger l'ensemble des organisations ayant mis en œuvre ces projets, il a été nécessaire de faire une sélection raisonnée.

Il faut préciser que la sélection des organisations s'est faite dans des délais relativement courts. En effet, en raison du manque de documentation disponible concernant les caractéristiques des logements mobilisés, il était indispensable de rencontrer rapidement des professionnels pour affiner la problématique et orienter la suite du travail.

Pour faire le choix des organisations, différents critères de sélection ont été établis. Tout d'abord, de manière évidente, ces dernières devaient être impliquées dans un programme HF en Wallonie. Le fait de disposer de rapports ou de sites internet attestant de leur implication a de ce fait facilité la sélection. Seuls les projets ayant mobilisé des bâtiments existants ont été retenus afin de correspondre au cadre du travail. De plus, les organisations ayant été impliquées dans un certain nombre de projets de relogement aboutis ont été privilégiées.

Par ailleurs, il fallait que ces organisations puissent être facilement contactées, par mail ou téléphone. D'autre part, ce travail n'étudie pas un profil type de bénéficiaire, mais prend en compte la diversité des profils faisant partie des catégories 1 et 2 d'ETHOS, incluant des problèmes d'assuétudes et de santé mentale. C'est pourquoi les organisations ne devaient pas se limiter à une catégorie particulière de bénéficiaires (telles que des familles, des femmes etc.). Ce choix permet d'obtenir une cohérence dans l'analyse, en se concentrant sur des profils représentatifs du dispositif HF.

Enfin, afin de diversifier les expertises, il a été décidé de sélectionner des organisations réparties à différents endroits en Wallonie. Bien que située en dehors de la Wallonie, Bruxelles a également été intégrée dans la sélection. Ceci s'explique par le fait que, lors des recherches sur le HF, plusieurs documents ont mis en évidence l'expérience de cette capitale dans ce domaine.

Ainsi, sept organisations répondant à ces critères ont été sélectionnées. Ce panel restreint devrait suffire à faire émerger des éléments pertinents, grâce à la grande diversité d'expériences qu'il était possible de récolter. En effet, comme le soulignent Kohn & Christiaens (2014), si les entretiens sont correctement menés, un grand nombre de données peut être récolté.

Ainsi, le Relais Social de Charleroi, le CPAS de Bruxelles, le CPAS de Seraing, Infirmiers de Rue, le Samu Social, le SPP IS et le SMES ont été contactés par mail et par téléphone. Nous avons reçu des réponses positives pour l'ensemble, à l'exception du Samu Social et du SMES. Le Samu social a indiqué l'impossibilité de répondre positivement en raison d'un grand nombre de sollicitations et le SMES n'a pas donné suite à notre demande.

## Présentation des organisations

Nous proposons ici une brève présentation des organisations contactées. Certaines d'entre elles ont déjà été évoquées de manière générale dans la partie 2.4. Ici, l'objectif est de les présenter plus en détail, afin de mettre en évidence leur implication dans le HF et de justifier de la pertinence de leur sélection. Seules les organisations ayant répondu positivement sont présentées ici, étant donné que c'est avec ces dernières que les entretiens ont été réalisés.

**Relais Social de Charleroi** : Il s'agit d'une association de droit public qui réunit divers opérateurs publics et associatifs pour lutter contre la précarité sociale à Charleroi. Elle propose divers services, tels qu'un accès à la santé ou des hébergements d'urgence pendant l'hiver. Elle pilote également le programme *Working First*, visant à favoriser une réinsertion socioprofessionnelle des personnes les plus éloignées de l'emploi (Relais Social du Pays de Charleroi, s.d.).

Depuis 2013, le Relais est actif dans la démarche Housing First. En continuité avec les principes du modèle, l'association privilégie les logements diffus pour tous profils des catégories 1 et 2 d'ETHOS. Elle collabore avec *la Sambrienne* (logement social) et des Agences Immobilières Sociales (AIS) pour mobiliser des logements du parc existant (Relais Social du Pays de Charleroi, s.d.). L'utilisation de ce parc est particulièrement pertinente dans le cadre de ce travail.

L'organisation publie de nombreux rapports d'activités et bilans liés à ses projets HF (Relais Social du Pays de Charleroi, s.d.). Dans le rapport de 2022, elle indique avoir accompagné 95 personnes, dont 77 ont pu maintenir durablement leur logement, ce qui témoigne de son expérience. Un point intéressant dans ce rapport est la présentation des différents critères pour le choix du logement, tels que les besoins personnels, le budget que peut consacrer le bénéficiaire et l'orientation selon le parcours de vie. Ces critères, bien que mentionnés, ne sont pas développés, et nécessitent donc un approfondissement. L'équipe est composée d'un responsable d'équipe, d'une personne chargée de l'administration, de trois assistantes sociales, de trois éducatrices, de deux assistantes psychologues et de deux éducatrices de rue (Relais Social du Pays de Charleroi, 2022).

**CPAS de Bruxelles** : Le CPAS de Bruxelles propose divers services pour venir en aide aux personnes en situation de précarité : un accompagnement à la formation et à la réinsertion professionnelle, des aides à domicile pour les personnes âgées et un accès facilité aux soins médicaux (CPAS de la Ville de Bruxelles, n.d.). Depuis 2015, le CPAS s'engage dans la démarche HF via la création du projet *StepForward* avec le Samusocial, destiné aux jeunes de 18 à 25 ans en situation de sans-abrisme présentant des problèmes d'assuétude et de santé mentale. Depuis 2019, 31 personnes ont été relogées, ce qui témoigne de leur expérience (Samusocial, 2019).

Bien qu'un critère d'inclusion spécifiait que les projets ne pouvaient pas cibler de publics spécifiques (dans ce cas-ci les jeunes), il a semblé pertinent de maintenir le CPAS de Bruxelles dans la sélection. En effet, ce CPAS dispose d'une solide expérience dans ce domaine, et sa localisation justifie sa participation. Ainsi, une exception a été faite, et les informations recueillies permettent d'éclairer et de compléter des critères plus généraux applicables à un public plus large.

D'autre part, sur le site, le CPAS affiche son engagement dans le HF, en indiquant qu'il dispose d'un patrimoine immobilier important, permettant de reloger un grand nombre de Bruxellois. Il est intéressant de noter que le CPAS met également l'accent sur le développement de logements adaptés

aux besoins spécifiques des personnes relogées, une dimension qui mérite d'être explorée plus en profondeur dans le cadre de cette analyse (CPAS de la Ville de Bruxelles, n.d.).

**CPAS de Seraing :** Ce centre fournit diverses aides pour favoriser l'aide sociale et l'insertion socio-économique des citoyens. Pour cela, il propose par exemple des logements d'urgence et de transit. Ce CPAS dispose de magasins sociaux, proposant à prix réduit de la nourriture, des meubles et vêtements. Il met également à disposition des armoires de rue, permettant aux sans-abris de stocker leurs affaires de manière sécurisée (Centre Public d'Action Sociale de Seraing, s.d.).

Un projet *Rattrapage* a été développé pour aider les personnes nouvellement sans-abri à trouver un logement et une stabilité. Dans cette continuité, le CPAS de Seraing s'est engagé dans les programmes HF (Centre Public d'Action Sociale de Seraing, s.d.). Bien qu'il y ait peu de documentation quant à leur travail sur ce sujet, un projet a attiré notre attention : le CPAS a en effet acquis un bâtiment existant mitoyen en R+2, situé rue Ferrer, pour le transformer en bureaux du CPAS et en logement pour les sans-abris. Ce projet est particulièrement intéressant car il soulève plusieurs questions clés concernant l'aménagement d'un bâtiment destiné à accueillir des personnes sans-abri (Sudinfo, 2024).

**Infirmiers de rue :** il s'agit d'une association sans but lucratif fondée en 2005, dont le but premier était de fournir un service en rue. Depuis 2011, leur service propose également un logement, en prenant part au modèle HF (Infirmiers de rue, s.d.) Depuis, cette association a pu reloger plus de 200 personnes sans-abri à Bruxelles. En 2019, une équipe s'est implantée à Liège, et depuis, 20 personnes ont été relogées de manière stable (voir <https://www.infirmiersderue.be/fr/propos>).

Cette organisation est donc connue pour ses bons résultats en matière de relogement durable, notamment grâce au fait qu'elle adapte les logements aux besoins des personnes accompagnées (voir <https://www.infirmiersderue.be/fr/propos>). Ce point est particulièrement pertinent et pousse dans le cadre de la présente étude à approfondir la manière dont ces adaptations sont mises en œuvre. Infirmiers de rue mobilise des logements existants issus du parc privé et social. Une forte volonté est exprimée pour mettre fin au sans-abrisme, améliorer les méthodes utilisées, notamment sur la question du logement, ce qui fait écho à ce travail (voir <https://www.infirmiersderue.be/fr/propos>). Pour ce faire, de nombreuses publications et rapports ont été publiés par l'association, partageant ainsi leurs expériences et leurs résultats.

**SPP IS :** Ce service public fédéral, au-delà de la coordination, d'offrir des aides financières et des aides administratives, joue un rôle dans le développement du modèle HF en Belgique. En effet, depuis 2013, il a mis en place un centre de soutien pour soutenir les porteurs de projets, encourager le partage d'expériences et favoriser l'implantation de ce modèle. Depuis 2023, cette initiative porte le nom de *Housing First Lab* (voir <https://www.mi-is.be/fr>).

Le SPP IS produit également de nombreux rapports, évaluant les résultats du HF en Belgique, et apparaît également dans de nombreux autres rapports d'organisations faisant du HF. Cette organisation semble disposer d'une connaissance approfondie du modèle. C'est dans cette optique qu'il a été décidé de les contacter (voir <https://www.mi-is.be/fr>).

## Participants rencontrés

Ce travail de sélection a permis de contacter ces organisations pertinentes et de faciliter ensuite la mise en relation avec des membres de leur équipe. La volonté était de rencontrer des personnes ayant une expertise dans le relogement des bénéficiaires du HF. Il n’y avait donc pas de personnes précises ou des postes précis.

Le Tableau 2, ci-dessous, présente les participants rencontrés au sein de chacune des organisations.

Tableau 2 : Professionnels travaillant dans un programme Housing First rencontrés (Réalisé par Blanche Chausset)

Organisations	Nombres de participants	Fonction	Date entretiens	Durée de l'entretien
Relais Social de Charleroi (RSC)	8	Coordinateur d'équipe	17/12/24	1h
		3 Educatrices spécialisées		
		Psychologue		
		3 Assistantes sociales		
CPAS de Bruxelles (CBx)	1	Coordinateur d'équipe	18/12/24	1h
CPAS de Seraing (CS)	3	2 Educateurs	19/12/24	1h
		Coordinateur d'équipe		
Infirmier de rue de Liège (IR)	1	Capteur logement et éducatrice	23/01/25	1 h
SPPIS	1	Impliqué dans la coordination des programmes HF	30/01/25	40 min

Il a été décidé d’anonymisation les participants, tout d’abord pour garantir une confidentialité pour les personnes concernées, mais également pour assurer une cohérence méthodologique au fil du traitement des données. Les organisations sont présentées dans l’ordre chronologique des rencontres réalisées.

Au total, quatorze professionnels du secteur ont ainsi pu être interviewés dans le cadre de ce travail. Dans le temps imparti, il n’a pas été possible d’organiser de nouveaux entretiens. Mais ceux déjà réalisés ont permis de faire émerger des données suffisantes. En effet, nous pouvons observer la diversité des profils professionnels permet de croiser différentes expériences et d’enrichir les données.

### 7.1.2. Bénéficiaires

Contrairement aux professionnels, qui ont accompagné un plus grand nombre de personnes et peuvent ainsi identifier des tendances récurrentes permettant de formuler des critères généraux, les bénéficiaires apportent des témoignages liés à leur vécu personnel. Ce caractère personnel et subjectif de la donnée peut rendre de prime abord plus difficile l’établissement de critères généralisables. Malgré cela, il semble important d’inclure les bénéficiaires parmi les participants, car ce sont eux qui vivent dans le logement, permettant ainsi de recueillir leur avis, ressenti et besoins concernant le

logement en lui-même. Cela permet donc d'obtenir un véritable retour d'expérience et d'humaniser la démarche.

Concernant les critères de sélection, il faut principalement que les profils soient relogés via des programmes HF de Wallonie, permettant ainsi de récolter des informations sur le logement. D'autre part, il est préférable que les participants aient connu une période de vie en rue, afin de s'inscrire dans la cohérence de ce travail, qui porte sur le relogement des personnes sans-abri.

Pour les rencontrer, une demande a été formulée auprès des professionnels interrogés, qui sont en contact direct avec eux. Passer par les experts permet qu'ils vérifient en amont l'accord des bénéficiaires, mais également qu'ils sélectionnent eux-mêmes les profils adéquats pour répondre aux questions. En effet, pour des personnes présentant des problèmes mentaux ou d'assuétude très lourds, la démarche s'avère plus compliquée.

Seul le CPAS de Seraing a indiqué que cette demande devait faire l'objet d'un examen interne, qui a finalement abouti à un refus. Aucune demande n'a été formulée auprès du SPP IS et du CPAS de Bruxelles, étant donné que ces organisations ne sont pas en contact avec des bénéficiaires.

Au total, quatre bénéficiaires ont pu être rencontrés. Ici, nous faisons le choix de garder les prénoms des bénéficiaires, car ils sont moindres que les professionnels et permet une lecture plus humaine. Deux participants ont exprimé le souhait de rester anonymes. Pour cela, nous leur avons attribué des noms fictifs : Marc et David. Le Tableau 3 ci-dessous présente les bénéficiaires rencontrés.

Tableau 3 : Présentation des bénéficiaires rencontrés (Réalisé par Blanche Chausset)

Organisations	Participants	Sexe	Âge	Temps de rue	Durée de vie en logement	Types de logements	Problèmes de santé	Dates entretiens	Durée entretien
Relais Social de Charleroi	Léana	F	21 ans	1 an et demi	2 ans	Individuels 2 pièces, RDC, quartier familiale excentré de Charleroi, connecté aux transports au commun	Retard mental et problèmes de dos	19/03/2025	10 min
	Marc	H	20-25 ans	0 an	1 an	Individuel, Studio, étage, ascenseur, situé dans Charleroi	Retard mental	19/03/2025	10 min
Infirmiers de rue	Jacques	H	48 ans	33 ans	3 ans dans un logement précédent, et 1 an dans son logement actuel	Individuel, 2 pièces, situé à Verviers, connecté aux transports	Ancien toxicomane et problèmes de dos	24/03/2025	30 min
	David	H	45-50 ans	5-10 ans	Bénéficiaire d'un précédent logement pendant X années	En attente d'un logement	Problèmes de santé et d'assuétude	31/03/2025	10 min

De même que pour les experts, les bénéficiaires rencontrés présentaient des profils très variés, que ce soit en termes d'âge ou de durée de vie en rue. Cependant, la durée de vie en logement restait relativement similaire. De plus, l'ensemble de ces personnes ont des problèmes de santé. Les types de logements différents davantage.

Pour ce travail, il n'a pas été possible d'organiser davantage d'entretiens. Ceci s'explique par la complexité, pour les organisations, d'organiser des rencontres avec les bénéficiaires, ainsi que le nombre limité de personnes disponibles et en capacité de participer.

## 7.2. Cadre théorique méthodologique

À la suite de la sélection de ces participants, nous avons opté pour une étude qualitative, basée sur la technique des entretiens semi-dirigés, car elle s'avère la plus pertinente pour notre travail afin de récolter des informations et répondre aux questions de recherche.

Tout d'abord, cette méthode offre la possibilité de collecter des données pertinentes grâce à un guide d'entretien structuré autour de thématiques précises, avec des questions ciblées (Blanchet & Gotman, 2007).

Elle se distingue également par sa flexibilité. En effet, bien que les questions soient orientées, elles restent ouvertes, laissant ainsi une certaine liberté d'expression aux participants (Blanchet & Gotman, 2007). Par ailleurs, le format en face à face favorise l'exploration en détail de sujets et de questions (Pope & Mays, 1995). Cette méthode autorise également l'adaptation des questions en fonction des réponses pour approfondir certaines idées (Blanchet & Gotman, 2007). Cela facilite ainsi la collecte d'exemples concrets, venant appuyer les recommandations.

Tout cela permet donc de collecter des données sur les expériences, pratiques et besoins des participants. Ces données ont permis d'enrichir le travail de recherche fait en amont (Blanchet & Gotman, 2007).

Enfin, en recueillant les perceptions du terrain, il devient possible de confronter les éléments issus des entretiens aux critères établis dans la littérature, afin de proposer des recommandations adaptées à la réalité du terrain.

Cette démarche ne permet pas de faire des généralisations, mais s'avère utile pour comprendre des phénomènes peu documentés (Blanchet & Gotman, 2007). Cette étude qualitative est donc pertinente, car elle repose sur une analyse interprétative des témoignages plutôt que sur la production de données statistiques (Paillé & Mucchielli, 2016).

Ces entretiens ont été menés individuellement, notamment pour les bénéficiaires, car ils étaient adaptés pour aborder des sujets sensibles ou intimes. De plus, ce format a été choisi pour des raisons pratiques. En effet, les experts ou les bénéficiaires avaient peu de disponibilités et étaient géographiquement éloignés (Kohn & Christiaens, 2014).

### 7.3. Création du guide d'entretien

Afin de mettre en œuvre cette méthode, un guide d'entretien a été élaboré. La construction du guide a débuté par une réflexion sur les attentes liées à cette phase de la recherche. L'objectif principal était de répondre aux questions de recherche. Pour cela, le guide devait permettre à la fois d'approfondir certains éléments abordés dans la littérature et d'explorer des aspects peu ou pas documentés.

La grille comprend trois colonnes : le numéro de la question, l'intitulé de la question, et le temps estimé pour y répondre. Les thématiques générales sont traitées plus brièvement, tandis que les aspects plus précis et directement liés à la problématique bénéficient d'un temps estimé plus long.

Dans l'ensemble du guide d'entretien, certains mots clés sont mis en gras, permettant d'éviter d'avoir à relire toute la question, et de recourir trop visiblement à la grille, afin de favoriser un échange naturel et moins rigide. Au-delà de ces bases communes, et étant donné que les profils des professionnels et des bénéficiaires diffèrent, deux grilles ont été construites de manière distincte pour les deux publics cibles.

### 7.3.1. Professionnels

#### **Construction de la grille d'entretien**

La grille d'entretien élaborée pour les professionnels vise à se nourrir de leur expérience sur le terrain, afin de formuler des recommandations basées sur leurs pratiques, et ainsi les confronter aux recommandations théoriques. De plus, il est souhaité connaître leur perception sur l'utilisation des logements vacants. Pour ce faire, cette grille est pensée de manière progressive, afin de passer d'un cadrage général à une exploration plus fine des critères d'un logement adapté.

Au début de l'entretien, il est demandé aux participants de se présenter, afin de connaître leur rôle dans ces programmes, ce qui permet de contextualiser leurs réponses.

Ensuite, pour positionner le cadre dans lequel travaille la personne interrogée, une question porte sur l'utilisation des logements vacants. Cette entrée en matière permet de savoir si les réponses à venir concerne directement ce type de logement ou s'appliquent de manière générale. Elle répond également à un manque identifié dans la littérature, en recueillant des informations concrètes sur cette pratique dans ces programmes, ainsi de creuser la perception de son potentiel comme réponse à la problématique du sans-abrisme.

Puis, pour vérifier ou compléter certaines informations identifiées en amont, des questions portent sur les types et le nombre de profils relogés. Cela permet à la fois de s'assurer que le cadre du travail est respecté et d'évaluer l'ampleur des actions actuelles.

Une transition vers les questions liées au logement est amorcée à travers un ensemble de questions portant sur les étapes clés du relogement, les besoins exprimés, les premières impressions quant à l'appropriation du lieu. Ces éléments fait écho aux travaux existants sur les difficultés liées au relogement, tout en cherchant à combler un manque de littérature concernant les besoins des bénéficiaires et leurs ressentis.

Dans un second temps, l'entretien aborde les types de logement proposés et la manière dont leur attribution peut varier selon les profils des bénéficiaires. Cela s'avère pertinent étant donné qu'aucune information en littérature n'aborde ce sujet, permettant ainsi de mettre en lumière si et comment les professionnels prennent en compte l'adaptation dans leur attribution des logements. Ensuite, pour faire émerger de nouveaux critères, toujours en lien avec les profils, une question plus ouverte invite les participants à identifier des éléments de conception ayant, selon eux, facilité ou compliqué le processus de relogement. Cette question générale sert également de transition vers une partie plus ciblée de l'entretien.

Dans cette dernière section, plusieurs questions plus orientées sont posées, inspirées des recommandations théoriques identifiées dans la littérature (emplacement, salubrité, espaces intérieurs et extérieurs etc...). L'enjeu est de recueillir des retours sur ces éléments, afin d'évaluer leur pertinence sur le terrain, de faire émerger des exemples concrets permettant de mieux les contextualiser et de pouvoir établir, en continuité, des recommandations venant des professionnels. Ainsi, les recommandations théoriques ont servi de base pour orienter la construction du guide d'entretien dans cette section, étant donné que l'objectif est de confronter ces recommandations à l'expérience concrète des acteurs de terrain.

Voici la structure générale du guide d'entretien, disponible en Annexe 2.

1. Formalités
2. Présentation du contexte
3. Présentation de l'intervenant
4. Questions générales
5. Déroulement du relogement
6. Typologies et influence des parcours de vie/profils
7. Evaluation implicite des recommandations théoriques
8. Clôture

Les questions restent ouvertes, permettant une plus grande liberté dans les réponses. Par exemple, « Que pensez-vous de l'idée d'utiliser des logements vacants pour reloger les personnes sans-abri ? Quels avantages ou freins y voyez-vous ? ».

### **Adaptations et évolutions du guide**

La structure globale de la grille d'entretien a été présentée, mais celle-ci a évolué au fur et à mesure des entretiens. Cette évolution s'explique d'une part par la nécessité de concevoir rapidement une grille, en raison du court délai entre la prise de contact et les entretiens, et d'autre part par l'influence des échanges précédents.

Les parties 1, 2, 3, 4 et 7 sont restées inchangées. L'ensemble de ces évolutions est disponible en Annexe 3, sous la forme des différentes grilles d'entretien utilisées pour chaque organisation et d'un tableau synthétisant les modifications apportées au fil des entretiens. Nous résumons ici brièvement l'essentiel des adaptations.

#### Adaptation selon l'interlocuteur :

Tout d'abord, la grille a été adaptée en fonction de chaque interlocuteur, selon les informations récoltées en amont sur les organisations. Cela a permis soit de reformuler une question prévue pour l'ancrer dans leur contexte spécifique, soit d'en ajouter une nouvelle. Par exemple, dans le cas du Relais Social de Charleroi, un rapport mentionnait que le choix du logement s'adaptait au parcours de vie. Habituellement, cette question est posée de manière générale, mais ici, l'échange a directement commencé sur cette base en demandant d'approfondir ce point. Pour le CPAS de Seraing, des questions supplémentaires ont été ajoutées au sujet du futur projet rue Ferrer.

#### Réorganisation des parties :

La structure même de la grille a été réorganisée à la suite de l'entretien avec le Relais Social de Charleroi, afin de gagner en cohérence et fluidité. Tout d'abord, les questions sur *les typologies de logement* et *l'influence des parcours de vie/profils*, initialement séparées, ont été regroupées car elles abordaient un même enjeu, à savoir les typologies fournies et adaptées.

Ensuite, des parties ont été déplacées. La partie *typologies et influence des parcours de vie/profils* ont été placée après celle de *déroulement du relogement*, afin de créer un enchaînement plus logique avec les questions sur les critères de logement (partie 7).

De même, des questions initialement placées dans la partie *Déroulement du relogement*, ont été déplacées dans la section sur les typologies, car elles portaient sur la conception des logements, qui est donc plus en lien avec les typologies que sur le processus de relogement.

#### Changement de forme pour certaines questions

À la suite de l'entretien avec le RSC, le terme « logement vacant » a été retiré de la question sur les typologies proposées. En effet, il est apparu que les réponses portaient davantage sur les logements en général, s/ans distinction spécifique liée au caractère vacant. Ainsi, la formulation a été élargie, permettant également que le questionnaire reste pertinent dans le cas où un participant répondrait non à l'utilisation des logements vacants.

#### Ajouts de questions

Dès le premier entretien, des enjeux liés à la gestion du logement ont émergé spontanément. Cela a conduit à l'ajout d'une nouvelle question sur la gestion des lieux, ce qui a permis ensuite de recueillir des informations à ce sujet.

#### Suppressions de questions

Suite aux premiers entretiens, la question sur les éléments de conception atténuant le choc des quatre murs a été supprimée, car elle ne suscitait aucune réponse concrète. En effet, les participants évoquaient plutôt un ressenti de solitude, sans lien clair avec la conception. De même, celle sur les projets à améliorer a été écarté, car les questions précédentes suffisaient à faire émerger ces éléments.

#### Adaptations de l'utilisation du guide

Bien qu'il ait été souhaité d'interroger uniquement des professionnels disposant d'expérience directe dans le relogement, les participants du SPP IS et du CPAS de Bruxelles se sont révélés, pendant l'entretien, ne pas en disposer. Il a donc été nécessaire d'adapter la grille et la posture d'entretien. Ainsi, l'entretien s'est construit de manière souple, avec une écoute active, en adaptant les questions à leur champ d'expertise.

Dans le cas du SPP IS, l'interlocutrice occupait une fonction de coordination nationale. Elle a été invitée à développer librement les aspects institutionnels des programmes HF et son rôle de coordination. Des questions ponctuelles ont été ajoutées en fonction de ses propos. De plus, sachant qu'elle disposait de nombreux documents, des questions issues de la grille ont été introduites pour relancer la discussion, permettant ainsi d'obtenir des données précises, notamment sur l'utilisation des logements vacants ou des typologies utilisées. Des questions supplémentaires, comme la disponibilité de cartographies des acteurs, sont également apparues au fil de l'échange.

Concernant le CPAS de Bruxelles, l'entretien s'était construit naturellement autour du projet actuel et des perspectives de mise en œuvre future d'un programme HF. L'échange s'était appuyé ponctuellement sur des éléments issus de la grille, notamment sur la question des logements vacants, tout en intégrant des questions complémentaires en lien avec les réflexions en cours autour du logement.

Ensuite, bien qu'initialement l'attente fût d'organiser des entretiens semi-dirigés individuels, certains ont été menés en groupe, notamment pour le Relais Social de Charleroi et le CPAS de Seraing. Cela a enrichi les échanges et les données, mais a engendré des discussions parfois désorganisées. Ainsi, l'ordre des questions a été adapté en fonction. Pour garder une vue d'ensemble, les questions déjà

posées ou répondues au fur et à mesure de l'entretien étaient cochées. Malgré ces ajustements, la formulation des questions était restée identique.

D'autre part, lors des premiers entretiens, il était apparu que le mot « typologies » était mal compris, ce qui a nécessité des adaptations. En effet, les participants évoquaient les types de logements en termes de statuts (sociaux, privés) plutôt qu'en termes architecturaux. Il a donc fallu préciser la question en donnant des exemples concrets de ce qui était entendu par typologie, tels que des rez-de-chaussée, des étages, mitoyens etc. Pour éviter toute nouvelle incompréhension et rendre la question plus accessible et visuelle, un tableau illustrant différents types de logements en colonne a été conçu. Pour faire sens avec les questions suivantes, en ligne figurent les types de profils rencontrés, permettant ainsi d'identifier des typologies adaptées ou non aux profils et parcours. Ce tableau est disponible en Annexe 4. Cependant, ce tableau n'a été montré qu'à Infirmiers de rue, étant donné que le SPP IS n'avait pas d'expérience sur le terrain.

### 7.3.2. Bénéficiaires

#### **Construction de la grille d'entretien**

Afin de structurer les échanges, une grille d'entretien est conçue à partir des objectifs du travail. Il s'agissait de recueillir des informations utiles sur les besoins des bénéficiaires vis-à-vis du logement et sur ce qui rend un logement réellement adapté, en explorant à la fois leur trajectoire, leur ressenti et leur appropriation du lieu, dans une logique de rétablissement. L'entretien doit également instaurer un échange respectueux, non intrusif et accessible. L'objectif est donc de structurer la récolte de données sans imposer un cadre trop rigide.

Lors de la présentation du projet, un temps est pris pour expliquer pourquoi leur expérience et vécu étaient enrichissantes, ce qui permettait de valoriser leur rôle dans ce processus.

La première partie de l'entretien est centrée sur la personne et son parcours de vie. Ici, l'idée est d'instaurer un climat de confiance et de montrer que l'échange ne se résumait pas à une collecte d'informations techniques sur le logement. Pour cela, la parole est donnée pour que la personne se présente comme elle le souhaite. Il est souhaité ici, de connaître leur éventuel problème de santé (souvent connu en amont via les professionnels), les causes de leur arrivée en rue et le temps passé en rue, afin de comprendre les trajectoires et dresser des profils de bénéficiaires interrogés. Pour comprendre davantage l'éventuelle nécessité de fournir un logement durable, il est souhaité d'en apprendre plus sur les difficultés vécues en rue et sur leur expérience en hébergement d'urgence. De plus, cela permet d'avoir un témoignage de vie en rue sans avoir besoin d'interviewer des personnes toujours dans la rue. Etant donné la sensibilité de certains sujets, il sera toujours précisé que toute question peut être laissée sans réponse.

Ensuite, pour faire le lien entre ce vécu et leur situation actuelle, une section plus générale introduit progressivement la thématique du logement. On s'intéresse ici à la manière dont ils avaient connu le programme HF, et depuis combien de temps ils étaient en logement.

Dans une logique chronologique, la partie suivante porte sur le déroulement du relogement, faisant également écho avec une partie abordée avec les professionnels, pour comprendre leurs attentes

initiales, les critères qu'ils avaient pu exprimer, puisqu'ils en étaient les principaux demandeurs. De plus, pour faire écho à l'état de l'art, une question porte sur la façon dont la transition s'était passée et les éventuelles difficultés rencontrées. D'autre part, une question porte sur la première chose qu'ils avaient faite en rentrant dans leur logement, afin de capter les premiers signes d'appropriation du lieu, un élément clé dans la construction du sentiment de chez- soi.

Ensuite, la partie centrale de l'entretien porte sur l'extraction d'éléments pour agréments la grille de recommandations théoriques. Pour ce faire, contrairement aux entretiens menés avec les professionnels, structurés autour des recommandations théoriques, l'approche est plus subtile, en explorant leur perception du logement. Des questions permettent d'explorer si le logement répondait à leurs besoins, notamment en termes d'emplacement, de taille du logement. Ce dernier élément permet de confronter certains retours formulés par les professionnels. Le ressenti des bénéficiaires face à leur logement est ensuite approfondi : se sentent-ils chez eux ? En sécurité ? Ce qui permet de faire émerger quels éléments y contribuaient ou non. Cette partie fait écho aux travaux de Padgett (2007) sur le sentiment de chez-soi, et permet d'aborder indirectement des critères comme l'intimité, la qualité du bâti ou la bonne isolation. Une dernière question vient clore cette section en les invitant à exprimer si le logement avait apporté des changements positifs ou négatifs dans leur vie, afin de mettre en lumière les impacts concrets d'un logement adapté, tels qu'observés dans la littérature sur le rétablissement.

Enfin, si le temps le permet, une partie complémentaire abordait l'accompagnement social. Bien que ce ne soit pas le cœur de mon travail, il semble pertinent d'avoir quelques retours sur la façon dont les personnes vivent ce soutien. C'est pourquoi cette partie est placée en fin d'entretien.

Voici la structure du guide d'entretien ainsi créé pour les bénéficiaires. La version intégrale est disponible en Annexe 5 :

1. Formalités
2. Introduction et présentation du travail
3. Présentation du bénéficiaire et de son parcours de vie
4. Questions générales
5. Déroulement du relogement
6. Perception du logement
7. Accompagnements et soutiens
8. Clôture

L'ensemble des questions est formulé de manières non suggestive, pour ne pas laisser paraître d'avis préconçu. Par exemple « Depuis que vous avez un logement, avez-vous ressenti des changements dans votre vie, positifs ou négatifs ? »

### **Adaptation de l'utilisation du guide d'entretien**

Contrairement aux professionnels, ce guide n'a pas évolué. Cependant, l'utilisation de la grille d'entretien a nécessité plusieurs ajustements en fonction de chaque contexte et des profils des bénéficiaires.

Tout d'abord, bien que l'objectif ait été de rencontrer des personnes ayant vécu dans la rue et étant aujourd'hui relogées, nous avons pu apprendre avant de rencontrer Marc du Relais Social de Charleroi qu'il n'avait jamais vécu en rue. Ainsi, les questions portant sur cette expérience ont été écartées.

Par ailleurs, certaines questions n'ont pas été approfondies lorsqu'une gêne ou une forme de retrait étaient perceptibles chez la personne interrogée. Cela pouvait se manifester à travers des réponses brèves ou un manque d'engagement sur les sujets plus personnels. Ces signes incitaient à ne pas insister sur certaines questions, comme celles liées aux difficultés vécues en rue par exemple.

Lorsqu'il était constaté que la personne n'était pas très à l'aise avec l'exercice des questions supplémentaires ont été formulées naturellement. Par exemple, des questions sur leurs centres d'intérêt, leurs hobbies ou leurs projets futurs étaient rajoutées.

À l'inverse, certaines thématiques étaient davantage approfondies lorsque les bénéficiaires s'exprimaient plus spontanément. Par exemple, Jacques a beaucoup parlé de son passé, ce qui a conduit à poser des questions supplémentaires, pour montrer un intérêt, même si cela s'éloignait un peu du sujet principal. Cela permettait de maintenir un échange fluide.

Enfin, dans l'entretien avec le bénéficiaire d'Infirmiers de rue, David, le nombre de questions posées a été volontairement réduit, après qu'il ait exprimé très clairement son refus de participer pleinement à l'entretien. La sélection de question s'est donc basée sur celles les plus neutres et les plus essentielles pour l'analyse, comme la présentation de sa personne et la perception du logement.

## 7.4. Déroulement des entretiens

Les entretiens ont d'abord été réalisés avec les experts, puis avec les bénéficiaires. Ce déroulement s'explique par le fait qu'il était nécessaire d'entrer en contact avec les experts pour pouvoir ensuite rencontrer les bénéficiaires.

Ils ont tous débuté par des formalités, avec la signature de la fiche de consentement (Annexe 6). Une fois l'accord obtenu, l'enregistrement, via le téléphone, était lancé, permettant d'avoir un véritable échange sans prise de note. Ensuite, étaient proposés une présentation brève du travail de fin d'étude, les constats qui le motivent et les objectifs, permettant de resituer l'entretien. Venait ensuite l'utilisation du guide pour les questions. Et ils se clôturaient tous par des remerciements pour les réponses apportées, suivis d'une invitation à poser des questions en retour.

Même si le déroulement général des entretiens restait similaire, quelques différences ont pu apparaître entre les professionnels et les bénéficiaires.

### 7.4.1. Avec les professionnels

L'ensemble des entretiens s'est déroulé dans les bureaux des participants. Les entretiens ont duré en moyenne une heure. Ils ont été réalisés entre décembre 2024 à janvier 2025, à Charleroi, Seraing, Bruxelles et Liège.

Ils avaient été initialement pensés en deux phases. La première consistait en un échange, structuré par un guide d'entretien, permettant aux participants de répondre aux questions. La seconde phase visait à présenter les recommandations théoriques afin de les hiérarchiser et de valider leur pertinence. Cette dernière avait été souhaitée car la littérature, peu abondante, ne permettait pas de hiérarchiser les critères.

Cependant, cette deuxième phase n'a pas pu être mise en œuvre, en raison d'un manque de temps et d'un format de discussion moins adapté, notamment lors des entretiens de groupe. Elle n'a été présentée qu'au CPAS de Seraing, afin de faire avancer la discussion. En effet, le fait de donner des exemples pour faire émerger de nouvelles pistes ne suffisait pas, car les participants validaient simplement les idées ou indiquaient que cela dépendait des gens. La présentation de la liste de recommandations a dès lors permis de faire surgir plusieurs nouveaux critères, qui seront développées dans la suite.

Ainsi, seule la première phase a été réalisée lors de l'entretien semi-dirigé.

#### 7.4.2. Avec les bénéficiaires

L'ensemble des entretiens s'est déroulé chez les bénéficiaires, à l'exception d'un seul qui a eu lieu dans une maison de repos, dans une salle de cuisine. Ils ont été réalisés entre 19 mars au 31 mars 2025, à Charleroi, Verviers et Soumagne.

En général, l'entretien avait lieu à la suite de leur rendez-vous hebdomadaire avec l'aidant, qui me transmettait ensuite la parole. Pour l'un d'eux seulement, l'aidant avait directement effectué la présentation avant de nous laisser commencer l'entretien. Ainsi, dans tous les cas, un aidant était présent lors de l'entretien. Ce dernier jouait parfois le rôle de soutien discret en reformulant les questions ou en encourageant les bénéficiaires à s'exprimer, lorsque ceux-ci semblaient hésitants ou réservés.

Les entretiens avaient été conçus pour être plus courts que ceux avec les professionnels. En effet, ces personnes étaient souvent fragilisées ou concernées par des problématiques de santé, il s'agissait donc d'éviter de leur demander un effort trop long à fournir. En fonction du contexte, de la personne et de l'ambiance de l'échange, la durée des entretiens a donc varié, allant d'une dizaine de minutes à plus de quarante minutes.

Lorsque l'enregistrement de l'entretien n'était pas possible, comme ce fut le cas avec le bénéficiaire du Relais Social de Charleroi, une prise de notes discrète a été privilégiée, avec des mots clés, pour ne pas accentuer l'effet formel. Afin de préserver un maximum de données, un compte rendu complet a ensuite été rédigé au retour de l'entretien.

# Chapitre 8. Analyse

## 8.1. Analyse thématique du discours

Après la réalisation des entretiens avec les professionnels et les bénéficiaires, une analyse des données a été menée selon la méthode d'analyse thématique décrite par Braun et Clarke (2006). Cette approche qualitative permet d'identifier, organiser et interpréter des éléments récurrents dans un ensemble de données, en présentant de façon structurée ce que disent les participants. Cette méthode est particulièrement adaptée aux recherches exploratoires, car elle offre une grande souplesse, peut être utilisée dans différents domaines et est compatible avec de nombreux objectifs de recherche.

Étant donné sa souplesse et sa flexibilité, Braun et Clarke (2006) proposent des étapes claires pour que le travail reste rigoureux, permettant une compréhension des résultats et leur exploitation dans de futures recherches.

1. Se familiariser avec les données
2. Générer des codes initiaux
3. Rechercher des thèmes
4. Revoir les thèmes
5. Définir et nommer les thèmes
6. Produire le rapport d'analyse

Pour ce travail, la démarche proposée par Braun et Clarke (2006) a globalement été suivie.

### 8.1.1. Familiarisation avec les données

Dans un premier temps, tous les entretiens ont été enregistrés puis retranscrits mot à mot à l'aide d'un logiciel *Restream*. Une première écoute a ensuite permis de corriger les erreurs, d'identifier les prises de parole et d'anonymiser les participants. Certaines parties sans lien avec le sujet ont été volontairement écartées. Cette étape de retranscription a permis une première immersion dans les données. L'ensemble de ces retranscriptions est disponible en Annexe 7, sauf pour l'entretien du SPP IS, dont la retranscription n'est pas jointe, à la demande du participant. Seul un entretien n'a pas pu être enregistré, celui de Marc.

### 8.1.2. Générer des codes initiaux

Une première lecture des retranscriptions permet d'extraire des verbatims associés aux thèmes de la grille d'entretien. Ces extraits sont regroupés par entité interrogée, avec un identifiant anonyme (P1, P2 ...) pour distinguer les différentes prises de parole. Les propos de Marc sont synthétisés.

La grille ayant été construite en lien direct avec les questions de recherche, l'approche adaptée ici s'inscrit dans une démarche déductive. Cette dernière correspond, d'après Braun et Clarke (2006), à une méthode dans laquelle le chercheur part d'hypothèses ou de concepts préalablement définis pour examiner ses données. Ainsi, cette approche permet d'organiser l'analyse autour de thèmes et de

concepts identifiés en amont, tout en explorant de manière ciblée des zones encore peu documentées dans le cadre théorique.

Ainsi, les codes initiaux (les extraits de verbatims) sont dégagés à partir de ce qui a été dit explicitement par les participants, sans chercher à identifier des significations cachées ou des idéologies sous-jacentes, ce qui correspond à une approche sémantique (Braun et Clarke, 2006). Néanmoins, certaines réponses apparaissaient de façon fragmentée ou dispersée dans l'échange. Dans ce cas, les propos des participants sont rassemblés dans le thème correspondant, sans être sortis de leur contexte.

D'autre part, l'analyse s'inscrit dans une posture réaliste et essentialiste. Celle-ci est décrite par Braun et Clarke (2006) comme une approche où les discours sont considérés comme le reflet de l'expérience, du vécu et des perceptions. Le but est de dégager des besoins, des critères pour établir des recommandations adaptées pour les logements.

Une relecture complémentaire permet d'identifier des éléments pertinents et récurrents ne répondant pas directement à la grille d'entretien. Cette étape correspond donc davantage à une approche inductive, car les thèmes émergent librement des données sans cadre préalable (Braun et Clarke, 2006). Cette étape, plus inductive, est notamment utile pour les entretiens avec le SPP IS et le CPAS de Bruxelles, qui n'ont pas suivi strictement la grille d'entretien. Leurs propos sont analysés librement, bien que certaines réflexions du CPAS de Bruxelles aient ensuite été intégrées dans l'analyse déductive.

Selon les thèmes, les extraits sont analysés différemment. Certains thèmes rassemblent les propos croisés des organisations et des bénéficiaires, tandis que d'autres ne concernent qu'un seul de ces groupes. Enfin, certains thèmes sont développés à partir des propos d'une seule organisation, lorsque cela se justifie. Cette structure permet d'adapter l'analyse aux spécificités de chaque contenu.

Le Tableau 4, ci-dessous, présente un extrait de l'analyse des codes initiaux, illustrant la manière dont les extraits de verbatim sont regroupés sous le thème « Espaces extérieurs ».

Tableau 4 : Codes initiaux « Espaces extérieurs » (Réalisé par Blanche Chausset)

Thème : Espaces extérieurs	
Entité interrogée	Extraits
RSC	P2 : "Encore une fois, pas au début. C'est après qu'il demande des extérieurs. Mais comme je dis au début, ils prennent la première chose qui vient."  P4 : "En vrai, le fait qu'il n'y ait pas de balcon ce n'est pas plus mal pour eux. Car ça demanderait trop de vigilance, car des fois ils sont trop alcoolisés. Au début en tout cas. Après ça évolue, et pourquoi pas leur en proposer un plus tard."
CPAS de Seraing	P2 : "Ça encore une fois ça dépend des gens. Il y en a qui ont une consommation où ils vont juste planer. Il y en a d'autres qui ont une consommation plus festive et c'est vrai que ça m'inquiète un petit peu plus. On a eu des expériences où des personnes sont tombées d'un balcon, à plusieurs reprises."
Infirmiers de rue	P1 : "Oui, il y a plusieurs logements qui ont de petites cours. Il y a aussi un logement avec un balcon. Il y a certains logements qui ont des petits extras comme ça."  P1 : "C'est toujours bien mais je n'ai pas l'impression que c'est utilisé. Alors par exemple, il y en a un je ne crois pas qu'il utilise la cour. A la rue St Gille non plus, à part pour aller pisser. S'ils ont des chats et des animaux peut-être c'est mieux. Le logement à Seraing il met des poubelles sur son balcon. D'autres l'utilisent pour aller fumer dehors. Mais je pense qu'il est content que ce soit là, mais il ne l'utilise pas beaucoup. Donc je pense que c'est vu comme quelque chose de positif, mais qui n'exploite pas."  P1 : "Par exemple pour la personne ayant des animaux, on ne l'aurait pas relogé dans le studio, s'il n'y avait pas eu de cours."
CPAS de Bruxelles	/
RSC : Léana	/
RSC : Marc	/
IR : Jacques	Jacques : Je préfère la luminosité, une cour et un jardin.
IR : David	/

### 8.1.3. Recherche des étiquettes

Les codes initiaux sont ensuite relus et analysés pour faire émerger des étiquettes. Ces étiquettes sont formulées à partir des mots-clés mis en gras dans les extraits. Parfois, ces étiquettes reprennent directement le mot, parfois, elles sont reformulées pour en dégager l'idée principale.

Le Tableau 5, ci-dessous, présente un extrait de l'analyse des étiquettes, réalisées à partir de l'identification des mots en gras pour le thème « Espaces extérieurs ».

Tableau 5 : Etiquettes "Espaces extérieurs" (Réalisé par Blanche Chausset)

Thème : Espaces extérieurs		
Entité interrogée	Extraits	Étiquettes
RSC	P2 : "Encore une fois, pas au début. C'est après qu'il demande des extérieurs. Mais comme je dis au début, ils prennent la première chose qui vient." P4 : "En vrai, le fait qu'il n'y ait pas de balcon ce n'est pas plus mal pour eux. Car ça demanderait trop de vigilance, car des fois ils sont trop alcoolisés. Au début en tout cas. Après ça évolue, et pourquoi pas leur en proposer un plus tard."	balcon, demande
CPAS de Seraing	P2 : "Ça encore une fois ça dépend des gens. Il y en a qui ont une consommation où ils vont juste planer. Il y en a d'autres qui ont une consommation plus festive et c'est vrai que ça m'inquiète un petit peu plus. On a eu des expériences où des personnes sont tombées d'un balcon, à plusieurs reprises."	balcon
Infirmiers de rue	P1 : "Oui, il y a plusieurs logements qui ont de petites cours. Il y a aussi un logement avec un balcon. Il y a certains logements qui ont des petits extras comme ça." P1 : "C'est toujours bien mais je n'ai pas l'impression que c'est utilisé. Alors par exemple, il y en a un je ne crois pas qu'il utilise la cour. A la rue St Gille non plus, à part pour aller pisser. S'ils ont des chats et des animaux peut-être c'est mieux. Le logement à Seraing il met des poubelles sur son balcon. D'autres l'utilisent pour aller fumer dehors. Mais je pense qu'il est content que ce soit là, mais il ne l'utilise pas beaucoup. Donc je pense que c'est vu comme quelque chose de positif, mais qui n'exploite pas." P1 : "Par exemple pour la personne ayant des animaux, on ne l'aurait pas relogé dans le studio, s'il n'y avait pas eu de cours."	utilisé, balcon, nécessaire
CPAS de Bruxelles	/	/
RSC : Léana	/	/
RSC : Marc	/	/
IR : Jacques	Jacques : Je préfère la luminosité, une cour et un jardin.	demande
IR : David	/	/

### 8.1.4. Recherche des sous étiquettes

Une fois les étiquettes formulées, un nouveau tableau est réalisé, avec les extraits de verbatim associés à ces étiquettes. Des sous-étiquettes sont ensuite dégagées après une relecture des verbatims, afin d'apporter davantage de précision. Elles reprennent parfois mot à mot des expressions clés, et parfois résument les idées principales. Le but est de mieux saisir les nuances dans les discours et de faire apparaître des convergences ou divergences éventuelles.

Le Tableau 6, ci-dessous, présente un extrait de l'analyse des sous-étiquettes, formulées à partir des mots en gras identifiés dans les verbatims associés aux étiquettes dans le thème « Espaces extérieurs ».

Tableau 6 : Sous-étiquettes "Espaces extérieurs" (Réalisé par Blanche Chausset)

Thème : Espaces extérieurs			
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
balcon	P4 : "En vrai, le fait qu'il n'y ai pas de balcon ce n'est pas plus mal pour eux. Car ça demanderait trop de <b>vigilance</b> , car des fois ils sont trop alcoolisés. Au début en tout cas." (RSC)	éviter	RSC
	P2 : Il y en a qui ont une consommation où ils vont juste planer. Il y en a d'autres qui ont une consommation plus festive et c'est vrai que ça m'inquiète un petit peu plus quoi. On a eu des expériences où des personnes <b>tombent</b> d'un balcon, à plusieurs reprises. " (CS)		
	P1 : "Oui, il y a plusieurs logements qui ont de petits cours. Il y a aussi un logement avec un balcon. Il y a certains logements qui ont des petits extras comme ça." (IR)	dangereux	RSC, CS
demande	P2 : "Encore une fois, pas au début. <b>C'est après qu'il demande</b> des extérieurs. Mais comme je dis au début, ils prennent la première chose qui vient." (RSC)	pas une 1ere demande	RSC
	Jacques : "Je préfère la luminosité, une <b>cour et un jardin</b> ."	envie d'extérieur	Jacques
nécessaire	P1 : "Par exemple pour la personne ayant des <b>animaux</b> , on ne l'aurait pas relogé dans le studio s'il n'y avait pas eu de cours. Après il sort beaucoup et il se promène beaucoup. Mais bon si c'est quand même quelque chose auquel on est attentif " (IR)	animaux préférable	IR
utilisé	P1 : "Toujours bien oui. C'est toujours bien mais je n'ai <b>pas l'impression que c'est utilisé</b> . Par exemple, y'en a un je crois pas qu'il utilise la cour. A rue St Gilles non plus, à part pour aller pisser. S'ils ont des <b>chats et des animaux</b> peut-être c'est mieux. Le logement à Seraing il met des poubelles sur son balcon. D'autre l'utilise pour aller fumer dehors. Mais je pense qu'il est <b>content</b> que ce soit là, mais il <b>n'utilise pas beaucoup</b> . Donc je pense que c'est vu comme quelque chose de <b>positif mais qui n'exploite pas</b> ." (IR)	pas exploité, autre usage, reste positif	IR

### 8.1.5. Revoir et valider les étiquettes et sous-étiquettes

Enfin, une relecture permet de vérifier la cohérence des thèmes, des étiquettes et des sous-étiquettes retenus. L'ensemble de ces analyses sont disponibles en Annexe 8.

Les thèmes issus de la grille d'entretien sont les suivants :

- Critères de sélection et profils
- Nombre de personnes relogées
- Les logements vacants
- Étapes clés du relogement
- Réactions au relogement
- Typologies de logement proposées
- Typologies associées à certains profils
- Attentes quant au logement
- Ressentis quant au logement
- Qualité du logement
- Emplacement du logement
- Aménagements intérieurs
- Espaces extérieurs

Les thèmes issus de la lecture complémentaires sont :

- Aperçu institutionnel du SPP IS
- Projet HF pour jeune : cas du CPAS de Bruxelles
- Importance du cas par cas
- Accompagnements sociaux
- Une réflexion en construction autour du logement
- Place des architectes dans les dispositifs Housing First
- Aspects financiers

## 8.2. Analyses complémentaires

Lors des entretiens réalisés au domicile des bénéficiaires, une attention particulière a été portée à certains éléments visibles, notamment à l'état général du logement. Ces observations ont été notées au retour de chaque visite. Elles permettent d'ajouter du contexte aux propos recueillis lors d'entretiens précédents.

L'objectif de cette analyse n'est pas de porter un jugement sur le maintien à domicile, mais d'identifier si certaines réalités observables faisaient écho à des éléments mentionnés dans la littérature ou par d'autres acteurs rencontrés. Elle s'appuie pour cela sur les prises de notes réalisées après les entretiens.

## Chapitre 9. Résultats

Dans ce chapitre, nous allons présenter les résultats issus des entretiens semi-directifs, organisés selon les grandes thématiques identifiées lors de l'analyse.

L'entretien réalisé avec le SPP IS n'est pas intégré à ces thématiques, étant donné que la grille d'entretien n'a pas été suivie. Il est donc présenté à part, sous forme d'introduction au contexte institutionnel du HF en Belgique. Seule la partie liée au logement vacant est intégrée à l'analyse croisée.

L'entretien avec le CPAS de Bruxelles est également présenté séparément, afin de restituer les éléments spécifiques à la création de leur futur projet HF. Les réflexions rejoignant les thématiques communes sont toutefois intégrées à l'analyse croisée.

Enfin, les résultats des organisations et des bénéficiaires, sont croisés afin de faire émerger des points de convergence, de divergences ou pour compléter les propos.

Pour plus de clarté et afin d'alléger la lecture, des acronymes sont utilisés pour désigner les différentes organisations interrogées :

- CPAS de Bruxelles : CBx
- Relais Social de Charleroi : RSC
- Infirmiers de rue : IR
- CPAS de Seraing : CS

### 9.1. Aperçu institutionnel du SPP IS

L'entretien mené avec le SPP IS a permis d'aborder différents sujets institutionnels liés au programme Housing First en Belgique. Il a d'abord permis de revenir brièvement sur la création du HF Lab, qui est une cellule fédérale mise en place il y a une dizaine d'années pour accompagner les premiers projets expérimentaux du programme. Ces cinq projets initiaux ont été financés à l'aide d'un budget national. À la suite des résultats positifs, le programme HF a été étendu à grande échelle à partir de 2016, et le HF LAB est resté le point de coordination national.

Cette cellule joue un rôle dans la coordination nationale entre les différentes régions, favorise les échanges de pratiques et maintient des liens avec les réseaux européens et internationaux.

L'entretien a également permis d'en apprendre davantage sur les financements et l'acquisition des logements dans ces programmes. Un budget européen a été mis en place pour la lutte contre la précarité, permettant d'investir dans des logements. Ces derniers pouvaient ensuite revenir aux CPAS via un bail emphytéotique. Ce bail dure 30 ans, au cours desquels les CPAS sélectionnés, présentant le plus de primes d'installation, doivent respecter certaines conditions pendant cette durée. Parmi celles-ci, il faut que les CPAS accueillent des profils faisant partie des programmes HF. Une fois les 30 années passées et les critères respectés, le CPAS peut racheter le logement pour un euro symbolique.

Des données ont été partagées concernant les types de logements mobilisés à l'échelle nationale : 17 % proviennent du marché privé, 19 % du secteur des AIS et 46 % du parc social. En revanche, aucune donnée précise n'a pu être transmise sur les typologies de logements utilisées.

Enfin, en ce qui concerne une cartographie des acteurs du HF en Belgique ou en Wallonie, la personne interrogée a précisé qu'elle n'en disposait pas et qu'il serait difficile d'en réaliser une, étant donné le grand nombre d'acteurs impliqués dans ces programmes HF.

## 9.2. Projet Housing First pour jeunes : Cas du CPAS de Bruxelles

Le participant a évoqué la volonté de développer un projet HF destiné aux jeunes. Le CBx avait déjà une première expérience dans ce domaine avec le projet *STEP Forward*, désormais repris par le Samu Social.

Pour construire leur nouveau projet HF, ils ont bénéficié de subsides pour engager du personnel et financer des formations. La formation s'est organisée en plusieurs temps. Tout d'abord, il y eut trois jours avec le SMES pour se former sur la méthodologie générale, puis trois jours avec un acteur spécialisé dans l'accompagnement des jeunes et enfin, il y a un accompagnement d'un an en co-construction avec les projets HF, réalisé une fois par mois.

*P1 : « [...] on va former tout le monde au Housing First, à la méthodologie, pour que tout le monde sache de quoi il s'agit. » (CBx)*

Le projet se construit en collaboration avec plusieurs partenaires internes et externes. Le rôle du CBx va être d'assurer l'accompagnement social et les visites à domicile.

Le projet étant encore en construction, de nombreuses questions restent encore sans réponse. Le participant insiste sur le fait qu'ils avancent selon une logique d'essais-erreurs :

*P1 : « Donc voilà, on a encore plein de questions. » (CBx)*

*P1 : « Ça va plutôt se jouer par essais-erreurs. » (CBx)*

Ne disposant pas encore d'un recul suffisant sur certains éléments du logement, le participant a conseillé de rencontrer une personne travaillant dans le SPP IS, en précisant qu'elle serait plus apte à répondre à ses questions. Cette personne avait déjà été contactée en amont et a été ensuite rencontrée.

Enfin, le CBx s'appuie sur les retours d'expérience d'autres structures, comme le RSC l'a également fait, et sur les échanges organisés via le réseau HF.

*P1 : « Mais dans ce genre de cas, moi, théoriquement maintenant, je me dis qu'on pourra quand même beaucoup s'appuyer sur ce qui existe et sur tous les services qui fonctionnent depuis longtemps. » (CBx)*

## 9.3. Informations générales

### 9.3.1. Critères de sélection et profils

Certains des entretiens, notamment ceux menés avec le RSC et le IR et le CBx, ont permis de mettre en évidence des critères permettant de prioriser certaines personnes pour le relogement.

Tout d'abord, le premier critère formulé par le RSC et IR, est la durée de l'errance avec un seuil minimum de deux ans passés en rue.

*P3 : « Le profil de personnes, logiquement, ce sont des personnes qui ont rencontré une errance d'au moins 2 ans. » (RSC)*

Un second critère concerne la présence de problèmes d'assuétude et/ou de santé mentale. Le RSC précise que la grande majorité de ses bénéficiaires réunissent ces deux problématiques.

*P3 : « 80 % de nos bénéficiaires ont les deux critères réunis. » (RSC)*

Chez IR, ces critères sont intégrés dans une logique de vulnérabilité, permettant ainsi de prioriser. D'autres critères de vulnérabilité sont également abordés par IR, tels que le fait d'être une femme, d'avoir épuisé les réseaux de services ou de présenter des problèmes physiques. Ces critères ne sont pas des exigences, mais permettent de prioriser l'aide vers les personnes considérées comme les plus à risques, dans une logique de réduction des décès en rue.

*P1 : « Et donc on estime à la suite de ça qu'ils ont un risque de mortalité en rue qui est élevé. » (IR)*

Le critère d'âge n'apparaît que dans le cas du CBx. Cela est dû au fait que cette organisation développe un programme spécifique pour les jeunes de 18-25 ans.

Les organisations du CS et du CBx n'ont pas formulé de critères de sélection explicites, mais ont plutôt abordé les profils récurrents présents dans leurs dispositifs. Ainsi, ces structures précisent que les bénéficiaires présentent fréquemment des problèmes d'assuétude et de santé mentale.

*P2 : « Pour HF par exemple, vous le savez peut-être, mais c'est un profil de personnes toxicomanes et/ou avec une problématique de santé mentale. » (CS)*

### 9.3.2. Aspects financiers

Les aspects financiers liés au relogement ont été abordés dans les entretiens. Les montants des loyers évoqués varient entre 400 et 700 euros charges comprises. Selon d'où provient le logement, les coûts sont influencés. En effet, le RSC et le CS confirment que les logements sociaux sont moins chers que ceux issus du parc privé.

Le CS rappelle qu'un loyer dans le secteur du privé ne doit pas dépasser un tiers des revenus des bénéficiaires, ce qui correspond donc à des loyers d'environ 400 euros. Toutefois, l'organisation reconnaît que ces montants sont rarement rencontrés sur le terrain.

*P2 : « Sauf que c'est impossible. Ce n'est pas une figure de style, c'est littéralement impossible. » (CS)*

Dans ce contexte, les organisations IR et le CS, considèrent que des loyers autour de 600 euros sont une solution plus réaliste et acceptable.

*P1 : « Ce qui est assez raisonnable vu le marché d'aujourd'hui. » (IR)*

De son côté, le RSC indique que le plafond maximum idéal est de 700 euros, afin d'assurer une certaine stabilité financière et le maintien du logement pour les bénéficiaires.

*P7 : « Le but, c'est qu'il reste le plus possible dans le logement. Donc si on va dans un logement où ils s'endettent ce n'est pas le but » (RSC)*

Toutes les organisations affirment que ce sont les bénéficiaires qui doivent payer leur loyer eux-mêmes. Cette responsabilité peut générer de l'anxiété pour certaines personnes.

*P1 : « [...] voilà payer un loyer tous les mois [...] en fait c'est plein de chose qui les angoissent [...]. » (IR)*

Des situations d'impayés peuvent survenir et conduire à une perte de logement, comme le souligne IR. Ce point est également abordé par le CBx, en évoquant que certaines dépendances, comme celle aux jeux, peuvent entraîner des risques de non-paiement des loyers.

Pour soutenir financièrement les bénéficiaires, le CS mentionne l'existence magasins sociaux gratuits, permettant de mettre à disposition divers produits aux bénéficiaires pour meubler leur logement, ainsi que la possibilité de bénéficier d'une prime d'installation.

Enfin, le CBx envisage pour leurs futurs bénéficiaires une flexibilité dans la gestion des loyers, notamment grâce à des dispositifs d'aides sociales adaptés à la situation financière de la personne. Cette question de financement du loyer sera un sujet de discussion traité en amont avec le bénéficiaire.

*P1 : « [...] si elle veut payer son loyer, elle paye son loyer. [...] Si maintenant, elle nous demande de l'aide [...] on fera le nécessaire avec la personne pour qu'elle puisse avoir cette aide-là et que l'assistante sociale puisse ventiler le loyer. » (CBx)*

### 9.3.3. Nombres de personnes relogées

Le nombre de personnes relogées varie d'une structure à l'autre. Le Tableau 7, ci-dessous, rassemble les chiffres évoqués lors des entretiens.

*Tableau 7 : Nombre de personnes relogées par organisations (Réalisé par Blanche Chausset)*

<b>Organisations</b>	<b>Nombres</b>
<b>RSC</b>	50 suivis de manière active
<b>CPAS de Seraing</b>	30 depuis 2022
<b>Infirmiers de rue</b>	200 depuis 2011
<b>CPAS de Bruxelles</b>	1 depuis 2025

Certaines organisations sont actives depuis plusieurs années, tandis que d'autres viennent juste de démarrer, ce qui explique des écarts importants. Dans le cas du CBx, au moment de l'entretien, il venait tout juste de reloger son premier bénéficiaire.

Ces données permettent d'avoir un aperçu actuel de l'ampleur de leur action. Cependant, elles sont à interpréter avec prudence, ne sachant pas si les données fournies sont exactes. En effet, dans le cas du CS, les données ont été estimées de manière approximative.

*P2 : « On va dire une petite trentaine de personnes. » (CS)*

L'organisation d'IR précise ne pas avoir les données en tête pour Liège, mais précise que pour IR il y en a 200. Il reste néanmoins incertain si ce chiffre inclut à la fois les programmes de Bruxelles et de Liège, ou uniquement celui de Bruxelles. Enfin, pour les données du RSC, il n'a pas été précisé si les 50 personnes évoquées correspondent à un total cumulé depuis leur lancement ou à une donnée actuelle.

## 9.4. Utilisation des logements vacants dans les programmes Housing First

### 9.4.1. Utilisation du logement vacant

L'utilisation des logements vacants reste partagée parmi les organisations interrogées.

Seul le RSC indique clairement y avoir recours. À l'inverse, les organisations IR et le CS affirment ne pas mobiliser ce type de logement :

*P1 : « Nous on n'a personne, en tout cas nous ici à Seraing et de ce que je sache à Liège non plus, qui se trouve dans des logements vacants. » (CS)*

Le SPP IS explique ne pas disposer de données permettant de savoir si les logements utilisés dans les programmes HF sont vacants. Enfin, aucun élément précis ne permet non plus de savoir si le CBx utilise cette ressource.

On observe donc des réponses dispersées, avec une majorité de non-utilisation ou de non-savoir.

### 9.4.2. Malentendus autour du terme « vacant »

Chez IR, la réponse négative semble davantage liée à une représentation négative du logement vacant. L'intervenant associe ce terme à des bâtiments insalubres, abandonnés ou provisoires :

*P1 : « Donc proposer un logement avec une date de fin ou une situation précaire ajouterait une charge supplémentaire. » (IR)*

Du côté du CPAS de Seraing, la formulation de la réponse négative est suivie d'une précision sur les logements réellement utilisés :

*P1 : « Ce sont plutôt des logements classiques, privés ou publics via les agences sociales ou les logements sociaux. » (CS)*

Ces éléments suggèrent que le terme « vacant » a pu être mal compris, ce qui pourrait expliquer en partie les réponses négatives.

Dans le cas d'IR, un échange a permis de clarifier le sens du terme, en précisant que les logements proposés n'étaient pas des logements insalubres. En revanche, avec le CS, la discussion a rapidement dérivé vers les modalités d'attribution des logements. Il n'a pas été possible de vérifier si le terme avait réellement été mal compris.

### 9.4.3. Intérêts de cette mobilisation

Une fois le terme clarifié, IR considère qu'utiliser les logements vacants peut être pertinent, à condition qu'ils soient salubres et stables. En effet, pour cette personne, ces conditions sont importantes pour qu'elle puisse s'y reconstruire.

*P1 : « Mais si c'est un logement vide, salubre et qu'on peut le pérenniser alors oui, ça peut être une solution. » (IR)*

Le CBx se montre favorable à leur mobilisation, en soulignant le potentiel inexploité des bâtiments inoccupés :

*P1 : « Mais d'office, il y a tellement de logements vides [...] à Bruxelles. En tout cas, c'est quand même dommage de ne pas les investir. » (CBx)*

L'intervenant insiste sur la nécessité d'investir prioritairement dans ces bâtiments, en les intégrant à une stratégie HF :

*P1 : « Investissons dans des bâtiments, [...] de manière prioritaire. [...] » (CBx)*

Pour renforcer ses propos, l'intervenant évoque l'exemple de la Suède, où le recours aux logements vacants s'est accompagné d'un abandon progressif des centres d'urgence et d'une éradication du sans-abrisme dans ce pays. Pour lui, il s'agit d'une solution pour mettre fin au sans-abrisme :

*P1 : « Arrêtons de faire tout le temps des nouvelles maisons d'accueil. » (CBx)*

*P1 : « Et pour moi, ça, c'est une des clés. [...] » (CBx)*

Les autres structures, ne se sont pas prononcées sur la pertinence, souvent parce que la discussion a dévié sur d'autres sujets, ne permettant pas d'approfondir cette dimension.

## 9.5. Importance du cas par cas

Une idée centrale, récurrente dans l'ensemble des entretiens, est que chaque situation est unique. Les professionnels insistent sur le fait que les préférences, les besoins, ou les situations varient fortement d'un individu à l'autre.

*P2 : « Mais ça, encore une fois, c'est au cas par cas. » (CS)*

*P1 : « C'est vraiment du cas par cas. Très personnel, quoi. » (IR)*

*P8 : « Je pense que ça dépend aussi des personnes [...]. » (RSC)*

Dans l'entretien avec IR, la personne interrogée précise que cela dépend de la personnalité de chacun et que ces besoins sont très personnels.

*P1 : « Ce sont vraiment des questions de personnalité. » (IR)*

## 9.6. Déroulement du relogement

### 9.6.1. Étapes initiales

Trois organisations (IR, RSC, CS) s'accordent à dire que la première étape du relogement pour les bénéficiaires consiste à meubler le logement de manière minimale, avec les éléments essentiels comme un lit ou un réfrigérateur, pour répondre aux besoins de base.

*P2 : « Mais ça, c'est vraiment au cas par cas, mais je dirais que la plupart du temps, ce sont quand même les meubles. » (CS)*

Seule l'organisation IR prévoit un kit d'installation dès l'entrée dans le logement, ce qui permet de faciliter leur arrivée en logement.

Parmi les personnes relogées, deux m'ont directement parlé du mobilier lorsqu'il leur a été demandé ce qu'elles avaient fait en premier en arrivant. À l'inverse, David a insisté sur le fait qu'il préférerait ne rien avoir à faire à ce moment-là :

*David : « Moi, c'était clé sur porte, merci. »*

Il explique que cette préférence car le fait de meubler son logement représente, pour lui, une difficulté en lien avec sa mobilité.

Les étapes administratives font aussi partie des premières étapes : signer le bail, l'état des lieux, les mises en ordre administratives diverses. Ces éléments sont principalement relevés par IR et le CS.

### 9.6.2. Réaction au relogement

#### **Adaptations variées**

Une fois relogés, les bénéficiaires réagissent très différemment. Tout d'abord, d'après le CS, certains s'adaptent rapidement, sont à l'aise dès le début et arrivent à investir le logement avec aisance :

*P2 : « Il y a des gens qui vont être très vite à l'aise, qui vont vraiment prendre la place et qui sont déjà fort projetés dans le logement. » (CS)*

Mais pour d'autres, cette transition est plus difficile. Le temps passé en rue semble jouer un rôle important dans la capacité à s'approprier un espace fermé et stable, comme le relèvent le RSC et le CS :

*P7 : « Je crois que plus le temps passé en rue est long, plus ils ont du mal à se réadapter à un logement fermé comme ça. » (RCS)*

Pour IR, il s'agit d'un processus qui prend du temps. Certaines personnes ont perdu l'habitude d'habiter, ce qui rend leur réadaptation difficile.

*P1 : « [...] reprendre des habitudes d'habiter c'est aussi un truc qui prend beaucoup de temps [...]. » (IR)*

### **Habitudes de rue persistantes**

Les trois organisations, IR, RSC et CS, mentionnent que certains bénéficiaires conservent des habitudes liées à la rue une fois relogés : difficultés à manger correctement, à maintenir une hygiène régulière, ou dormir au sol, dans une tente.

*P2 : « Puis à l'inverse, d'autres se contentaient d'un matelas pneumatique, de deux casseroles et d'une assiette. Ou même dormir par terre. Même parfois dormir en tente dans le salon. » (CS)*

Concernant la question de l'hygiène, il a été possible d'observer comment le logement était entretenu lors des visites chez les bénéficiaires. Les logements observés reflétaient des réalités diverses : un logement était en désordre et peu entretenu, tandis que deux autres bénéficiaires faisaient des efforts visibles pour maintenir leur logement propre et rangé.

### **Sentiment de solitude**

Un élément central face au relogement est le sentiment de solitude, souligné par les trois organisations IR, RSC et le CS. Le logement peut être vécu comme un lieu de vide, de silence après des années à vivre dans un environnement social très dense, bruyant et en mouvement :

*P2 : « Vous passez d'un endroit en rue où il y a toujours beaucoup de bruit, beaucoup d'agitation, [...]. Parfois, quand ils arrivent en logement, qu'on ferme la porte, que c'est extrêmement calme et qu'ils sont tout seuls, ça arrive parfois que ça déclenche des angoisses. » (CS)*

D'autre part, comme l'exposent le RSC et le CBx, plus le logement est vide, plus il y a ce sentiment d'inconfort et de solitude :

*P4 : « Plus le logement est vide, plus ce sentiment d'inconfort est présent. » (RSC)*

De plus, cette solitude peut être liée à la perte de repères sociaux, comme l'expliquent le RSC et IR. En effet, certaines personnes ont donc du mal à s'approprier leur logement, et choisissent de retourner régulièrement en rue, là où elles se sentent reconnues, comme l'explique IR :

*P1 « [...] il y a un gars il n'y allait jamais dans son logement [...] il retournait toujours en rue parce qu'il était super intégré dans le quartier. [...] il retournait systématiquement dans la rue pour retrouver ses repères, les gens qu'il connaissait et avoir du lien social. Dans son logement, il était tout seul, perdu. » (IR)*

Ce sentiment, décrit par les professionnels, se reflète également dans les témoignages de tous les bénéficiaires rencontrés. Chacun a évoqué, à sa manière, le poids de la solitude, qu'elle les ait affectés dans le passé ou qu'elle continue à les impacter aujourd'hui. Jacques évoque que la transition entre la rue et un logement individuel a difficilement été vécue.

*Léana : « Au début ça allait, mais après je me suis laissée aller. Car j'étais toute seule donc j'étais en dépression. »*

*Jacques : « J'ai toujours été habitué à vivre avec du monde autour de moi et maintenant je suis souvent tout seul, ça me ronge. »*

L'isolement peut freiner, voire empêcher l'appropriation du lieu et le bien-être psychologique. Ce qui est notamment le cas de Jacques, qui explique que malgré le fait d'avoir trouvé un logement, cette solitude ne lui permet pas de se remettre correctement.

*Jacques : « Maintenant je ne vis plus, je survis. Alors oui maintenant j'ai du matériel etc, mais bon je suis tout seul vingt-quatre heures sur vingt-quatre, je déprime, je ne me sens pas bien dans ma peau, je ne me sens pas bien. »*

En effet, sortir du logement semble être un moyen de recréer du lien social et d'atténuer ce sentiment de solitude. C'est le cas de Léana, qui a tendance à être beaucoup dehors et qui exprime que maintenant elle va beaucoup mieux.

*Léana : « Je sors souvent marcher. »*

À l'inverse, Jacques et Marc rencontrent des obstacles qui limitent leurs sorties. Jacques a évoqué ses difficultés à se déplacer en raison de douleurs au dos, tandis que Marc a exprimé une angoisse liée au fait de sortir.

David, lui, n'a pas dit qu'il se sentait seul, mais a confié qu'il n'aimait pas vivre seul dans son premier logement.

### **Hébergements d'anciens compagnons de rue**

La solitude ou la solidarité amène parfois les bénéficiaires à accueillir d'anciens compagnons de rue. Ce comportement est signalé par IR et el RSC.

*P3 : « Ils ont tendance, une fois qu'ils sont dans un logement, à héberger des individus car ils se sentent seuls et sont solidaires avec leurs anciens copains. » (RSC)*

Deux bénéficiaires ont également abordé ce sujet, en expliquant avoir accueilli d'anciens compagnons de rue lors de leur premier relogement, par compassion et solidarité. David évoque le fait que le logement était trop grand pour une seule personne, ce qui rendait naturel d'y inviter d'autres personnes. De plus, le fait d'avoir ses compagnons chez lui, lui permettait de ne pas être seul.

*David : « Vous côtoyez des gens qui sont dans la rue pendant X années, après vous obtenez une maison qui est 3 fois trop grande, vous ne laissez pas les gens que vous croyez aimer à la rue, vous les prenez chez vous. Moi je n'aimais pas vivre seul. »*

*Jacques : « J'ai hébergé plein de dealers, des prostituées, plein de potes, on était 10, 15, chez moi. [...]. Mais je le faisais parce que je sais ce que c'est d'avoir besoin, je sais ce que c'est d'être dans la merde, donc je les ai accueillis chez moi en leur disant que tout ce que je demande c'est du respect. »*

Cependant, ces deux dernières structures expriment que ce type de fréquentation est toutefois perçue comme un frein potentiel au processus de rétablissement, étant donné que ces personnes hébergées sont considérées comme exerçant une influence négative sur eux.

*P1 : « [...] la personne était complètement sous emprise et n'avait plus de prise sur la situation. » (IR)*

Les structures de IR et RSC évoquent que cette situation peut générer des nuisances avec les voisins ou mener à des dégradations :

*P2 « Le problème, c'est qu'ensuite le logement est vraiment détruit. » (RSC)*

*P1 : « [...] il y a des gens qui crient en rue, qui viennent toquer chez eux, ou qui viennent chez les voisins pour avoir accès au logement. Donc ça c'est pénible et ça ne va pas. » (IR)*

Menant ainsi parfois le bénéficiaire à lui-même quitter son logement d'après le RSC :

*P3 : « Il avait carrément quitté son logement, il l'avait laissé à ses envahisseurs. » (RSC)*

IR a choisi de reloger la personne afin d'éloigner d'un environnement perçu comme trop problématique.

*P1 : « On l'a changé de logement. » (IR)*

Ces effets néfastes sont également reconnus par les deux bénéficiaires David et Jacques. En effet, David reconnaît que son premier logement ne lui a pas permis de se reconstruire, et que c'était dû au fait qu'il avait logé des personnes. Jacques, lui développe davantage, en décrivant que cela lui avait apporté un environnement chaotique, qu'il avait eu une perte de contrôle sur son logement, que ça créait aussi des gênes sonores pour les voisins, et que tout ceci avait affecté sa santé physique et mentale. Ce n'est qu'à son troisième logement qu'il s'est dit que tout cela était fini et qu'il ne voulait plus côtoyer les gens de la rue.

*Jacques : « [...] Je dormais moi-même à terre, je laissais mon lit aux autres pour être sympa tu vois. [...] Parce que les gens en profitaient trop. [...] J'ai passé mon temps à ranger le bordel derrière les gens, ils ne respectent/respectaient rien, j'ai passé mon temps à dire que doucement, car ils faisaient trop de bruit. Je dormais une nuit par semaine, 24 heures sur 24 à surveiller les camés [...]. »*

Ces difficultés sont également rapportées comme une source de pression pour le CBx dans leur nouveau projet, notamment vis-à-vis des propriétaires partenaires :

*P1 : « [...] faut absolument que ça reste nickel parce que sinon, s'ils dégradent le truc, on a les propriétaires qui vont nous tomber dessus et qu'est-ce qui va se passer, etc. » (CBx)*

Cette inquiétude est légitime, étant donné qu'une structure explique que ce genre de comportement peut entraîner la perte du lien avec des propriétaires privés.

*P7 « On perd peut-être le lien si c'est un propriétaire privé [...]. » (RSC)*

Cela amène donc par exemple le CS à anticiper en évitant de proposer certains profils à des propriétaires avec lesquels un partenariat durable est en place :

*P1 : « [...] on sait que si on a un suivi qui pourrait dérapier et casser un peu le lien qu'on a avec un propriétaire, on ne propose pas le logement. » (CS)*

### 9.6.3. Accompagnement social

#### Soutien global à la réadaptation

Les professionnels ont expliqué certaines de leurs actions pour aider au mieux les personnes lors de cette transition entre la rue et le logement. Cela peut passer par la gestion du budget ou des démarches administratives comme l'expliquent le CS et IR.

Les visites sont également un accompagnement central, abordé par toutes les organisations. Le RSC les évoque pour limiter le sentiment de solitude, tandis que le CS, IR et le CBx les voient comme un moyen de s'assurer que tout va bien, de cerner les besoins des bénéficiaires.

*P2 : « On passe idéalement au moins une fois par semaine à domicile pour s'assurer que tout va bien, [...]. » (CS)*

Le CBx, travaillant dans un logement collectif situé dans un quartier perçu comme compliqué, insiste sur l'importance de ces visites pour montrer qu'un cadre est présent, et d'éviter certains comportements à risque, comme l'hébergement de compagnons.

*P1 : « Mais bon, je pense que la clé, c'est quand même de faire des visites à domicile régulièrement. [...]. Pour montrer qu'il y a un cadre. [...]. Ce n'est pas pour contrôler les jeunes. Mais c'est pour [...], dissuader les dealers ou les personnes mal intentionnées [...]. » (CBx)*

L'organisation d'IR a abordé un thème complémentaire, celui d'organiser des activités de loisir, ce qui permettrait d'avoir un impact positif sur les bénéficiaires. Ces activités peuvent aller de la sortie en pêche, à la mer etc... Pour cette organisation, ces moments sont essentiels, pour leur redonner de l'estime de soi et donner du sens à leur quotidien.

*P1 : « En fait tu es une personne [...] qui a des goûts, qui a des talents, qui a des envies et il n'y a pas de raison qu'il n'y ait pas accès. » (IR)*

Jacques a tout de même exprimé certaines limites liées à ces activités, notamment le fait que, lorsqu'on a des problèmes de mobilité, cela peut devenir compliqué.

*Jacques : « Oui donc faire un peu d'activité c'est bien, mais pas non plus trop physique parce que c'est un peu compliqué pour moi. »*

#### Gestion des conflits

Face aux différents problèmes pouvant survenir avec le voisinage, qu'ils soient liés à l'hébergement de tiers ou aux comportements des bénéficiaires eux-mêmes, plusieurs types d'actions sont mises en place. Tout d'abord, des démarches de médiations avec les voisins sont mises en œuvre pour apaiser les tensions, comme l'ont expliqué le CS et le CBx.

*P1 : « [...] pouvoir communiquer, faire des médiations, des discussions avec les voisins. » (CBx)*

Des actions de sensibilisation sont également mises en place par le RSC pour amener les bénéficiaires à prendre conscience des conséquences de certaines fréquentations.

P9 : « Nous, on essaie de conscientiser la personne aussi par rapport aux nuisances que ça peut causer pour les voisins. Aussi, [...], l'impact que ça peut avoir sur lui s'il continue à fréquenter des gens qui ont une mauvaise influence sur lui. » (RSC)

## 9.7. Typologie de logements proposées

### 9.7.1. Typologies privilégiées par les structures

Sur base des entretiens menés, il est possible d'identifier certaines caractéristiques principales de logements proposées : ce sont des appartements le plus souvent de type studio ou de logements une chambre et principalement individuels. Toutefois, les professionnels ont rarement formulé ces éléments de manière explicite lorsqu'il était question des typologies proposées. Les informations à ce sujet ont souvent été abordées de manière indirecte, ce qui a nécessité de les reconstituer à partir de différents passages des entretiens.

Tout d'abord, le CS est le seul à mentionner clairement que les logements proposés sont principalement des studios ou des logements à une chambre.

P2 : « C'est quasi que des studios et des appartements à une chambre. » (CS)

De son côté, le RSC indique que les logements proposés sont majoritairement des appartements. Même si les typologies ne sont pas toujours détaillées, plusieurs extraits laissent penser que cette organisation propose également des logements type studio ou une chambre. En effet, le RSC évoque par exemple que les bénéficiaires n'utilisent souvent qu'une partie du logement, malgré leur réticence initiale à accepter un studio.

P3 : « Souvent quand on propose un studio, ils ne veulent pas (les bénéficiaires) car ils disent que c'est trop petit. Mais pour autant on remarque qu'ils ont du mal à investir tout l'espace. » (RSC)

Selon le RSC, ce manque d'investissement s'explique par les habitudes des bénéficiaires à vivre dans des petits espaces, ou à cause de l'arrivée progressive des meubles, qui conduit les personnes à s'installer dans une seule pièce.

P4 : « Puis je pense que c'est inconsciemment, le fait de pas investir tout un logement, parce qu'au final ils n'ont jamais eu l'habitude, ils sont habitués pendant des années à dormir en tente. » (RSC)

Ces observations amènent l'un des intervenants du RSC à considérer les studios comme les plus adaptés.

P4 : « Ils sont très nombreux à ne pas utiliser tout l'appartement. Le mieux c'est un studio. » (RSC)

Des visites à domicile ont permis de confirmer la diversité des configurations, avec un bénéficiaire logé dans un studio et un autre dans un appartement comportant une cuisine, un salon et une chambre séparée.

Du côté du CS, le phénomène de non-investissement de l'espace n'a pas été confirmé. En effet, selon l'un des intervenants, les bénéficiaires utilisent bien leur chambre et ne dorment pas dans le salon.

*P3 : « Dans mes suivis, ils se sont mis dans leur chambre, ils ne dorment pas dans le salon. » (CS)*

Cependant, plus tôt dans l'entretien, un autre intervenant avait évoqué des situations différentes, en mentionnant que certains bénéficiaires pouvaient aller jusqu'à installer une tente dans le salon :

*P2 : « Même parfois dormir en tente dans le salon. » (CS)*

Chez IR, les studios sont également privilégiés. Bien que d'autres configurations existent (comme observé lors de la visite chez Jacques, qui disposait d'une pièce annexe), les studios sont considérés comme les plus adaptés en raison de leur taille et de leur facilité d'entretien.

*P1 : « En fait, nous ce qu'on recherche ce sont des studios, parce qu'on se rend compte que ce sont des espaces qui leur conviennent parce que ce n'est pas trop grand, c'est facile à entretenir [...]. » (IR)*

La question de la bonne superficie n'a pas encore été réfléchi par le CBx.

*P1 : « Ça, je t'avoue, je n'ai pas encore réfléchi. » (CBx)*

Les trois structures (RSC, IR, CS) expriment une préférence pour les logements individuels, ce qui guide leurs démarches de recherche de logements. Pour le RSC, l'individuel est non seulement privilégié, mais constitue également un critère de base dans leur approche.

*P4 : « Le critère qu'on nous on oriente c'est plutôt que ce soient des logements individuels. [...], on essaye en tout cas ce que ce soient des logements diffus. » (RSC)*

L'ensemble des structures exposent des effets négatifs du collectif. Pour le CS, le RSC et le CBx, le regroupement de profils similaires dans un même bâtiment est perçu comme un risque de stigmatisation ou comme la création de ghettos.

*P2 : « C'est complexe car il ne faut pas créer des ghettos non plus. » (CS)*

*P1 : « [...] tu rassembles plein de personnes qui ont plus ou moins la même problématique à un endroit. Et donc c'est stigmatisant pour eux. » (CBx)*

D'autre part, le RSC souligne que le regroupement de profils très différents peut compromettre le processus de rétablissement de certains bénéficiaires.

*P10 : « On avait un usager consommateur et un autre qui était en voie de rétablissement. Mais s'ils se retrouvaient dans le même bâtiment, l'autre personne, dont son projet c'était le rétablissement, aurait pu tomber à l'eau. » (RSC)*

Pour le RSC et le CS, ce regroupement peut également entraîner des difficultés.

*P2 : « Avoir des immeubles qui sont exclusivement réservés à des publics comme le nôtre, ce serait juste insupportable. » (CS)*

Bien que la majorité des structures privilégient les logements individuels, le CBx prévoit la mise en place d'un logement collectif. S'il reconnaît certains points négatifs liés à ce type de configuration, il identifie également un potentiel positif dans le vivre-ensemble.

*P1 : « Après, ça peut créer de la solidarité. Ça peut créer plein d'autres choses. » (CBx)*

## 9.7.2. Typologies associées à certains profils

Cette section vise à relever les liens entre les profils des bénéficiaires et les types de logements qui leur sont proposés ou qui leur conviennent le mieux.

### Troubles liés à l'assuétude

Tout d'abord, les premiers profils entraînant des orientations différentes sont ceux avec des problèmes d'assuétude. En effet, ces profils impactent les typologies de bâtiment, notamment le fait que ce soit individuel ou non. L'organisation du RSC et IR, indiquent que les structures collectives ne sont pas adaptées aux personnes ayant des addictions.

*P3 : « [...] on a tout de suite visé le public qui justement trouvait pas sa place dans les autres structures collectives. Il y a beaucoup de gens dans la rue, car les systèmes ne convenaient pas aux personnes toxicomanes, ou avec un problème de santé mentale. » (RSC)*

De plus, le RSC et CS, disent que les consommations orientent aussi l'emplacement, dans le sens où ils vont faire en sorte de placer ces personnes le plus loin possible des points de vente, et donc souvent plus loin du centre.

*P2 : « [...] les consommateurs on ne les met pas dans le centre-ville, on excentre [...]. » (CS)*

Par ailleurs, les espaces extérieurs, comme les balcons, sont à éviter car considérés trop dangereux par le RSC et le CS.

Le RSC précise également que les personnes ayant des problèmes d'assuétude sont davantage orientées vers les logements sociaux. Cela s'explique par le fait qu'elles ont souvent des revenus plus faibles que d'autres profils, et qu'elles présentent moins bien face à un bailleur privé.

*P2 : « On catégorise quand même. Enfin je veux dire par exemple quelqu'un qui a un revenu SPF (revenu handicap) on sait qu'il gagne un peu plus que quelqu'un avec des problèmes de consommations. [...] quelqu'un ayant des problèmes de consommations, on va plus les orienter vers des logements sociaux [...], parce qu'on sait que le privé c'est plus cher que le logement social. » (RSC)*

*P3 : « Oui, même au niveau au niveau présentation, on sait qu'un gars qui consomme, qui a eu un long parcours de rue etc, on les dirige plus vers les logements publics. Car face à un logement privé il présentera moins bien. » (RSC)*

### Mobilité réduite

Les deuxièmes profils sont les personnes ayant des problèmes de mobilité. Pour ces profils, l'ensemble des structures (RSC, CS et IR), privilégie des logements au rez-de-chaussée, pour que ce soit plus accessible.

*P3 : « On le privilégie (le logement au RDC) pour les personnes qui ont des problèmes de mobilité. » (RSC)*

Ce problème d'accessibilité est également abordé par le CS à propos de certains bénéficiaires avec des problèmes d'assuétude.

*P2 : « Moi j'ai déjà eu quelqu'un, avec une honnêteté incroyable, qui m'a dit écoute il y a trois étages et si je peux être au rez-de-chaussée ça m'arrange. Parce que quand je vais rentrer bourré je n'ai pas envie de tomber. » (CS)*

### **Troubles mentaux**

Pour les profils ayant des problèmes mentaux, le RSC souligne que les logements mal isolés peuvent poser problème, dans le sens où la personne peut se sentir écoutée.

*P4 : « [...] le logement [...] n'était pas assez isolé. [...] on avait l'impression d'observer une pathologie psychiatrique et le fait que ses voisins l'entendent [...], ça le gênait. Et dans l'autre sens, quand son voisin avait des conversations, il se sentait un peu comme visé. [...] » (RSC)*

Pour les personnes souffrant de troubles psychiatriques, les organisations du RSC et d'IR précisent que les logements collectifs ne sont pas les plus adaptés.

*P1 : « [...] je dirais surtout appartement collectif quand tu as des problèmes psy c'est compliqué. » (IR)*

### **Comportements complexes**

Ensuite, pour les profils présentant des troubles du comportement, le CS souligne qu'il faut éviter de les loger dans des endroits présentant trop de voisins autour.

### **Problèmes d'hygiène**

Un critère a été soulevé par le CS concernant les personnes ayant des problèmes d'hygiène, il s'agit de la prise en compte des revêtements des murs. En effet, un manque d'hygiène peut favoriser la présence de parasites, qui peuvent se loger dans certaines textures murales. Ainsi le CS souligne que c'est un élément à considérer pour ces profils et privilégie des murs lisses et sans bois afin de limiter ces risques.

*P2 : « Une chose à laquelle moi je suis parfois attentif c'est la façon dont sont faits les murs. En fonction de l'usager que je vais mettre dedans. [...], un mur lisse c'est parfait. Par contre, parfois on a des murs, [...] avec beaucoup de d'interstices dedans. Et ça par exemple, pour certains usagers, je ne les mets pas dedans parce que [...] ils ont parfois une hygiène un peu compliquée, ça leur arrive d'avoir des parasites. [...] j'évite de mettre des personnes qui ont des gros problèmes d'hygiène dans des logements comme ceux-là. » (CS)*

*P1 : « Il vaut mieux avoir des murs lisses. Et pas en bois. » (CS)*

### **Absence de lien systématique entre profil et emplacement**

L'idée de lien entre certains profils et préférences d'emplacement n'a pas été partagée par IR. En effet, lors de la présentation de la grille, cette organisation estime qu'il s'agit davantage de préférences personnelles que de critères objectifs, comme les problèmes de santé, ou le genre. Cette attention portée aux différences individuelles a déjà été évoquée précédemment.

*P1 : « Ce n'est pas ces critères-là qui déterminent s'ils préfèrent tel ou tel type d'endroit. Ce sont vraiment des questions de personnalité. Ce n'est pas du tout lié aux problèmes qu'ils ont. Qu'ils soient dépendants ou qu'ils aient des problèmes psy, qu'ils soient hommes ou femmes, le temps de rue ne détermine pas s'ils préfèrent aller en campagne en ville. » (IR)*

### 9.7.3. Contraintes et limites dans le choix des logements

L'ensemble des organisations interrogées évoque des difficultés à proposer un réel choix de logement aux bénéficiaires, en raison de nombreuses contraintes.

Tout d'abord, toutes les structures évoquent une crise du logement.

*P2 : « Maintenant, on fait quand même face à une telle crise du logement qu'on n'a pas vraiment le choix sur le logement. » (RSC)*

*P1 : « [...] mais on n'a pas le luxe de dire non [...]. » (IR)*

En conséquence, la structure d'IR et celle du CS soulignent qu'elles n'ont pas le pouvoir de refuser certains logements, et doivent donc faire face à des compromis. Elles sont donc obligées d'essayer ou de proposer certains logements, même s'ils ne sont pas entièrement satisfaisants.

*P2 : « [...], maintenant parfois malheureusement si on veut que la personne ait un toit au-dessus de sa tête, on est obligé de faire parfois l'impasse sur certaines choses. » (CS)*

*P1 : « [...] on n'a pas toujours le luxe de trouver quelque chose d'adapté dès la première fois. » (IR)*

*P1 : « Non en fait on le tente et puis si ça ne va pas on essaiera de changer. » (IR)*

D'autre part, comme vu précédemment, le CS ne peut pas prendre en compte les besoins des bénéficiaires, car ce ne sont pas eux qui gèrent les logements. Cela ne leur permet pas de choisir des logements adaptés. Ce sont les logements sociaux qui attribuent les logements, sur la base d'un système de points lié à la situation de la personne. Plus il y a de points, plus la personne est prioritaire.

*P1 : « L'idéal c'est un appartement individuel mais au niveau des logements sociaux je ne choisis pas toujours. » (CS)*

Le CS a évoqué un cas dans lequel un logement inadapté avait été attribué, bien qu'ils aient anticipé les difficultés. En effet, la personne s'est fait expulser du bâtiment à cause de son comportement.

*P1 : « [...] on savait que c'était un suivi extrêmement compliqué mais malheureusement les logements sociaux lui ont attribué un logement dans un appartement où il y a beaucoup de voisins. Donc beaucoup de problèmes. [...], quand on a récupéré le suivi, on sait que ça ne marchera pas. Une fois qu'on a un démon dans un bloc appartement, ça peut vite mettre le feu. » (CS)*

*P1 : « Il vaut mieux la mettre, alors si c'est un bloc d'appartement, dans un bloc plus petit où il y a trois, quatre personnes. Mais pas un bloc où il y a vingt-deux personnes. » (CS)*

Pour IR, le fait de proposer un logement en connaissant la personne semble important pour assurer un relogement sur le long terme.

*P1 : « En fait on se rend compte vraiment que pour mettre toutes les chances de notre côté pour que ça se passe bien, il faut que la personne on la connaisse avant l'entrée en logement. » (IR)*

CBx rejoint cette idée en soulignant qu'il ne faut pas simplement attribuer un logement de manière aléatoire, mais s'assurer que le logement soit adapté à la personne.

*P1 : « [...] quand on donne un logement à une personne, il doit être adapté à la personne. On ne va pas d'office filer un logement à la première personne qui est, entre guillemets, sur la liste, ce n'est pas ça l'idée, [...]. » (CBx)*

## 9.8. Besoins et attentes liés au logement

### 9.8.1. Attentes exprimées par les bénéficiaires

Lors des discours du RSC et d'IR, il est possible de comprendre que les bénéficiaires peuvent exprimer leur attente quant au logement.

*P7 : « On a toujours un entretien avec la personne avant pour connaître ses critères. » (RSC)*

*P1 : « En général au préalable moi je vais voir les gens, je leur demande dans quoi ils se projettent [...]. » (IR)*

Ce point n'est pas possible dans le cas du CS car ils n'ont pas la main sur l'attribution des logements, comme nous avons pu le voir précédemment.

Concernant les besoins des bénéficiaires, on remarque qu'ils sont divers. Tout d'abord, le RSC et Marc précisent que beaucoup expriment le souhait de disposer de grands espaces.

*P4 : « Pourtant, au début, leur demande c'est d'avoir de l'espace, mais une fois qu'ils y sont, ils n'investissent pas tout l'espace. » (RSC)*

À l'inverse, Jacques a exprimé que la taille de son logement n'avait que peu d'importance. Dans son discours, on comprend que son sentiment de solitude et de mal-être prend le pas sur les caractéristiques matérielles du lieu.

*Jacques : « Un appartement grand je m'en fou un peu de ça. Je ne me sens pas bien, je me sens seul, j'ai envie de faire une connerie. »*

De plus, le RSC et l'IR révèlent que certaines personnes demandent des logements une chambre.

*P9 : « Sinon ils (les bénéficiaires) privilégient les appartements, une chambre. » (RSC)*

*P1 : « T'en as certains qui veulent une chambre à part, [...]. » (IR)*

Parmi les besoins exprimés, toutes les organisations ainsi que deux bénéficiaires, évoquent des préférences concernant l'emplacement du logement. Ces attentes varient, certains souhaitent rester en ville tandis que d'autres préfèrent s'en éloigner, notamment pour prendre de la distance avec les relations de rue. Cette question de l'emplacement est analysée plus en détail dans une section ultérieure.

Le critère du loyer est également pris en compte par les bénéficiaires, selon les retours du RSC et du CS. D'après le RSC, cette contrainte économique oriente les demandes vers des appartements, jugés plus accessibles financièrement.

*P1 : « Le premier critère, c'est le loyer. » (CS)*

*P4 : « [...] mais réellement les gens demandent un appartement aussi par rapport à leurs revenus. » (RSC)*

Bien que les professionnels aient exprimé leur envie de privilégier l'individuel dans leur demande de logement, certains bénéficiaires peuvent également exprimer cette envie, comme l'expriment le RSC et Léana :

*Léana : « Toute seule ! Je n'aime pas qu'on touche à mes affaires. »*

Lors de l'entretien avec Jacques, il a également parlé de son envie d'avoir un extérieur et une lumière naturelle dans son logement, chose qu'actuellement il ne possède pas.

*Jacques : « Je préfère la luminosité, une cour et un jardin. »*

Ce critère d'extérieur et de qualité lumineuse n'a pas été relevé par les autres organisations.

Malgré ces demandes, les professionnels du RSC et d'IR expriment que les bénéficiaires restent généralement peu exigeants. La plupart acceptent ce qu'on leur propose, dans une logique de nécessiter.

*P1 : « Je te dis, ils sont très peu exigeants sur le modèle. » (IR)*

*P3 : « [...] ce qu'ils veulent c'est un logement, ils prennent un peu ce qu'on leur propose. » (RSC)*

C'est également le cas de Léana, qui n'a exprimé aucune attente particulière. Jacques, quant à lui, explique avoir accepté son logement dans l'urgence, malgré ses défauts, car il s'agissait avant tout de sortir de la rue.

*Jacques : « L'ancien était beaucoup plus petit, une pièce avec toilettes communes etc et je payais beaucoup plus. Mais j'ai pris ça dans l'urgence »*

*Jacques : « Oui car ça m'a sorti de la rue tu vois. Je ne peux pas dire non. »*

### 9.8.2. Adéquation entre logement attribué et attentes

Après avoir pris connaissance de certains besoins concernant les bénéficiaires, il a été possible de recueillir leur retour sur la manière dont le logement attribué répondait, ou non, à leurs attentes. Certains évoquent également si ce logement leur a permis d'amorcer un rétablissement.

Tout d'abord, concernant l'emplacement, deux bénéficiaires l'ont abordé, bien que cela ne faisait pas partie de leurs attentes initiales. Pour Léana, l'emplacement convient très bien, notamment grâce à la proximité des transports en commun et au sentiment de sécurité dans son quartier. À l'inverse, Marc explique qu'il n'aime pas le quartier dans lequel il est relogé, ce qui l'empêche de se sentir à l'aise pour sortir.

Concernant la superficie, Marc, qui a exprimé le souhait d'un espace suffisamment grand, déclare que son logement correspondait à ses attentes.

Bien que cela ne fait pas partie de leurs critères exprimés, Jacques et Léana évoquent tous les deux la question du bruit, notamment lié à la circulation ou aux voisins. Cependant, ils précisent que cela ne représente pas une gêne pour eux.

Jacques : « Il y a des bruits de voiture aussi. Ce n'est pas pratique, mais je ne vais pas me plaindre car je suis plus à la rue. »

Léana : « Des fois, le bruit, mais bon c'est comme ça. »

Un autre critère évoqué par Jacques est la luminosité, qu'il juge insuffisante.

Enfin, concernant la question du rétablissement, seule Léana indique que le logement a un effet positif pour elle. Jacques et Marc expriment que leur mal-être actuel, causé par la solitude, rend difficile ce processus.

David exprime que, pour lui, la durée passée en rue et le fait d'avoir été relogé dans la même ville constituaient un frein pour sa reconstruction lors de son premier logement.

David : « Après ça, après X ans de rue ? Dans la même ville ? »

## 9.9. Retours des acteurs sur différents critères de logement

Cette partie présente les résultats issus des entretiens, organisés selon les grands thèmes déjà repérés dans la littérature concernant les recommandations théoriques. Cela permet ensuite de les confronter à ces dernières et de les compléter.

### 9.9.1. Qualité du logement

L'objectif de cette section est d'identifier les critères de qualité et de salubrité retenus par les structures et l'impact que cela pouvait avoir sur les bénéficiaires.

#### Salubrité

Les deux structures du CS et d'IR affirment travailler avec des logements salubres. Le CS précise que les logements proviennent du parc public (logement social) ou d'AIS, ce qui implique une garantie de conformité aux normes de salubrité. Le RSC mentionne également travailler avec ces dispositifs, sans toutefois préciser les normes qui s'y appliquent.

P3 : « Maintenant quand c'est le logement sociaux et IAS, ils sont salubres. » (CS)

P1 : « Oui quoi, ils doivent être salubres. » (IR)

Cependant, malgré cette volonté commune d'IR et du CS, certains éléments permettent de mettre en évidence que les logements proposés ne garantissent pas toujours une qualité.

#### Confort acoustique

Tout d'abord, dans les organisations du RSC et d'IR, une mauvaise isolation acoustique a déjà été présente, entraînant divers problèmes. Dans le cas du RSC, cela gêne le bénéficiaire, comme nous avons pu le voir précédemment, la personne peut se sentir écoutée ou visée lorsqu'elle entend son voisin. Dans certains cas, cette mauvaise isolation peut même entraîner un non-investissement des bénéficiaires :

*P4 : « Moi je prends le cas par exemple de X, [...], alors que ça fait 2 ans qu'il est dans son logement, ces 2 lits sont encore dans son salon. Car la chambre était trop proche des voisins et il y a une mauvaise isolation, donc il avait l'impression de pas avoir d'intimité. Donc il préférerait vivre dans le salon. » (RSC)*

Et IR souligne que la mauvaise isolation entraîne des problèmes avec les voisins, faisant donc de ce critère un critère d'attention, mais étant donné les difficultés d'accès au logement, comme vu précédemment, ce n'est pas non plus un critère de refus.

*P1 : « [...] les murs c'est du carton et là aussi c'est compliqué avec le voisinage. On fait attention du coup à l'isolation et aux performances, mais on n'a pas le luxe de dire non. » (IR)*

Bien que les deux bénéficiaires, Léana et Jacques soulèvent également des nuisances sonores provenant de l'extérieur, cela ne les dérange pas plus que cela.

### **Luminosité**

Un autre critère soulevé par Jacques est le peu de luminosité naturelle dans son logement, comme nous pouvons le constater sur la Figure 2 ci-dessous :



*Figure 2 : Photo prise chez Jacques (Réalisé par Blanche Chausset)*

Il décrit son logement comme sombre, et explique garder ses volets fermés à cause de ses douleurs au dos.

*Jacques : « Il fait noir et sombre. [...] j'ai des volets en bois et à chaque fois que je veux les ouvrir ou les fermer je me fais mal au dos. Donc je les laisse fermer tout le temps et je vis avec une lumière artificielle [...] »*

Le contraste avec la rue, où la lumière était présente, rend son installation plus difficile :

*Jacques : « [...] que tu te retrouves ici sans lumière et seul c'est compliqué. »*

Cet aspect ne semble pas faire l'objet d'une attention prioritaire. En effet, pour l'organisation du CS et d'IR un logement lumineux est préférable, mais IR précise que cela ne constitue pas un critère déterminant dans l'attribution.

*P1 : « Souvent c'est quelque chose qui est important mais qui n'est pas excluant. » (IR)*

## Confort thermique

Concernant le chauffage, plusieurs difficultés sont mentionnées par les professionnels. Le RSC évoque la situation fréquente, dans les logements sociaux, de la difficulté d'avoir du chauffage car les bénéficiaires ne peuvent assumer financièrement ses charges.

P3 : « Et donc ils doivent faire l'acquisition d'un chauffage, qu'ils ne savent pas payer d'eux-mêmes. » (RSC)

Le CBx mentionne également un cas où le logement attribué, trop grand (60m<sup>2</sup>) et haut de plafond, était trop difficile à chauffer, engendrant des difficultés à payer les charges.

Les deux organisations évoquent donc un inconfort pour les bénéficiaires.

P3 : « [...] c'est tellement inconfortable que voilà que c'est une difficulté pour eux. » (RSC)

Ces situations peuvent entraîner un désinvestissement du logement, voire un retour en rue, comme le rapporte le RSC :

P10 : « [...] la personne n'avait pas de chauffage, pas de lumière et le bénéficiaire préférait retourner en rue du coup. » (RSC)

D'autres participants du RSC décrivent ce manque de confort comme une désillusion.

P4 : « C'est comme si c'était un rêve qui tombait à l'eau. [...], le manque de chaleur. » (RSC)

Du côté d'IR, eux abordent le fait que certains logements soient très mal isolés alors que les bénéficiaires ont tendance à beaucoup chauffer leur logement.

P1 : « Parfois, on les loge dans des logements qui sont salubres, mais qui sont par exemple des gouffres à chauffage et en plus ils (les bénéficiaires) chauffent beaucoup. » (IR)

## Respect de la qualité

Les structures du RSC et d'IR rappellent que les personnes sans-abri, malgré leur parcours, ne doivent pas être considérées comme « moins exigeantes » sur la qualité :

P1 : [...] vu que t'es un sans-abri, s'il y a des trucs avec des tâches d'humidité et que machin ce n'est pas si grave, soit déjà bien content d'avoir un toit. » (IR)

P4 : « Oui, puis ça semblait un point qui pourrait être négligé entre guillemets (le chauffage) par rapport à la problématique vraiment de sans-abri [...]. » (RSC)

Pour IR comme le CS, le relogement doit se faire de façon digne, même si certains compromis sont parfois nécessaires.

P1 : « Ce n'est pas de reloger coûte que coûte en fait. C'est de reloger de façon digne où les gens se sentent en sécurité, ils se sentent dignes de retrouver un toit. » (IR)

P2 : « [...] dans la mesure du possible, on essaye, maintenant parfois malheureusement si on veut que la personne ait un toit au-dessus de sa tête, on est obligé de faire parfois l'impasse sur certaines choses. Évidemment on ne les mettra jamais dans des taudis. » (CS)

## Rénovations

Enfin, les organisations du RSC et du CS abordent la question de la rénovation, qui pour eux, n'est pas envisageable pour différentes raisons. Pour le RSC, c'est une tâche compliquée à réaliser pour les bénéficiaires.

*P3 : « Et puis c'est compliqué, tout ce qui est location avec rénovation. Avec notre public, c'est difficile à gérer. [...], nous ils sont quand même moins en capacité. » (RSC)*

*P4 : « En fait, ils avaient parfois les capacités techniques, mais le problème, c'est que la santé ne le permettait pas. » (RSC)*

Au-delà des capacités physiques, le CS et le RSC évoquent les coûts de rénovation qui représentent un obstacle.

*P4 : « Il y a plus, c'est un coût pour la rénovation chez eux. » (RSC)*

### 9.9.2. Emplacement du logement

L'emplacement des logements a été abordé pour connaître où les logements sont principalement et comment cet emplacement sont choisis ou modifie la réinsertion des bénéficiaires.

Tout d'abord, il est possible de remarquer dans le discours de tous les professionnels, que les bénéficiaires ont des préférences qui divergent pour l'emplacement. Ces préférences peuvent être de s'éloigner de la ville ou de rester dans le centre.

#### Besoin d'éloignement pour certains profils

Plusieurs participants, professionnels comme bénéficiaires, évoquent une préférence pour choisir des logements situés en dehors du centre-ville. Ce choix est motivé par différentes raisons.

Tout d'abord, le RSC soulignent qu'une majorité des bénéficiaires demandent à s'éloigner pour ne pas consommer.

*P7 : « En général, ils veulent s'éloigner de la ville, pour ne pas consommer. » (RSC)*

Pour le RSC en effet, les mettre proches des points de deal peut entraver leur relogement durable.

*P2 : « Notre but, c'est quand même que la personne garde son logement le plus longtemps possible. Donc on sait que si on va mettre un consommateur en plein centre-ville, dans une rue où il y a de la vente de stupéfiants, ben ça sera plus compliqué pour lui de garder son logement longtemps. » (RSC)*

Le CS confirme également leur envie en tant que professionnels de les éloigner des centres, pour limiter les tensions.

*P2 : « [...] maintenant on va éviter en tout cas pour notre public le centre-ville qui est sujet à beaucoup de tentations. » (CS)*

Cet élément est également un point d'inquiétude pour le CBx concernant l'environnement du quartier prévu pour les futurs logements. En effet, le participant considère le quartier comme peu-fréquentable à cause des activités illégales qui s'y déroulent. Il craint les répercussions sur les bénéficiaires.

*P1 : « C'est le quartier où il y a pas mal de prostitution, de trafic. Et donc, là aussi, effectivement, il se pose la question de voir comment ils vont s'intégrer dans le quartier. Est-ce qu'il y a des risques que le deal de la rue arrive dans le bâtiment ? » (CBx)*

*P1 : « [...], on ne va pas non plus mettre un jeune dans un quartier où il sort de chez lui, il se fait reprendre direct par tous les dealers du coin et le remettre dans le réseau, [...]. » (CBx)*

Cependant, IR exprime qu'éloigner des points de vente ne garantit pas que le bénéficiaire ne consomme toujours pas, mais peut même ajouter des difficultés.

*P1 : « Moi je ne pense pas qu'il faut qu'il soit loin des points de vente d'alcool. Je pense que si la personne est alcoolique, ce n'est pas parce que le logement est loin qu'il ne va pas arriver à avoir sa dose, c'est juste lui rendre le quotidien plus compliqué. » (IR)*

Les structures du RSC et IR évoquent également le besoin de rupture par les bénéficiaires avec les connaissances de la rue ou avec leur mode de vie.

*P1 : « [...], t'en as qui veulent s'excentrer justement pour se débarrasser des relations de rue. » (IR)*

*P4 : « [...] les gens choisiraient peut-être un peu plus [...] l'extérieur de la ville. Parce que, [...], ils ont envie de changer d'air, de mode de vie. » (RSC)*

En effet, cela est exprimé par David, qui souhaite couper les relations avec les gens de la rue pour ne pas recommencer à héberger des personnes.

*David : « Une de mes attentes c'est de ne pas être à Liège, ne pas commettre les mêmes erreurs, l'alcoolisme, la rue, les gens. »*

La question de la sécurité amène certains à également choisir de s'éloigner du centre-ville, comme l'expliquent le RSC et Jacques.

*Jacques : « Les alentours pas le centre-ville. [...]. Car c'est trop bruyant, trop agressif. »*

Ce sentiment d'insécurité est partagé par Marc, qui exprime ne pas se sentir à son aise dans son quartier situé dans le centre-ville, l'empêchant de sortir aisément de chez lui.

Par ailleurs, la question de la sécurité physique du logement est abordée par le CS, permettant ainsi de donner un sentiment de sécurité aux bénéficiaires et de se protéger des mauvaises fréquentations. Cela permet de rejoindre des dires d'IR, expliquant que les personnes extérieures pouvaient parfois forcer l'accès au logement.

*P2 : « L'aspect sécurité [...], on se rend compte qu'un parlophone ça rassure quand même assez bien. Il y aura de nouveau une barrière en plus avec le monde extérieur, [...]. Et une bonne porte d'entrée. » (CS)*

## Préférences pour le centre-ville

À l'inverse, d'autres bénéficiaires préfèrent rester dans le centre-ville, comme l'exprime l'ensemble des organisations. D'après le CS, cela représente une majorité. Cela s'explique par l'attachement au lieu de vie, aux habitudes et connaissances, comme l'expliquent le CS et Jacques.

*Jacques : « Oui car à Liège, j'ai mes habitudes, il y a beaucoup de gens que je connais, les commerces où je suis habitué etc. »*

D'autre part, le critère de mobilité revient pour les structures du RSC et du CS. C'est un critère qui est important pour l'emplacement des bénéficiaires, car ils ne sont pas motorisés et doivent donc être proches de transports en commun.

*P9 : « Le critère de mobilité est quand même important pour eux parce qu'ils ne sont pas motorisés, donc ils ont besoin de pouvoir se déplacer en transports en commun et que leurs logements soient accessibles. » (RSC)*

David exprime cette importance d'avoir des services à proximité pour son premier logement qui était dans le centre-ville.

*David : « C'était bien j'avais la pharmacie pas loin, le médecin, de l'autre côté l'avocat. Y'avait tout en bas de chez moi c'était bien. »*

### 9.9.3. Aménagements intérieurs

Concernant l'espace intérieur, plusieurs éléments ont été relevés.

Tout d'abord, comme évoqué précédemment, le RSC et le CBx ont souligné qu'un logement vide pouvait accentuer le sentiment de solitude. De plus, il a été possible d'identifier que, lors de l'entrée dans le logement, les premières installations concernent souvent le lit et le réfrigérateur.

Pour les structures du RSC et d'IR, l'appropriation des lieux passe par un investissement progressif. Le RSC insiste sur l'importance de laisser les bénéficiaires choisir leurs meubles pour les encourager à se sentir chez eux.

*P9 : « Oui, ils ont besoin d'un temps d'adaptation et ça passe par l'investissement du logement, en mettant des meubles, [...]. » (RSC)*

Du côté d'IR, cet investissement peut aussi passer par la peinture ou la présence d'animaux.

*P1 : « Il y a une patiente qui a repeint chez elle [...]. Ça lui permettait de s'approprier les lieux. Pour d'autres, la possibilité d'avoir la présence de leurs animaux leur faisait se sentir chez eux. » (IR)*

Le CS évoque également des premiers gestes comme l'installation de tapis, tandis que Léana mentionne l'envie de décorer ou de peindre son logement.

La structure IR est la seule à encourager activement cet investissement en allant jusqu'à offrir des éléments de décoration, ce qui leur procure un sentiment de joie.

*P1 : « Tu en as un il était super content qu'on lui amène des plantes, [...]. » (IR)*

Malgré ces gestes d'appropriation, trois bénéficiaires rencontrés semblent limiter leur usage de l'espace. En effet, Jacques et Marc restent principalement sur leur fauteuil, à regarder la télé, et Léana décrit un usage limité dans l'utilisation de son logement.

*Léana : « En général, je ne fais que le ménage et dormir ici, sinon je ne fais rien. Je sors souvent marcher. »*

*Jacques : « Je suis pratiquement toujours ici sur mon fauteuil à regarder la télé. Des fois, je me fais à manger aussi bon pas grand-chose. »*

La télévision est un objet qui est revenu également dans le discours du d'IR et du CS. Cette dernière permet de créer un fond sonore proche de celui de la rue et de rompre le silence parfois angoissant.

*P2 : « La télé c'est un élément très important. Vous passez d'un endroit en rue où il y a toujours beaucoup de bruit, beaucoup d'agitation, [...]. Parfois quand ils arrivent en logement, [...]. que c'est extrêmement calme et qu'ils sont tout seuls. Ça arrive parfois que ça déclenche des angoisses. [...]. Donc on se rend compte que l'occupationnel c'est très important quand ils arrivent en logement et donc une télé [...] ça leur permet d'avoir un petit peu de bruit, d'avoir une occupation, de se sentir un petit peu moins seul parfois. » (CS)*

Le CBx aborde également cet élément du bruit en expliquant qu'un jeune avait refusé un logement côté jardin car c'était trop calme.

*P1 : « Il voulait un logement côté rue, parce qu'il avait besoin du bruit, parce qu'il était habitué à ce bruit. Et donc, c'était pour lui rassurant. » (CBx)*

Enfin, le RSC et le CS abordent la question de la qualité des meubles. Ceux-ci sont souvent achetés à bas prix par les bénéficiaires, et s'abîment vite. Un participant du RSC propose une piste d'aménagement intégrée qui permettrait de réduire les coûts pour les bénéficiaires. Le CS, lui, explique qu'il serait pertinent d'investir dans des meubles robustes.

*P4 : « Pour les meubles, s'ils avaient des logements comme on fait maintenant où la garde-robe est déjà intégrée dans les murs, ça ce serait l'idéal. Pour ne pas avoir besoin d'acheter un meuble. Et comme ils n'ont pas les moyens financiers, ils achètent en général des meubles qui ne sont pas forcément solides donc ils cassent vite. » (RSC)*

Le CBx n'a pas encore réfléchi à la question du logement meublé ou non, mais reconnaît la pertinence de cette question. Pour l'instant, il envisage plutôt que les bénéficiaires puissent le meubler eux-mêmes.

*P1 : « Pour les 5 logements, je pense que c'est la personne qui va meubler. C'est plus facile, comme ça la personne prend tout avec elle quand elle part, ou elle revend. C'est peut-être un peu d'argent. » (CBx)*

Enfin, Jacques, malgré un logement meublé, exprime une forme de mal-être lié à la solitude.

*Jacques : « Alors oui maintenant j'ai du matériel etc, mais bon je suis tout seul vingt-quatre heures sur vingt-quatre, je déprime je ne me sens pas bien dans ma peau je ne me sens pas bien. »*

#### 9.9.4. Espaces extérieurs

Les espaces extérieurs ne semblent pas constituer une priorité pour les bénéficiaires au moment de leur relogement, et constituent plutôt une demande ultérieure, d'après le RSC.

Jacques avait exprimé, comme nous avons pu le constater, son envie d'avoir un extérieur.

IR souligne que, bien que les éléments extérieurs soient une plus-value, elle n'a pas l'impression que ces espaces sont davantage exploités, et relève différentes utilisations :

*P1 : « C'est toujours bien mais je n'ai pas l'impression que c'est utilisé. Par exemple, il y en a un je ne crois pas qu'il utilise la cour, [...] à part pour aller pisser. [...] Le logement à Seraing il met des poubelles sur son balcon. D'autres l'utilisent pour aller fumer dehors. [...] » (IR)*

Cependant, cette structure précise que, pour les personnes ayant des animaux, il est préférable d'avoir un extérieur.

*P1 : « Par exemple, pour la personne avec des animaux, on ne l'aurait pas relogée dans le studio s'il n'y avait pas eu de cour. » (IR)*

D'autre part, les organisations du CS et du RSC s'accordent à dire que les balcons sont des éléments pouvant être dangereux, surtout pour les profils avec des problèmes d'assuétude. En effet, fournir des logements à ces profils suscite des inquiétudes quant aux chutes éventuelles.

*P4 : « En vrai, le fait qu'il n'y ait pas de balcon ce n'est pas plus mal pour eux. Car ça demanderait trop de vigilance, car parfois ils sont trop alcoolisés. Au début en tout cas. » (RSC)*

*P2 : « On a eu des expériences de personnes qui tombent d'un balcon, à plusieurs reprises. » (CS)*

Face à ces risques, un intervenant du RSC préfère proposer des espaces extérieurs à un moment ultérieur, lorsqu'une certaine stabilisation est retrouvée.

#### 9.10. Une réflexion en construction autour du logement

Plusieurs propos du RSC révèlent que la question du logement en tant qu'espace physique reste peu interrogée dans leur pratique quotidienne. Certains participants indiquent ne pas avoir réfléchi à certains aspects liés à l'usage de l'espace.

*P3 : « C'est vrai que je n'avais jamais pensé à ça, mais ils sont nombreux à ne pas utiliser tout l'appartement. » (RSC)*

De plus, un participant précise que les échanges ont permis d'approfondir une réflexion quant au logement.

*P3 : « C'était intéressant pour nous, ça nous oblige à réfléchir autour du logement. » (RSC)*

Il précise également ne pas avoir rencontré de documents traitant du logement en tant que tel.

*P3 : « [...] moi non plus, je n'ai jamais lu quelque chose qui concernait le logement en lui-même. » (RSC)*

D'autres propos suggèrent que le travail quotidien est centré avant tout sur les bénéficiaires et leurs problématiques sociales.

*P4 : « C'est vrai qu'on réfléchit plutôt aux bénéficiaires, la problématique de l'intégration. » (RSC)*

*P3 : « On est tellement dans la routine qu'on ne fait pas attention à ce genre de choses. » (RSC)*

Au CBx, la question de la structure même des logements n'a pas encore été approfondie.

*P1 : « Tout ce qui touche vraiment à la structure des bâtiments, en fait, ça reste une grosse question pour nous aussi. » (CBx)*

Dans cet entretien avec le CBx, l'organisation a formulé des propos autour de la réflexion sur les dimensions sociales, telles que les visites, l'écoute, la communication, tandis que les aspects liés au logement, comme la superficie ou les meubles étaient en questionnement.

Dans les entretiens réalisés, les éléments liés à l'accompagnement social ont souvent été abordés de manière spontanée. Les questions portant sur le logement lui-même nécessitaient parfois des relances ou des exemples pour être abordées.

## 9.11. Place des architectes dans les dispositifs Housing First

Un participant du CS précise qu'ils ont été obligés de faire appel à un architecte pour le projet de la rue Ferrer. Pour cet intervenant, l'architecte n'aurait pas fait une conception différente des appartements, même en ayant connaissance du public auquel les logements étaient destinés.

*P1 : « [...] je ne pense pas qu'ils auraient conçu les studios autrement, [...] qu'ils auraient fait pour quelqu'un d'autre. » (CPAS de Seraing)*

D'autre part, le CS précise qu'ils n'ont pas recours à des architectes pour leurs autres projets de relogement.

*P2 : « On n'a pas les sous. Ça coûte un peu cher. » (CS)*

## 9.12. Récapitulatifs des recommandations en termes de logements issu des entretiens

À partir des résultats, une grille de recommandations issus du terrain est élaborée, disponible en Annexe 9. Il regroupe les éléments en matière de logement exprimés par les professionnels et les bénéficiaires. Un extrait est présenté dans le tableau Tableau 8, ci-dessous, pour illustrer sa structure.

Tableau 8 : Extraits de la grille de recommandations en termes de logements issus des entretiens (Réalisé par Blanche Chausset)

Critères	Recommandations	Effets et modalités	Références
<b>Typologie du bâtiment</b>	Prévoir un logement individuel et dispersé	✓ Limiter la stigmatisation et l'effet "ghettos" pour une meilleur intégration	RSC CS CBx
		✓ Favorable pour les personnes avec des problèmes d'assuétudes	RSC
		✓ Favorable pour les personnes avec des problèmes mentaux	RSC IR
		✓ Limite les difficultés de gestions	RSC CS
		✓ Offrir un sentiment de d'intimité et sécurité et de contrôle	Léana

## Chapitre 10 : Discussions

Ce chapitre va aborder les résultats sous un angle plus critique. Pour ce faire un croisement avec les résultats et l'état de l'art est réalisé. Ces croisements permettront de répondre aux différentes questions de recherche. Ainsi, cette partie va s'organiser sous les grandes questions formulées à la suite de l'état de l'art. Une présentation des limites de cette étude et des perspectives sera également présentée à la fin de ce chapitre.

### 10.1. Première question de recherche

***Question 1 : Les programmes Housing First en Wallonie utilisent-ils des logements vacants, et les responsables de ces programmes trouvent-ils cela pertinent ?***

#### 10.1.1. Une notion floue

Comme l'a souligné Flas (2021), il n'existe pas de définition unique du logement vacant. En Wallonie, plusieurs critères doivent être réunis pour qu'un logement soit reconnu comme tel (Flas, 2021). La complexité même de cette définition est apparue au cours des entretiens, marqués par une certaine confusion sur ce que recouvrait réellement la notion de logement vacant. En effet, IR a interprété la notion comme désignant des logements « abandonnés » ou « insalubres ». Néanmoins, comme l'indique la littérature, bien que certains logements vacants puissent être dégradés (Coloos & Vorms, 2021), l'enjeu ici porte sur des logements inoccupés mais salubres, pouvant être réaffectés.

Du côté du CS, l'interlocuteur a répondu ne pas utiliser ce type de logement en précisant ensuite travailler avec des différentes formes de parc locatif. Cette réponse suggère que le terme n'a pas été compris, étant donné que ces parcs peuvent inclure des logements vacants. Cependant, il n'a pas été possible de savoir ce qu'il entendait par « logement vacant », la discussion ayant dévié vers d'autres sujets. Cette incompréhension peut venir du fait que le terme « logement vacant » reste encore vague ou que certaines représentations négatives y restent encore associées.

#### 10.1.2. Une mobilisation quasi inexistante

Globalement, aucune des structures interrogées ne mobilise les logements vacants, à l'exception du RSC. Cela montre que cette ressource demeure largement sous-exploitée dans la mise en œuvre des programmes Housing First. Ce constat fait écho aux observations issues de la littérature, où aucune documentation sur les programmes Housing First ne mentionne l'usage de logements vacants. De même, ces données d'utilisation ne sont pas présentes dans les sources du SPP IS, ce qui confirme que ce critère n'est pas intégré dans les programmes.

Ce non-usage ne semble pas venir d'un rejet, mais plutôt liée à plusieurs facteurs limitants. Tout d'abord, la méconnaissance de ce concept semble constituer un frein. En effet, certaines organisations associent les logements vacants à des biens insalubres ou abandonnés, ce qui peut expliquer pourquoi cette ressource peut être écartée. D'autre part, le fait que ce terme ne soit pas correctement compris laisse penser que ces biens soient encore peu connus, par les structures des programmes Housing First. Et donc la mobilisation de ces logements ne soit pas encore intégrée dans leurs pratiques. Aussi, le fait

que certaines structures, tel que le CS, ne gèrent pas directement les logements, limite leur implication sur ce sujet.

Ensuite, comme l'a mentionné le RSC, les équipes des programmes Housing First sont davantage concentrées sur l'aspect social et elles sont ancrées dans une routine. Ce focus sur le social s'est d'ailleurs ressenti dans leurs discours, cet aspect revenait de façon récurrente, spontanée et naturel. Ainsi la question du logement vacant n'apparaît pas dans leur priorité. Cela fait écho à la littérature qui accorde une place nettement plus grande aux dimensions sociales qu'aux problématiques du logement. Cette tendance a été confirmée par un participant du RSC.

Puis, au-delà de cette absence de réflexion et priorité, plusieurs freins concrets subsistent. Tout d'abord, pour que ces logements soient mobilisés, il est nécessaire qu'ils soient salubres, comme l'explique IR. Or, selon la littérature, ces logements vacants peuvent parfois être mauvais état, ce qui nécessitent des coûts de rénovations (Coloos & Vorms, 2021). Les structures interrogées ont indiqué qu'elles n'avaient pas les moyens de supporter les frais de tels travaux. Et comme le soulignent Ceranic et al. (2017), il existe peu d'aide pour la remise en état de ces logements. Par ailleurs, ces rénovations ne peuvent pas être assurées par les bénéficiaires, en raison de leur situation précaire, ni par les professionnels, car les équipes sont composées de travailleurs sociaux, donc ces rénovations sortent de leur cadre de travail. Une autre difficulté concerne l'accès même à ces logements. En effet, ces biens restent vacants car les propriétaires refusent de les remettre sur le marché. Cette réticence constitue un frein à toute tentative de mobilisation de ces logements vacants (Coloos & Vorms, 2021).

### 10.1.3. Une ressource pourtant perçue comme pertinente

Malgré ces freins identifiés, deux organisations ont indiqué que cette ressource pourrait être une solution pour reloger des bénéficiaires.

Pour expliquer cette pensée, le CBx a donné l'exemple d'un programme Housing First en Suède qui utilisent des bâtiments vacants à des fins d'hébergements. Ce programme a permis de mettre fin au sans-abrisme dans le pays. Ainsi, les logements vacants sont vus, selon le CBx, comme une solution pour mettre fin au sans-abrisme en Belgique. Le modèle suédois pourrait être transposable en Belgique. De plus, il insiste sur le fait qu'il y a trop de logements vacants pour qu'ils restent inutilisés. En effet, comme nous avons pu le voir, il y a environ 44 000 logements vacants en Wallonie (Flas, 2021), alors que le nombre de sans-abri est estimé à environ 19 000 (Lucas Ku Leuven & Cirtes Uclouvain, 2024). Cette disproportion avait déjà été évoquée par Toussaint (2017) et renforce l'idée qu'il serait pertinent de mobiliser cette ressource, qui excède largement les besoins estimés en logement.

Au-delà de l'aspect social, cette mobilisation des logements vacants présente également des avantages environnementaux. En effet, elle permet de réduire l'artificialisations des sols et de limiter l'émission de CO<sub>2</sub> (Godart & Ruelle, 2019).

De plus, d'après Godart et Ruelle (2019), elle constitue également une réponse concrète à la crise du logement, une problématique bien connue des acteurs de terrain. Cette crise du logement est d'ailleurs évoquée dans les structures des programmes Housing First. Le 9<sup>e</sup> rapport sur le mal-logement en Europe considère que la crise du logement est l'un des facteurs du sans-abrisme (Fondation Abbé Pierre & FEANTSA, 2024). Dans cette perspective de réalité sur le terrain et de cause du sans-abrisme, la

mobilisation des logements vacants apparaît comme une solution pertinente dans la lutte contre ce phénomène.

Cependant, l'idée de mobiliser des grands bâtiments collectifs soulève plusieurs interrogations. En effet, les professionnels ont évoqué des risques de ghettoïsation, de représenter des freins au rétablissement ou des difficultés de gestion de ce type de structures.

Bien que certaines actions aient déjà été mises en place en Wallonie pour lutter contre la vacance (UVCW, 2020), cette ressource reste très peu exploitée par les programmes HF. Pourtant, ce cadre existant devrait les encourager à s'y intéresser davantage, d'autant plus que, comme nous l'avons vu, les logements vacants représentent une réponse face au sans-abrisme.

Le CBx est la seule structure à avoir adopté une position claire sur ce sujet et à avoir entrepris une démarche d'information à cet égard. Cela s'explique probablement par le fait qu'il s'agit d'un projet plus récent. Cette observation laisse penser que les nouveaux programmes commencent peut-être à s'intéresser à cette problématique, tandis que les projets plus anciens restent davantage ancrés dans leurs pratiques habituelles

## 10.2. Deuxième question de recherche

***Question 2 : Les logements utilisés par les programmes Housing First sont-ils adaptés aux besoins des bénéficiaires ? Et si oui, en quoi le sont-ils ?***

### 10.2.1. Prise en compte de l'adaptation

Les résultats montrent que les professionnels cherchent, dans la mesure du possible, à adapter les logements aux besoins des bénéficiaires. Certains professionnels insistent sur l'importance de ne pas attribuer un logement de manière aléatoire, mais de veiller à ce qu'il soit réellement adapté à la personne et pour cela il est nécessaire d'avoir une connaissance approfondie du parcours et des attentes de la personne. Ainsi, plusieurs structures organisent des entretiens préalables au relogement afin de mieux cerner ces besoins.

Le fait que les professionnels expriment des préférences en matière de types de logement confirme bien que ces choix ne sont pas effectués au hasard. Par exemple, certains évitent de proposer des logements collectifs à des personnes ayant des troubles liés à l'assuétude ou la santé mentale.

Cette volonté d'adaptation se reflète également dans leurs discours. En effet, plusieurs professionnels ont évoqué des éléments concrets qu'ils appliquent à certains profils, bien que ces ajustements ne soient pas systématiques, cela montre que certains professionnels développent des stratégies d'adaptations spontanées pour que les logements soient adaptés.

Ces éléments laissent penser que, dans leurs pratiques, les professionnels ne considèrent pas le logement comme un simple abri, mais cherchent au contraire à l'adapter aux besoins des bénéficiaires. Ce positionnement semble contredire l'analyse de Wittman et al. (2017), selon lesquels les programmes Housing First négligent le rôle du logement et à le réduire à une fonction purement utilitaire.

Cependant en réalité, la situation est plus complexe. Il ne s'agit pas tant d'un désintérêt volontaire pour la dimension du logement, mais plutôt que plusieurs facteurs les empêchent de le considérer comme une priorité. Tout d'abord, la crise du logement et l'urgence dans laquelle s'inscrivent les relogements limitent les possibilités de choix. Comme le rappellent plusieurs professionnels ils « font avec ce qu'ils ont » et doivent parfois attribuer des logements qui ne sont pas idéalement adaptés. Ensuite, leur rôle, centré sur l'accompagnement, influence forcément leur priorité. Bien que l'importance du logement soit reconnue, il passe parfois en second plan face aux urgences sociales des bénéficiaires. De plus, on remarque que la question du logement n'est pas encore très développée dans leurs réflexions. Le focus sur l'accompagnement apparaît dans les entretiens. En effet, les éléments liés au logement sont évoqués souvent de manière indirecte, ou après reformulation. Alors que les aspects sociaux émergent naturellement, même lorsqu'ils ne faisaient pas partie de la grille d'entretien initiale. Cela s'explique notamment par le fait que l'habitat ne constitue pas le cœur de métier des intervenants, car leur rôle principal est l'accompagnement social. Mais également dû au fait du peu de littérature ou de cadre structurant pour guider une réflexion approfondie sur l'habitat dans les programmes Housing First.

En somme, même si l'adaptation du logement est pensée par certains professionnels, cette démarche demeure freinée par les contraintes du terrain, un cadrage institutionnel encore flou et une culture professionnelle centrée sur l'accompagnement social. Pour remédier à cela, il serait intéressant de sensibiliser davantage sur le rôle du logement auprès des programmes Housing First et d'encourager une réflexion interdisciplinaire sur la place de l'habitat dans les programmes Housing First.

### 10.2.2. Une adaptation importante pour le rétablissement

Wittman et al. (2017) soutiennent que les programmes Housing First néglige donc le rôle du logement dans le rétablissement. Pourtant, les entretiens menés, tout comme certaines références dans la littérature, montrent que l'adéquation entre le logement et les besoins du bénéficiaire peut fortement influencer la réussite du relogement, tandis qu'un logement réfléchi et ajusté au profil du bénéficiaire peut favoriser le relogement.

En effet, le discours permet de mettre en lumière que certains logements inadaptés ont pu créer de véritables obstacles. Par exemple, un logement trop grand peut renforcer le sentiment d'isolement, ou générer des charges supplémentaires difficiles à assumer (chauffage, électricité). De même, un logement mal isolé sur le plan phonique peut poser problèmes à une personne souffrant de troubles psychiatriques, et renforcer des symptômes comme la paranoïa ou le sentiment de persécution. A l'inverse, certains professionnels notent qu'un logement adapté (taille, configuration, emplacement) favorisent clairement les chances de réussite du relogement.

Un exemple parlant a été évoqué. Le cas d'un bénéficiaire qui a été relogé dans un immeuble social où vivaient de nombreux voisins. Le choix de ce logement avait été effectué sans que ses particularités psychiques n'aient été prises en compte. L'environnement s'est révélé inadapté, provoquant des tensions de voisinage, puis une expulsion. Ce cas souligne deux choses : d'une part, l'importance de bien connaître le profil du bénéficiaire avant toute attribution ; d'autre part, la nécessité pour les équipes Housing First de conserver un droit de regard sur le choix du logement, afin d'éviter des situations d'échec évitables.

Des bénéficiaires eux-mêmes ont mentionné avec déjà perdu un ou plusieurs logements avant d'accéder à leur logement actuel, en raison d'un cadre de vie inapproprié à leur situation ou d'un mauvais emplacement. Cela montre donc l'importance d'adapter le logement au profil pour assurer un relogement durable.

Ces constats rejoignent donc ceux établis dans les travaux de Rollings et Bollo (2021) ou encore de Wittman et al. (2017) qui insistent sur l'importance de l'environnement physique du logement dans le processus de rétablissement. Ils identifient plusieurs critères influençant le bien-être psychologique : sentiment de sécurité, intimité, qualité de l'environnement immédiat, ou encore la capacité à se projeter dans un lieu de vie. On comprend donc la volonté d'adapter le logement par les professionnels.

### 10.2.3. Les profils qui orientent le choix du logement

Les données recueillies montrant que certains profils spécifiques peuvent orienter les choix de logement. Alors que la littérature se concentre principalement sur l'adaptation du logement pour des personnes ayant des troubles mentaux ou des problèmes d'assuétude, deux profils centraux dans les programmes Housing First, les entretiens révèlent que les professionnels prennent en compte une diversité de situations bien plus large.

En effet, au-delà des problématiques liées à la santé mentale et aux addictions, les intervenants mentionnent aussi d'autres dimensions influençant leurs décisions : troubles du comportement, difficultés d'hygiène ou encore de limitations physiques. Cela montre que, sur le terrain, l'adaptation du logement dépasse les recommandations classiques centrées sur les profils « types » du modèle Housing First. Bien que les troubles mentaux et l'assuétude restent des déterminants importants, ils ne sont pas les seuls facteurs pris en compte.

Cette réalité rejoint les observations établies en littérature, qui souligne l'hétérogénéité des publics bénéficiaires (Lucas Ku Leuven & Cirtes Uclouvain, 2024). Lors des rencontres avec les personnes relogées, cette diversité était particulièrement marquée : des bénéficiaires de tous âges, genres, et parcours, porteurs de problématiques très différentes. Cette hétérogénéité rend indispensable la mise en place de réponses différenciées et appelle à une réflexion adaptée sur les modalités d'attribution des logements. L'adaptation devient d'autant plus importante que les profils s'éloignent du « bénéficiaire standardisé » souvent évoqué dans les recherches.

Néanmoins, cette idée que certains profils déterminent l'orientation du logement n'est pas toujours partagée par les professionnels. Un intervenant souligne, par exemple, que l'emplacement du logement ne dépend pas tant d'un type de trouble ou de la personnalité, que de ce que la personne souhaite ou est capable de gérer dans son quotidien. Même si des tendances générales peuvent orienter les décisions, chaque situation doit être traitée au cas par cas. Ainsi, même si certaines tendances d'adaptation et d'orientation se dégagent, chaque situation reste singulière.

#### 10.2.4. Besoins et attentes des bénéficiaires quant au logement

La littérature s'intéresse aux caractéristiques du logement susceptibles de favoriser le rétablissement (sécurité, intimité, stabilité), mais elle ne donne jamais d'informations sur les attentes des bénéficiaires eux-mêmes. Les résultats de cette recherche permettent de mieux cerner leurs besoins et attentes réels.

Tout d'abord, les résultats montrent une grande diversité d'attentes, ce qui rejoint le principe du cas par cas souvent évoqués par les professionnels. Certains bénéficiaires formulent des demandes précises concernant l'emplacement du logement (quartier calme, proximité des transports), la surface, la présence d'un espace extérieur, ou encore la luminosité, qui joue un rôle important dans leur bien-être quotidien. Un critère central, est celui du montant du loyer. Cela peut s'expliquer en raison de leurs faibles revenus. Les professionnels interrogés estiment qu'un loyer supérieur à 700 euros peut mettre en péril la stabilité résidentielles, surtout en cas de consommations ou d'addictions.

À l'inverse, certains bénéficiaires, comme Léana ou Jacques, n'expriment que peu, voire aucune attente. Cette absence de demande ne doit pas être interprétée comme un manque de besoins, mais peut refléter l'urgence de leur situation. En effet, les professionnels et Jacques expriment que la priorité absolue est de sortir de la rue. Les besoins fondamentaux (avoir un toit, se sentir en sécurité) prennent le pas sur des critères secondaires comme le confort ou l'esthétique du lieu.

Enfin, les retours sur l'adéquation entre les attentes et le logement attribué sont contrastés. Certains bénéficiaires indiquent que leurs critères prioritaires ont été satisfaits : surface suffisante, intimité préservée, emplacement adéquat. Toutefois, d'autres éléments, plus difficiles à anticiper, se sont révélés problématiques une fois installés. C'est notamment le cas de la luminosité du logement ou de l'ambiance du quartier, qui peut être perçue comme anxiogène. Ces limites montrent que, même avec une volonté d'adaptation de la part des professionnels, certains besoins ne se révèlent qu'après l'emménagement.

Par ailleurs, même si certains besoins peuvent être exprimés et que des adaptations du logement peuvent être prises en compte, cela ne garantit pas toujours un processus de rétablissement complet. C'est notamment le cas de Jacques, qui, malgré l'obtention d'un logement, déclare se sentir encore très mal. Comme le soulignent les professionnels, plus le parcours de vie en rue a été long, plus le chemin vers le rétablissement s'avère complexe et lent. Ce constat rejoint la littérature qui souligne l'impact profond de la rue et les obstacles au relogement. Cela montre que, si un logement adapté peut favoriser le rétablissement, le vécu antérieur peut continuer à entretenir un profond mal-être.

### 10.3. Troisième question de recherche

**Question 3 : Les recommandations théoriques, concernant le logement, identifiées pour favoriser le rétablissement sont-elles applicables au contexte wallon ? Les experts de terrain valident-ils ces critères ou en identifient-ils d'autres ?**

Afin d'évaluer si les recommandations théoriques identifiées sont applicables au contexte wallon, une confrontation sera faite avec les recommandations issues des entretiens. Cette comparaison a été réalisée en utilisant un système de couleurs pour visualiser les résultats, sur les tableaux des recommandations issues des entretiens et de la littérature.

- En vert : correspond aux recommandations identiques présenter à la fois dans la littérature et dans les entretiens. Il s'agit de points de convergence directe.
- En rouge : désigne les recommandations divergentes
- En bleu : indique les recommandations uniquement présentes dans les entretiens
- En orange : concerne les éléments issus des entretiens qui viennent renforcer ou appuyer des recommandations issues dans la littérature
- Surligner en vert : utilisé pour les convergences indirectes
- Surligner en orange : indique des éléments issus des entretiens (hors grille de recommandations) validant les recommandations théoriques

Ces tableaux comparatifs sont disponibles en Annexe 10 en raison de leur longueur, mais un extrait est présenté ci-dessous dans le Tableau 9, afin d'en illustrer la structure.

Tableau 9 : Extraits du tableau comparatif (Réalisé par Blanche Chausset)

Critères	Recommandations	Effets et modalités	Références
Typologie du bâtiment	Prévoir un logement individuel et dispersé	✓ Limiter la stigmatisation et l'effet "ghettos" pour une meilleure intégration	RSC CS CBx
		✓ Favorable pour les personnes avec des problèmes d'assuétudes	RSC
		✓ Favorable pour les personnes avec des problèmes mentaux	RSC IR
		✓ Limite les difficultés de gestions	RSC CS
		✓ Offrir un sentiment de d'intimité et sécurité et de contrôle	Léana

### 10.3.1. Constats initiaux

Le premier constat, mis en évidence dans le Tableau 10 ci-dessous, est que les entretiens ont permis de recueillir une quantité d'informations nettement plus importante que la littérature existante. Le terrain a permis de faire émerger près du double de recommandations et d'effets ou modalités que la littérature. Ce décalage illustre la contribution précieuse du travail de terrain, qui permet non seulement d'enrichir les apports théoriques, mais aussi de les nuancer ou de les préciser, comme nous le verrons par la suite.

Tableau 10 : *Éléments issus des grilles de recommandations (Réalisé par Blanche Chausset)*

	<b>Critères</b>	<b>Recommandations</b>	<b>Effets et modalités</b>
<b>Littérature</b>	5	11	26
<b>Issus des entretiens</b>	5	20	56

Cet écart peut s'expliquer par plusieurs facteurs. D'une part, les professionnels interrogés ont une expérience de terrain solide, acquise au fil de leurs accompagnements auprès d'un large éventail de bénéficiaires. Cette expérience leur permet de formuler des constats concrets et des recommandations détaillées. D'autre part, la littérature, comme le soulignent Wittman et al. (2017) et Rollings et Bollo (2021), demeure peu développée sur les critères relatifs au logement dans les programmes Housing First. Enfin, la diversité des profils interrogés a permis d'enrichir la grille avec des angles complémentaires.

### 10.3.2. Éléments convergents

#### **Convergences directes**

La confrontation entre les recommandations issues de la littérature avec celles formulées lors des entretiens fait apparaître plusieurs points de convergence directe. « Directe » signifie que les propos tenus sont identiques, sans ambiguïté ni interprétation. Ces convergences permettent de montrer que certains éléments issus de la littérature sont bien mis en œuvre dans les projets existants, ce qui confirme leur pertinence et leur validité sur le terrain. Ces points semblent donc des points fondamentaux à intégrer dans la grille finale de recommandations.

Le Tableau 11 ci-dessous permet de visualiser combien d'éléments issus de la littérature sont repris dans les entretiens :

Tableau 11 : *Convergence entre la théorie et les entretiens (Réalisé par Blanche Chausset)*

<b>Critères</b>	<b>Recommandations</b>	<b>Effets et modalités</b>
4/5	9/11	13/26

Le premier constat est que quatre critères sur cinq identifiés dans la littérature sont également abordés dans les entretiens, à l'exception des espaces extérieurs. Cela suggère une convergence générale autour des grandes catégories de réflexion, confirmant leur importance dans une perspective de rétablissement. Du côté des recommandations, la majorité (9 sur 11) sont reprises

dans les pratiques de terrain. Cette convergence montre que les apports de la littérature sont reconnus dans les expériences de terrain. Concernant les effets et modalités, treize sur les vingt-six présentent une convergence explicite. Bien que cela ne représente que la moitié des éléments validés, cela ne signifie pas pour autant que les autres sont invalidés, comme nous l'expliquerons ultérieurement.

Certaines convergences se distinguent. En effet, certaines sont évoquées par une grande majorité. Le Tableau 12, ci-dessous, reprend les éléments les plus fréquemment abordés. Ces récurrences laissent penser qu'ils sont perçus comme les plus pertinents pour favoriser le rétablissement.

Tableau 12 : Convergences principales (Réalisé par Blanche Chausset)

Critères	Recommandations	Effets modalité	Nbrs de personnes
<b>Typologies du bâtiment</b>	Prévoir un logement individuel et diffus	✓ Limiter la stigmatisation et "l'effet ghettos" pour une meilleure intégration	4
<b>Emplacement /localisation</b>	Être proche des transports en commun et des services	✓ Favoriser l'autonomie dans les déplacements pour les bénéficiaires qui n'ont ni le permis de conduire ni voiture	5
	Privilégier un quartier sécurisant et calme		4
<b>Espaces intérieurs</b>	Permettre la personnalisation et la décoration	✓ Favoriser l'appropriation des lieux	6

Padgett (2007) montre que le rétablissement passe par le sentiment de « chez-soi ». Ce sentiment repose sur la stabilité, l'intimité, le contrôle de son espace et la possibilité de reconstruire son identité. Les caractéristiques du logement les plus fréquemment évoquées rejoignent ses propos. En effet, la stabilité est favorisée grâce à un quartier calme et sécurisant, la possibilité de se reconstruire une identité par le logement individuel, limitant les effets de ghettoïsation. De même, le contrôle de son espace passe par l'appropriation des lieux, notamment par la personnalisation de l'intérieur.

### Convergences indirectes

Si certains effets ou modalités ne convergent pas directement, cela tient souvent à des différences de formulation. En effet, la littérature propose souvent des recommandations plus générales ou abstraites, tandis que les professionnels, eux, s'expriment à partir de situations concrètes, vécues sur le terrain. Ainsi, certains critères théoriques peuvent être validés indirectement grâce à des éléments évoqués en entretiens.

On remarque deux types de convergences indirectes permettant de venir valider les recommandations théoriques.

Type 1 :

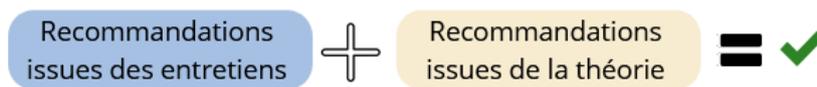


Figure 3 : Convergences indirectes de type 1 (Réalisé par Blanche Chausset)

Ces types de convergences désignent des situations où deux éléments, l'un issu de la théorie et l'autre provenant du terrain, expriment une idée similaire ou complémentaire, bien qu'ils soient formulés de manière différente. Ces convergences indirectes sont signalées à l'aide d'un surlignage vert, comme nous pouvons le voir dans la Figure 4 ci-dessous :

Figure 4 : Extraits des recommandations issues des entretiens et de la théorie (Réalisé par Blanche Chausset)

Qualité du logement	Prévoir un logement salubre, non dégradé	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offrir un sentiment de dignité</li> <li>✓ Être sans-abri ne signifie pas mériter moins</li> </ul>	IR RSC	Qualité du logement	Prévoir un logement salubre, non dégradé	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offrir un sentiment de dignité</li> <li>✓ Diminuer la stigmatisation</li> <li>✓ Offrir un confort</li> </ul>	(Rollings et al., 2021)
---------------------	--	--	-----------	---------------------	--	---	-------------------------

Ces deux propos surlignés montrent une convergence indirecte car en théorie, un logement de mauvaise qualité peut renforcer une image négative de soi et accentuer la stigmatisation (Rollings & Bollo, 2021). Sur le terrain, plusieurs professionnels ont souligné que ce n'est pas parce quelqu'un a connu la rue qu'il doit vivre dans logement indigne et donc il est nécessaire de proposer un logement salubre. Cela rejoint la volonté de ne pas renvoyer une image stigmatisante aux sans-abris.

Type 2 :

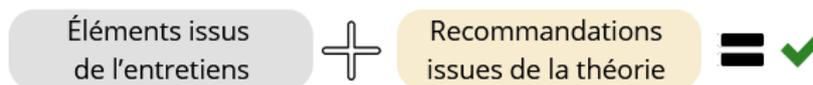


Figure 5 : Convergences indirectes de type 2 (Réalisé par Blanche Chausset)

Ces types de convergences désignent des situations où un élément de la grille théorique est validé par un propos issu des entretiens, sans pour autant qu'il figure dans la liste des recommandations extraites des entretiens. Ces convergences indirectes sont surlignées en orange, comme nous pouvons le voir dans la Figure 6 :

Espaces intérieurs	Fournir équipements de base (cuisine, salle de bain, rangements)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reprendre des routines quotidiennes</li> <li>✓ Renforcer l'autonomie</li> </ul>	(Rollings et al., 2021)
--------------------	--	--	-------------------------

Figure 6 : Extrait des recommandations issues de la théorie (Réalisé par Blanche Chausset)

Concernant cet exemple, la littérature explique que fournir un équipement de base (cuisine, salle de bain) est un moyen de favoriser la reprise de routine quotidienne et de retrouver une autonomie (Rollings & Bollo, 2021). Cet élément est donc validé par les entretiens, car les professionnels ont

évoqué le fait que les personnes relogées « réapprennent à faire à manger ». Cela illustre bien que l'équipement, tel que la cuisine dans ce cas, participe à la reconstruction des habitudes de vie.

### 10.3.3. Éléments divergents

Deux éléments seulement semblent diverger entre les recommandations établies.

Tout d'abord, la recommandation d'éloigner les bénéficiaires des points de vente, (alcool, drogue) pour limiter les tentations, est soutenue par Wittman et al., (2017) ainsi que par deux des structures interrogées. Toutefois, une organisation a remis en question cette recommandation, car elle considère qu'un tel éloignement ne changerait rien aux habitudes de consommation et rendait simplement leur quotidien plus difficile. Cette divergence illustre que, même parmi les professionnels, les perspectives peuvent différer. La position de cette organisation peut se comprendre au regard du principe fondamental du modèle Housing First, qui n'exige pas l'arrêt de la consommation (Busch-Geertsema, 2013). Un éloignement est donc perçu, pour elle, comme une forme de contrainte. Cependant, toujours selon ce modèle, l'un des objectifs est également de réduire les risques liés à la consommation (Busch-Geertsema, 2013). Cela peut donc passer par un environnement moins propice à la consommation. Cette recommandation est sans doute perçue, par ceux qui la soutiennent, comme un moyen de soutien au processus de rétablissement. Ainsi, les deux positions sont cohérentes selon le contexte. La recommandation d'éloignement semble pertinente, à condition qu'elle soit adaptée aux besoins individuels, qui est également un des principes du modèle HF.

Deuxièmement, la littérature souligne l'importance des espaces extérieurs, tels que les balcons ou les grandes baies vitrées pour garder un lien avec l'extérieur (L'Avenir, 2017). Cette recommandation pourrait être validée pour les recommandations finales, car elle permettrait une transition vers le relogement. Cependant, la présence de balcons peut poser problème pour certains publics en situation d'assuétudes. De plus, les résultats mettent en évidence que les bénéficiaires exploitent peu les espaces extérieurs. Cela invite donc à ne pas considérer cette recommandation, sauf dans des cas spécifiques, par exemple pour les personnes ayant un animal de compagnie.

### 10.3.4. Éléments nouveaux

Les résultats permettent de faire émerger un certain nombre d'éléments non abordés dans la littérature, comme le montre le Tableau 13 ci-dessous :

*Tableau 13 : Éléments issus de la grille de recommandations des entretiens (Réalisé par Blanche Chausset)*

Critères	Recommandations	Effets et modalités
5	12/20	13/26

On retrouve deux types d'éléments nouveaux.

Type 1 : Éléments complétant les convergences

Certains sont nouveaux mais permettent de venir compléter des éléments de convergence. Pour visualiser ce que cela veut dire, voici un exemple parlant, comme le montre la Figure 7 ci-dessous.

Qualité du logement	Garantir une isolation acoustique efficace	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Préserver l'intimité et diminuer sentiment de persécution pour les personnes avec des problèmes mentaux</li> <li>✓ Limiter le non-investissement de tout l'espace de leur logement</li> </ul>	RSC
---------------------	--	--	-----

Figure 7 : Extraits d'éléments nouveaux renforçant éléments convergents (Réalisé par Blanche Chausset)

Dans cet exemple, la théorie et les entretiens s'accordent sur l'importance de l'isolation acoustique pour préserver l'intimité et limiter le sentiment de persécution. Les entretiens permettent cependant d'aller plus loin. En effet, ils précisent d'une part les profils concernés. Mais ils viennent également montrer les conséquences d'une mauvaise isolation, en donnant l'exemple d'un bénéficiaire qui entendait trop ses voisins depuis sa chambre, au point qu'il préférerait dormir dans le salon

#### Type 2 : Nouveautés non couvertes par les sources théoriques

Un second type d'apport issu des entretiens concerne les éléments totalement absents de la littérature. Sur certaines thématiques, le terrain révèle davantage de recommandations que la littérature. Les exemples frappants sont pour les typologies, où quatre éléments ont émergé des entretiens contre un seul en théorie, et les espaces intérieurs, où quatre éléments ont émergés, contre deux en théorie. Cela montre que certaines dimensions du logement sont largement sous-traitées dans la littérature.

Bien que les professionnels déclarent peu réfléchir au logement, leurs propos révèlent qu'ils ont en réalité développé de nombreux critères. Par exemple, le CBx affirme ne pas avoir considéré la question de la superficie, en évoquant un cas où un logement plus petit était plus adapté. Ce décalage montre qu'ils détiennent un savoir implicite, sans toujours en avoir conscience, et cela se reflète dans les critères.

Par ailleurs, certains critères montrent une grande convergence répétée dans les entretiens, comme le montre le Tableau 14. Cela appuie davantage la pertinence de certains critères.

Tableau 14 : Convergences entre éléments nouveaux (Réalisé par Blanche Chausset)

Critères	Recommandations	Effets modalité	Nbrs de personnes
Typologies du bâtiment	Appartements au RDC	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Éviter les escaliers pour personnes avec des problèmes de mobilités</li> <li>✓ Garantir l'accessibilité au logement</li> </ul>	3
	Minimiser la taille du logement : studio	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adapter car souvent n'investissent pas tout l'espace</li> </ul>	4
Emplacement/localisation	Privilégier un quartier sécurisant et calme	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permet une rupture avec les mauvaises fréquentations de la rue</li> <li>✓ Changer de mode de vie</li> </ul>	3
Espaces intérieurs	Importance de la télévision	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Occupationnel</li> <li>✓ Diminue la solitude, angoisse</li> <li>✓ Diminue transition entre la rue et le calme du logement</li> </ul>	4

## 10.4. Recommandations finales

### ***Quelles sont les recommandations à prendre en compte pour qu'un logement vacant devienne un logement adapté aux personnes sans-abri dans le cadre des programmes Housing First en Wallonie ?***

A la suite des comparaisons entre théorie et terrains, il a été possible de faire émerger une liste de recommandations finales, disponible dans le Tableau 15. Toutes ces recommandations rappellent que le logement ne peut se limiter à quatre murs, et inclus des dimensions sociales, psychologiques et pratiques.

Cette grille trouve également sa légitimité dans les entretiens, notamment avec le CBx, qui a formulé un certain nombre de questions ou d'absences de réflexion, alors que d'autres structures avaient déjà des éléments de réponse. Tel que la question du mobilier. Plusieurs organisations ont été confrontées à des situations problématiques qui auraient pu être évitées si ces critères avaient été anticipés. Par exemple, certains logements trop grands ont généré un renforcement de la solitude, des difficultés d'entretiens, ou des surcoûts énergétiques. Alors que d'autres intervenants recommandaient les studios précisément pour ces raisons.

De plus, les entretiens montrent l'intérêt de formaliser ces critères, car le CBx expliquait vouloir s'inspirer d'expériences existantes pour son futur projet. Dans ce cadre, la grille peut servir d'outil dès le début d'un projet, en offrant une base de réflexion et en permettant ainsi de limiter leur démarche de type "essai-erreur", et de maximiser les chances de relogement durables.

Suite à ces constatations, cette grille s'adresse principalement aux professionnels de terrain, impliqués dans les programmes de relogement Housing First. Cela dit, cette grille ne prétend pas imposer des réponses toutes faites, mais plutôt servir d'axe de réflexion et d'attention. Elle doit être utilisée comme un outil souple, à adapter au cas par cas, en fonction des profils et contraintes de chaque contexte.

Tableau 15 : Recommandations finales (Réalisé par Blanche Chausset)

Dans cette grille, le signe ✓ désigne les apports et effets sur le bénéficiaire, et 🛠️ désigne plutôt les outils ou éléments à mettre en place pour respecter la recommandation.

Critères	Recommandations	Effets et modalités
<b>Typologie du bâtiment</b>	Prévoir un logement individuel et dispersé	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Limiter la stigmatisation et l'effet "ghettos" pour une meilleure intégration</li><li>✓ Favorable pour les bénéficiaires ayant des <b>problèmes d'assuétudes</b> ou <b>problèmes mentaux</b></li><li>✓ Limite les difficultés de gestions</li><li>✓ Offrir un sentiment de proximité et de sécurité et de contrôle</li></ul>

	Prévoir un logement au rez-de-chaussée	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Éviter les escaliers pour les bénéficiaires ayant des <b>problèmes de mobilités</b></li> <li>✓ Permet de garantir l'accessibilité au logement</li> <li>✓ Éviter les escaliers pour les bénéficiaires ayant des <b>problèmes d'assuétudes</b></li> </ul>
	Limiter la densité du voisinage	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Minimiser les gênes sonores pour les voisins</li> <li>✓ Minimiser les tensions entre voisins et personnes avec les bénéficiaires ayant des <b>problèmes de comportements</b></li> </ul>
	Minimiser la taille du logement : privilégier les studios	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réduire les besoins en chauffage pour limiter les charges difficiles à assumer par les bénéficiaires</li> <li>✓ Réduire les besoins en mobilier, souvent coûteux ou difficilement accessibles</li> <li>✓ Facilite et limite l'entretien</li> <li>✓ Nécessite moins de mobilier</li> <li>✓ Limiter le sentiment de solitude, en occupant un espace plus compact</li> <li>✓ Mieux adapté car les bénéficiaires ont parfois tendance à investir qu'une partie du logement</li> </ul>
	Prévoir un logement côté rue	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si besoin d'un environnement sonore familier</li> </ul>
<b>Qualité du logement</b>	Prévoir un logement salubre et non dégradé	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offrir un sentiment de dignité pour limiter la stigmatisation et renforcer l'estime de soi pour rappeler que chacun mérite un cadre de vie respectueux</li> <li>✓ Non-possibilité d'entreprendre des rénovations à cause du coût</li> <li>✓ Non-possibilité d'entreprendre des rénovations à cause des difficultés à réaliser cette tâche pour des bénéficiaires ayant des <b>problèmes de mobilités</b></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Éviter d'ajouter une charge mentale ou un stress supplémentaire à des bénéficiaires déjà fragilisés, souvent centrés sur leur santé physique ou mentale</li> <li>✓ Éviter que l'état du logement parasite le travail d'accompagnement</li> </ul>
	Assurer une bonne lumière naturelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Améliorer le confort et la perception du lieu pour soutenir la santé mentale</li> <li>✓ Éviter une rupture brutale avec l'environnement extérieur connu</li> <li>✓ Limiter la sensation d'enfermement</li> </ul>
	Garantir une isolation acoustique efficace	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Préserver l'intimité et diminuer le sentiment de persécution pour les bénéficiaires ayant des <b>problèmes mentaux</b></li> <li>✓ Favoriser l'investissement de tout le logement</li> <li>✓ Réduire les tensions avec le voisinage qui peuvent survenir à cause des nuisances sonores des bénéficiaires</li> </ul>
	Garantir une isolation thermique efficace	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assurer un confort thermique</li> <li>✓ Prévenir les retours en rue ou les désillusions</li> </ul>
<b>Emplacement / Localisation</b>	Être proche des transports en commun et des services	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Favoriser l'autonomie dans les déplacements pour les bénéficiaires n'ayant pas de permis de conduire ou de voiture</li> <li>🔧 Prioriser le centre-ville</li> </ul>
	Privilégié un quartier que les bénéficiaires connaissent	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Favorise l'insertion en maintenant un lien avec les repères, habitudes et relations du lieu de vie</li> </ul>
	Éloigner le logement des points de vente d'alcool et de drogue	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réduire les tentations pour les bénéficiaires ayant des <b>problèmes d'assuétudes</b> en démarche de réduction ou de sevrage (à adapter le bénéficiaire n'est pas dans cette démarche)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>🔧 Eviter les quartiers de deal</li> <li>🔧 S'éloigner du centre-ville</li> </ul>
	Privilégier un quartier différent de ce qu'ils ont connus	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Favoriser une rupture avec les fréquentations problématiques liées à la vie en rue, pour prévenir des risques d'occupation indésirable, de dégradations ou de nuisances sonores</li> <li>✔ Permet de changer de mode de vie et de se reconstruire</li> <li>🔧 Éviter les quartiers où le bénéficiaire pourrait être harcelé</li> </ul>
	Privilégier un quartier sécurisant, calme et tolérant	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Limiter un environnement bruyant et agressif pour offrir un sentiment de bien-être et d'intégration</li> <li>✔ Limiter les risques de conflits ou de problèmes juridiques liés aux <b>consommations</b> ou aux fréquentations des bénéficiaires</li> </ul>
<b>Espaces intérieurs</b>	Permettre la personnalisation et la décoration	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Favoriser l'appropriation des lieux pour encourager l'investissement du lieu</li> <li>🔧 Permettre aux bénéficiaires de choisir leur mobilier, décorations</li> <li>✔ Diminuer le sentiment de solitude grâce aux meubles</li> </ul>
	Attention porter sur les revêtements de murs et les matériaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Améliorer la gestion des nuisibles pour les bénéficiaires ayant des <b>problèmes d'hygiène</b></li> <li>✔ Limiter les dégradations</li> <li>🔧 Favoriser matériaux/revêtement lisse et non en bois</li> </ul>
	Assurer un cadre rassurant	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Offrir un sentiment de sécurité</li> <li>🔧 Mise en place de parlophone</li> </ul>

	Importance de la télévision	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Occupationnel</li> <li>✓ Diminue la solitude et les angoisses</li> <li>✓ Limiter la rupture entre la rue et le logement concernant le bruit</li> </ul>
	Qualité du mobiliers	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permet de réduire coût d'aménagement</li> <li>✓ Limiter que le mobilier se casse</li> <li>🔧 Prévoir des mobiliers robustes</li> <li>🔧 Prévoir des garde-robes intégrés</li> </ul>
	Fournir équipements de base (cuisine, salle de bain, rangements)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reprendre des routines quotidiennes (faire à manger etc...)</li> <li>✓ Renforcer l'autonomie</li> </ul>
<b>Espaces extérieurs</b>	Eviter les balcons	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limiter le risque de tomber pour les bénéficiaires ayant des <b>problèmes d'assuétudes</b></li> </ul>
	Prévoir si un besoin spécifique est identifié	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Préférable si présence d'animaux</li> <li>✓ Éviter de mobiliser des logements avec extérieurs sous-utilisés</li> </ul>

## 10.5. Limites et perspective

### Perspectives

Ce travail confirme que les logements individuels et diffus sont les plus valorisés dans les approches Housing First, tant dans la littérature que sur le terrain.

Toutefois, les échanges menés avec le CBx invitent à élargir cette perspective. L'idée de mobiliser des bâtiments collectifs vacants, comme le fait la Suède, pourrait représenter une piste à explorer pour répondre à la pénurie de logements adaptés. Une recherche future pourrait ainsi étudier la faisabilité de tels projets en Wallonie, en évaluant les conditions nécessaires à leur réussite.

De plus, une perspective directe de ce mémoire serait de tester la grille de recommandations dans un projet concret de relogement, tel que le programme Housing First actuellement en préparation pour le CBx. Cela permettrait non seulement d'évaluer la pertinence et la faisabilité des critères proposés.

Une autre piste de réflexion concerne la place des architectes dans les projets Housing First. Ce travail a montré que leur présence est quasi inexistante, tant sur le terrain que dans la littérature. Les professionnels interrogés ne travaillent pas avec des architectes, principalement en raison du coût, mais aussi car ils ne perçoivent pas de valeur ajoutée. En effet, lors d'un entretien avec le CS, un intervenant expliquait ne pas voir ce que l'architecte, travaillant sur le projet de la rue Ferrer, aurait pu changer à la conception, même en connaissant le public visé. Ce type de retour interroge. En effet, cela veut-il dire qu'ils ne voient pas la valeur ajoutée, ou est-ce parce que le logement est encore envisagé comme secondaire ? Une piste de recherche future pourrait donc être de mieux comprendre comment intégrer l'architecture dans ces démarches et ce qu'elle pourrait apporter à ces projets. Cela permettrait de croiser les regards sociaux et architecturaux, et d'enrichir les pratiques du relogement.

Enfin, une dernière piste de recherche pourrait consister à approfondir la récolte d'avis des bénéficiaires sur les critères proposés. Dans le cadre de ce travail, il a été difficile d'aborder directement cette question avec les personnes relogées, en raison des nombreuses limites rencontrées lors des entretiens. En effet, les entretiens menés avec les bénéficiaires ont souvent été très courts (10 min environ), car plusieurs donnaient des réponses brèves, semblaient gênées ou montraient clairement qu'elles ne souhaitent pas répondre aux questions. Dans certains cas, le contexte ne favorisait pas un échange naturel. En effet, parfois l'entretien débutait à la suite de leur rendez-vous avec l'accompagnant, ce qui rendait l'entrée en matière très formelle. De plus, certains entretiens se sont déroulés debout, rendant un échange naturel également difficile. Cela a limité la possibilité d'approfondir certains sujets. Pourtant, leur point de vue serait essentiel pour affiner les recommandations et évaluer ce qui, dans le logement, soutient ou freine réellement le processus de rétablissement.

## **Limites**

Ce travail a été marqué par plusieurs limites, principalement liées au contexte de recherche et à l'évaluation progressive de la question d'étude.

Dans un premier temps, ce travail a rencontré plusieurs limites, notamment méthodologiques. Le projet n'était pas encore clairement défini au moment de la préparation des entretiens. Faute de direction précise, une grille d'entretien a dû être construite rapidement afin de lancer les rencontres.

Ce manque de cadrage initial a eu un impact sur la structure de la grille, qui abordait de nombreux sujets parfois périphériques. Cela a contribué à produire un corpus dense, dont tous les éléments n'ont pas pu être traités dans la discussion.

Ainsi, certaines thématiques, comme l'accompagnement, le déroulement du relogement ou les questions générales, n'ont pas été approfondies. Un cadrage plus resserré dès le départ aurait sans doute permis de concentrer les efforts sur les points les plus centraux de la recherche.

Par ailleurs, cette nécessité de rencontrer rapidement des professionnels, a influencé la sélection. Deux entretiens ont été menés avec des professionnels qui n'étaient pas directement impliqués dans le relogement, c'est le cas du SPP IS et du CBx. Malgré une prise de contact et l'envoi préalable de la grille d'entretien, des malentendus ont limité la pertinence de certaines données. Ces échanges ont malgré tout permis de mieux comprendre les attentes en amont de la mise en place des projets et ont apporté une plus-value indirecte.

## Chapitre 11 : Conclusion

Ce travail avait pour objectif d'identifier les recommandations à prendre en compte pour qu'un logement vacant devienne un logement adapté aux personnes sans-abri, dans le cadre des programmes Housing First en Wallonie. Tout d'abord, il y avait la recherche sur l'utilisation effective des logements vacants dans ces programmes Housing First, puis l'adaptation des logements aux profils des bénéficiaires, et l'applicabilité des recommandations théoriques au contexte wallon.

Les résultats ont d'abord révélé que les logements vacants sont peu mobilisés dans les programmes Housing First actuellement. Cette sous-utilisation semble liée à plusieurs facteurs : une méconnaissance du concept de vacances, des représentations négatives associées à ces logements, ainsi que des freins concrets, comme les difficultés liées aux rénovations. Aucun acteur interrogé, à l'exception du RSC, n'utilisait ce type de ressource. Cependant, certaines structures ont reconnu son potentiel et ont évoqué des exemples étrangers ou des données illustrant l'écart entre le nombre de logements vacants et celui des personnes sans-abri. Malgré l'existence de dispositifs visant à lutter contre la vacance, cette ressource reste peu mobilisée dans les pratiques observées.

Les entretiens ont montré que la question de l'adaptation des logements est prise en compte par les professionnels, notamment via des entretiens avec les bénéficiaires et grâce à certaines attentes formulées en amont du relogement. Des profils spécifiques interviennent dans l'orientation des choix de logements. Néanmoins, l'adaptation reste parfois secondaire face à l'urgence, au manque de choix ou aux contraintes de terrain, ce qui peut engendrer des difficultés après le relogement. Ces difficultés montrent l'importance d'adapter les logements.

Par ailleurs, la confrontation entre la littérature et les entretiens a permis de constater qu'un grand nombre de recommandations théoriques sont jugées pertinentes. Seules quelques-unes sont nuancées ou contestées. En parallèle, de nouveaux critères sont apparus dans les discours, enrichissant les recommandations initiales. L'ensemble de ces éléments a permis d'établir une série de recommandations finales visant à orienter l'utilisation des logements vacants dans une perspective de rétablissement. Cette grille vise donc davantage à être utilisée par les professionnels à la destination des bénéficiaires.

# Bibliographie

Achard, C. (2016). Sans-abrisme et errance : entre causes et conséquences. *Sociographe*, N° 53(1), 85.

<https://doi.org/10.3917/graph.053.0085>

Baa, R. (2024). Effects of homelessness on quality of life and health. Dans *Elsevier eBooks* (p.

271-287). <https://doi.org/10.1016/b978-0-443-14052-5.00015-x>

Baptista, I., & Marlier, E. (2019, septembre). *Fighting homelessness and housing exclusion in Europe: A study of national policies*. European Social Policy Network (ESPN).

[https://www.researchgate.net/profile/Eric-](https://www.researchgate.net/profile/Eric-Marlier/publication/336216510_Fighting_homelessness_and_housing_exclusion_in_Europe_A_study_of_national_policies/links/5d94a296a6fdcc2554adcdb8/Fighting-homelessness-and-housing-exclusion-in-Europe-A-study-of-national-policies.pdf)

[Marlier/publication/336216510\\_Fighting\\_homelessness\\_and\\_housing\\_exclusion\\_in\\_Europe\\_A\\_study\\_of\\_national\\_policies/links/5d94a296a6fdcc2554adcdb8/Fighting-homelessness-and-housing-exclusion-in-Europe-A-study-of-national-policies.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Eric-Marlier/publication/336216510_Fighting_homelessness_and_housing_exclusion_in_Europe_A_study_of_national_policies/links/5d94a296a6fdcc2554adcdb8/Fighting-homelessness-and-housing-exclusion-in-Europe-A-study-of-national-policies.pdf)

Bayenet, B., Carlier, J., Tojerow, I., & Verdonck, M. (2022). *Le sans-chez-soirisme : suite ou fin ?*

(Rapport final). Département d'économie appliquée (DULBEA), Université libre de Bruxelles (ULB). [https://www.briobrusssel.be/sites/default/files/2022-10/Rapport-DULBEA\\_2.pdf](https://www.briobrusssel.be/sites/default/files/2022-10/Rapport-DULBEA_2.pdf)

Blanchet, A., & Gotman, A. (2007). *L'entretien* (2<sup>e</sup> éd. refondue). Paris : Armand Colin. (Série « L'enquête et ses méthodes »)

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research In*

*Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Busch-Geertsema, V. (2013). *Housing First Europe. Final Report*. GISS (Institute for Social Innovation), Bremen.

<https://www.habitat.hu/files/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>[https://www.habitat.hu/files](https://www.habitat.hu/files/FinalReportHousingFirstEurope.pdf)  
[/FinalReportHousingFirstEurope.pdf](https://www.habitat.hu/files/FinalReportHousingFirstEurope.pdf)

Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O’Sullivan, E., & Pleace, N. (2010). *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*. FEANTSA.

[https://www.feantsa.org/download/fea\\_020-10\\_en\\_final8900978964616628637.pdf](https://www.feantsa.org/download/fea_020-10_en_final8900978964616628637.pdf)

Busch-Geertsema, V., Johnson, G., & O’Sullivan, E. (2024). Defining homelessness. In G. Johnson, D. Culhane, S. Fitzpatrick, S. Metraux, & E. O’Sullivan (Eds.), *Research handbook on homelessness* (pp. 12–22). Edward Elgar Publishing.

<https://doi.org/10.4337/9781800883413.00010>

Carotenuto-Garot, A., & Marques, E. M. (2021). Les visages du sans-abrisme en France : la modélisation de la carrière de sans-domicile comme substitut de la catégorisation actuelle.

*Écrire le Social*, N° 3(1), 3-18. <https://doi.org/10.3917/esra.003.0003>

Centre public d’action sociale (CPAS) de la Ville de Bruxelles. (s.d.). *Logement*. Consulté le 1 mai 2025 sur <https://cpasbxl.brussels/?p=9>

Centre Public d’Action Sociale de Seraing. (s.d.). *Les services*. Consulté le 28 avril 2025 sur <https://cpasseraing.be/les-services/>

Ceranic, B., Markwell, G., & Dean, A. (2017). ‘Too Many Empty Homes, Too Many Homeless’ – A Novel Design and Procurement Framework for Transforming Empty Homes through Sustainable Solutions. *Energy Procedia*, 111, 558-567. <https://doi.org/10.1016/j.egypro.2017.03.218>

Coloos, B., & Vorms, B. (2021, 16 février). *Pour en finir avec les logements vacants*. Politique du logement. Consulté le 15 avril 2025 sur <https://politiquedulogement.com/2021/02/pour-en-finir-avec-les-logements-vacants/>

Coppillie, C.R., & Zamarro, E.M. (2024). Contribución de la prisión al sinhogarismo: Un enfoque cualitativo [Contribution of imprisonment to homelessness: A qualitative approach]. *Revista Prisma Social*, (45), 219–246. <https://orcid.org/0009-0001-5215-4058>

CPAS de Liège. (n.d.). *ASBL Abri de Nuit*. CPAS de Liège. Consulté le 6 avril 2025 sur <https://www.cpasdeliege.be/les-services/urgence-sociale/asbl-abri-de-nuit>

Damon, J. (2007). La prise en charge des vagabonds, des mendiants et des clochards : une histoire en mouvement. *Revue de droit sanitaire et social*, 43(6), 933–951. <https://eclairs.fr/wp-content/uploads/2011/09/PriseEnChargeVagabondsDamonRDSS.pdf>

Damon, J. (2012). *La question SDF* (2e éd.). PUF. Presses Universitaires de France.

De Backer, R. (2023). *Housing First : Un référentiel capacitant ? L'usage des capacités dans la compréhension des trajectoires de (sortie du) sans-abrisme* [Thèse de doctorat, Université de Liège]. *ProQuest Dissertations & Theses Global*. <https://www.proquest.com/docview/3110357296>

De Ruyt, C. (2024, 13 juin). *Le difficile équilibre entre droit au logement et droit de la propriété*. Cairn Legal. Consulté le 10/02/2025 sur <https://www.cairnlegal.be/le-difficile-equilibre-entre-droit-au-logement-et-droit-de-la-proprietie/>

Demaerschalk, E., Italiano, P., Mondelaers, N., Steenssens, K., Schepers, W., & Bircan, T. (2018). *Measuring Homelessness in Belgium (MEHOBEL): Final report summary* (Project BR/154/A4/MEHOBEL). Belgian Science Policy Office (BELSPO). [https://www.belspo.be/belspo/brain-be/projects/FinalReports/MEHOBEL\\_summ\\_en.pdf](https://www.belspo.be/belspo/brain-be/projects/FinalReports/MEHOBEL_summ_en.pdf)

DIOGENES. (s.d.). *Le droit à la mendicité*. Consulté le 1 mars 2025 sur <https://www.diogenes.brussels/fr/pages/132-le-droit-a-la-mendicite>

Entourage. (s.d.). *Histoire des mots pour désigner la pauvreté : clochard, SDF, sans-abri, précaire.....* Consulté le 20 février 2025 sur <https://www.entourage.social/blog/un-peu-dhistoire-clochard-sdf-mendiant-mais-de-quoi-parle-t-on>

European Commission. (2021, June 21). The European Platform on Combatting Homelessness: Working together to prevent and tackle homelessness. *European Commission Press Corner*.

Consulté le 24 mars 2025 sur

[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_21\\_3044](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_3044)

European Commission. (n.d.). Strengthen evidence on homelessness. *European Commission*. Consulté

le 6 mars 2025 sur [https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/social-protection-social-inclusion/addressing-poverty-and-supporting-social-inclusion/homelessness/strengthen-evidence-homelessness\\_en](https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/social-protection-social-inclusion/addressing-poverty-and-supporting-social-inclusion/homelessness/strengthen-evidence-homelessness_en)

Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abris [FEANTSA]. (2005).

*ETHOS: Typology on homelessness and housing exclusion*. FEANTSA. Consulté le 25 mars 2025 sur <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>

Flas, M. (2021). *Les logements inoccupés comme ressource potentielle en Wallonie : les freins de leur identification et de leur remise en état* [Mémoire de master, Université de Liège]. MatheO.

<https://matheo.uliege.be/handle/2268.2/13318>

Fondation Abbé Pierre & FEANTSA. (2024). *9e Regard sur le mal-logement en Europe*. Fondation Abbé

Pierre. [https://www.fondationpourlelogement.fr/sites/default/files/2024-09/Rapport\\_Europe\\_2024\\_FR.pdf](https://www.fondationpourlelogement.fr/sites/default/files/2024-09/Rapport_Europe_2024_FR.pdf)

Fondation Roi Baudouin. (2024). *Une personne sans-abri ou sans chez-soi sur trois souffre de*

*problèmes de santé mentale*. Fondation Roi Baudouin. Consulté le 10 avril 2025 sur <https://kbs-frb.be/fr/une-personne-sans-abri-ou-sans-chez-soi-sur-trois-souffre-de-problemes-de-sante-mentale>

Godart, M.-F., & Ruelle, C. (Dir.). (2019). *Réduisons l'artificialisation des sols en Wallonie : Une*

*information – Un projet de territoire – Des mesures applicables*. Conférence Permanente du Développement Territorial (CPDT). [https://cpdt.wallonie.be/wp-content/uploads/2023/03/Guide\\_ReduisonsArtificialisationDesSols.pdf](https://cpdt.wallonie.be/wp-content/uploads/2023/03/Guide_ReduisonsArtificialisationDesSols.pdf)

Gouvernement wallon. (2020). *Plan wallon de sortie de la pauvreté 2020-2024 : Note d'orientation*.

Gouvernement wallon. [https://www.wallonie.be/sites/default/files/2020-06/plan\\_wallon\\_de\\_sortie\\_de\\_la\\_pauvrete\\_2020-2024 - note dorientation - juin 2020.pdf](https://www.wallonie.be/sites/default/files/2020-06/plan_wallon_de_sortie_de_la_pauvrete_2020-2024_-_note_dorientation_-_juin_2020.pdf)

Housing First Belgium. (2017). *Définition des pratiques Housing First Belgium (Fiche #1)*. Service

public fédéral Intégration sociale. [https://www.mis.be/sites/default/files/documents/fiche\\_1\\_definition\\_des\\_pratiques\\_housing\\_first.pdf](https://www.mis.be/sites/default/files/documents/fiche_1_definition_des_pratiques_housing_first.pdf)

Huuhka, S. (2016). *Vacant residential buildings as potential reserves: A geographical and statistical study*. *Building Research & Information*, 44(8), 816–839.

<https://doi.org/10.1080/09613218.2016.1107316>

Infirmiers de rue. (s. d.). *À propos*. Consulté le 25 mars 2025 sur

<https://www.infirmiersderue.be/fr/propos>

Infirmiers de rue. (s.d.). *Liège : les obstacles s'accroissent pour reloger les personnes sans abri*.

Consulté le 25 mars 2025 sur <https://www.infirmiersderue.be/fr/actualites/liege-les-obstacles-s'accroissent-pour-reloger-les-personnes-sans-abri>

IWEPS. (n.d.). *Taux de risque de pauvreté*. Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la

statistique. Consulté le 25 mars 2025 sur <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/taux-de-risque-de-pauvrete/>

Kirst, M., Friesdorf, R., Ta, M., Amiri, A., Hwang, S. W., Stergiopoulos, V., & O'Campo, P. (2020).

Patterns and effects of social integration on housing stability, mental health and substance use outcomes among participants in a randomized controlled Housing First trial. *Social Science & Medicine*, 265, 113481. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113481>

Kohn, L., & Christiaens, W. (2014). Les méthodes de recherches qualitatives dans la recherche en soins de santé : apports et croyances. *Reflets et Perspectives de la Vie Économique*, 2014/1 (Tome LIII), 67–77. <https://doi.org/10.3917/rpve.534.0067>

L'Avenir. (2017, 13 juin). *Des logements « dignes » pour les SDF sur le chancre de l'ancienne maison du pasteur Pandey*. *lavenir.net*. Consulté le 16 mars 2025 sur <https://www.lavenir.net/regions/2017/06/13/des-logements-dignes-pour-les-sdf-sur-le-chancre-de-lancienne-maison-du-pasteur-pandy-V4FWOP52UVDPVOSEXUSG4D55VM/>

Larousse, É. (s. d.). *Définitions : maraude - Dictionnaire de français Larousse*. Consulté le 25 mars 2025 sur <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/maraude/49350>

Lo Sardo, S. (2016). *Sorties de rue : Une ethnographie des pratiques d'intervention Housing First*. Le Forum – Bruxelles contre les inégalités & Fondation Roi Baudouin. <https://smes.be/fr/sorties-de-rue/>

L-Post. (2023, 25 novembre). *Le projet « Territoires Zéro Sans-Abrisme » retenu pour la zone Meuse-Condroz-Hesbaye*. Consulté le 25 mars 2025 sur <https://lpost.be/2023/11/25/le-projet-territoires-zero-sans-abrisme-retenu-pour-a-zone-meuse-condroz-hesbaye>

Lucas Ku Leuven & Cirtes Uclouvain. (2024, 27 mars). *Dénombrement du sans-abrisme & de l'absence de chez soi – Rapport global 2023*. Fondation Roi Baudouin. <https://kbs-frb.be/fr/denombrement-du-sans-abrisme-de-labsence-de-chez-soi-rapport-global-2023>

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). (2020). *Améliorer les données et les politiques pour lutter contre le sans-abrisme dans les pays de l'OCDE : Synthèse sur le logement abordable*. Éditions OCDE. <https://doi.org/10.1787/740c2bec-fr>

Padgett, D. K. (2007). There's no place like (a) home: ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social Science & Medicine*, 64(9), 1925–1936. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2007.02.011>

- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (4<sup>e</sup> éd.). Paris : Armand Colin.
- Pannecoucke, I., & De Decker, P. (2014). *Housing First: een alternatief voor de residentiële trap?* [Rapport final]. Steunpunt Wonen. [https://archieff.steunpuntwonen.be/Documenten\\_2012-2015/Onderzoek\\_Werkpakketten/WP3\\_Housing\\_first-eind.pdf](https://archieff.steunpuntwonen.be/Documenten_2012-2015/Onderzoek_Werkpakketten/WP3_Housing_first-eind.pdf)
- Pleace, N. (2016). *Guide sur le logement en Europe*. Housing First Europe Hub. [https://housingfirsteurope.eu/wp-content/uploads/2021/12/HFG\\_FR\\_full\\_digital.pdf](https://housingfirsteurope.eu/wp-content/uploads/2021/12/HFG_FR_full_digital.pdf)
- Ponka, D., Agbata, E., Kendall, C., Stergiopoulos, V., Mendonca, O., Magwood, O., Saad, A., Larson, B., Sun, A. H., & Arya, N. (2020). The effectiveness of case management interventions for the homeless, vulnerably housed and persons with lived experience: A systematic review. *PLOS ONE*, 15(4), e0230896. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0230896>
- Pope, C., & Mays, N. (1995). Qualitative research: Reaching the parts other methods cannot reach: An introduction to qualitative methods in health and health services research. *BMJ*, 311(6996), 42–45. <https://doi.org/10.1136/bmj.311.6996.42>
- Relais Social du Pays de Charleroi. (2022). *Rapport d'activités 2022*. Charleroi : Relais Social du Pays de Charleroi. Consulté le 5 juin 2025 sur <https://www.relaisocialcharleroi.be/rapports-d-activit%C3%A9s>
- Relais Social du Pays de Charleroi. (s.d.). Présentation du Relais Social. Consulté le 10 avril 2025 sur <https://www.relaisocialcharleroi.be/blank-1>
- Rollings, K. A., & Bollo, C. S. (2021). Permanent Supportive Housing Design Characteristics Associated with the Mental Health of Formerly Homeless Adults in the U.S. and Canada: An Integrative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(18), 9588. <https://doi.org/10.3390/ijerph18189588>

Samusocial. (s.d.). *Le Housing First 18–25 ans*. Consulté le 1 mai 2025 sur

<https://rapportannuel2019.samusocial.be/mission-sans-abris/lhebergement/step-forward/>

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. (2023). *La dimension financière de la pauvreté : Contribution au débat et à l'action politiques. Rapport bisannuel 2022–2023*.

<https://luttepauvrete.be/wp-content/uploads/sites/2/2024/01/Rapport-bisannuel-2022-2023-La-dimension-financiere-de-la-pauvrete-FR-.pdf>

Service Public de Programmation Intégration Sociale (SPP IS). (2024). *Focus n° 36 : sans-abrisme et absence de chez soi*. Service Public de Programmation Intégration Sociale. [https://www.mi-](https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/MI-IS%20FOCUS%2036%20FR_0.pdf)

[is.be/sites/default/files/documents/MI-IS%20FOCUS%2036%20FR\\_0.pdf](https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/MI-IS%20FOCUS%2036%20FR_0.pdf)

SPP Intégration sociale. (s.d.). *Site officiel*. Consulté le 25 mars 2025 sur <https://www.mi-is.be>

Sudinfo. (2024, 26 octobre). *Un immeuble de la rue Ferrer à Seraing transformé en bureaux et en logements pour personnes précaires*. Consulté le 25 mars 2025 sur

<https://www.sudinfo.be/id904689/article/2024-10-26/un-immeuble-de-la-rue-ferrer-seraing-transforme-en-bureaux-et-en-logements-pour>

Tancredi, D. (2016). *Le parcours de vie de personnes sans-abri en région liégeoise* [Mémoire, Université de Liège]. Université de Liège, MatheO.

<https://matheo.uliege.be/bitstream/2268.2/1728/1/Sans%20abrisme%202015%202016%20Li%C3%A8ge.pdf>

Toussaint, G. (2017, 1 juillet). *Home For Less : Sortir les SDF de la rue grâce à des habitats légers dans des bâtiments inoccupés* [Dossier Inspire n°8]. La Libre Belgique. Consulté le 1 mars 2025

<https://dossiers.lalibre.be/inspire/numero8/>

Union des villes et communes de Wallonie (UVCW). (2020). *La lutte contre les logements inoccupés en Wallonie : présentation des outils réglementaires et retours d'expériences*.

[https://www.uvcw.be/no\\_index/files/4811-webinaire-lutte-contre-logts-inoccupes-122020.pdf](https://www.uvcw.be/no_index/files/4811-webinaire-lutte-contre-logts-inoccupes-122020.pdf)

Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW). (2024a). *Le centre public d'action sociale : ses missions*. UVCW. Consulté le 15 avril sur <https://www.uvcw.be/focus/aide-sociale/art-2398>

Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW). (2024b). *Le Plan de cohésion sociale (PCS) dans les villes et communes de Wallonie*. UVCW. Consulté le 15 avril sur <https://www.uvcw.be/focus/insertion/focus/art-2463>

Vanzande, O. (2020). Évolution du rapport de l'homme à son habitat. Au commencement. *Droit et Ville*, 2020(1), 255–278. <https://droit.cairn.info/revue-droit-et-ville-2020-1-page-255?lang=fr>

Vexliard, A. (1998). *Le Clochard* (2e éd.). Desclée De Brouwer.

Wintjens, C. (2024, 10 octobre). *Sans-abrisme : de la lutte contre la précarité, à la précarité de la lutte*. Guide Social. Consulté le 10/02/2025 sur <https://pro.guidesocial.be/articles/actualites/article/sans-abrisme-de-la-lutte-contre-la-precarite-a-la-precarite-de-la-lutte>

Wittman, F., Polcin, D., & Sheridan, D. (2017). The architecture of recovery : two kinds of housing assistance for chronic homeless persons with substance use disorders. *Drugs And Alcohol Today*, 17(3), 157-167. <https://doi.org/10.1108/dat-12-2016-0032>

## Annexes

### Annexe 1 : Synthèse des recommandations théoriques en termes d'accompagnement pour favoriser le rétablissement

Dans cette grille, le signe ✓ désigne les apports et effets sur le bénéficiaire, et ⚙️ désigne plutôt les outils ou éléments à mettre en place pour respecter la recommandation. Ce tableau est réalisé par Blanche Chausset.

Critères	Recommandations	Effets et modalités	Références
<b>Maintien du logement</b>	Prévoir des visites régulières	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vérification de l'état du logement et de la santé du bénéficiaire</li> <li>⚙️ Au moins une fois par semaine, dans le logement ou à l'extérieur</li> </ul>	(Pleace, 2016) & Lo Sardo (2016)
	Aider à l'installation dans le logement	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Favorise l'appropriation du lieu</li> </ul>	(Pleace, 2016)
	Gérer les tensions avec les voisins	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permet de prévenir des conflits, diminuer les tensions et appréhension</li> <li>✓ Diminue les risques d'expulsions</li> <li>✓ Renforce l'intégration et améliore relation</li> <li>⚙️ Organiser des réunions, médiation</li> </ul>	(Lo Sardo, 2016)
	L'accompagner dans la mise en place de routine	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permet de reprendre les habitudes de base (hygiène, repas, tâche ménagères)</li> <li>✓ Reprendre confiance en soi</li> <li>✓ Permet de structurer le quotidien</li> </ul>	(Lo Sardo, 2016)
	Aider à la gestion administrative et budgétaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Éviter les impayés</li> <li>✓ Facilite l'accès aux droits</li> </ul>	(Pleace, 2016)
<b>Intégration sociale</b>	Maintenir un lien humain régulier	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rompt l'isolement</li> <li>✓ Structurer son quotidien</li> <li>✓ Créer un cadre rassurant et bienveillant</li> <li>✓ Permet d'exprimer ses besoins</li> <li>⚙️ Favoriser les visites et l'écoute</li> </ul>	(Lo Sardo, 2016)

	Encourager des activités simples et valorisantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Renforce l'estime de soi</li> <li>✓ Favorise l'appropriation de routine quotidienne</li> <li>✓ Renforce l'autonomie</li> <li>🔧 Accompagner dans des gestes simples (courses, repas, lessive, ameublement...)</li> </ul>	(Lo Sardo, 2016)
	Proposer des activités culturelles ou collectives	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Favorise les liens sociaux</li> <li>✓ Encourage l'expression de soi et développement personnel</li> <li>🔧 Proposer des sorties (musée, cinéma...) ou ateliers collectifs adaptés à ses envies</li> </ul>	(Pleace, 2016)
	Aider à renouer avec des proches	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconstitue les liens affectifs</li> <li>🔧 Aider à organiser un contact, financer un billet de train, accompagner aux rendez-vous familiaux</li> </ul>	(Pleace, 2016)
	Encourager les activités professionnelles ou formations	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Favoriser une réinsertion sociale</li> <li>✓ Valorisation de ses compétences</li> <li>🔧 L'accompagner dans la recherche d'une formation, d'un emploi ou d'un bénévolat selon ses capacités et envies</li> </ul>	(Pleace, 2016)
<b>Santé</b>	Accompagnement vers des soins adaptés	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amélioration de sa santé et de son bien-être</li> <li>🔧 Orienter vers médecins, psychologues, addictologie etc...</li> </ul>	(Lo Sardo, 2016)

## Annexe 2 : Grille d'entretien avec les professionnels

### RECOMMANDATIONS POUR UN LOGEMENT VACANT EN LOGEMENT ADAPTÉ POUR LES SANS-ABRIS

GRILLE D'ENTRETIEN : Grille de référence

Étudiante : Blanche Chausset ([blanche.chausset@student.uliege.be](mailto:blanche.chausset@student.uliege.be))

Promotrice : Catherine Elsen ([catherine.elsen@uliege.be](mailto:catherine.elsen@uliege.be))

n°	Description	Durée (min)
	Total	60
1	Formalités	2
1.1	Formulaire de consentement	
1.2	Rappel du timing	
2	Présentation du contexte	2
2.1	Constat initial	
2.2	Objectif TFE Obtenir des recommandations pour qu'un logement vacant devienne un logement adapté aux personnes sans-abri dans le cadre des programmes Housing First en Wallonie.	
3	Présentation de l'intervenant	2
3.1	Pouvez-vous présenter votre <b>parcours professionnel et votre rôle actuel</b> dans le cadre des programmes Housing First ?	
4	Questions générales	5
4.1	Dans quelle mesure êtes-vous amenée à travailler avec des logements vacants ?	
4.2	Que pensez-vous de l'idée d' <b>utiliser des logements vacants</b> pour reloger les personnes sans-abri ? Quels avantages ou freins y voyez-vous ?	
4.3	<b>Combien de personnes</b> ont pu être relogées ?	
4.4	Quels <b>types de profils</b> sont inclus dans vos programmes ?	
5	Déroulement du relogement	10
5.1	Quelles sont les <b>étapes clés</b> lorsque le bénéficiaire accède à un logement ?	
5.2	Que se passe-t-il généralement lorsque vous <b>présentez le logement</b> au bénéficiaire ? Quelles sont ses réactions, impressions ? Comment occupe-t-il l'espace ?	
5.3	Quels sont les <b>besoins prioritaires</b> observés chez les bénéficiaires une fois relogés ? Avez-vous remarqué des besoins spécifiques selon les profils ?	
6	Typologies et influence des parcours de vie/profils	17

6.1	Quelles <b>typologies de logements</b> proposez-vous généralement aux bénéficiaires ?	
6.2	Comment le <b>parcours de vie ou le profil</b> des personnes peut-il influencer les choix d'orientation vers certains types de logements ?	
6.3	Quelles typologies de logements vous semblent les plus <b>adaptées, ou au contraire les moins adaptées</b> , en fonction des parcours de vie et des profils des bénéficiaires ?	
6.4	Avez-vous déjà rencontré des <b>éléments de conception qui ont posé problème lors du relogement</b> (taille, matériaux, entretien...) et si oui lesquels ? Cela a-t-il déjà conduit à un refus du logement ?	
7	Évaluation implicite des recommandations théoriques	20
7.1	Quels sont les <b>critères de salubrité</b> pour les logements ? Quelles sont les principales <b>difficultés</b> que vous rencontrez pour garantir un logement stable ?	
7.2	Où sont majoritairement <b>situés</b> les logements que vous utilisez ? Comment <b>l'emplacement</b> peut-il influencer <b>l'insertion</b> des bénéficiaires (quartier, proximité avec points de vente d'alcool) ? La proximité avec les <b>transports</b> est-elle importante, et pour quels profils ?	
7.3	Comment <b>l'espace intérieur</b> peut-il favoriser un sentiment de sécurité et de confort ? Comment le mobilier impact-il le confort des bénéficiaires ?	
7.4	Quel rôle peut jouer <b>l'espace extérieur</b> (balcon, jardin, vue) dans la stabilité ou le bien-être des personnes relogées ? Est-ce que ce sont des critères demandés ?	
7.5	Comment gérez-vous la <b>sécurité des lieux</b> , à la fois pour les personnes relogées et pour les voisins ?	
8	Clôture	2
8.1	Questions intervenants et questions supplémentaires	

## Annexe 3 : Evolution des grilles d'entretiens avec les professionnels

## RECOMMANDATIONS POUR UN LOGEMENT VACANT EN LOGEMENT ADAPTÉ POUR LES SANS-ABRIS

GRILLE D'ENTRETIEN : Relais Social de Charleroi

Étudiante : Blanche Chausset ([blanche.chausset@student.uliege.be](mailto:blanche.chausset@student.uliege.be))

Promotrice : Catherine Elsen ([catherine.elsen@uliege.be](mailto:catherine.elsen@uliege.be))

n°	Description	Durée (min)
	Total	60
1	Formalités	2
1.1	Formulaire de consentement	
1.2	Rappel du timing	
2	Présentation du contexte	2
2.1	Constat initial	
2.2	Objectif TFE Obtenir des recommandations pour qu'un logement vacant devienne un logement adapté aux personnes sans-abri dans le cadre des programmes Housing First en Wallonie.	
3	Présentation de l'intervenant	2
3.1	Pouvez-vous présenter votre <b>parcours professionnel et votre rôle actuel</b> dans le cadre des programmes Housing First ?	
4	Questions générales	5
4.1	Dans quelle mesure êtes-vous amenée à travailler avec des logements vacants ?	
4.2	Que pensez-vous de l'idée d' <b>utiliser des logements vacants</b> pour reloger les personnes sans-abri ? Quels avantages ou freins y voyez-vous ?	
4.3	<b>Votre rapport de 2022</b> indique qu'il y a 77 personnes relogées. <b>Pourriez-vous me dire comment ce chiffre a évolué depuis ? Combien de personnes ont pu être relogées ?</b>	
4.4	<b>Incluez-vous seulement les catégories 1 et 2 d'ETHOS et des personnes présentant des problèmes de santé dans vos programmes ? Quels types de profils sont inclus dans vos programmes ?</b>	
5	Typologies de logements vacants	2
5.1	Quelles typologies de logements vacants proposez-vous généralement aux bénéficiaires ?	
6	Influence des parcours de vie et profils	10
6.1	<b>Dans votre rapport de 2022, il est indiqué que vous adaptez le choix du logement en fonction du parcours de vie. Pourriez-vous m'expliquer comment ce parcours/profil influence les choix d'orientation vers un certains types de logements ? Comment le <b>parcours de vie ou le profil</b> des personnes peut-il influencer les choix d'orientation vers certains types de logements ?</b>	

6.2	Quelles typologies de logements vous semblent les plus <b>adaptées, ou au contraire les moins adaptées</b> , en fonction des parcours de vie et des profils des bénéficiaires ?	
7	Déroulement du relogement	15
7.1	Quelles sont les <b>étapes clés</b> lorsque le bénéficiaire accède à un logement ?	
7.2	Que se passe-t-il généralement lorsque vous <b>présentez le logement</b> au bénéficiaire ? Quelles sont ses réactions, impressions ? Comment occupe-t-il l'espace ?	
7.3	Quels sont les <b>besoins prioritaires</b> observés chez les bénéficiaires une fois relogés ? Avez-vous remarqué des besoins spécifiques selon les profils ?	
7.4	Quels éléments de conception vous semblent pouvoir <b>atténuer le choc des quatre murs</b> ?	
7.5	Avez-vous déjà rencontré des <b>éléments de conception qui ont posé problème lors du relogement</b> (taille, matériaux, entretien...) et si oui lesquels ? Cela a-t-il déjà conduit à un refus du logement ?	
7.6	Avez vous des exemples de projets où vous <b>verriez des améliorations</b> pour que le logement soit plus adapté ?	
8	Évaluation implicite des recommandations théoriques	20
8.1	Quels sont les <b>critères de salubrité</b> pour les logements ? Quelles sont les principales <b>difficultés</b> que vous rencontrez pour garantir un logement stable ?	
8.2	Où sont majoritairement <b>situés</b> les logements que vous utilisez ? Comment <b>l'emplacement</b> peut-il influencer <b>l'insertion</b> des bénéficiaires (quartier, proximité avec points de vente d'alcool) ? La proximité avec les <b>transports</b> est-elle importante, et pour quels profils ?	
8.3	Comment <b>l'espace intérieur</b> peut-il favoriser un sentiment de sécurité et de confort ? Comment le mobilier impact-il le confort des bénéficiaires ?	
8.4	Quel rôle peut jouer <b>l'espace extérieur</b> (balcon, vue) dans la stabilité ou le bien-être des personnes relogées ? Est-ce que ce sont des critères demandés ?	
9	Clôture	2
9.1	Questions intervenants et questions supplémentaires	

## RECOMMANDATIONS POUR UN LOGEMENT VACANT EN LOGEMENT ADAPTÉ POUR LES SANS-ABRIS

GRILLE D'ENTRETIEN : CPAS de Bruxelles

Étudiante : Blanche Chausset ([blanche.chausset@student.uliege.be](mailto:blanche.chausset@student.uliege.be))

Promotrice : Catherine Elsen ([catherine.elsen@uliege.be](mailto:catherine.elsen@uliege.be))

n°	Description	Durée (min)
	Total	60
1	Formalités	2
1.1	Formulaire de consentement	
1.2	Rappel du timing	
2	Présentation du contexte	2
2.1	Constat initial	
2.2	Objectif TFE Obtenir des recommandations pour qu'un logement vacant devienne un logement adapté aux personnes sans-abri dans le cadre des programmes Housing First en Wallonie.	
3	Présentation de l'intervenant	2
3.1	Pouvez-vous présenter votre <b>parcours professionnel et votre rôle actuel</b> dans le cadre des programmes Housing First ?	
4	Questions générales	5
4.1	Dans quelle mesure êtes-vous amenée à travailler avec des logements vacants ?	
4.2	Que pensez-vous de l'idée d' <b>utiliser des logements vacants</b> pour reloger les personnes sans-abri ? Quels avantages ou freins y voyez-vous ?	
4.3	<a href="#">Sur le site, il est indiqué qu'il y a 31 personnes relogées. Pourriez-vous me dire comment ce chiffre a évolué depuis ? Combien de personnes ont pu être relogées ?</a>	
4.4	<a href="#">Accompagnez-vous uniquement les jeunes de 18 à 25 ans ayant des problèmes de santé ? Quels types de profils sont inclus dans vos programmes ?</a>	
5	Déroulement du relogement	10
5.1	Quelles sont les <b>étapes clés</b> lorsque le bénéficiaire accède à un logement ?	
5.2	Que se passe-t-il généralement lorsque vous <b>présentez le logement</b> au bénéficiaire ? Quelles sont ses réactions, impressions ? Comment occupe-t-il l'espace ?	
5.3	Quels sont les <b>besoins prioritaires</b> observés chez les bénéficiaires une fois relogés ? Avez-vous remarqué des besoins spécifiques selon les profils ?	
6	Typologies et influence des parcours de vie/profils	17

6.1	Quelles <b>typologies de logements</b> proposez-vous généralement aux bénéficiaires ?	
6.2	Comment le <b>parcours de vie</b> ou le <b>profil</b> des personnes peut-il influencer les choix d'orientation vers certains types de logements ? <b>Par exemple, dans le cadre de votre programme HIT 18-25, en quoi l'âge change-t-il les besoins ou les types de logements proposés ?</b>	
6.3	Sur le site, il est mentionné l'importance de développer des logements adaptés aux besoins spécifiques des personnes relogées. Dans cette optique, quelles typologies de logements vous semblent les plus <b>adaptées, ou au contraire les moins adaptées</b> , en fonction des parcours de vie et des profils des bénéficiaires ?	
6.4	Quels éléments de conception vous semblent pouvoir <b>atténuer le choc des quatre murs</b> ?	
6.5	Avez-vous déjà rencontré des <b>éléments de conception qui ont posé problème lors du relogement</b> (taille, matériaux, entretien...) et si oui lesquels ? Cela a-t-il déjà conduit à un refus du logement ?	
6.6	Avez vous des exemples de projets où vous <b>verriez des améliorations</b> pour que le logement soit plus adapté ?	
7	Évaluation implicite des recommandations théoriques	20
7.1	Quels sont les <b>critères de salubrité</b> pour les logements ? Quelles sont les principales <b>difficultés</b> que vous rencontrez pour garantir un logement stable ?	
7.2	Où sont majoritairement <b>situés</b> les logements que vous utilisez ? Comment l' <b>emplacement</b> peut-il influencer l' <b>insertion</b> des bénéficiaires (quartier, proximité avec points de vente d'alcool) ? La proximité avec les <b>transports</b> est-elle importante, et pour quels profils ?	
7.3	Comment l' <b>espace intérieur</b> peut-il favoriser un sentiment de sécurité et de confort ? Comment le mobilier impact-il le confort des bénéficiaires ?	
7.4	Quel rôle peut jouer l' <b>espace extérieur</b> (balcon, vue) dans la stabilité ou le bien-être des personnes relogées ? Est-ce que ce sont des critères demandés ?	
7.5	Comment gérez-vous la <b>sécurité des lieux</b> , à la fois pour les personnes relogées et pour les voisins ?	
8	Clôture	2
8.1	Questions intervenants et questions supplémentaires	

## RECOMMANDATIONS POUR UN LOGEMENT VACANT EN LOGEMENT ADAPTÉ POUR LES SANS-ABRIS

GRILLE D'ENTRETIEN : CPAS de Seraing

Étudiante : Blanche Chausset ([blanche.chausset@student.uliege.be](mailto:blanche.chausset@student.uliege.be))

Promotrice : Catherine Elsen ([catherine.elsen@uliege.be](mailto:catherine.elsen@uliege.be))

n°	Description	Durée (min)
	Total	60
1	Formalités	2
1.1	Formulaire de consentement	
1.2	Rappel du timing	
2	Présentation du contexte	2
2.1	Constat initial	
2.2	Objectif TFE Obtenir des recommandations pour qu'un logement vacant devienne un logement adapté aux personnes sans-abri dans le cadre des programmes Housing First en Wallonie.	
3	Présentation de l'intervenant	2
3.1	Pouvez-vous présenter votre <b>parcours professionnel et votre rôle actuel</b> dans le cadre des programmes Housing First ?	
4	Questions générales	5
4.1	Dans quelle mesure êtes-vous amenée à travailler avec des logements vacants ? <b>Par exemple dans le cas du projet rue Ferrer, est ce un logement vacant ?</b>	
4.2	Que pensez-vous de l'idée d' <b>utiliser des logements vacants</b> pour reloger les personnes sans-abri ? Quels avantages ou freins y voyez-vous ?	
4.3	<b>Combien de personnes</b> ont pu être relogées ?	
4.4	Quels <b>types de profils</b> sont inclus dans vos programmes ?	
5	Déroulement du relogement	10
5.1	Quelles sont les <b>étapes clés</b> lorsque le bénéficiaire accède à un logement ?	
5.2	Que se passe-t-il généralement lorsque vous <b>présentez le logement</b> au bénéficiaire ? Quelles sont ses réactions, impressions ? Comment occupe-t-il l'espace ?	
5.3	Quels sont les <b>besoins prioritaires</b> observés chez les bénéficiaires une fois relogés ? Avez-vous remarqué des besoins spécifiques selon les profils ?	
6	Typologies et influence des parcours de vie/profils	17
6.1	Quelles <b>typologies de logements</b> proposez-vous généralement aux bénéficiaires ? <b>Dans le cas du projet rue Ferrer, s'agit-il de logements collectifs ou individuels ? Ce sont des logements temporaires ou sur le long</b>	

	terme ?	
6.2	Comment le <b>parcours de vie</b> ou le <b>profil</b> des personnes peut-il influencer les choix d'orientation vers certains types de logements ? <b>Dans le cas du projet rue Ferrer, comment ces éléments ont-ils été pris en compte dans l'attribution des logements ?</b>	
6.3	Quelles typologies de logements vous semblent les plus <b>adaptées, ou au contraire les moins adaptées</b> , en fonction des parcours de vie et des profils des bénéficiaires ?	
6.4	Quels éléments de conception vous semblent pouvoir <b>atténuer le choc des quatre murs</b> ?	
6.5	Avez-vous déjà rencontré des <b>éléments de conception qui ont posé problème lors du relogement</b> (taille du logement) et si oui lesquels ? Cela a-t-il déjà conduit à un refus du logement ?	
6.6	Avez vous des exemples de projets où vous <b>verriez des améliorations</b> pour que le logement soit plus adapté ?	
7	Évaluation implicite des recommandations théoriques	20
7.1	Quels sont les <b>critères de salubrité</b> pour les logements ? Quelles sont les principales <b>difficultés</b> que vous rencontrez pour garantir un logement stable ?	
7.2	Où sont majoritairement <b>situés</b> les logements que vous utilisez ? Comment <b>l'emplacement</b> peut-il influencer <b>l'insertion</b> des bénéficiaires (quartier, proximité avec points de vente d'alcool) ? La proximité avec les <b>transports</b> est-elle importante, et pour quels profils ?	
7.3	Comment <b>l'espace intérieur</b> peut-il favoriser un sentiment de sécurité et de confort ? Comment le mobilier impact-il le confort des bénéficiaires ?	
7.4	Quel rôle peut jouer <b>l'espace extérieur</b> (balcon, vue) dans la stabilité ou le bien-être des personnes relogées ? Est-ce que ce sont des critères demandés ? <b>Y a-il des espaces extérieurs dans le projet rue Ferrer ?</b>	
7.5	Comment gérez-vous la <b>sécurité des lieux</b> , à la fois pour les personnes relogées et pour les voisins ?	
8	Clôture	2
8.1	Questions intervenants et questions supplémentaires	

## RECOMMANDATIONS POUR UN LOGEMENT VACANT EN LOGEMENT ADAPTÉ POUR LES SANS-ABRIS

GRILLE D'ENTRETIEN : Infirmiers de rue

Étudiante : Blanche Chausset ([blanche.chausset@student.uliege.be](mailto:blanche.chausset@student.uliege.be))

Promotrice : Catherine Elsen ([catherine.elsen@uliege.be](mailto:catherine.elsen@uliege.be))

n°	Description	Durée (min)
	Total	60
1	Formalités	2
1.1	Formulaire de consentement	
1.2	Rappel du timing	
2	Présentation du contexte	2
2.1	Constat initial	
2.2	Objectif TFE Obtenir des recommandations pour qu'un logement vacant devienne un logement adapté aux personnes sans-abri dans le cadre des programmes Housing First en Wallonie.	
3	Présentation de l'intervenant	2
3.1	Pouvez-vous présenter votre <b>parcours professionnel et votre rôle actuel</b> dans le cadre des programmes Housing First ?	
4	Questions générales	5
4.1	Dans quelle mesure êtes-vous amenée à travailler avec des logements vacants ?	
4.2	Que pensez-vous de l'idée d' <b>utiliser des logements vacants</b> pour reloger les personnes sans-abri ? Quels avantages ou freins y voyez-vous ?	
4.3	<a href="#">Sur le site, il est indiqué qu'il y a 20 personnes relogées. Pourriez-vous me dire comment ce chiffre a évolué depuis ? Combien de personnes ont pu être relogées ?</a>	
4.4	Quels <b>types de profils</b> sont inclus dans vos programmes ?	
5	Déroulement du relogement	10
5.1	Quelles sont les <b>étapes clés</b> lorsque le bénéficiaire accède à un logement ?	
5.2	Que se passe-t-il généralement lorsque vous <b>présentez le logement</b> au bénéficiaire ? Quelles sont ses réactions, impressions ? Comment occupe-t-il l'espace ?	
5.3	Quels sont les <b>besoins prioritaires</b> observés chez les bénéficiaires une fois relogés ? Avez-vous remarqué des besoins spécifiques selon les profils ?	
6	Typologies et influence des parcours de vie/profils	17
6.1	Quelles <b>typologies de logements</b> proposez-vous généralement aux bénéficiaires ? (présentation tableau)	

6.2	Comment le <b>parcours de vie</b> ou le <b>profil</b> des personnes peut-il influencer les choix d'orientation vers certains types de logements ? (présentation tableau)	
6.3	Quelles typologies de logements vous semblent les plus <b>adaptées, ou au contraire les moins adaptées</b> , en fonction des parcours de vie et des profils des bénéficiaires ? Il est possible de voir que vous adaptez les logements aux besoins des personnes, comment cela s'applique-t-il ?	
6.5	Avez-vous déjà rencontré des <b>éléments de conception qui ont posé problème lors du relogement</b> (taille, matériaux, entretien...) et si oui lesquels ? Cela a-t-il déjà conduit à un refus du logement ?	
7	Évaluation implicite des recommandations théoriques	20
7.1	Quels sont les <b>critères de salubrité</b> pour les logements ? Quelles sont les principales <b>difficultés</b> que vous rencontrez pour garantir un logement stable ?	
7.2	Où sont majoritairement <b>situés</b> les logements que vous utilisez ? Comment l' <b>emplacement</b> peut-il influencer l' <b>insertion</b> des bénéficiaires (quartier, proximité avec points de vente d'alcool) ? La proximité avec les <b>transports</b> est-elle importante, et pour quels profils ?	
7.3	Comment l' <b>espace intérieur</b> peut-il favoriser un sentiment de sécurité et de confort ? Comment le mobilier impact-il le confort des bénéficiaires ?	
7.4	Quel rôle peut jouer l' <b>espace extérieur</b> (balcon, vue) dans la stabilité ou le bien-être des personnes relogées ? Est-ce que ce sont des critères demandés ?	
7.5	Comment gérez-vous la <b>sécurité des lieux</b> , à la fois pour les personnes relogées et pour les voisins ?	
8	Clôture	2
8.1	Questions intervenants et questions supplémentaires	

## RECOMMANDATIONS POUR UN LOGEMENT VACANT EN LOGEMENT ADAPTÉ POUR LES SANS-ABRIS

GRILLE D'ENTRETIEN : SPP IS

Étudiante : Blanche Chausset ([blanche.chausset@student.uliege.be](mailto:blanche.chausset@student.uliege.be))

Promotrice : Catherine Elsen ([catherine.elsen@uliege.be](mailto:catherine.elsen@uliege.be))

n°	Description	Durée (min)
	Total	60
1	Formalités	2
1.1	Formulaire de consentement	
1.2	Rappel du timing	
2	Présentation du contexte	2
2.1	Constat initial	
2.2	Objectif TFE Obtenir des recommandations pour qu'un logement vacant devienne un logement adapté aux personnes sans-abri dans le cadre des programmes Housing First en Wallonie.	
3	Présentation de l'intervenant	2
3.1	Pouvez-vous présenter votre <b>parcours professionnel et votre rôle actuel</b> dans le cadre des programmes Housing First ?	
4	Questions générales	5
4.1	Dans quelle mesure êtes-vous amenée à travailler avec des logements vacants ?	
4.2	Que pensez-vous de l'idée d' <b>utiliser des logements vacants</b> pour reloger les personnes sans-abri ? Quels avantages ou freins y voyez-vous ?	
4.3	<b>Combien de personnes</b> ont pu être relogées ?	
4.4	Quels <b>types de profils</b> sont inclus dans vos programmes ?	
5	Déroulement du relogement	10
5.1	Quelles sont les <b>étapes clés</b> lorsque le bénéficiaire accède à un logement ?	
5.2	Que se passe-t-il généralement lorsque vous <b>présentez le logement</b> au bénéficiaire ? Quelles sont ses réactions, impressions ? Comment occupe-t-il l'espace ?	
5.3	Quels sont les <b>besoins prioritaires</b> observés chez les bénéficiaires une fois relogés ? Avez-vous remarqué des besoins spécifiques selon les profils ?	
6	Typologies et influence des parcours de vie/profils	17
6.1	Quelles <b>typologies de logements</b> proposez-vous généralement aux bénéficiaires ? (présentation tableau)	
6.2	Comment le <b>parcours de vie ou le profil</b> des personnes peut-il influencer les	

	choix d'orientation vers certains types de logements ? (présentation tableau)	
6.3	Quelles typologies de logements vous semblent les plus <b>adaptées, ou au contraire les moins adaptées</b> , en fonction des parcours de vie et des profils des bénéficiaires ?	
6.5	Avez-vous déjà rencontré des <b>éléments de conception qui ont posé problème lors du relogement</b> (taille, matériaux, entretien...) et si oui lesquels ? Cela a-t-il déjà conduit à un refus du logement ?	
7	Évaluation implicite des recommandations théoriques	20
7.1	Quels sont les <b>critères de salubrité</b> pour les logements ? Quelles sont les principales <b>difficultés</b> que vous rencontrez pour garantir un logement stable ?	
7.2	Où sont majoritairement <b>situés</b> les logements que vous utilisez ? Comment l' <b>emplacement</b> peut-il influencer l' <b>insertion</b> des bénéficiaires (quartier, proximité avec points de vente d'alcool) ? La proximité avec les <b>transports</b> est-elle importante, et pour quels profils ?	
7.3	Comment l' <b>espace intérieur</b> peut-il favoriser un sentiment de sécurité et de confort ? Comment le mobilier impact-il le confort des bénéficiaires ?	
7.4	Quel rôle peut jouer l' <b>espace extérieur</b> (balcon, vue) dans la stabilité ou le bien-être des personnes relogées ? Est-ce que ce sont des critères demandés ?	
7.5	Comment gérez-vous la <b>sécurité des lieux</b> , à la fois pour les personnes relogées et pour les voisins ?	
8	Clôture	2
8.1	Questions intervenants et questions supplémentaires	

**Tableau synthétisant les modifications apportées au fils des entretiens (Réalisé par  
Blanche Chausset)**

Eléments modifiés	Types de modifications	A partir de quel entretien ?	Ancienne version	Nouvelle version	Justification
<b>Parties sur Typologie et influence du parcours de vie</b>	Fusion de deux sections	1 <sup>er</sup> entretien	Partie 5 : Typologie logement Partie 6 : Influence parcours/profils	Partie 6 : Typologies et Influence parcours	Plus de cohérence thématique
<b>Parties Typologies/Influence parcours et Déroulement relogement</b>	Réorganisation des parties	1 <sup>er</sup> entretien	Partie 5&6 : Typologies et influence parcours/profils Partie 7 : Déroulement relogement	Partie 5 : Déroulement Partie 6 : Typologies et influence parcours/profils	Améliorer l'enchaînement logique avec la partie 7 (critères)
<b>Questions section Déroulement relogement</b>	Déplacement de questions	1 <sup>er</sup> entretien	Questions 7.4,7.5,7.6 dans la section "Déroulement relogement"	Questions devenue 6.3,6.5 et 6.6 dans la section Typologies et influence	Questions portaient davantage sur la conception que sur le processus
<b>Question sur le choc des 4 murs</b>	Suppression	1 <sup>er</sup> entretien	"Éléments atténuants le choc des 4 murs ?"	Supprimée	Ne suscite pas de réponses pertinentes
<b>Question sur l'amélioration de projets</b>	Suppression	3 <sup>ème</sup> entretiens	"Exemples de projets à améliorer"	Supprimée	Réponses déjà intégrées dans d'autres questions
<b>Présentation tableau typologies/profils</b>	Ajouts d'un outil visuel	4 <sup>ème</sup> entretiens	Pas de support visuel	Ajouts d'un tableau typologies x profils	Facilite la compréhension du mot "typologies" et réponse de question 6.4
<b>Terme "logement vacant" dans la section typologie</b>	Suppression du terme	1 <sup>er</sup> entretien	"Typologies de logements vacants proposés ?"	"Typologies de logements proposés"	Formulation élargie pour garder le questionnaire pertinent
<b>Question sur gestion des lieux</b>	Ajout	1 <sup>er</sup> entretien	Non présente	"Comment gérez-vous la sécurité des lieux ?"	Sujet apparu spontanément

## Annexe 4 : Tableau des typologies de logement en fonction des profils

### Typologies adaptées

		Appartements étages	Appartement RDC	Appartements mitoyens	Appartements collectifs	Appartements individuels
Problèmes	Psychologiques					
	Assuétudes					
	Physiques					
Genres	Femmes					
	Homme					
Temps de rue	<6 mois					
	6 mois -2 ans					
	2-5 ans					
	5-10 ans					
	>10 ans					

 Non adaptées

 Adaptées

## Annexe 5 : Grille d'entretien des bénéficiaires

### RECOMMANDATIONS POUR LA RÉAFFECTATION D'UN BÂTIMENT VACANT EN LOGEMENT ADAPTÉ POUR LES SANS-ABRIS

#### GRILLE D'ENTRETIEN

Étudiante : Blanche Chausset ([blanche.chausset@student.uliege.be](mailto:blanche.chausset@student.uliege.be))

Promotrice : Catherine Elsen ([catherine.elsen@uliege.be](mailto:catherine.elsen@uliege.be))

n°	Description	Durée (min)
	Total	40
1	Formalités	2
1.1	Formulaire de consentement + Introduction à l'entretien	
1.2	Rappel du timing	
2	Introduction et présentation du TFE	2
2.1	Objectif TFE : Évaluer les critères déterminants pour la réaffectation de logements vacants en Wallonie afin qu'ils soient adaptés aux sans-abris, concevoir des recommandations	
3	Présentation de la personne et de son parcours de vie	10
3.1	Pour commencer, est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots ?	
3.2	Avant d'avoir ce logement, quel a été votre parcours ? Quelles ont été les grandes étapes de votre parcours ?	
3.3	C'était quoi la plus grande difficulté de vivre dans la rue ?	
3.4	Avez-vous utilisé des logements d'abris de nuit et de jour ? Quelle est votre expérience quant à ceci ?	
4	Questions générales	5
4.1	Comment avez-vous connu les programmes Housing First ?	
4.2	Depuis combien de temps êtes-vous dans ce logement ?	
5	Déroulement du relogement	5
5.1	Quelles ont été vos demandes pour les logements ?	
5.2	Comment s'est passée votre transition de la rue à un logement stable grâce au programme Housing First ? Avez-vous rencontré des difficultés ou bien des facilités lors de votre relogement ? Qu'est-ce qui vous a le plus manqué lorsque vous avez retrouvé votre logement ?	

5.3	Quelle a été la première chose que vous avez fait dans votre logement ? (Décorer, dormir...)	
6	Perception du logement	10
6..1	Est-ce que votre logement répond à vos besoins au quotidien (proximité des services, taille, confort ?)	
6.2	Comment vous sentez-vous dans votre nouveau logement ? Est-ce que vous vous sentez plus en sécurité maintenant que vous avez un logement ou pas du tout ? Pourquoi ?	
6.3	Depuis que vous êtes ici, comment occupez-vous vos journées ? Y a-t-il un endroit dans le logement où vous vous sentez particulièrement bien ou pas du tout ?	
6.4	Depuis que vous avez un logement, avez-vous ressenti des changements dans votre vie, positifs ou négatifs ?	
7	Accompagnement et soutiens	4
7.1	Pour vous l'accompagnement est suffisant pour vous aider à vous stabiliser/avancer ? Comment cela vous aide ? (Visites régulières, activité ?)	
7.2	Est-ce qu'il y a des types d'aide ou de soutien supplémentaires que vous aimeriez recevoir ?	
8	Clôture	2
8.1	Questions intervenants et questions supplémentaires	

## Annexe 6 : Fiche de consentement

Université de Liège - Master ingénieur civil architecte

**Formulaire de consentement pour l'utilisation de données à caractère personnel dans le cadre d'un travail de fin d'étude**



Interviewer: Blanche Chausset  
Etudiante à l'Université de Liège  
[blanche.chausset@student.uliege.be](mailto:blanche.chausset@student.uliege.be)

Promotrice: Catherine Elsen  
Professeure à l'Université de Liège  
[catherine.elsen@ulg.ac.be](mailto:catherine.elsen@ulg.ac.be)

Vous êtes invité à prendre part à un travail de recherche mené par Blanche Chausset dans le cadre d'un travail de fin d'études. Celui-ci vise à examiner comment les logements vacants en Wallonie peuvent être réaffectés pour accueillir des sans-abris dans le cadre des programmes Housing First. L'objectif est de formuler des recommandations concrètes sur l'adaptation de ces bâtiments en fonction des besoins des sans-abris pour faciliter leur réinsertion et le maintien du logement.

En signant ce formulaire, vous consentez à l'utilisation des données récoltées selon les modalités définies ci-après :

- L'entretien semi-dirigé à une durée estimée à une heure environ.
- Vous avez le droit de ne pas répondre à une question ou d'interrompre l'entretien pour quelque motif que ce soit.
- L'entretien sera enregistré pour servir la recherche. Aucune des données collectées ne sera utilisée à des fins commerciales. Vous gardez le droit de refuser ou de demander à arrêter l'enregistrement à tout moment pour quelque raison que ce soit.
- Les données collectées ne serviront que dans le cadre du travail de recherche. Vous gardez le droit de refuser que votre nom soit associé à ces données. Dans le cas d'un refus de votre part, ces données seront anonymisées de manière à ce que toute post-identification soit alors impossible.
- Tous les enregistrements seront conservés pour une durée maximale d'un an à compter du jour de l'interview. L'étudiant s'engage à les supprimer passé ce délai.

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ (prénom et nom), déclare avoir bien pris connaissance et avoir compris les informations reprises ci-dessus. J'ai obtenu des réponses claires et satisfaisantes aux éventuelles questions que j'avais à ce sujet. Je marque mon accord pour participer à cette étude. J'ai reçu une copie de ce formulaire.

*(Cochez toutes les cases adéquates s.v.p)*

- Je donne ma permission pour que l'entretien soit enregistré (enregistrement audio)
- Je donne ma permission pour que l'entretien soit photographié
- Je donne ma permission pour que l'entretien soit filmé

Je donne la permission pour que les informations suivantes soient reprises dans le travail de fin d'étude.

- Mon nom
- Des citations directes issues de l'entretien, associées à mon nom
- Des citations directes issues de l'entretien, mais sans association à ma personne

Date et signature du participant

Date et signature de l'étudiante

## Annexe 7 : Retranscription des entretiens

### Retranscription du Relais Social de Charleroi

P3 : Pour préciser quand même l'équipe accompagne 50 personnes actives. On arrête les suivis quand la personne n'est plus demandeuse, soit parce que on lui propose d'arrêter parce qu'il y a plus grand chose à faire avec elle. Mais on a 50 personnes qui sont suivies simultanément. Le profil de personnes, logiquement ce sont des personnes qui ont rencontrés une errance de au moins 2 ans. La moyenne est plus proche des 7 ans d'errance. Ils doivent être addictes aux substances larges, ou présenter des problèmes de santé mental. 80% de nos bénéficiaires c'est les deux critères réunis.

Blanche : OK et du coup quelqu'un qui n'a pas de problème d'addiction ou quoi, vous prenez aussi en compte ou pas du tout ?

P3 : Parfois on a quand même certains qui n'ont pas de problèmes d'addiction, mais du coup, c'est le critère de santé mental qui entre en jeu. Mais y'en a quand même quelques-uns qui n'ont pas les 2 critères. La grande majorité d'entre eux, ils ont et l'addictions et problèmes de santé mentale. Une autre caractéristique aussi c'est l'aspect pluridisciplinaire, donc plusieurs métiers qui sont regroupés dans l'équipe. Mais aujourd'hui, notre infirmière n'est pas là, mais elle est en congé cette semaine.

P7 : Dans l'équipe on fait un peu tous pareil.

P3 : Alors il faut savoir que, à l'origine, il y a une douzaine d'années, lorsqu'on a commencé le projet, on s'est beaucoup inspiré de ce qui se faisait en France et à Lille, en particulier. On s'approche quand même très fort de ce que les lillois font. Mais ils ont un avantage que nous n'avons pas, c'est qu'ils avaient un budget suffisant que pour être eux même locataire du bien immobilier. Et donc il sous-loue généralement à leur bénéficiaire. Nous, on n'a pas ce budget. Donc lorsqu'une équipe, ici prend en charge une personne, la première mission ça va être de trouver un logement avec la personne. Généralement on se tourne vers le logement public pour lequel on a des accords, mais voilà on ne peut pas tabler tout nos logements sur le logement social. On est obligé de faire des recherches de logements tout azimut. C'est quand même une grosse différence, c'est moins pratique. Avec la conséquence que du coup, quand la personne dont on s'occupe, entre dans un logement, c'est elle qui devient locataire. C'est elle qui signe le contrat de bail, elle le signe directement avec le propriétaire. C'est elle qui doit payer directement. Contrairement à Lille où c'est des bail glissant, mais nous on ne fait pas ça.

Blanche : Ok et ce que vous avez des critères quand vous choisissez un logement ou pas du tout ?

P4 : C'est plutôt la personne qui choisit, c'est en fonction aussi de sa situation, le revenu, la localité où elle souhaite aller.

Blanche : Okay, alors c'est vraiment sur mesure, c'est pas d'abord qui trouvez et après vous lui proposez, c'est vous cherchez ensemble ?

P7 : On a toujours un entretien avec la personne avant pour connaître ses critères. Et même si on ne cherche pas avec elle, on sait les critères qu'elle a. Après on lui propose, oui ou non ? Ou alors il y a des gens avec qui on cherche directement, ça dépend vraiment de la personne

P3 : Ouais, en règle générale, quand on demande un logement social, on précise qu'on ne veut pas mettre la personne dans un immeuble ou en a déjà d'autres suivis.

P2 : C'est parce que c'est notre philosophie, que ce soit diffus.

Blanche : Ce n'est pas collectif ?

P4 : Ouais c'est vrai que peut être le critère qu'on nous on oriente c'est plutôt que ce soit des logements individuels. Donc du coup comme je vous l'ai dit, on essaye en tout cas ce que ce soient des logements diffus.

Blanche : Parce que ça pose des problèmes après, quand il y en a plusieurs dans le même bâtiment ?

P3 : On sait retrouver un moment avec, je sais plus s'ils étaient 3 ou 4, ils ne se connaissaient pas nécessairement au début. Et puis ils étaient tous les 4 dans le même bloc de logement et ça va quand même causer des soucis.

P4 : Et puis le principe c'est en fait de pas créer des un effet ghetto, pas que pour les voisins et pour eux aussi, pas créer une catégories personnes dans un même endroit

Blanche : OK, et souvent, ils ont des critères d'être plutôt en ville, plutôt dans les petits logements. Y a des souvent des critères spécifiques qui ressortent à chaque fois de pas être au Rez-de-chaussée, être à l'étage ou pour eux aussi c'est compliqué d'être à l'étage justement ?

P4 : Ça dépend vraiment.

P7 : Individuels, ça, c'est sûr.

P4 : Oui, la priorité c'est quand même ça.

P10 : La majorité du temps, ce sont des appartements, mais c'est aussi ce qui allait niveau de loyer, ce qui assume le mieux.

P4 : Je dirais qu'on octroie la majorité du temps des appartements, mais réellement les gens demande un appartement aussi par rapport à leur revenu.

P3 : Et puis je trouve que ça évolue en fonction des situations quand ils sont en rue, ce qu'ils veulent c'est un logement, ils prennent un peu ce qu'on leur propose. Et puis c'est une fois qu'ils sont installés qui se rendent compte que c'est peut être un peu petit, ça ne répond pas à leurs besoins. Le critère évolue en fonction du rétablissement de la personne. Y en a qui effectivement pour des raisons de mobilité on va dire qui veulent la ville. D'autres par contre, justement le contraire, vont demander à s'éloigner de la ville. De par justement, les problématiques d'assuétudes par exemple, les problèmes de sécurité aussi, ça varie aussi.

P9 : Le critère de mobilité est quand même important pour eux parce qu'ils ne sont pas motorisés, donc ils ont besoin de pouvoir se déplacer en transport en commun et que leurs logements soient accessibles.

P4 : Mais je pense que si y avait pas ce critère de mobilité, les gens choisiraient peut-être un peu plus la, pas la campagne, mais l'extérieur de la ville. Parce que justement, ils y ont vécu pendant des années et parfois, ils ont envie de changer d'air, de mode de vie.

Blanche : Du coup, j'ai demandé s'il y avait des typologies qui étaient plus axées sur certains profils, mais vous m'avez dit que ça dépendait vraiment de chaque profil. Et la fourchette budgétaire, c'est quoi ?

P7 : 700 max avec charges. Le but, c'est qu'il reste le plus possible dans le logement. Donc si on va dans un logement ou ils s'endettent c'est pas le but.

Blanche : Et pour la question du logement vacant, vous travaillez avec des logements vacants ?

P3 : Oui.

Blanche : Et du coup pour vous c'est pas du tout un frein le logement vacant, c'est vraiment une des meilleures solutions, en tout cas pour vous à ce moment-ci ? Parce que j'ai déjà parlé avec d'autres personnes de la ville de Liège qui me disait que pour lui ce n'était pas une solution apte, surtout par

rapport aux critères de salubrité, c'était très cher de remettre en état et cetera. Du coup je voulais voir avec vous.

P3 : Pour le logement, on est dans une situation moins compliquée qu'à Liège je sais qu'au HF Liège ils ont vraiment une grosse difficulté d'accès aux logements. Nous, la différence c'est qu'on a un accord avec les logements publics, donc on a quand même un certain nombre de logements qui nous reviennent. Mais ça commence à devenir compliqué quand même pour accéder au logement. Les logements privés, ça commence à être très rare. Ce n'est pas seulement propre à notre équipe, c'est dans tout notre réseau. Voilà donc on va quand même finir par se rapprocher de la situation de Liège ou de Namur. C'est vrai que ces derniers temps où on a quand même aussi de notre côté des gens qui ont du mal à accéder au logement, on a beau chercher avec eux, il y a des visites qui s'organisent, ce sont souvent des agences immobilières qui organisent les locations. Et c'est vrai que quand on se présente avec nos personnes, on a des chances réduites par rapport aux autres locataires, donc logements privés compliqué pour eux.

Blanche : Et du coup, pour les rénover, c'est vous aussi qui vous occupez de ça ?

P3 : Non, ce n'est pas investi encore, on a répondu à un appel à projet au niveau du relais social. Et puis c'est compliqué ça tout ce qui est location avec rénovation. Avec notre public, c'est difficile à gérer. Voilà, il y a d'autres sans abris qui ont des compétences de techniques et qui sont moins déstructurés par leur passage en rue, car il est moins long que les nôtres, nous ils sont quand même moins en capacité.

P4 : En fait, ils avaient parfois les capacités techniques, mais le problème, c'est que la santé ne le permettait pas. L'exemple typique, c'était de mettre en couleur un bâtiment, mais même ça c'était compliqué physiquement pour eux.

P3 : Quand on voit nos locataires dans un logement correct, après un passage en rue mais qui décide de remettre une peinture, le résultat sont souvent bof en effet.

P4 : Il y a plus, c'est un coût pour la rénovation chez eux. Même les gens qui sont dans un logement sans être sans abri réfléchissent au coût de la rénovation.

Blanche : Et du coup, vous avez un programme aussi de 18, 30 ans, pourquoi avoir créer une autre branche ? Quelles sont les différences ?

P3 : Oui, on a un public jeune. Au début c'était bien 18-30 ans. Mais on s'est rendu compte que ceux de 30 ans avait aussi un long passage en rue, qui datent de plusieurs années, et qui avaient donc les mêmes problématiques que ceux de plusieurs années en rue. Donc on a diminué 18-25 ans. Là on se retrouve avec un public sensiblement différent. Parce que logiquement le budget qu'on reçoit c'est pour favoriser l'insertion socioprofessionnelle. On n'y arrive pas forcément, car même si leur passage en rue est moins long, ben malgré tout ils sont marqués. On s'occupe plus de personnes qui ont un handicap mental, je dirais presque tous.

Blanche : Ah oui du coup c'est plutôt des profils qui ne sont pas en rue depuis très longtemps

P3 : Le critère est baissé à 6 mois d'errance. Mais souvent ils sont au-delà des 6 mois. On leur réapprend à faire à manger par exemple aux gens.

Blanche : OK, du coup c'est lui qui enfin qui fait l'ameublement de son logement, et cetera, où ça pareil vous l'aider un peu ?

P7 : Ca c'est eux qui décident, pour pouvoir se sentir plus chez eux. Après quand ils rentrent en logement mais ça c'est pour tout le public, on peut faire le passage plusieurs fois semaine donc s'il y a vraiment quelque chose qui ne va pas, on s'en rend assez vite compte.

Blanche : OK, et dans les premières semaines, ça se passe souvent comment quand il est dans un logement ? Comment il vit dedans ? Parce que j'ai souvent j'ai vu que des fois il retournait en rue parce qu'ils n'arrivaient pas à faire la transition parce qu'il y avait un choc des 4 murs, et cetera

P7 : Encore une fois, ça dépend le nombre d'année passée en rue. Je crois que plus le temps passe en rue est long, bah plus ils ont du mal à se réadapter à un logement fermé comme ça.

P4 : Mais je pense aussi, c'est en fait c'est un réflexe de la part des sans abri, de dire je retourne en rue. Mais je pense qu'avec l'expérience et les années-là maintenant que les programmes HF on a plus de recul par rapport à ce mode de fonctionnement. Donc du coup on va vraiment mettre faire en sorte que la personne puisse trouver sa place dans son logement. On va même valoriser limite ce passage en rue où effectivement il était dans le communautaire, où il n'était pas seul, contrairement à la période là où il est dans un logement individuel, pour pouvoir le soutenir dans son sentiment de solitude, quoi.

Blanche : Du coup c'est en lui rendant visite, que vous faites ça où il y a d'autres méthodes.

P4 : Oui on rend visite, l'ameublement fait partie de ça hein. Plus le logement est vide, plus ce sentiment d'inconfort est présent. Et il y a aussi pouvoir s'intégrer dans son quartier aussi.

P9 : Oui, ils ont besoin d'un temps d'adaptation et ça passe par l'investissement du logement, en mettant des meubles, en faisant connaissance avec le quartier, le voisinage.

Blanche : Du coup, rencontrer aussi les voisins ou ils le font d'eux même ?

P4 : Ils le font eux-mêmes. On essaie quand même qu'ils soient un minimum autonome.

Blanche : Il y a souvent un besoin type quand il arrive dans son logement ?

P3 : Oui, c'est assez général, surtout les plus les vétérans de la rue, c'est la gestion de la porte. Ils ont tendance une fois qu'ils sont dans un logement, à cause du sentiment de solitude, aussi la solidarité avec leurs anciens copains, ils vont héberger des individus. Ce n'est pas forcément les individus qu'on a envie de voir, qui les accompagnent malheureusement. Ça reste quand même assez compliqué à gérer hein. Je pense qu'on va avoir une personne, mais en fait il y en a 2- 3.

Blanche : Et quand c'est comme ça vous vous dites bah faut mieux tu invites personne ici pour que tu puisses te reconstruire où vous laissez quand même faire ?

P3 : Quand on voit que c'est vraiment un profil qui ne va pas tirer vers le haut, au contraire, c'est ce qu'on va amener. Voilà, c'est ça reste le logement de la personne. Certains ont déjà appelé au secours parce qu'ils n'arrivent pas à se débarrasser de gens qui voudraient voir partir.

P9 : Nous, on essaie de conscientiser la personne aussi par rapport aux nuisances que ça peut causer pour les voisins. Aussi, le fait de ramener du monde chez lui, ben l'impact que ça peut avoir sur lui aussi s'il continue à fréquenter des gens qui ont une mauvaise influence sur lui. Donc on essaie de conscientiser, mais on ne l'interdit pas.

P4 : Et sa responsabilité aussi parce que comme on l'a dit tantôt, c'est lui qui signe son bail, ce n'est pas nous. Et donc du coup ça veut dire que s'il a des droits mais il a des devoirs et que si il n'a pas finalement respecté les règles qui sont en lien avec le bail, ce sera aussi lui qui sera finalement pénalisé par des problèmes.

P9 : Des problèmes de voisinage, c'est hyper fréquent.

P3 : Mais souvent, c'est le cas de figure où ils font rentrer quelqu'un puis il se rend compte que c'est quelqu'un de nocif. Et ils appellent au secours pour qu'on les en débarrasse. Mais c'est pas évident. Et là mon exemple, il avait carrément quitté son logement, il l'avait laissé à ses envahisseurs.

P2 : Le problème, c'est qu'après le logement est vraiment détruit.

Blanche : Bah oui et du coup-là c'est de votre responsabilité. Après enfin vu que c'est vous qui allez chercher le logement ?

P7 : On perd peut-être le lien si c'est un propriétaire privé, oui, c'est clair. Mais ce n'est pas nous qui allons rembourser et cetera, car il y a une garantie locative.

Blanche : Et après il y avait Ben du coup oui l'emplacement ça vous m'avez dit que ça dépendait enfin c'était ville ou pas ville. Et il n'y a pas une typologie particulière ou vous vous êtes dit ça marche pas du tout. À chaque fois que y en a un qui va dedans il n'arrive pas forcément à se reloger. Par exemple les mitoyens avec le bruit ou quoi ? Ou des appartements avec un balcon ou avec un jardin au Rez-De-chaussée, ce n'est pas un critère important pour eux non plus l'extérieur ?

P4 : Bah on a quand même dit avec justement qu'en parlant de X , que c'était un logement mais qui n'était pas assez isolé. Et donc du coup, on avait l'impression d'observer une pathologie psychiatrique et le fait que ses voisins entendent toutes les conversations téléphoniques et toutes les conversations qu'il avait dans son logement, ça le gênait. Et dans l'autre sens, quand son voisin ben avait des conversations, il se sentait un peu comme visée quoi.

P9 : Mais en plus du mauvais isolement dans ce logement-là, y a quand même des choses qui posent souci. Il y a le fait que les sanitaires sont communs avec les autres studios, n'y a pas d'évier de cuisine, donc la cuisine c'est dans le lavabo. Petit souci de place et d'infrastructures.

P3 : Mais là aussi, plus généralement, la difficulté pour nous, c'est souvent avec le logement social, lorsqu'on leur attribue un logement social, n'y a pas toujours un système de chauffage. Et donc ils doivent faire l'acquisition d'un chauffage, qu'ils ne savent pas payer d'eux même. Donc il faut faire des demandes à la région wallonne pour obtenir de l'argent. Mais en gros, il faut 2 ans à peu près .Et donc ça veut dire que pendant 2 ans, ils n'ont pas de chauffage. Et ça c'est quand même arrivé avec des tas de gens, ils viennent de la rue, ils ont une certaine endurance par rapport aux simples quidams, mais malgré tout c'est tellement inconfortable que c'est une difficulté pour eux.

P4 : Oui, puis ça semblait un point qui pourrait être négliger entre guillemets par rapport à la problématique vraiment de sans abri. Mais au final on remarqué que c'est comme s'ils avaient espéré avoir enfin un logement. C'est comme si c'était un rêve qui tombait à l'eau. Le logement, le manque de chaleur. Et au final, cette problématique-là de chaleur s'ajoute aussi à la problématique de solitude qu'on avait évoqué tantôt, s'ajoute à toutes les démarches administratives qui en lien avec l'acquisition d'un logement.

P10 : Par exemple, en plus du chauffage, une fois il y a eu des complications pour électricité, ou la personne me disait je désinvestis mon logement, je vais partir retourner à la rue. Il y avait des mécontentements, je ne sais pas trop quoi entre ores et la société d'énergie, et il se renvoyait la Patate chaude, donc, la personne n'avait pas de chauffage, pas de lumière et le bénéficiaire préférait retourner en rue du coup. Mais cette personne a été reloger autre part.

Blanche : Et souvent les personnes sont quasiment toutes logées sur le long terme ou c'est plutôt du transitoire ?

P3 : Ouais, on vise le long terme. On se questionne sur l'autonomie de la personne ou vraiment quand on n'a pas de solution et que c'est vraiment de l'urgence qu'on a, on passe par le transit. On commence à suivre une personne et on s'aperçoit qu'elle en mauvais état physiquement et là on trouve une transition, une place en maison d'accueil ou dans un projet d'hébergement temporaire.

Nous, quand on a commencé le projet, on a tout de suite visé le public qui justement trouvait pas sa place dans les autres structures collectives. Il y a beaucoup de gens dans la rue car les systèmes ne convenaient pas aux personnes toxicomanes, ou avec un problème de santé mentale. Voilà donc on avait beau le mettre dans une collectivité, parfois même un abri de nuit s'était plus accessible pour eux.

Blanche : Et pour le tout ce qui est extérieur c'est un critère aussi des fois qui demande d'avoir un balcon en contact avec toujours un lien avec là où il a vécu ou pas du tout pour eux ?

P2 : Encore une fois, pas au début. C'est après qu'il demande des extérieur

s. Mais comme je dis le début, ils prennent la première chose qui vient en majoritairement.

P4 : En vrai, le fait qu'il n'y ai pas de balcon ce n'est pas plus mal pour eux. Car ça demanderait trop de vigilance, car des fois ils sont trop alcoolisés. Au début en tout cas. Après ça évolue, et pourquoi pas leur en proposer un plus tard.

P10 : Parfois pour certains le fait d'avoir des vis-à-vis avec les voisins, ils mettent les trucs pour cacher aux fenêtres quoi. Parce qu'ils ont l'impression que le voisin regarde chez eux. Ils se sentent observés.

Blanche : Quand il arrive seul dans son logement, et se retrouve face au vide et au choc des 4 murs, est ce que vous cherchez à être plus présent pour lui ? J'ai aussi remarqué qu'il y avait parfois tendance à se replier dans un coin. Du coup existe-t-il des éléments dans l'aménagement, en dehors des meubles et de votre accompagnement qui pourraient l'aider à se sentir immédiatement chez lui ? Par exemple des détails simples, comme la présence d'une table pour s'asseoir ou d'une fenêtre adaptée à son besoin d'intimité. Avez-vous déjà identifié un critère qui pourrait atténuer ce sentiment de solitude ?

P8 : Je pense que ça dépend aussi des personnes et du temps passé en rue. Moi je pense à X qui au départ avait du mal à rester chez lui donc on lui avait acheté un transat et il dormait dehors.

P3 : Ouais, là c'est une situation extrême. Il avait passé 10 ans en dehors de structure.

P4 : Le temps fait que petit à petit ça évolue. Moi je prends le cas de par exemple de X chez qui je vais, ben il y a tout un appartement mais jusqu'à aujourd'hui, alors que ça fait 2 ans qu'il est dans son logement, ces 2 lits sont encore dans son salon. Car la chambre était trop proche des voisins et il y a une mauvaise isolation, donc il avait l'impression de pas avoir d'intimité. Donc il préférerait vivre dans le salon. Puis je pense que c'est inconsciemment, ça le fait de pas investir tout un logement parce qu'au final ils n'ont jamais eu l'habitude, ils ont habités pendant des année en tente.

P2 : C'est vrai qu'investir tout l'espace en général, ils ne le font pas beaucoup

P4 : Et elle va te dire que c'est lié au fait qu'elle a des encombrants, et cetera, et cetera, mais elle a déjà vidé ses encombrants.

P2 : Elle utilise toutes les pièces, mais elle vit principalement dans une pièce.

P4 : Oui, ils ont du mal vraiment à investir à des grands espaces. Aussi au début elle dormait dans le canapé. Pourtant au début leur demande c'est d'avoir de l'espace, mais une fois qu'ils y sont, ils n'investissent pas tout l'espace. Ils sont très nombreux à pas utiliser tout l'appartement. Le mieux c'est un studio.

P3 : C'est vrai que je n'avais jamais penser à ça mais ils sont nombreux à ne pas utiliser tout l'appartement.

Blanche : Plutôt les conseillers à prendre d'abord un logement un peu plus restreint si on ils ont une demande. parce qu'près vous je sais que ce n'est pas forcément comme ça, mais je me dis peut-être dans d'autres programmes, s'ils ont le choix dans plein de logements, peut-être leur dire bah dirigez-vous plutôt dans un studio que dans un logement 3 pièces, par ce qu'il ne va pas prendre tout l'espace.

P3 : Après quand on demande un logement social c'est pour une personne seule, on fait avec ce qu'on nous propose. Donc les logements peuvent être très différent en termes d'espace. Souvent quand on propose un studio ils ne veulent pas car ils disent que c'est trop petit. Mais pour autant on remarque qu'ils ont du mal à investir tout l'espace.

P2 : Enfin ils n'ont jamais les meubles en suffisance pour un appartement. En tout cas, au début c'est au moins un lit, au moins un matelas et un frigo. Mais les meubles ils arrivent souvent par la suite, ils n'arrivent jamais le premier. Ils sont principalement dans une pièce et ils s'y habituent étant donné que les meubles arrivent peut-être à petit.

Blanche : Et pour assurer la sécurité aussi vous faites comment quand il y a des problèmes comme ça ? vous avez un double des clés ?

P3 : On ne leur impose pas, mais on leur propose de nous confier un double des clés. Mais, mais pas pour des raisons de sécurité, dans un premier temps, parce que on a enrichi un serrurier de la région, tellement ils perdent leur clé. Au moins on a le double des clés. Il ne risque pas de rester dehors. Et puis l'idée aussi c'est que s'ils ne donnent plus signe de vie pendant un certain temps qu'ils nous permettent aussi d'entrer dans le logement.

P4 : Pour les meubles s'ils avaient des logements comme on fait maintenant où la garde-robe est déjà intégrée dans les murs, ça ce serait l'idéal. Pour ne pas avoir besoin d'acheter un meuble. Et comme ils n'ont pas les moyens financiers, ils achètent en général des meubles qui ne sont pas forcément solides donc ils cassent vite.

Blanche : Normalement vous avez quand même répondu à pas mal de mes questions et peut-être une dernière c'était du coup, est-ce que par exemple une personne qui a des problèmes de consommation et des problèmes mentaux est-ce qu'il y a une typologie qui arrive quand même très souvent ? Le fait d'être en ville logement assez petits, logements mitoyens. Il y a quand même des critères, vous avez l'impression qu'il y a quand même à chaque fois pour ces personnes-ci ?

P7 : En générale ils veulent s'éloigner de la ville, pour ne pas consommer.

P6 : Ils veulent être proche de la ville mais sans être dans le centre, et éviter de trop marcher.

P9 : Sinon ils privilégient les appartements, une chambre.

Blanche : N'y a pas une particularité du coup qui ressort le plus souvent ? Enfin y'a pas une typologie que vous proposez le plus souvent, c'est vraiment tout type.

P2 : On catégorise quand même. Enfin je veux dire par exemple Quelqu'un qui a un revenu SPF (revenu handicap) on sait qu'il gagne un peu plus que quelqu'un avec des problèmes de consommations. Par exemple, si quelqu'un a des problèmes de consommations, on va plus les orienter vers des logements sociaux que vers du logement privé, parce qu'on sait que le privé c'est plus cher que le logement social.

P3 : Oui, même au niveau de la présentation, on sait qu'un gars qui consomme, qui a eu un long parcours de rue etc, on les dirige plus vers les logements publics. Car face à un logement privé il présentera moins bien. On essaie quand même d'orienter en fonction de la personne qui est en face de nous. On écoute ce qu'il nous dit et on oriente aussi.

P2 : Si on met un consommateur en plein centre-ville avec un loyer de 600€, ça ne tiendra pas sur du long terme. Car il sera sur place pour consommer, il y aura les dealers, qui peuvent venir chez lui aussi squatter. Notre but, c'est quand même que la personne garde son logement le plus longtemps possible. Donc on sait que si on va mettre un consommateur en plein centre-ville, dans une rue où y a de la vente de stupéfiants, ben ça sera plus compliqué pour lui de garder son logement longtemps.

P3 : Le premier critère, en fait, c'est le montant du loyer. Des catégories de logements de meilleure qualité qui sont inatteignables même si Charleroi n'est pas la ville la plus chère de Belgique. Et oui y a des quartiers qui seraient très favorables pour recommencer, mais qui sont inatteignables pour eux d'un point de vue financier.

P2 : En général, les visites qu'on fait, c'est dans des logements bas de gamme, un peu pourri.

P4 : Je coche tout pour les logements, tu vois par espoir.

Blanche : Ok, donc principalement des apparts, assez loin des villes. Et au Rez-De-chaussée ça marche aussi. Vous avez des problèmes souvent quand c'est rez de chaussée ?

P3 : On a du mal à avoir les rez-de-chaussée parce que c'est très demandé et on en a souvent besoin. On le privilégie pour les personnes qui ont des problèmes de mobilité. Mais c'est vraiment très compliqué. C'est plus cher dans le privé en tout cas. Et les logements sociaux ben c'est tellement demandé que c'est très rare

Blanche : Ok ben merci beaucoup d'avoir répondu à toutes mes questions.

P4 : Avec plaisir.

P3 : C'était intéressant pour nous, ça nous oblige à réfléchir autour du logement. On est tellement dans la routine qu'on ne fait pas attention à ce genre de chose.

P4 : C'est vrai qu'on réfléchit plutôt aux bénéficiaires, la problématique de l'intégration. Ça nous permet de rêver haha.

Blanche : Dans tout ce que j'ai pu lire il y a aucune littérature sur les logements. C'est quand même la base même de HF, c'est trouver un logement et on ne se pose pas beaucoup de questions par rapport au logement. Mais moi je me disais peut être qu'il y a des critères à prendre en compte par rapport à la personne pour pouvoir éviter à des programmes de dire on donne ce projet ci alors qu'en vrai y a plein d'autres programmes qui savent que ça ne marche pas avec ce profil. Moi je vais essayer d'avoir des recommandations, et cetera, mais je ne sais pas si pour vous vous pensez que c'est quand même quelque chose qui est possible à mettre en place, ou c'est trop utopique ?

P2 : Maintenant, on fait quand même face à une telle crise du logement qu'on n'a pas vraiment le choix sur le logement.

P4 : Par rapport à la théorie, qu'est-ce que tu aurais vu par rapport à ça ?

Blanche : Ce que j'ai lu, mais j'ai très peu de littérature. Du coup je n'ai pas beaucoup de critères mais j'en ai noté quelques-uns du coup. Mais principalement c'était individuel ou collectif. Après c'était plus proche des villes, proche des services, des centre. Avoir un aménagement efficace mais en fait il ne rentrait jamais dans le détail donc j'avais juste plein de petits critères mais sans savoir concrètement ce que ça voulait dire donc je sais pas si c'est vraiment concret.

P3 : Mais je pense qu'on a, on a enfin moi non plus, j'ai jamais lu quelque chose qui concernait le logement en lui-même. Mais dès le début le HF s'est créé dans une situation de difficulté d'accès au logement et il est vrai qu'on a beaucoup parlé d'accompagnement au début. Et puis des petites villes où il faut disperser les logements dans une ville et veiller à ce que ce soient des logements accessibles financièrement. Des critères qu'on était tout bêtement chercher en France. Et c'étaient les premiers critères on s'est dit, Ah oui, c'est ça, on n'y avait pas pensé.

Blanche : Ah oui ? Et du coup c'est quoi concrètement les critères ou vous vous êtes dit que ça ne marche pas ?

P3 : Bah déjà le critère, enfin une chose à laquelle on n'avait jamais pensé donc avant HF que c'était ne pas rassembler tout le monde. Alors qu'au début on était en mode ce n'est pas plus mal s'il connaît déjà quelqu'un. C'est en rencontrant les équipes HF français qu'on nous a fait remarquer que c'était plus facile d'intégrer une personne seule, dans un quartier totalement différent.

P10 : Plus au niveau du logement diffus. Le problème, c'était posé n'y a pas si longtemps que ça. On avait un usager consommateur et un autre qui était en voie de rétablissement et c'était son choix. Mais

s'il se retrouvait dans le même bâtiment, ben l'autre personne, dont son projet c'était là le rétablissement, aurait pu tomber à l'eau.

P3 : On n'a pas une équipe enfin suffisamment vaste que pour accompagner tous les sans-abris. Enfin, quand on avait fait le dénombrement, on était arrivé à 400 personnes qui présentaient les mêmes critères. Voilà, c'est 10 fois plus que ce qu'on pouvait suivre.

### **CPAS de Bruxelles**

Blanche: Merci beaucoup ! Du coup, vous disiez que vous vouliez m'expliquer un peu le projet.

P1 :Oui alors le projet HIT18-25, on a débuté en octobre 2021. Et ça vient, d'un constat où il y a trop peu de place pour des jeunes sans-abri à Bruxelles. Et donc avec le CPAS de la ville de Bruxelles, on a décidé de mettre en place un service qui accueille des jeunes qui ont entre 18 et 25 ans, qui sont sans-abri selon la typologie ETHOS. En tout cas, c'est pas un critère de refus. Ils peuvent avoir des problèmes d'assuétude et ou de santé mentale. Et donc, c'est des profils plutôt bas seuil. On fait pas d'accueil d'urgence, mais on fait du logement transitoire en chambre. Et donc, avec en commun tout ce qui est sanitaire et cuisine. Donc, chaque jeune a sa chambre. Il a sa clé de sa chambre, de la porte d'entrée. Et il peut venir et sortir quand il veut. Il est libre d'accès. Donc, ça, c'est déjà un gros plus par rapport aux jeunes qui, souvent, quand ils se retrouvent dans des situations, dans des maisons d'accueil, tout ça, il y a des couvre-feux. Et en fait, ça colle pas avec la réalité d'un jeune, tu vois, qui va sortir le soir, qui a besoin d'aller voir des amis, tout ça. Donc, on a quand même quelques petites règles aussi. C'est pas d'animaux, pas de visite la nuit. Pas de consommation. Normalement, pas de consommation à l'intérieur. Et d'être relativement calme le soir. On fonctionne avec une équipe composée de deux éducateurs, une AS, une psy, et moi qui suis éducateur de formation et coordinateur. Et donc, ça, c'est l'équipe éducative psychosociale. Et on travaille du lundi au vendredi, de 8h à 17h à chaque fois. Et à côté de ça, il y a un service de surveillance avec des veilleurs, comme tu as vu en bas, qui, eux, s'occupent de la surveillance de tout le bâtiment. Mais en plus, ils doivent veiller à ce que les jeunes respectent leur règlement d'ordre intérieur quand nous, on n'est pas là, quoi. Et donc, ils doivent nous faire des rapports quand il y a des disputes, quand il y a n'importe quel souci. Ils nous font un rapport et nous, on revoit ça après avec les jeunes. Donc, nous, on accompagne les jeunes sur une durée. Donc, on a une première convention d'hébergement qui dure 3 mois et renouvelable jusqu'à 18 mois maximum. Comme ça, on reste dans les baux de type transit. Pendant cette durée, l'idée, c'est vraiment d'être un tremplin pour ces jeunes, de se dire, ok, il vit dans une situation de rue ou de squat ou d'errance chez les potes, tout ça, où il a été mis à la porte par sa famille, il vit des violences intrafamiliales. Le jeune se retrouve dans une certaine situation précaire au niveau de logement. On l'accueille, temporairement, et pendant la durée d'hébergement, il collabore avec nous. Et on revoit toutes ces situations.

Blanche : Il y en a qui se sont retournés à la rue après avoir été ici ?

P1 : Alors, il y en a aussi, bien sûr, qui retournent à la rue. Il y a des exclusions pour violences physiques, par exemple, ou pour surconsommation, qui créent des violences physiques ici, etc. Évidemment, on travaille avec un public qui est très vulnérable et qui est parfois très compliqué aussi. Et donc, il y a aussi des exclusions. Et puis, il y a des personnes aussi qui décident de retourner à la rue. Ils n'aiment pas. Ça ne leur convient pas de... Enfin, voilà, ils ne sont pas prêts, quoi, en fait.

Blanche : Oui, c'est encore trop brusque pour eux.

P1 : C'est ça, eux aussi. Ils pensaient être prêts, mais ils se sont sentis obligés de venir, mis un peu sous pression par la société, mais par aussi peut-être une AS qui leur a dit qu'il faut que tu ailles là, ça va t'aider, etc. Et puis un peu par nous, peut-être, tu vois. Et puis, en fait, ils se disent je ne suis pas prêt. Mais donc, de manière générale, surtout, les jeunes trouvent quand même un logement après. Et alors, on collabore beaucoup avec d'autres... Par exemple, avec des services Housing First. Surtout avec le Step Forward. On travaille aussi beaucoup avec At Home, qui provient de la maison d'accueil des Petits Riens.

Blanche : Mais il y a un truc que je ne comprends pas trop, c'est pourquoi faire une différence entre les jeunes et les autres sans-abri par rapport au logement ?

P1 : Il n'y a pas les mêmes problématiques. Et c'est un public qui est plus vulnérable parce que plus jeune. Mais qui aussi, c'est quand même un moment où il y a encore moyen de changer les choses. Et puis, ça s'est fait un peu naturellement parce que moi, j'ai une expérience plutôt dans l'aide à la jeunesse à la base. Et puis, du coup, en fait, j'ai réfléchi à ce projet-là, mais plutôt avec un public plutôt jeune parce que moi, je me sens plus à l'aise de travailler avec des jeunes aussi. Et puis, avec X, avec la direction, etc., on a co-créé tout ce projet en restant au focus sur les jeunes parce qu'au moins, il faut aussi cibler le public. Et que, de toute façon, c'est là qu'il y a un manque. Parce qu'il y a ce qu'on appelle le passage à la majorité pour beaucoup de jeunes. Par exemple, qui sont aidés dans des centres de l'aide à la jeunesse à leur 18 ans. Ils sont majeurs. Et puis, il n'y a plus rien, tu vois. Et donc, il y a un manque à ce niveau-là. Et souvent, tu vois, des jeunes qui ont un long parcours dans le centre et dans l'aide à la jeunesse, ils ne sont pas toujours très autonomes parce qu'ils ont toujours été encadrés par un groupe d'éducateurs, etc., qui a toujours tout fait un peu pour eux, des centres. Tu vois, tout est très organisé pour que ça roule. Mais du coup, ça déresponsabilise un peu les personnes. Et donc, une fois qu'ils se retrouvent seuls, on remarque qu'il y a quand même pas mal de jeunes qui finalement, ils ont un premier logement, mais ils n'arrivent pas à payer les factures parce qu'il y a trop, tu vois. Et l'idée, donc, c'était de se dire qu'on va créer des logements pour faire de la mise en autonomie. Et puis, très vite, on s'est rendu compte qu'en fait, il y a ces jeunes-là, mais il y a aussi des jeunes qui sont sans abri et qui ne trouvent pas, parce que les lieux, par exemple, les maisons d'accueil, le SAMU social, ils ne sont pas adaptés pour les jeunes parce que c'est trop violent, en fait, parce qu'ils se retrouvent avec des personnes de plus de 30 ans, etc., qui ont un long parcours de sans-abri et que c'est extrêmement violent. Tu vois, quand tu viens, t'as 18 ans, t'es à la rue et que tu dois aller au SAMU social, tu t'es confrontée à quelque chose de très, très, très dur. Les jeunes aussi, donc, même tranche d'âge, 18-25, plus ou moins, souvent, ils ne se considèrent pas comme sans-abri, même s'ils sont en rue. Et donc, le fait d'aller dans un SAMU social, c'est se mettre une étiquette et accepter le fait, par exemple, d'être en maison d'accueil, d'être sans-abri. Et donc, ils refusent. Et donc, ils vont plutôt préférer essayer d'aller grappiller dans des squats, chez des potes. Mais c'est pas la bonne manière, souvent. Donc, ils essoufflent vite leur réseau. Donc, ils se retrouvent à la rue. Donc, il y a toute une série de choses qui font que c'est un public qu'il faut viser. Et puis, à côté de ça, on a eu des subsides, parce que c'était la période post-pandémie. Et donc, on a eu des subsides pour monter un projet pour les 18-25 ans. Si tu veux, tout s'est bien goupillé à un moment. Et on s'est dit, on a les subsides, on a le projet, allons-y, on commence. Et donc, on a décidé de faire ça ici, parce qu'ici, il y avait déjà, en fait, des familles. Donc, c'était déjà des logements de transit, du CPAS. Et il y avait des mamans solos avec des enfants, ici, à l'étage. Et c'était un peu la fin de ce projet-là, on va dire, de cette partie transit. Et donc, il n'y avait plus

que trois mamans avec des enfants. Et donc, petit à petit, elles ont été relogées dans d'autres endroits. Et nous, on a repris tout l'étage. Après, l'envie, maintenant, c'est de trouver un bâtiment plus adapté pour pouvoir accueillir plus de jeunes, aussi. Parce que là, on a 15 jeunes, donc de 18 à 25 ans. C'est mixte, tout genre. On fait aucune différence. Et c'est ce qui est d'ailleurs une richesse, le fait d'avoir des filles, des garçons, mais aussi des personnes transgenres, avec des orientations sexuelles différentes. Tout le monde s'accepte, alors que tu as des profils avec des jeunes qui sortent de prison, qui ont des problèmes fragilités psychologiques ou psychiatriques. Et puis, tu as une personne trans à côté. Et puis, tu as une personne gay. Et puis, en fait, au début, on avait des petites appréhensions. On se disait, bon, est-ce que ça va marcher ? Et en fait, très vite, on a remarqué qu'ils...

Blanche : Ils sont dans le même bateau.

P1 : Oui, ils sont dans le même bateau. Ils sont là, ils s'en fichent. Chacun fait son truc. Tu vois ? Ils sont beaucoup plus ouverts finalement que ce qu'on pense. Et c'est ça qui est très chouette aussi, c'est que parfois, il y a bien sûr des questionnements. Mais avec des discussions avec l'équipe, etc., on arrive à décoincer ces préjugés parfois.

B : Et du coup, les programmes d'HF avec qui vous collaborez, eux aussi, ils font des programmes d'HF pour les jeunes, du coup, c'est ça ? Eux aussi, ils font la séparation en transitoire ?

P 1 : Non, eux, c'est différent de nous. Donc, nous, c'est vraiment le logement de transit temporaire, tu vois ? Ici, pour le HIT18-25. Ça, c'est le projet actuel qui a débuté en octobre 2021. Maintenant, on collabore avec le Step Forward, qui, eux, font du HF depuis 10 ans, même plus. Parce qu'eux, ils font du HF pour jeunes. Donc, leur public cible aussi, c'est du 18-25, au moment de l'entrée. Quand il y a la demande qui est faite, pour qu'il y ait un logement qui soit attribué à la personne, il doit avoir entre 18 et 25 ans, avoir des problèmes de santé mentale et d'assuétude. Et donc, comme nous, en fait, on a un public très vulnérable ici, basseuil, en fait, souvent, on collabore avec eux, parce qu'en attendant qu'il y ait un logement chez eux qui se libère, le jeune va venir ici. Ou parfois, nous, on accueille un jeune ici, et on fait la demande, et puis il passe ici. Ça, c'est une chose. Après, il y a tout le réseau HF, de manière générale, où il y a plein, plein, plein de services, où eux, à partir de 18 ans, ils accueillent tout le monde aussi. Donc, c'est juste que souvent, ils vont prendre les personnes les plus vulnérables, et donc, en fait, c'est parfois un peu inversé. Un jeune, il sera peut-être moins encore dans la conso ou dans les problèmes de santé mentale qu'une personne de 50 ans qui, en fait, depuis 20 ans, est dedans. Et donc, souvent, eux, ils vont avoir un autre public qui est encore plus vulnérable dans des problématiques très ancrées. Et donc, c'est pour ça que là, par exemple, le STEP se complète bien avec les autres projets. Et alors, nous, maintenant, en 2025, on va développer un projet HF du CPAS de la ville de Bruxelles. Mais attends, un petit retour en arrière. Donc, au niveau historique, à l'époque, le STEP Forward, il a été créé entre le CPAS de la ville de Bruxelles et le SAMU social. Et puis, ça s'est scindé à un moment. Mais donc, à la base, en fait, le CPAS de la ville de Bruxelles a déjà une sensibilité par rapport au HF. Il a déjà un historique, tu vois. Et il avait toujours la volonté de recommencer à faire du HF. Mais voilà, à un moment, ça s'est séparé, le H et le SAMU social. Et donc, c'est plus que maintenant, le STEP Forward, c'est plus que pour le SAMU social. Enfin, ça dépend plus que du SAMU social.

Blanche: Mais vous, c'est les deux, non ? Ou non, c'est séparé ?

P1 : Non, non. Et donc, à l'époque, le STEP, c'était CPAS et SAMU social ensemble. Maintenant, plus. La seule chose, c'est qu'il y a encore une personne qui fait partie du comité d'attribution, qui est moi, en fait. Entre les deux. Et donc, je fais le lien, je suis le dernier lien, entre guillemets, entre le CPAS de la ville de Bruxelles et le STEP Forward et le SAMU social. Ce qui nous permet, en fait, de faire encore plus, de collaborer encore mieux.

Blanche : Oui, parce que c'est mieux, normalement, de collaborer à plusieurs

P1 : Et donc, il se fait que maintenant, il y a eu des subsides qui ont été accordées, donc, d'une part, pour la formation et les frais de personnel, pour du Housing First pour les jeunes, du SPPIS. Et d'une autre part, le STEP a reçu un subside pour acheter un bâtiment, avec un... Enfin, bref, pour acheter un bâtiment. Et donc, il y a eu l'achat d'un bâtiment avec 5 logements dedans, et les autres subsides, pour la formation et l'engagement du personnel. Et donc, la direction du CPAS m'a dit, bon, en fait toi, avec ton équipe, vous êtes les plus à même d'être l'équipe d'accompagnement pour pouvoir développer ce nouveau service Housing First. Comme on n'est pas agréés au Housing First, et comme on n'a pas beaucoup de logements, et que, voilà, pour l'instant, c'est assez instable, tout ça, on s'est dit, en fait, on va plutôt développer la méthodologie. Donc, nous, on est focus formation, donc là, c'est toute cette équipe-ci du HIT qui est formée au Housing First. Plus des personnes, donc deux personnes du service logement, des PSY et la direction de l'antenne 18-25, donc qui est une nouvelle antenne du CPAS de la ville de Bruxelles, et des AS de l'antenne 18-25 qui, eux, auront les dossiers des jeunes. S'ils restent, pour l'instant, c'est le cas, sur le territoire de la ville de Bruxelles. Et donc, notre CPAS reste compétent, et donc, comme il y a cette nouvelle antenne 18-25, tous les jeunes qui sont ici au HIT, mais ceux qui seront aussi au Housing First, seront, en fait, aidés financièrement, ou ils pourraient être aidés de différentes manières, mais par les AS de l'antenne 18-25. Et donc, la stratégie, c'est de se dire, bon, on va former tout le monde au Housing First, à la méthodologie, pour que tout le monde sache de quoi il s'agit. Nous, l'équipe du HIT, on va faire les visites à domicile, et vraiment l'accompagnement intensif, mais on sera toujours en collaboration avec le service logement, avec l'antenne 18-25, avec d'autres services en interne, et, évidemment, plein d'autres services en externe. Du Housing First, de manière générale, mais aussi tous les autres avec lesquels on collabore déjà, que ce soit dans le secteur du sans-abrisme, ou de la mise en autonomie, un peu aide à la jeunesse, comme des projets CAP, comme le CEMO au CAP, ou d'autres projets, le Macadam, etc. Et puis après, il y a d'autres secteurs, comme des assuétudes avec transit, ou alors de la santé mentale. On travaille beaucoup avec Anthonin Arthaud, avec Hermès Plus, Tandem Plus aussi, avec le SPAD Edera. On a différents acteurs avec lesquels on travaille beaucoup. Ça, ça va débuter, donc vraiment la partie Housing First, avec l'accompagnement et tout ça, ça va débuter en 2025. Et donc, c'est pour bientôt. Et là, pour l'instant, on est en train de se former. Donc on a eu trois jours de formation avec le SMES, avec Muriel, et puis on va avoir trois jours de formation par Thomas Lambrecht, de l'ASBL Capuche, spécifique aux Housing First pour les jeunes. Parce que ça, ça va être notre focus aussi. Et Thomas Lambrecht, pendant un an, il va nous faire des interventions, plus ou moins une fois par mois, pour qu'ensemble, et avec tout le réseau Housing First, qu'on co-crée tout ce projet. Parce qu'on a eu totalement de novices là-dedans. On a l'histoire et les connaissances un peu historiques du CPS, mais bon, les gens qui ont créé ça à l'époque ne sont pas toujours, en partie plus là. Et on n'a plus vraiment tout le temps nécessaire à nouveau créer. C'est pas leur rôle, c'est plutôt à moi maintenant et à la direction de créer tout ce projet. Mais on va le faire vraiment avec les autres acteurs du Housing First. Et bien sûr, la bateau d'Ossie Geisel du Steamforward. Qui a une super expérience. Et voilà. Tout ce qui touche vraiment à la structure des bâtiments, en fait, ça reste une grosse question pour nous aussi. Là, on est en train de mettre les 5 logements qu'on va avoir. Ils sont top, vraiment. Ils sont parfaitement rénovés. Ils sont super beaux et tout. Bien sûr, il y a toujours cette volonté de se dire, en fait, comme c'est beau, c'est chouette pour les jeunes et ça donne envie aux jeunes de le respect, de respecter l'endroit. Mais du coup, ça met un peu une autre pression en disant, il faut absolument que ça reste nickel parce que sinon, s'ils dégradent le truc, on a les propriétés qui vont nous tomber dessus et qu'est-ce qui va se passer, etc. Ça met un peu la pression. Après, ça fait partie de la vie aussi.

Blanche : Oui, ça peut toujours bien se passer aussi. Mais du coup, les logements, vous les avez trouvés comment ?

P1 : C'est un capteur logement... Alors, ça, c'est un autre truc. Pour ces logements-là, en fait, c'est vraiment le département des propriétés du CPAS de la ville de Bruxelles qui a reçu un subside et qui a cherché un bâtiment ou peut-être même la régie commissaire a octroyé un bâtiment pour le CPS. Ça, je ne sais pas exactement. En tout cas, c'est les propriétés. Donc, il y a tout un service qui s'appelle le

groupe des propriétés au CPAS de la ville de Bruxelles qui, eux, gèrent les bâtiments. C'est vraiment séparé. Après, nous, en tant qu'équipe housing First, il y a le service logement et l'idée, c'est que eux, ils ont déjà, par exemple, des conventions avec des AIS, etc. À un moment, il faudra voir comment on s'organise et qui le fait. Mais il va falloir, effectivement, qu'il y ait une personne qui soit un peu le référent à logement et qui va s'occuper de créer des conventions, de chercher des nouveaux biens pour développer l'housing First. Et là, moi, ça sera normalement plutôt moi, le référent à logement, mais je vais m'appuyer sur la connaissance et sur toutes les conventions que le service logement du CPAS a déjà. En voyant si on ne peut pas modifier certaines conventions et avoir des logements, peut-être de manière prioritaire. Et ça, ça va se faire dans la durée et c'est tout un gros projet. Le Housing first, il n'y a aucune condition au logement.

Blanche : Et dans votre projet, du coup, c'est les sans-abri qui vont payer leur loyer ? C'est le CPAS ?

P1 : Oui, c'est le CPAS. Ou le boulot, ou le chômage. Peu importe. Mais, avoir... Tout dépend, en fait, la personne dans le housing first, la personne, elle est vraiment au centre. Donc, tout se discute avec elle. Ça va plutôt se jouer par essais-erreurs. Tu vois ? On part du principe qu'on fait confiance à la personne, qu'on va dans son sens, et que si elle veut payer son loyer, elle paye son loyer. Elle-même, toute seule.

Blanche : Mais c'est pas une obligation ?

P1 : Si maintenant, elle nous demande de l'aide en disant je préfère que le loyer soit ventilé par mon assistante sociale, on fera le nécessaire avec la personne pour qu'elle puisse avoir cette aide-là et que l'assistante sociale puisse ventiler le loyer.

Blanche : Ah oui, ça change un peu. Parce que à Charleroi, il fallait directement qu'il paye le chauffage, l'électricité et le loyer. Et du coup, je me suis... Dès qu'il est logé, c'est lui qui s'occupe de toutes les charges. Je me suis dit que ça devait être une pression en sans-abri.

P1 : Oui, c'est ça. Sauf que, ça dépend de la personne. Et tu vois, par rapport à un public jeune, il y a encore d'autres enjeux. Le côté paiement des factures et tout ça, c'est pas une priorité. La priorité, c'est d'acheter la dernière paire d'assistants, et après, ils vont payer le loyer. Et donc, c'est vraiment une... Bien sûr, il y a une crainte qu'on a, mais on va devoir... Ça va être des discussions... Par exemple, il y a un jeune qui est parti en « housing first » depuis hier. Lui, il a une dépendance au jeu. Sauf que maintenant il doit payer un loyer, un loyer qui est deux fois le double de ce qu'il payait ici. Donc le risque, c'est qu'en fait, il dépense dans ses jeux.

Blanche : Ouais, du coup, c'était ça la question. Je me disais, est-ce qu'il y a quand même des aides où des fois, vous intervenez pour dire « bah, c'est pas grave, on reprend ton loyer et tu nous rembourses après » ou je sais pas trop.

P1 : Non, non, mais il y a des aides qui sont octroyées par le CPAS. Par exemple, le premier loyer ou la garantie locative. Mais de manière générale, l'idée, c'est plutôt de vraiment responsabiliser la personne en disant « bon, en fait, c'est à toi de payer, maintenant, on est là, on va venir te voir. Et on va suivre ça avec toi. » Mais il faut qu'il y ait un moment, un climat de confiance qui se crée, qu'on ait assez de liens avec la personne pour qu'elle veuille bien nous dire aussi « en fait, ouais, je paye pas mes factures parce que je consomme, parce que je fais des paris sportifs et qu'en fait, j'ai tout mon argent là-dedans. » Et puis malheureusement, en fait, dans « l'housing First », il y a aussi le fait que peut-être que la personne va perdre son logement. Et c'est pas vu vraiment comme un... En tout cas, moi, je le vois pas comme ça comme un échec. Je le vois comme une expérience où l'équipe continue à accompagner la personne, même si elle a perdu le logement. Et puis on reteste, quoi. Et on retente. Et on voit ce qui n'a pas fonctionné au début et ce qui pourrait être amélioré après, tu vois ? Après, bien sûr, l'idée, c'est d'essayer que ça n'en arrive pas là, quoi. Mais on n'a pas toutes les clés en main et ça reste à la personne de décider de ses choix, de prendre sa responsabilité. Et donc tout ça, c'est extrêmement compliqué. Et je pense que ça va demander beaucoup de communication, de finesse dans les rapports, etc. Et puis pour faire parfois juste comprendre aux jeunes qu'en fait, il y a des droits, mais il y a aussi des

obligations. D'où l'importance que les propriétés et l'accompagnement soient parfaitement distincts. Mais qu'en même temps, on puisse un peu, parfois, faire attention aux propriétés que tu envoies courir. Tu t'es mis à la porte, c'est quand même con, quoi. Oui, c'est ça. Tout ça, c'est un peu nos... C'est nos questions. C'est nos questions qu'on a aussi nous, tu vois, comme on n'a aucune expérience. En fait, depuis hier, on a le premier jeune qu'on va suivre avec la méthode de logement housing first et qui est dans un logement d'insertion. Le jeune dont on vient de parler. Et donc, voilà, par exemple, demain, il y a une première visite à domicile des éducateurs qui vont aller chez lui.

Blanche : Est-ce que du coup, vous savez comment c'est passé ? Genre, ils lui ont présenté le logement, il dit bah ouais, c'est chez toi. Et après, ils repartent ou il y a un peu d'adaptation avant ?

P1 : Sans nous jeter des fleurs, c'est nous qui avons tout fait. On a tout fait. J'ai envie de dire, il a suivi, il a accepté. Parce que c'était soit ça ou alors il était à la rue. C'est ça le problème.

Blanche : Est-ce que le logement, il ne lui va pas ?

P1 : Si, si, mais c'est un jeune qui est extrêmement passif. Une grande problématique pour la santé mentale. Il va mieux, mais il revient très loin. Je pense qu'il est très facile à vivre. Il va dire oui à tout. Il n'a pas l'air de se... Il dit oui, mais... Il ne pose pas de questions, il dit oui à tout.

Blanche : C'est un logement individuel où il est tout seul ?

P1 : Il est très content. Clairement, c'est l'équipe qui a fait tout le taf pour trouver en urgence un logement. Sinon, il est dehors. Il retourne au centre social.

Blanche : Est-ce que les meubles, pareil, c'est vous qui les aidez ? Dans le projet que vous voulez faire en 2025, vous allez les aider à meubler ?

P1 : C'est une bonne question. Ce n'est pas tout à fait clair.

Blanche : Je sais qu'à Charleroi, ils les laissent meubler, mais ils disaient que ça posait beaucoup de problèmes parce qu'ils n'avaient pas beaucoup d'argent. Ils achetaient des meubles qui n'étaient pas en très bon état. Ça se cassait vite. Après, ça lui rajoute une charge.

P1 : Pour les 5 logements, je pense que là, c'est la personne qui va meubler. C'est plus facile que ça soit comme ça. La personne prend après tout, quand elle part. Ou elle revend. C'est peut-être un peu d'argent.

Blanche : Pour les 5 logements que vous avez pris, votre critère était aussi qu'ils soient bien niveau performance. Vous ne vouliez pas un truc qu'il fallait rénover après.

P1 : C'est des discussions qui ont été faites en amont, entre propriété et nous. Pourquoi ça commence en 2025 ? Il y a toute une série de travaux qui doivent être faits pour que ça soit remis aux normes. Et pour que ça soit vraiment correct. Il faut quand même rénover avant.

L'idée c'était de pouvoir commencer dans un endroit correct.

Blanche : Et pour l'emplacement, le fait que ce soit en ville, ça pose pas de problème pour les jeunes ? Ça les encourage pas encore à consommer davantage ?

P1 : Ici, on est effectivement à Botanique. C'est un haut lieu du crack. Ça peut peut-être tenter des jeunes. Mais pour l'instant, on n'a pas trop de problème à ce niveau-là. Ce que je trouve bien, c'est qu'au moins on est tout près du centre. Il y a un métro tout près. C'est assez tentant pour des jeunes de vivre ici. Parce que t'es au centre. Tu te retrouves pas au fin fond de la campagne. Pour le Housing First, les 5 logements qu'on va avoir, c'est déjà une maison. Ça déjà, stratégiquement, c'est pas super bien. Parce que tu rassembles plein de personnes qui ont plus ou moins la même problématique à un endroit. Et donc c'est stigmatisant pour eux. Ça peut être vite stigmatisé par les quartiers en disant que c'est un peu la maison des gens qui ont des problèmes. Ça peut plus vite créer des problèmes. Après,

ça peut créer de la solidarité. Ça peut créer plein d'autres choses. Mais faire des comités entre voisins où t'as un voisin qui est pas du tout dans la même situation que toi, c'est plus riche. Normalement, en Housing First, on préconise plutôt des logements diffus et dispersés un peu dans la ville. Parce que comme ça, ils ont une réelle expérience avec d'autres types de voisinages qui sont les plus proches de la réalité. Et s'il y a des problèmes de voisinages, effectivement, de pouvoir communiquer, faire des médiations, des discussions avec les voisins. Par exemple, pour l'instant, on se base beaucoup sur le Housing First, mais de manière générale. Et donc avec un public qui est différent. Nous, on va expérimenter avec les jeunes. Par exemple, le step forward, je sais qu'ils ont pas mal de bâtiments où c'est plusieurs appart' dans le même bâtiment. Je pense que ça fonctionne. Et comme tu dis, c'est vrai que ça peut être rassurant aussi. Il faut voir un peu. On va découvrir. Là, c'est vraiment un peu l'inconnu. Mais c'est vrai que ça peut être hyper rassurant. Il peut y avoir une solidarité qui se crée entre eux. Des amitiés, des affinités qui se créent. Par contre, il y a quand même un petit hic. C'est que le quartier n'est pas ouf. C'est le quartier désert où il y a pas mal de prostitution, de trafic. Et donc, là aussi, effectivement, il se pose la question de voir comment ils vont s'intégrer dans le quartier. Est-ce qu'il y a des risques que le deal de la rue arrive dans le bâtiment? Est-ce que la prostitution... Tout ça, on n'en sait encore rien du tout. Et je pense que la clé du truc, c'est vraiment juste de faire des visites à domicile régulièrement. Et de faire de la prévention. Tout simplement. Et dès qu'on voit quelque chose qui est un peu alarmant, d'en discuter, de voir en équipe ce qu'on peut faire. Et de réfléchir ensemble à comment on agit, voir avec les propriétés, etc. Mais bon, je pense que la clé, c'est quand même de faire des visites à domicile régulièrement. Parce que... Pour montrer qu'il y a un cadre. Pour montrer qu'il y a quand même une sorte d'institution qui fonctionne et qui est là régulièrement et qui voit ce qui se passe. C'est pas pour contrôler les jeunes. Mais c'est pour peut-être, je sais pas moi, j'imagine, dissuader des dealers ou des personnes mal intentionnées qui seraient à l'extérieur, qui auraient visualisé l'endroit en disant ah, là il y a des publics sensibles, vulnérables, qu'on peut peut-être influencer. Et donc, eux seront peut-être un peu embêtés s'ils voient qu'il y a tout le temps des éducateurs qui viennent.

Blanche : Oui, pour éviter les débordements. Dans des programmes, il y en a qui disaient qu'ils avaient leur logement, mais qu'ils invitaient plein d'autres sans-abri à venir chez eux, sauf que ça posait problème aussi pour les voisins, pour le logement.

P1 : Mais ça va être une sacrée aventure, ça c'est sûr. On va vivre des trucs super chouettes et on aura des trucs où à mon avis on va se dire ah non, c'est pas possible. Mais dans ce genre de cas, moi, théoriquement maintenant, je me dis qu'on pourra quand même beaucoup s'appuyer sur ce qui existe et sur tous les services qui fonctionnent depuis longtemps. Et qui ont déjà vécu des trucs similaires. Et qu'il y a quand même, je pense et j'espère, une certaine solidarité dans tous les projets aux infos à Bruxelles et de manière générale à Belgique.

Blanche : Parce qu'il y en a beaucoup. Je pense pas qu'il y ait autant de projets dedans. Donc c'est bien.

P1 : Il y a des rencontres entre intervenants qui se font dans le réseau Housing First. Il y a la coupole Housing First. C'est aussi des rencontres régulières pour un peu réfléchir à plein de thématiques sur le Housing First. Il y a déjà plein de trucs qui existent où nous, petit à petit, on va s'intégrer à tout ça et on va découvrir le réseau, on va créer nous-mêmes le réseau dans le réseau Housing First. Donc voilà, on a encore plein de questions.

Blanche : Par rapport au logement, vous avez aussi des questions parce que ça pourrait être quelque chose qui est important pour mon TFE . Quand on commence, on se pose telle question pour un logement, est-ce qu'il y a d'autres projets qu'on sait répondre et du coup ça pourrait vous aider ? Parce que j'ai vu par exemple qu'il y avait sur le SPPIS un rapport de recommandation pour les gens comme vous sur le terrain. Je ne sais pas si vous avez déjà vu.

P1 : Au niveau du bâtiment, par contre dans le Nord, en Suède, eux ce qu'ils ont par exemple, c'est qu'ils ont plus de centre d'accueil ou d'accueil d'urgence. Ils ont que du Housing First. Et ça, au niveau

de l'infrastructure, c'est super intéressant. Et au niveau des logements vacants, je trouve ça hyper intéressant parce qu'ils ont vraiment investi dans des gros bâtiments. Peut-être qu'avant, il y avait des bureaux dedans, je ne sais pas. Mais pour en faire, un peu comme ici, que des logements avec un accompagnement Housing First. Et donc, en fait, ça a presque anéanti le sans-abrisme. Parce qu'une personne qui est sans-abri, elle se retrouve tout de suite en logement. Et ça, il y a un gros, gros, gros enjeu pour 2030 d'essayer d'éradiquer le sans-abrisme à Bruxelles, à Belgique. Et pour moi, ça, c'est une des clés. Ça serait de fonctionner un peu comme eux. Investissons dans des bâtiments, peut-être entiers, dans le logement de manière prioritaire. Et puis, on accompagne les personnes en logement. Arrêtons de faire tout le temps des nouvelles maisons d'accueil.

Blanche : La superficie, vous avez déjà posé la question de se dire est-ce qu'il y a une superficie qui est plus adaptée pour eux, pour qu'ils puissent se sentir plus à l'aise chez eux ?

P1 : Ça, je t'avoue, je n'ai pas encore réfléchi. Parce que je me dis que je n'aurais pas le choix. En fait, tu prends ce qu'il y a moins de prendre.

Blanche : Mais du coup, pour vous, le logement vacant, c'est quand même quelque chose de pertinent dans votre programme.

P1 : Mais d'office, il y a tellement de logements vides, enfin, de bâtiments vides à Bruxelles. En tout cas, c'est quand même dommage de ne pas les investir. Je pense à un truc pour le logement et l'emplacement, mais il y a un jeune, par exemple, il a refusé un logement qui était côté jardin, parce que c'était trop calme. Il voulait un logement côté rue. Parce qu'il avait besoin du bruit, parce qu'il était habitué à ce bruit. Et donc, c'était pour lui rassurant, tu vois. C'est tout bête, mais c'est important pour eux.

Blanche : C'est important de ne pas couper le lien direct là où ils ont vécu. Parce que le jeune, par exemple, que vous avez relogé, là, il s'y sent bien dans son appartement, ou pour lui, pareil, c'est compliqué, il est un peu choc des quatre murs.

P1 : On ne sait pas encore. Il a emménagé hier. Ah oui, c'est important, c'est récent. C'est tellement récent qu'on ne sait pas. Ce qui est certain, c'est qu'on remarque souvent qu'en tout cas, une personne qui vient de la rue ou d'une situation très difficile, une fois qu'elle se pose en logement... Elle a le temps de se reposer. Et du coup, elle a le temps de repenser à tout ce qu'elle a vécu. Et elle n'est plus en mode survie. Elle est en mode... Enfin, je peux me poser. Et donc, là, souvent, il y a beaucoup de choses qui reviennent. Souvent, les premiers mois, c'est... C'est important qu'ils se reposent, mais ça aussi, ça peut être un moment compliqué. Peut-être que la personne peut décompenser aussi ou peut être plus angoissée, etc. Et j'imagine, dans un logement seul, en HF, c'est un moment où j'espère que... Enfin, où la solitude va prendre le dessus aussi, tu vois ? Maintenant, OK, j'ai un toit. J'ai mon logement. Mais en même temps, j'ai le temps de réfléchir à tout ce que j'ai vécu. Et en même temps, je suis seul. Et nous, ce qu'on espère, c'est que... Les jeunes, ils vont ouvrir leurs portes, qu'on va pouvoir continuer à les accompagner correctement. Et qu'on va pouvoir discuter de tout ça. D'où l'importance qu'on ait une psy. Après, on dit, dans le HF, quand on donne un logement à une personne, il doit être adapté à la personne. On ne va pas d'office filer un logement à la première personne qui est entre guillemets sur la liste, ce n'est pas ça l'idée, c'est voir le niveau du logement, quel est parfois aussi du quartier peut-être, etc., des problématiques du quartier ou de l'envie de la personne, si elle a vécu dans ce quartier ou pas, si elle a envie d'y aller très vite ou pas, etc., et voir si c'est adapté pour ces personnes. C'est aussi, tu vois, il y a des choix à un moment qui sont faits en disant, bon, on ne va pas non plus mettre un jeune dans un quartier où il sort de chez lui, il se fait reprendre direct par tous les dealers du coin et le remettre dans le réseau, tu vois, ça n'a aucun sens.

Blanche : Après, je pense que c'était quand même un peu tout. Parce qu'après, c'est vrai que j'avais beaucoup de questions par rapport aux relogements, etc. Mais vu que vous avais pas pu encore expérimenter...

(NB : l'enregistrement s'est interrompu à ce moment-là. Ce qui suit provient de la prise de notes réalisées en direct)

L'intervenant expliquait que, pour le jeune qui a été relogé, il avait un appartement de 60m<sup>2</sup>, avec une grande hauteur sous plafond. En raison de sa taille, le jeune avait du mal à chauffer le logement, malgré la présence de six radiateurs. Il avait donc froid et consommait beaucoup d'énergie donc c'était compliqué pour lui de payer les surcharges. De plus, le logement était encore peu meublé, ce qui renforçait le sentiment de solitude.

### **Retranscription CPAS de Seraing**

Blanche : Est-ce que vous utilisez des logements vacants pour reloger les bénéficiaires ?

P1 : Nous on n'a personne, en tout cas nous ici à Seraing et de ce que je sache à Liège non plus, qui se trouve dans des logements vacants. C'est plutôt dans des logements classiques, privés ou publics via les agences sociales ou les logements sociaux.

Blanche : — Mais du coup, de base, ils sont inoccupés et vous les récupérez c'est bien ça ?

P1 : — Non, ce serait génial. Nous, on ne gère pas les logements nous-mêmes. Enfin l'accompagnement social, mais je veux dire la structure et tout ça, c'est pas nous qui gérons. Les logements sociaux et tout ça, c'est eux qui récupèrent les logements, qui sont gérés par eux. Et via une demande que nous, on leur fait, eux nous mettent à disposition un logement ou non, en fonction de si la candidature qu'on leur donne leur satisfait. Mais on n'a pas de logements qui nous sont mis à dispo pour nous mettre des gens dedans comme on veut.

Blanche : Donc on vous les propose et après c'est vous qui acceptez ou pas.

P 1: C'est l'inverse. Est-ce que vous savez comment fonctionnent les logements sociaux ?

Blanche : Oui un peu mais c'est un monde un peu compliqué pour moi vu que j'apprends par documentation donc peut-être si vous pouviez me réexpliquer un peu plus au cas où pour que je sois sûre de bien comprendre.

P2 : En gros, on introduit une candidature, donc on a tout un formulaire à remplir avec des documents en composition de ménage, extraits de rôles, etc. Et au niveau des logements sociaux, ça marche avec des points de priorité. Donc ils prennent en compte la situation de logement, si une personne est sans-abri, si une personne est dans un logement insalubre, et d'autres points. Et par rapport à la situation aussi de personnel, une personne qui subit des violences intra familial, une personne avec un handicap, une personne qui est à travail, il y a aussi des points de priorité. 3, 4, 5. On prend ces points de priorité correspondant à leur situation. Et en fonction de ça, ils auront 5, 8, 9 points de priorité. Ils seront placés sur les attentes.

Blanche : — OK, d'accord. Du coup, vous prenez un peu en compte tous les profils. Il n'y a pas de sélection type par rapport à la personne qui vient faire sa demande ?

P2 : — Au niveau des logements sociaux, il faut se dire que quiconque peut les inscrire. Donc il n'y a aucun profil housing first qui est privilégié dans les points de priorité ou dans les attributions. Donc, il y a en effet depuis peu une réforme au niveau des logements sociaux qui donne la possibilité de mettre en place, on va dire, une filière plus facile pour attribuer un logement à une personne qui est suivie dans le cadre d'Housing First, sauf que cette réforme est laissée à l'appréciation de l'habitation sociale

et jusqu'à présent, sur le territoire il n'y en a aucune qui adhère à ce fonctionnement, il n'y a aucun point de priorité par le fait qu'il soit suivi par Housing First.

P1 : Les logements sociaux sont gérés par la région Wallonne. Ça veut dire que chaque société d'habitation sociale, il y en a quasiment sur chaque commune, gère son parc immobilier avec ses logements, ses loyers. Si moi demain je veux m'inscrire, j'ai un formulaire à compléter. Sinon, je vais ici à la maison serésienne m'inscrire, je complète le formulaire. Dans le formulaire, j'ai la possibilité de choisir X communes, donc 5 communes. En fonction des communes qui seront choisies. Le service de candidature de la Maison sérésienne va envoyer mon dossier aux communes que j'ai sélectionnées. Une fois que mon dossier est transmis aux diverses sociétés d'habitation sociale, c'est la Réunion wallonne qui gère. Donc ça veut dire que demain, s'il y a un logement, une chambre qui se libère, il y a un comité d'attribution qui se rassemble toutes les semaines, tous les mois. Le comité d'attribution se réunit avec la présence d'un commissaire de la RW, pour s'assurer que la liste des points est bien respecté et on va prendre la liste des candidats. Voilà, il y a un logement, une chambre qui est disponible, qui a le maximum des points, M. X, et c'est M. X qui intégrera ce logement. Qu'il soit suivi par housing first ou pas, peu importe. Donc nous, on n'a aucun partenaire, on n'a aucun lien, et le CPAS ne gère aucun logement destiné à ce public-là pour le moment.

Blanche : OK, d'accord.

P1 : Je vous dis pour le moment parce qu'on est en train de créer, enfin de rénover un bâtiment ici plus bas rue Ferrer, où il y aura toute une partie bureau et des studios, qui seront gérés par le CPAS. Ce seront des logements style transitoire pour aller vers un logement plus stable.

Blanche : C'est les cinq logements rue Ferrer, c'est ça ?

P1 : Oui.

Blanche : OK, d'accord. Parce que j'ai vu ça justement. Et du coup, c'était les logements... C'est collectif ou sera individuel comme logement ? Ils ont chacun leur appartement, c'est ça ?

P1 : Ce sera les deux. Parce que le problème c'est qu'on a le bâtiment qui est comme il est configuré actuellement. Et en fonction du budget et en fonction des transformations qu'on peut faire, il y aura un individuel pour accueillir un couple, deux logements en colocation, si on veut, où ils auront chacun leur chambre, mais les sanitaires et la cuisine seront en commun. Et il y aura un autre, mais ça, c'est pour victimes de violences conjugales, donc ça n'accompagne pas ici au niveau d'housing first. Donc il y aura un individuel, vraiment individuel, et deux logements où on pourra mettre deux personnes en colocation.

Blanche : OK, d'accord. Donc c'est un peu mélangé. Et peut-être je vais reprendre par le début, mais vous pouvez me dire un peu votre parcours professionnel dans ce que vous faites et votre rôle actuel ?

P2 : C'est vrai. Moi du coup j'ai commencé il y a quelques années à travailler pour le projet rattrapage. En gros ça ressemble très fort au Housing First, si ce n'est que le public est légèrement différent et que les conditions d'accès ne changent jamais. Donc j'ai commencé à travailler pour rattrapage. Puis ensuite, je suis allé travailler chez les éducateurs de rue à Liège. Et de là, alors, on m'a proposé de travailler pour le projet Housing First à Liège dans un premier temps. Et puis, je suis revenu ici, sur Seraing, pour développer le projet Housing First ici.

Blanche : OK, d'accord.

P3 : Moi, du coup, quand X est parti travailler à Liège, j'ai été engagé pour reprendre sa place et travailler au service rattrapage. Et depuis, je travaille au service rattrapage depuis maintenant 4 ans, quasiment.

Blanche : Et du coup, concrètement, vous suivez les personnes qui sont relogées, c'est ça ? Vous accompagnez ?

P2 : C'est ça. C'est vraiment... En fait, on les accompagne de A à Z. C'est-à-dire qu'on prend l'assistance une personne qui est en rue et à partir de ce moment là, une fois qu'elle est prise en charge par le projet, on va la suivre pour toutes les démarches nécessaires pour retrouver un logement, refaire une carte d'identité, refaire une carte de banque. Quand on parle d'accompagnement, ça veut dire physiquement, on va avec la personne jusqu'à la commune, on va ensemble faire cette carte d'identité, ensuite on va faire la carte de banque, on fait la mutuelle, tout ça. Jusqu'à l'obtention d'un logement, on fait ces démarches-là avec la personne. Une fois que la personne est en logement, on continue notre accompagnement. On passe idéalement au moins une fois par semaine à domicile pour s'assurer que tout va bien jusqu'à ce que l'on estime que ce ne soit plus nécessaire ou que la personne souhaite ne plus être suivie.

Blanche : OK, d'accord. Ah oui, donc vous faites vraiment un suivi. Enfin, les étapes clés et le déroulement, quand il arrive à son logement, ça se passe comment concrètement ? Il arrive, vous lui donnez la clé, et après, il s'occupe de tout ?

P2 : Ça dépend du logement. Il y a plusieurs ressources qui sont mises à leur disposition. On a un accès gratuit au magasin social. Donc là c'est un magasin avec plusieurs meubles, des électroménagers auxquels ils peuvent avoir accès gratuitement. Il y a aussi une prime d'installation auxquels ils ont droit s'ils n'ont jamais perçu avant de leur vie. Donc il y a plusieurs aides qui sont mis en place. Quand on a un logement, il y a déjà l'ameublement du logement qui va rentrer en compte. Ensuite, il y aura aussi tout ce qui est démarches administratives, changement d'adresse, souscription et l'assurance habitation. Tout ça, on va encore le faire avec eux. Et jusqu'à la gestion du budget aussi.

Blanche : Oui, donc vraiment, vous l'accompagnez tout le temps, parce que je sais qu'il y a d'autres programmes où, une fois qu'ils ont le logement, c'est eux qui s'occupent de leurs meubles, c'est eux qui s'occupent un peu de tout, même le chauffage, trouver le contrat, etc. Pour ça, vous y allez jusqu'au bout avec lui, c'est ça ?

P2 : C'est du H24 entre guillemets.

Blanche : OK, d'accord.

P1 : Moi, je coordonne tous les services de dispositif d'urgence sociale. Donc en fait, quand j'ai commencé au CPAS ici, j'ai travaillé à l'urgence sociale et de l'urgence sociale, on a mis en place plusieurs projets, que je gère maintenant, dont le service rattrapage, le service housing first, les éducateurs de rue, une antenne SDF, les armoires de rue, en fait, tout ce qui tourne autour du sans abrisme.

Blanche : OK, d'accord. Et c'est du coup plus à Seraing? Enfin, vous n'êtes que à Seraing ?

P1 : Le CPAS travaille territorialement, donc on ne s'occupe que de Seraing. Maintenant, s'ils ont un suivi où la personne a trouvé un logement sur Grâce-Hollogne ou d'autres sur une commune limitrophe, ils ont la possibilité de le faire.

Blanche : OK, d'accord. Oui, du coup, les logements, ils ne sont pas que à Seraing, des fois, c'est vraiment...Et une fois qu'il a le logement, vous avez l'impression que c'est quoi le besoin prioritaire une fois qu'il est dedans. Est-ce que c'est d'avoir d'abord des meubles, d'avoir d'abord le chauffage etc ?

P3 : Pour le coup ça va dépendre notre de la personne. En fait c'est encore un peu du cas par cas. Vu que enfin moi j'ai un public, des personnes qui ne sont pas encore ancrées en rue des fois elles ont encore elles ont plusieurs ressources. Donc si elles ont des meubles, la priorité ce sera pas les meubles ce sera ressources financières pour payer la caution, le loyer et faire toutes les démarches

administratives. Par contre si elle n'a pas de meubles, ce sera la première chose. Un lit un frigo pour subvenir aux besoins premiers.

Blanche : Oui il n'y en a pas qui ont des besoins vraiment plus spécifiques que vous avez l'impression en se disant ah ok ça on n'y a pas pensé ?

P2 : Il y en a par exemple qui seraient capables de enfin il faut mettre une aide à domicile en place journalièrement, ça c'est le besoin premier donc on transfère l'aide ou alors on fait les démarches pour qu'il ait de l'aide dès qu'il soit à logement. Mais ça c'est vraiment au cas par cas, mais je dirais que la plupart du temps c'est quand même les meubles. Oui probablement, oui il ne peut pas mettre enfin directement plein de meubles, c'est d'abord il doit choisir. C'est le lit et le frigo, c'est vraiment les premiers. Tu vois même le matelas, et le frigo, le cadre du lit encore ça parlera après, et une télé. La télé c'est un élément très important. Vous passez d'un endroit en rue où il y a toujours beaucoup de bruit, beaucoup d'agitation, vous êtes au milieu de tout ça. Des fois quand ils arrivent en logement, qu'on ferme la porte, que c'est extrêmement calme et qu'ils sont tout seuls. Ça arrive parfois que ça déclenche des angoisses. Plus le parcours en rue est long, plus souvent quand on arrive en logement, c'est difficile. Donc on se rend compte que l'occupationnel c'est très important quand ils arrivent en logement et donc une télévision par exemple, c'est quand même souvent un truc qui demande parce que ça leur permet d'avoir un petit peu de bruit, d'avoir une occupation, de se sentir un petit peu moins seul parfois.

Blanche : Et quand il rentre dans le logement, vous avez l'impression qu'il l'habite un peu de quelle manière. Est-ce qu'il reste plutôt dans un coin. Est-ce qu'il essaie d'occuper un peu plus tout l'espace ?

P2 : Encore une fois ça dépend des gens. Il y a des gens qui vont être très vite à l'aise, qui vont vraiment prendre la place et qui sont déjà fort projetés dans le logement. Puis à l'inverse, on a d'autres qui se contentent d'un matelas pneumatique de deux casseroles et une assiette. Ou même dormir par terre. Même parfois dormir en tente dans le salon.

Blanche : Et c'est quoi le type de logement, c'est quoi vous faites le plus. C'est des appartements, c'est des logements mitoyens au rez-de-chaussée, à l'étage. Est-ce que vous avez une typologie qui revient le plus souvent dans les propositions ou vraiment de tout ?

P1 : Le premier critère, c'est le loyer. Le montant du loyer, et en fonction du montant du loyer, je crois, si on n'a pas vraiment pour le reste.

Blanche : Vous ne savez pas vraiment de typologie qui arrive le plus souvent

P2 : C'est quasi que des studios et des unes chambres.

Blanche : Et le montant du loyer c'est quoi à peu près. Le maximum au minimum qu'ils puissent mettre ?

P1 : Quand c'est les logements sociaux c'est toujours beaucoup moins cher mais quand c'est dans le privé. Dans le privé normalement ça ne doit pas dépasser à un tiers de leurs revenus considérant qu'une personne qui est revenue isolée au CPAS c'est plus ou moins mille deux cents. Donc ça ne devrait pas dépasser quatre cents.

P2 : Sauf que c'est impossible. Ce n'est pas une figure de style c'est littéralement impossible. On a une dame qui est relogée ici, dans un logement de l'Alis qui est très chouette et tout, mais son loyer est pour le coup pas cher, il est à cinq-cent-nonante-cinq hors charges.

P3 : Et c'est des logements qui sont déjà avec un loyer diminué. C'est donc déjà des loyers négociés avec les propriétaires donc.

Blanche : Ok, parce que du coup il y a des critères aussi de salubrité que vous devez prendre en compte dans tout ça, parce que si ce n'est pas cher mais qu'au final il y est pas au norme ça ne va pas ?

P3 : Maintenant quand c'est le logement sociaux et IAS, ils sont salubres.

Blanche : Oui, ouais, mais plutôt genre si c'est du double vitrage, enfin les trucs tout bête comme ça, mais qui fait que du coup, ils consomment moins, qu'il n'y pas forcément froid.

P2 : dans la mesure du possible, on essaye, maintenant parfois malheureusement si on veut que la personne ait un toit au-dessus de sa tête, on est obligé de faire parfois l'impasse sur certaines choses. Évidemment on ne les mettra jamais dans des taudis.

Blanche : Enfin du coup vous avez quand même l'impression que le parcours de vie ou le profil ça impacte vos choix de proposition du logement vu que c'est un peu au cas par cas pour vous c'est vraiment le parcours et le profil vous n'allez pas forcément lui proposer tel logement ?

P3 : Je crois que c'est même différent, c'est il y a tellement peu de logements pour les revenus, que dès qu'il y en a un qui est disponible et qui correspond à la composition de ménage du bénéficiaire on lui propose. Il va le visiter, s'il aime tant mieux s'il n'aime pas bah c'est compliqué parce qu'il est aussi en situation d'urgence. Généralement, le premier logement qu'on leur propose ils disent oui. Ils acceptent.

Blanche : Il y a déjà eu des gens qui ont dit non et c'était à cause de quoi ?

P2 : Oui, parce que c'est des profils compliqués. Pour HF par exemple, vous le savez peut-être mais c'est un profil de personnes toxicomanes et ou avec une problématique de santé mentale. Donc malheureusement ça rentre en ligne de compte forcément. Et donc il suffit qu'on propose un logement au mauvais moment, et qu'il ne soit pas prêt, qui ne soit pas dispo pour un logement en ce moment-là. Ou que la consommation soit un peu plus importante à tel moment qu'on est dans une période où ils sont un peu plus difficiles, ça peut ça peut foirer. On a eu le cas très très récemment, une personne qui pouvaient rentrer dans une maison d'accueil et pourtant c'est ça demande depuis presque un an. Et maintenant qu'on était enfin, on avait enfin réussi, il avait un pied dedans et la consommation a malheureusement pris trop de place et donc il a fini par partir.

Blanche : Et du coup, dans les logements que vous allez récupérer à rue Ferrer, il y a des extérieurs aussi ou genre un balcon, un jardin ou pas du tout ?

P1 : Il y a deux terrasses communes.

Blanche : Et c'est vrai que vous avez l'impression que dans les programmes que vous avez suivis, c'était important en extérieur aussi pour eux ? Un balcon pour vous, c'est quelque chose qui peut être compliqué à gérer parce que s'ils ont des problèmes d'addiction, vous avez peur qu'ils puissent passer au-dessus ou pour vous c'est quelque chose justement qui est vraiment bien à prendre en compte ?

P2 : Globalement c'est une première expérience. Donc là là-dessus moi je mets un joker. Ça encore une fois ça dépend des gens. Il y en a qui ont une consommation où ils vont juste planer, il y en a d'autres qui ont une consommation plus festive et c'est vrai que ça m'inquiéterait un petit peu plus quoi. On a eu des expériences de personnes qui tombent d'un balcon, à plusieurs reprises.

P1 : Après la problématique je pense que ce soit ici dans les deux projets ou de manière générale c'est la grosse problématique du logement actuellement. Donc manque de logement, loyer hyper élevé, la crise énergétique. Si on pouvait proposer des logements ou même des maisons à piscine jardin ou panneaux solaire pour tout le monde, on le ferait. Le problème c'est que c'est compliqué. Comme le fait de proposer des logements comme je dis normalement on ne peut pas dépasser un tiers du revenu mais dans les faits on n'a pas le choix de quand même proposer des logements ou alors ils restent dehors quoi.

Blanche : C'était ça aussi un peu le fait qui était compliqué que mon sujet, c'est que je me doute que c'est beaucoup plus compliqué de trouver des logements. Moi en gros je vais essayer de dresser une recommandation pour avoir des logements adaptés, mais je me doute que dans la réalité c'est

beaucoup plus compliqué que ça. Mais je me suis dit que peut être si le monde évolue un peu plus, il y a plus d'aide mise en place, si c'est possible de diriger plus des logements à des profils adaptés, peut être que ce serait intéressant de se poser la question. Et sachant qu'aussi vous, c'est un peu le cas d'urgence. Je pense que vous ne posez pas non plus trop la question de savoir si le logement complètement adapté ou pas. Et je sais que dans d'autres programmes avec qui j'ai pu discuter, des fois ils ont remarqué que le logement était trop grand par rapport à la personne, donc ils consommaient plus, ils se sentaient encore plus seuls. Et du coup là ils ont dû changer de logement. Du coup c'est des petits trucs comme ça où je me dis peut-être qu'il y a des questions que vous pouvez m'apporter par rapport à ça. Ok et vous avez pu reloger combien de personnes à peu près depuis que vous travaillez dedans

p2 : Alors ici pour Housing First depuis sa création, il y a trois ans maintenant que le projet a été créé. On va dire une petite trentaine de personnes.

Blanche : Est-ce que vous avez déjà fait face à un logement où pour le coup, vous avez vu vraiment il n'était pas du tout adapté, que ce soit salubrité ou d'autres critères auxquels je n'ai pas pu penser ?

P2 : Ouais, ça arrive régulièrement.

Blanche : Du coup, comment ça se passe ? Vous les proposés et vous vous rendez compte après que ça ne va pas ?

P2 : Maintenant ce qu'il y a, c'est que c'est eux qui viennent vers nous déjà. Donc déjà c'est louche. C'est un petit peu compliqué de trouver des logements donc quand quelqu'un vient nous proposer pour notre public un logement, c'est louche. Mais on va quand même voir parce que comme on vous a dit c'est vrai qu'il y a la crise. Puis si le logement ne va pas, on dit oui on vous recontacte et on ne recontacte pas quoi.

Blanche : Ok, mais c'était plus par rapport à quoi qu'ils n'allaient, c'était la salubrité ou l'emplacement ?

P2 : Non l'emplacement ce n'est pas tant de soucis, c'est vraiment l'insalubrité, parfois c'est juste pas du tout aux normes, enfin c'est dangereux.

Blanche : Ok d'accord. Et il y avait des projets où vous vous êtes dit, on aurait peut-être pu améliorer telle chose ou telle chose une fois qu'il a été relogé. Enfin par exemple, s'il y a vraiment des toutes petites fenêtres. Enfin, je navigue dans un monde qui est un peu compliqué, donc je pense que je dois vous dire des trucs où vous dites, mais qu'est-ce qu'elle raconte. Mais oui, c'est ça aussi, c'est que j'essaie de trouver des liens avec la conception en elle-même, parce que je pense qu'un architecte, il reste plus sur la personne et la conception, ça joue un rôle de temps.

P2 : Comme tout le monde, plus c'est ouvert et plus lumineux et plus c'est mieux. Mais ça encore une fois c'est au cas par cas. Je pense à suivi par exemple, c'est quelqu'un qui est une personne qui une fois qu'elle a intégré son logement, elle s'est vraiment fort investie dans la déco et tout ça et pour elle notamment voilà des rideaux pour qu'on le qu'on lui faut de la paix et qu'elle soit tranquille.

Blanche : Et du coup, c'est souvent des appartements avec une chambre ou des studios que vous proposez quand même.

P1 : Appartement avec une chambre. Oui, avec une chambre. Avec une chambre séparée du salon, et des studios.

Blanche : Et ça ils aiment bien enfin ils prennent vraiment en place la chambre parce que des fois il y en a qui habitaient dans le salon enfin qui vivent dans le salon. Mais ça va, ils arrivent à prendre un peu la place partout ?

P3 : Dans mes suivis, ils se sont mis dans leur chambre quoi, ils ne dorment pas dans le salon.

Blanche : Et par rapport à l'emplacement, est-ce que pour vous ça a joué un rôle aussi dans la réinsertion de la personne, si c'est mieux que ce soit en ville plutôt qu'à la campagne, dans des quartiers qui ne craignent pas trop ?

P2 : Ils vont préférer la ville, maintenant on va éviter en tout cas pour notre public le centre-ville qui est sujet à beaucoup de tentations. Donc on va essayer de sortir un petit peu, de s'excentrer un petit peu mais rester quand même dans le grand Seraing. On va dire on va partir trop loin.

P1 : Ouais ils n'aiment pas quitter enfin ils aiment bien Seraing. La plupart ils ont toujours vécu et donc ils veulent rester ici, ils connaissent la communauté, ils ont déjà un peu leurs habitudes aussi donc ils essaient de rester ici pour la plupart.

Blanche : Oui pour pouvoir être autonome aussi avec les transports etc parce qu'à la campagne du coup ils ont pas de voiture je suppose pour pouvoir se déplacer.

P2 : oui voila,

Blanche : Et l'ambiance du quartier avec les voisins vous gérez comment aussi enfin des fois il y a des problèmes de voisinage s'ils font trop de bruit enfin avec ceux qui ont des problèmes mentaux, etc, comment vous faites ?

P2 : Il n'y a pas vraiment de protocole. Ça dépend, il y a des situations plus compliquées, il y en a d'autres avec lesquelles il suffit juste d'amorcer une discussion et les gens comprennent. À titre purement personnel dans ma pratique avant ce que je fais c'est que souvent je, si ça commence à devenir récurrent, qu'il y a des problèmes avec les voisins, souvent je donne mes coordonnées aux voisins et alors je leur dis de me téléphoner s'il y a un souci. Alors je viens direct sur place pour essayer de prendre l'utilisateur sur le fait, enfin je ne suis pas flic, mais je dis comme ça je vois la situation de mes yeux et je peux avoir un avis objectif et essayer de gérer au mieux. Souvent on discute, on essaye de régler le problème. Si ça marche c'est cool, si ça ne marche pas, on essaye de tirer sur la corde le plus longtemps possible et puis quand les gens en ont vraiment marre, ils lancent des procédures d'expulsion, ça complique un peu les choses.

Blanche : Du coup avant qu'ils logent dedans ou vous faites enfin un lien avec les voisins pour dire bon bah vous inquiétez pas avec quelqu'un qui va arriver ou pour vous c'est pas du tout utile ça ?

P2 : Ça dépend de toute façon on ne peut pas, on est au secret professionnel. On le fait si c'est la demande de l'utilisateur. Si l'utilisateur c'est quelque chose qui peut le rassurer parce qu'il a besoin de connaître ses voisins et tout ça, ça m'est déjà arrivé de le faire. On va se présenter bonjour, on ne commence pas à sortir les grosses pancartes, je suis son éducateur. Mais on se présente voilà et comme ça le lien est créé mais sinon on attend de voir ce qui se passe. On attend que la personne soit au logement et quand on fait une visite à domicile on nous demande si ça se passe bien avec le voisin. S'il y a un truc qui cloche ou quoi et à ce moment-là on voit en fonction.

Blanche : Ok d'accord donc souvent il n'y a pas de problème.

P1 : La connaissance du quartier, des alentours du quartier, des commerces etc, ça fait partie aussi de leur travail.

Blanche : Et est-ce que vous savez s'il y a quelque chose qui permette, enfin vous avez dit du coup la télé, mais est-ce qu'il y a d'autres aspects de conception notamment qui leur donnent vraiment un sentiment de confort. Est-ce qu'il y a quelque chose ou même autre, mais quelque chose où vous vous dites, ah bon ça, grâce à ça, il sent vraiment en sécurité chez lui ?

P3 : Ça dépend mais c'est du coup c'était une personne qui venait d'Afghanistan et pour lui il fallait absolument des tapis chez lui, c'était la première chose donc même avant les machines etc il fallait qu'il y ait des tapis il en a mis partout quoi.

P2 : L'aspect sécurité c'est vrai que le fait qu'il y a un parlophone, je sais que ça, c'est déjà arrivé plusieurs fois que quand on fait une visite et qu'on se rend compte qu'un parlophone ça rassure quand même assez bien. Il y aura de nouveau une barrière en plus avec le monde extérieur, ça les rassure un petit peu. Et une bonne porte d'entrée.

Blanche : Il y a des programmes enfin des suivis que vous avez eu ou vous avez rencontré des problèmes par rapport au logement mais autre que la salubrité où vous vous êtes dit bon ça on fera plus on fait autrement maintenant ou globalement ça se passe quand même souvent bien ?

P1 : À part le comportement du suivi lui-même de temps en temps qui amène à une fin de bail. En fait c'est comme on vous disait le truc c'est que nous il n'y a pas de partenariat vraiment établi mais avec les logements sociaux avec l'agence immobilière sociale donc par définition si c'est des logements qui viennent de chez eux, c'est des logements qui doivent respecter certaines normes, certains critères et donc quand nous on y accède globalement il est bien ce logement quoi surtout pour notre public. Donc c'est rare qu'on ait un problème qui vienne vraiment du logement souvent s'il y a un problème c'est parce que c'est des gens qui ont officié quelque chose de pas cool quoi.

Blanche : et pour les personnes qui ont des problèmes de santé mentaux et d'addiction, il y a des logements où vous vous dites non ça ne vaut vraiment pas qu'il aille dedans ?

P3 : En fait tout dépend du propriétaire si on connaît un propriétaire avec qui ça fonctionne bien et qu'on sait qu'on a un suivi qui pourrait déraiper et casser un peu le lien avec le propriétaire, on ne propose pas le logement. Je prendrai un autre suivi avec qui je sais que ça va bien se passer avec le propriétaire, avec les voisins. Comme ça c'est un propriétaire qu'on a déjà un peu dans notre poche et qu'on ne doit pas chercher quoi.

Blanche : Par rapport au fait que ce soit étage ou rez-de-chaussée, ceux qui ont des problèmes mentaux, etc, ça ne pose pas un problème que ce soit au rez-de-chaussée ?

P2 : Encore une fois, c'est du cas par cas. Parfois, il y a des personnes pour qui effectivement au rez-de-chaussée, c'est à éviter. C'est l'un ou l'autre en fait. C'est à éviter ou parfois c'est plutôt recommandé. Ce serait plus facile en termes d'accessibilité. Moi j'ai déjà quelqu'un avec une honnêteté incroyable qui m'a dit écoute il y a trois étages et si je peux être au rez-de-chaussée ça m'arrange. Parce que quand je vais rentrer bourré j'ai pas envie de tomber. Donc du coup il n'y a pas de souci le rez-de-chaussée était dispo. Ça dépend un petit peu franchement en fait encore une fois c'est très compliqué.

P1 : On a eu un autre suivi assez compliqué, on savait que c'est un suivi extrêmement compliqué mais malheureusement les logements sociaux lui ont attribué un logement dans un appartement où il y a beaucoup de voisins. Donc beaucoup de problèmes. Et là directement d'emblée, on s'était déjà dit quand on a récupéré le suivi, là on sait que ça ne marchera pas. Une fois qu'on a un démon dans un bloc appartement ça peut vite mettre le feu.

Blanche : Et du coup vous avez enfin personnes-ci vous l'avez enlevé de ce logement, vous l'avez mis votre part ou non

p1 : On a fait une demande de mutation. Mais qui n'a pas abouti parce qu'entre-temps elle s'est faite expulser à cause de son comportement.

Blanche : Ah oui, donc là elle est retournée en rue après. Vous n'avez pas pu la reloger depuis. Donc si c'est quelqu'un qui a un comportement un peu problématique, il faut éviter de le mettre dans des appartements.

P1 : Il vaut mieux le mettre alors si c'est un bloc d'appartement, dans un bloc plus petit où il y a trois, quatre personnes. Mais pas un bloc où il y a vingt-deux personnes. L'idéal c'est un appartement individuel mais au niveau des logements sociaux je ne choisis pas toujours.

P2 : La fois c'est complexe car faut pas créer des ghettos non plus. Avoir immeubles qui sont exclusivement réservés à des publics comme le nôtre, ce serait juste insupportable. Donc il faut trouver un juste milieu et un équilibre là-dedans et ça rend encore une fois la tâche la tâche compliquée quoi.

Blanche : Du coup les logements collectifs vous voulez pas trop partir là-dedans, vous voulez vraiment rester dans les logements diffus ?

P2 : La finalité sera un logement individuel, mais on travaille avec les maisons d'accueil régulièrement et c'est un gros bâtiment dans lequel ils vivent, un énorme kot.

Blanche : Ok, donc pour vous en soi les deux solutions, c'est les bonnes quoi, ça dépend juste de ce que veut aussi la personne.

P1 : Ça dépend du profil tout simplement. Je suis sûr, enfin je suis sûr, je m'avance peut-être, mais la personne en question qui a été expulsé de l'immeuble avec tous les appartements, si elle s'était retrouvée dans un bloc de quatre appartements un peu plus familiaux où les gens se connaissent, peut-être qu'elle aurait eu ce rôle de s'occuper des gens plus âgés, de prendre contact. Tandis que là c'était tellement impersonnel parce qu'il y avait tellement de monde que à part rentrer chez elle et faire le foutoir, rien d'autre n'a été envisagé de sa part en tout cas.

Blanche : Ok parce que oui j'ai déjà vu que ceux qui avaient des problèmes mentaux etc, c'était mieux de les mettre dans un logement isolé, mais pour vous en fait pas forcément.

P1 : Là ce n'est pas le problème mental qu'elle a, c'est de comportement tout court. Peut-être en retard mental quoi, pas un gros handicap.

Blanche : Et ce qui ont des problèmes mentaux comme ça, d'être tout seul c'est compliqué c'est à gérer où ?

P2 : On a souvent des problématiques de santé mentale mais qui découlent souvent d'autres choses. On a très peu de personnes qui ont vraiment juste entre guillemets mais juste un problème de santé mentale. Donc comme c'est souvent associé à d'autres choses, on globalise plus l'accompagnement et donc pour nous il y a santé mentale et consommation très souvent et donc les consommateurs on ne les met pas dans le centre-ville, on excentre et procède un peu plus comme ça quoi.

Blanche : Parce qu'après j'avais commencé à faire une liste critère, mais le problème c'est qu'il n'y a aucune documentation quand je me renseigne sur la littérature etc. Et c'est ça que je voulais quand même essayer de voir pour aller un peu plus loin dans ce projet-ci pour faire passer des experts pour voir si mon sujet, vous pensez qu'il peut tenir la route ou si pour vous, c'est un peu compliqué. Et j'avais commencé à juste voir ces peu de critères-ci pour Regardez globalement ce qu'il y a ici parce qu'après sinon c'est un peu plus de l'explications. Mais j'avais fait aussi deux autres entretiens qui m'avaient rajouté ce que je vous ai dit tout à l'heure par rapport au chauffage et à la superficie de l'appartement. Mais en soit, je n'arrive pas à ajouter plus de critères et je ne sais pas si en voyant ça, ça vous inspire en disant ah, ça aussi peut-être ou c'est pour vous des critères qui sont complètement utiles ou s'il n'a d'auteur ajouté.

P1 : De toute façon ce sont les critères c'est plus de vous. Mais je réfléchis aux architectes auxquels on a dû faire appel, vu c'est un marché on est régi par la loi sur le marché public. Et donc comme pour le bâtiment la rénovation que je vous ai expliqué rue Ferrer on a fait appel à un auteur de projet pour faire une proposition de plan et de projet par rapport aux idées qu'on avait et on leur a expliqué le public qu'on avait. Et je ne pense pas qu'ils aillent dans la conception des studios fait autrement qu'ils auraient fait pour quelqu'un d'autre.

P2 : Je viens de tilter sur un truc. Qui peut-être intéressant pour vous. Une chose à laquelle moi je suis parfois attentif c'est la façon dont sont faits les murs. En fonction de l'usager que je vais mettre dedans. Donc je m'explique, un mur lisse comme ça c'est parfait. Par contre parfois on a des murs, vous savez

un peu comme tous des parpaing mis les uns au-dessus des autres, enfin une texture un peu comme ça. Oui enfin avec beaucoup de d'interstices dedans. Et ça par exemple moi sur certains usagers je ne les mets pas dedans parce que comme c'est des usagers voilà qui sont en rue et qui ont parfois une hygiène un peu compliquée, ça leur arrive d'avoir des parasites. Style des punaises et des choses comme ça et en fait le problème c'est que ça s'insère dans des petites aspérités comme ça et une fois que c'est dedans c'est insupportable. Donc moi je sais que je fais attention à des trucs comme ça dans les logements, j'évite de mettre des personnes qui ont des gros problèmes d'hygiène dans des logements comme ceux-là.

Blanche : Oui, mais globalement vous dites non je ne préfère pas.

P2 : Oui, je préfère mur lisse quinze fois, quitte à ce qu'il soit jaune de nicotine et de trucs, d'autres saloperie, mais je préfère dix fois.

Blanche : Parce qu'ils ont du mal à tenir l'appartement assez propre etc ? Est-ce quelque chose de compliqué pour eux ?

P1 : C'est vrai que comme tu dis à l'abri du nuit de Liège, ils ont été envahis de punaises qui sont rentrer dans les structures en bois. C'était limite il fallait détruire le bâtiment. C'est vrai que tu as raison par rapport aux parasites et aux punaises de lit etc ou de corps. Il vaut mieux avoir des murs lisses. Et pas en bois du coup.

P2 : J'essaie toujours de faire en sorte que les escaliers qui ne soient pas trop casse-gueule. Une fois puisqu'on a des gens qui ont des problèmes de mobilité ou une fois parce qu'ils sous l'effet de consommation et tu vois donc ça peut être dangereux. Il y a aussi l'aspect pratique du logement. Ou alors quand je visite que je fais un état des lieux avec les gens, je fais beaucoup gaffe aux finitions, pas pour peur de la caution et tout ça, ça serait une chose. Mais si je vois qu'il y a des câbles qui sont un peu visibles à gauche ou à droite, j'essaie de m'arranger pour que ce soit plus le cas parce qu'encore une fois je connais notre public, ils vont peut-être vouloir chipoter pour essayer de leur mettre en place. J'essaie de me projeter sur un truc vraiment super fonctionnel, ultra lisse, je crois que c'est vraiment le bon terme : Très très lisse, très clean, où il y a le moins de dangers potentiels pour ces personnes qui sont quand même relativement fragiles quoi.

Blanche : Oui du coup si vous voyez quelque chose qui est cassé, qui n'est pas très fonctionnelle, ça pour vous il faut le réparer avant. Parce que j'ai vu aussi que ça pourrait être une charge mentale pour la personne, ça parasite un peu vos discussions avec elle, etc. Alors que ce n'est pas le but de base de focaliser sur le problème du logement.

P1 : Peut-être aussi le matériel immobilier assez robuste. Avoir un mobilier robuste ou pas cher dans un premier temps, le temps de savoir vivre en autonomie. Je sais moi par exemple dans dans les studios je ne vais pas partir sur une chaise à septante-cinq euros, parce qu'il y a un risque de se casser dans les deux semaines. Donc je préfère avoir le budget pour la rechanger peut-être trois fois le temps que la personne comprenne. Que d'investir et puis me retrouver coincé parce que je fais du budget pour changer de chaise. Parce que je sais qu'immanquablement ça risque d'arriver, peut-être que ça n'arrivera pas, mais vu que c'est du cas par cas de nouveau c'est susceptible d'arriver.

Blanche : Je ne sais pas si vous avez d'autres trucs qui vont vous venir en tête ou pas. Je pense que j'ai fait un peu le tour de mes questions.

P1 : J'allais dire le problème ici c'est que tout ce qui concerne le logement, c'est vraiment chose sur lequel on n'a aucune prise et sur lequel on dépend de tout. Parce que comme je vous disais à part les nouveaux logements qu'on va avoir et qui seront transitoire, on n'a pas de logement propre qu'on gère.

Blanche : Ok et du coup vous ne travaillez vraiment jamais avec des architectes à part le projet vous me disiez ?

P2 : On n'a pas les sous. Ça coûte un peu cher.

Blanche : Mais du coup, vous rénovez aussi des fois ou pas du tout ?

P1 : Non, mais pas vraiment. Vraiment, on ne rénove pas. C'est vraiment, ils vous donnent juste le logement comme ça. Si on doit investir cinquante mille euros pour rénover avec un loyer de quatre cents euros avant qu'on soit rentable sur les loyers, ça va prendre une vie. Le logement appartient à un propriétaire. Mais le contrat de bail est au nom de l'utilisateur. Nous on n'a rien au nom du CPAS.

Blanche : Ok d'accord, donc c'est vraiment lui, si un problème ça va un peu sur lui enfin aussi sur vous je pense, mais il est responsable du logement.

P1 : On n'a pas de responsabilité enfin on ne s'engage pas. Il n'y a pas de caution enfin c'est rapport à nous quoi. Mais par contre souvent ce qu'on fait c'est qu'on met nos usagers sous ce qu'on appelle gestion provisoire de biens et donc ils ont un gestionnaire donc un avocat qui s'occupe de gérer leurs finances, leurs factures, leurs dettes, leurs trucs tout ça et donc ils gèrent aussi tout l'aspect administratif du contrat de bail, du paiement du loyer, donc ça rassure quand même aussi beaucoup les propriétaires. C'est un genre de garantie on va dire. Donc quand on sent que c'est vraiment bancal et que ça ne va pas le faire, souvent si l'utilisateur est d'accord, on met en place un avocat. Lui alors va gérer ça et entre guillemets se porter garant et dire je vais je vous assure que je vais payer le loyer parce que c'est moi qui m'en occupe.

Blanche : Ok, oui ce n'est pas du tout un système de bail glissant ou ce n'est pas d'abord à son nom et après ok d'accord. Ok merci beaucoup. Je suis arrivée à toutes mes questions. Si j'ai d'autres questions entre temps, est-ce que je pourrais vous recontacter au cas où ?

P1 : Oui bien-sûr.

### **Transcription Infirmiers de rue**

Blanche : Est-ce que vous travaillez avec les logements vacants ?

P1 : En fait ça va être un sujet de plaidoyer qui va être développé par nos collègues à Bruxelles les cinq prochaines années. Mais pour le moment à Liège, on travaille pas avec les logements vacants. La vision d'Infirmiers de rue c'est de proposer des logements pérennes, pas des logements disponibles pour une durée limitée. Notre public est très fragilisé par un long parcours de rue, avec un cumul de problématique. Etre relogé présente déjà un bouleversement important souvent source d'angoisse. Donc proposer un logement avec une date de fin ou une situation précaire rajouterait une charge supplémentaire.

Blanche : Tu t'occupes de prendre un logement mais ce logement-ci c'est un logement qui n'est pas occupé ?

P1 : Oui mais ce n'est pas un truc qui est laissé, abandonnée ou délabrés tu vois.

Blanche : Ah oui, donc ce sont des logements inoccupés mais salubres ?

P1 : Ah oui. Il peut être utilisé dans ce sens-là. Oui, ok. Oui, c'est ça. Mais moi, je croyais que tu parlais de logements inoccupés en gros, de bâtiments inoccupés, abandonnés.

Blanche : Mais du coup, oui, vous en utilisez quand même. Et pour, en gros pour vous le frein c'est qu'il faut que ce logement qui soit inoccupé respecte quand même certains critères de salubrité.

P1 : Oui quoi, ils doivent être salubres. Ce n'est pas de reloger coûte que coûte en fait. C'est de reloger de façon digne où les gens ils sentent en sécurité, ils se sentent digne de retrouver un toit en fait. Pas genre en fait vu que t'es un SDF, si même il y a des trucs avec des tâches d'humidité et que machin ce n'est pas si grave, soit déjà bien content d'avoir un toit.

Blanche : Parce que même dans votre rapport dans sortir de rue, j'ai vu qu'au début vous avez dit que ce n'était pas du tout exigeant par rapport à ça et que justement après vous êtes rendu compte qu'en fait s'il fallait être exigeant par rapport à ça, parce que ça n'allait pas non plus pour lui. Et du coup, vous avez relogé deux-cent-dix-sept personnes, c'est ça ?

P1 : J'ai n'ai pas les chiffres en tête après je ne connais pas les chiffres pour Liège, mais pour infirmier de rue ouais plus de deux-cents personnes depuis deux-mille-onze.

Blanche : Et vous trouvez que c'est pertinent d'utiliser des logements vacants ?

P1 : Oui, à condition que le logement soit en bon état et que la personne puisse s'y projeter. Ce qui compte c'est que ce soit un logement stable tu vois. Si c'est un logement vacant mais temporaire ou dégradé, ça ne fonctionnera pas pour notre public. Mais si c'est un logement vide, salubre et qu'on peut le pérenniser alors oui, ça peut être une solution.

Blanche : J'avais vu que des fois ils aimaient bien rester quand même en ville, pour les bénéficiaires c'est le cas aussi ?

P1 : Après nous enfin les critères de recherche clairement c'est qu'ils soient bien connectés au réseau de transport en commun, qu'il y a des commerces de proximité tout près. Donc que ce soit pharmacie, alimentaire, genre nights shop ou quoi c'est super important.

Blanche : Et les types de profils que vous prenez en compte c'est un peu tout le monde, vous n'avez pas forcément des restrictions par rapport à certaines personnes.

P1 : En fait si nous notre public c'est vraiment celui qu'on estime être le plus vulnérable en rue. Donc il y a tout un cumul de critères de vulnérabilité, comme on dit. Donc c'est un minimum deux ans de rue, si tu es jeune ou si tu es vieux, c'est-à-dire plus de cinquante-cinq ans parce que voilà si tu es en rue plus de cinquante-cinq ans c'est pas pareil que si tu as une vie non plus, tu es considéré comme plus vulnérable aussi si tu es une femme, problème de santé physique chronique problème de santé mentale tout ça c'est des choses qui ajoute à la vulnérabilité. Et c'est aussi des gens souvent dont on s'occupe qui ont épuisé le réseau donc il y a quand même un réseau lié au sans-abrisme à Liège qui est assez développé. Donc soit c'est des gens qui ne fréquentent pas les services ou qui ont épuisé le réseau qui sont blacklistés qui sont un peu incasables. Et donc on estime suite à ça qu'ils ont un risque de mortalité en rue qui est élevé.

Blanche : Oui c'est un peu un critère de l'urgence quoi.

P1 : En même temps urgence et en même temps on a une façon de travailler qui n'est pas dans l'urgence c'est-à-dire qu'on va voir les personnes une fois semaine et que nous notre accompagnement, il s' imagine, enfin il s'envisage sur un temps long dans la perspective d'accompagner vers le logement. Même si voilà, il y a certaines personnes qui ne manifestent pas du tout ce désir-là au début et ce n'est pas grave, on ne va pas les forcer, nous on est présent pour ce dont ils ont besoin. En fait on travaille au rythme de la personne en fonction de ses besoins. Des fois c'est juste aller boire un café ou leur apporter un truc et discuter, des fois c'est de les accompagner au cpas, des fois c'est rapproché avec une prise en charge médicale c'est très variable quoi.

Blanche : Ok par ce que j'ai vu aussi que du coup vous aviez différentes étapes qui étaient d'abord la rencontre en rue après il y avait du coup le logement et après il y avait aussi le My Way. Ici c'est toutes les équipes qui travaillaient sur ça où vous avez différents endroits pour..

p1 : Alors à Bruxelles effectivement c'est réparti comme ça, ça s'est développé petit à petit et chez nous à Liège vu que l'équipe est moindre et qu'on a moins de patients et que donc ça fait moins de temps que on les suit, bon il y a quelques personnes qui pourraient être en my way, mais on n'a pas l'équipe my way quoi parce qu'en gros en fait il y a assez peu de patients qui sont stabilisés. Enfin voilà, Bruxelles ils ont des gens qui suivent depuis plus de dix ans quoi. Nous on a quelques personnes qui pourraient correspondre à un my way mais pour le moment on vient de se séparer en fait en équipe rue et en équipe logement et on est au début de ça quoi.

Blanche : Ok d'accord, ce n'est juste pas encore le my way mais peut-être un jour du coup.

P1 : Ouais c'est ça en tout cas l'équipe logement fait office de my way. C'est-à-dire qu'avec certaines personnes on va les voir peut-être moins souvent, on fait plus des trucs liés à l'occupationnel, à mettre en place des bénévoles visiteurs, tu vois essayer de faire des activités qui redonnent un peu du sens à leur quotidien, au-delà de faire de la remise en ordre au niveau admin, financier, avoir retrouvé un logement, être stable en logement et caetera. Une fois que tout ça est fait on peut s'occuper à se concentrer sur d'autres choses même si en fait dès les premières étapes, c'est-à-dire dès le suivi en rue on essaye d'avoir une attention aux activités bien-être et estime de soi. On va dire qu'on essaye de creuser avec les gens ce qui leur fait du bien ce qui leur ressemble et caetera. Et par exemple on est déjà allé jouer au billard avec un patient, on a déjà été faire une activité pêche, on est déjà allé à la mer avec un patient. Pour aussi leur redonner un sens genre, tu n'es pas juste un gars avec qui je fais des démarches sociales casse couille. Et en fait tu es une personne qui a des choses, qui a des goûts, qui a des talents, qui a des envies et il n'y a pas de raison qu'il n'y ait pas accès.

Blanche : Ok c'est trop bien en vrai. Et du coup toi tu t'occupes du logement, est-ce qu'il y a des critères financiers par rapport à tout ça Alors que c'est le sans-abri du coup qui paye le loyer.

P1 : ouais

Blanche : Et c'est quoi à peu près les fourchettes de prix par rapport à ça

P1 : Alors, les loyers on en a à partir de quatre cents euros, jusqu'à le plus cher je pense que c'est cinq cent cinquante, plus cent euros de charges donc ça fait quand même six-cent-quinquante. Ce qui est assez raisonnable vu le marché aujourd'hui. Donc comme tu dis, c'est toujours les patients qui payent leurs loyers, c'est une condition de base.

Blanche : Du coup en plus trouver c'est enfin essayer de trouver qu'un logement qui peut leur correspondre et en plus de ça pour les prix aussi quoi il ne faut pas que ce soit trop grand etc ..

P1 : Ouais ouais mais ça par exemple on n'a pas toujours le luxe de trouver quelque chose d'adapter dès la première fois. Et on est aussi dans une optique de dire aux patients ce n'est pas parce que c'est tu entres en logement que c'est le bon et que ça va marcher. Donc en fait très souvent il y a beaucoup d'allers-retours en fait de rechute des fois en rue ou de déménagement pour un autre endroit parce qu'effectivement c'est compliqué de trouver quelque chose de tip top nickel.

Blanche : Et c'est quoi souvent ces critères qui font que ça ne va pas trop ?

P1 : Alors il y en a plein. Ici des dernières expériences par exemple ici il y a un gars qui vient d'entrer en logement la semaine passée, ça faisait vingt-cinq ans qu'il était en rue donc je veux dire je pense que c'est quelque chose qu'on ne peut juste pas imaginer, il vivait en tente et il dit non mais ça va pas du tout, je ne me sens pas chez moi, je suis super angoissé, je suis super perdue. Il est juste dans son salon et il attend que ça passe et il est angoissé de sortir et il dit je crois que j'ai fait une connerie je vais retourner ma tente.

Blanche : Il ne sait pas occuper l'espace en fait quoi.

p1 : Oui mais en fait c'est normal parce que tu vois nous à l'emménagement on met à disposition des meubles de base pour que le logement soit habitable de façon basique. Et tout ce qui est aménagement sympa c'est petit à petit à charge du patient. Nous on les accompagne chez Ikea quand ils veulent et tout ça mais on ne va pas tout payer. Et en fait reprendre des habitudes d'habiter c'est aussi un truc qui prend beaucoup de temps. Et en fait pourquoi ça foire certains logements, donc tu en as certains qui... il y a un gars il y allait jamais en fait à son logement. Sur les six mois où il est resté là, il a peut-être dormi cinq fois dans le logement. Il retournait toujours en rue parce que en fait il était super intégré dans le quartier où il faisait la manche et où il dormait et tout. Donc tout le monde le connaissait, il a la tchatche, tout le monde l'aidait, tout le monde prenait de ses nouvelles. Parce qu'en fait il était super sympa et super attachant. Et il savait très bien les filons à activer pour avoir à bouffer et tout ça. Donc en fait il faisait en mode « ouais putain moi j'en ai marre de la rue je veux un logement » en fait il est retourné à chaque fois parce que c'était ses repères et là où il avait les gens qui le reconnaissaient, où il avait un rôle social. Là dans son logement il était tout seul perdu. Il y a aussi le fait par exemple que ça prenne du temps de les rapprocher à des structures médicales où ils ont suivi. Souvent les personnes qu'on suit c'est des personnes toxicomanes, avec assuétude, c'est un critère aussi important. Donc lui il avait pas de traitement de substitution, c'est des trucs que tu prends tous les jours pour ne pas avoir la sensation de manque, à la place de l'éro quoi. Il n'avait pas ça et en fait on n'arrivait pas à le voir pour aller l'inscrire à une maison médicale ou à un nouveau médecin traitant et caetera. Du coup ils étaient toujours dans une sensation de manque et de besoin de consommer. Donc ils retournaient toujours en rue aussi pour accéder aux produits.

Blanche : Est-ce que vous les laissez consommer du coup chez eux ?

P1 : Chez eux ils font ce qu'ils veulent, ils sont chez eux. On peut parler de ça après si tu veux, de notre vision de ça. Comme autre facteur de perte de logement, tu as un non-investissement du logement, non-paiement des loyers. Par exemple le fait que des satellites, comme on les appelle, donc en gros ils ramènent leurs potes de la rue parce que la rue c'est des relations de solidarité. Après tu as de tout, tu as des sales coups et des actes de solidarité qui peuvent parfois arriver par les mêmes personnes et caetera. Donc en fait tu as des relations d'amour haine permanente et très souvent les personnes relogées se sentent coupables vis-à-vis de leurs potes. Et se sentent un peu redevable parce qu'ils les ont aidés quand ils étaient dans la merde du coup ils les hébergent et après ça part en cacahuète.

blanche : Pour vous ça c'est pas possible qu'il y ai des gens qui viennent ?

P1 : Non non dans le contrat de bail c'est une seule personne qui paie, tu peux héberger voilà une personne de temps en temps mais pas de façon durable et pas de façon qui mette à mal le **maintien** du logement. Ce qui est le cas, ça arrive pas toujours mais voilà. Donc on a déjà eu des logements qui étaient complètement squattés, qui étaient hyper dégradée et où la personne, notre patient, était complètement sous emprise, n'avait plus de prise sur la situation.

Blanche : Et vous faites comment quand c'est comme ça ?

P1 : Ça a été hyper compliqué pour une personne. Comment ça s'est fini, bah écoute le proprio appelle les flics tout le temps. Mais les flics, pour des histoires comme ils disent des tox, ils viennent pas. Donc c'était compliqué, on l'a changé de logement parce que les gars ils forçaient la porte. Ils ont cassé la fenêtre pour rentrer. C'était vraiment compliqué. Car les flics ils viennent, ils condamnent et puis ils reforcent et puis voilà. Donc en fait on n'a pas eu d'autres solutions que de changer de logement. Et maintenant ça se passe très bien donc voilà tant mieux.

Blanche : Parce que du coup c'est que des logements qui se situent à Liège tout ça ou c'est un peu partout ?

P1 : Non on a la chance, on a le luxe de pouvoir sortir de Liège. Donc ça c'est un des grands avantages par rapport à d'autres services de Liège. Donc on a des patients à Verviers à Spa, il y en avait un qui était même dans un unité psy près de Namur, on en à Seraing.

Blanche : Du coup c'est moins pratique pour vous quand même.

P1 : Ouais, c'est sûr, mais c'est une nécessité parce qu'en fait le marché à Liège, il est aussi fort bouché. Donc voilà.

Blanche : Il n'y a pas des critères aussi de conception de l'intérieur ou extérieur qui a induit une personne à ne pas garder ou accepter un logement ?

P1 : En général au préalable moi je vais voir les gens, je leur demande dans quoi ils se projettent et caetera. T'en as qui veulent être près du centre, t'en as qui veulent s'excentrer justement pour se débarrasser des relations de rue. Il y a différents types d'envies et on essaye de répondre à ça. Tu vois maintenant j'ai jamais eu quand je proposais un logement à quelqu'un, soit c'est je veux juste pas de logement, mais c'est pas genre ah oui j'aime pas la déco. Donc souvent les gens ils sont juste contents d'avoir une possibilité de logement, ils acceptent. Il y a des fois où il disent c'est trop grand, c'est trop beau, c'est trop machin. C'est aussi très fort lié à l'estime d'eux-mêmes, c'est-à-dire qu'ils ne se sentent pas dignes d'un logement.

Blanche : Il y a quelque chose qui fait que vous avez pu remarquer par exemple grâce aux meubles, je ne sais pas qui fait que grâce à ça ils se sentent quand même beaucoup plus à l'aise d'habiter dans un logement ?

P1 : Mais ça c'est en fait à chaque fois des solutions qu'on doit trouver au cas par cas pour les gens. Il y a une patiente qui a repeint chez elle et elle aimait bien. Ça lui permettait de s'approprier les lieux. T'en as d'autres le fait qu'il puisse être avec ses animaux ça fait en sorte qu'il est chez lui. Il prend ça aussi comme une excuse presque pour garder le logement. C'est-à-dire qu'il a vécu pendant des années à la Chartreuse, il a quatre ou cinq chats et un gros chien et en fait c'est sa raison de vivre quoi de prendre soin de ces animaux. Et il dit « moi si je garde le logement c'est pour mes animaux, pour qu'ils soient bien et tout sinon je retournerai au camp ». Il trouve des raisons externes, se faire violence parce qu'en fait voilà payer un loyer tous les mois, maintenir en ordre, payer ses factures d'électricité, gérer les contacts avec les voisins, en fait c'est toutes des choses qui angoisse. Donc il se trouve des raisons extrêmes comme je te dis, genre c'est pas pour moi que je le fais.

Blanche : quand tu choisis les logements, est-ce que tu as l'impression qu'il y a un type de logement qui revient plus souvent par exemple des studios, des appartements mitoyens, et caetera où ?

P1 : En fait nous ce qu'on recherche c'est des studios. Parce qu'on se rend compte que c'est des espaces qui leur conviennent parce que c'est pas trop grand, c'est facile à entretenir etc. T'en as certains qui veulent une chambre à part, mais en fait, ce n'est pas souvent une exigence. Je te dis, ils sont très peu exigeants sur le modèle. Après, ce que nous on remarque, c'est que quand il y a un syndic d'immeuble c'est tout de suite plus compliqué, parce que tu as les locataires qui se plaignent au syndic et du coup qui nous relaie l'info. On a une personne qui est dans les petites maisons ouvrières du côté de Bressoux et les murs c'est du carton et là aussi c'est compliqué avec le voisinage. On fait attention du coup à l'isolation aux performances, mais on n'a pas le luxe de dire non. De dire il est bien ce logement mais ça va pas le faire niveau isolation. Non en fait on le tente et puis si ça va pas on essaiera de changer.

Blanche : Justement c'est ça qu'on me reproche un peu dans mon TFE, on me dit souvent qu'on est tellement en situation d'urgence. Après je me disais oui mais après si plus tard on espère que la situation s'améliore et que vous avez plus le luxe ou même pour éviter de faire des erreurs. C'est pour ça que je fais ce travail, c'est pour éviter à d'autres organisations de faire des erreurs. Par exemple, il y en avait un qui m'avait dit au début, qui ne voyait pas non plus trop où je voulais en venir et au fur et à mesure qu'on parlait, il m'avait dit pleins de critères, tel que les murs lissent c'est mieux pour éviter

les parasites, le bois pareil. Il m'avait dit aussi que les balcons il faut éviter des fois avec tous ceux qui ont un peu d'assuétude et caetera. Mais on répétait quand même souvent que ça dépend des profils.

p1 : Ouais. Moi c'est plus les questions de l'escalier. En fait les logements au deuxième ou troisième étage quand on sait que la moitié de nos patients ont des problèmes de mobilité, c'est à éviter. C'est un critère hyper important, ça c'est un des plus gros critères.

Blanche : Et il y a d'autres critères comme ça tu te dis non, ce n'est pas possible non plus ?

P1 : Par exemple dans des barres d'immeubles, je vais pas spécialement. Il y a des gens qui se sentent très vite oppressés s'ils sont dans une barre d'immeuble avec des couloirs où tu croises tout le temps les voisins. Parce qu'il y a aussi pas mal de nos patients qui sont sujets à des problèmes de santé mentale, donc des troubles paranoïaques. Du coup ils se montent vite la tête pour des problèmes de logement. S'il y a aussi des problèmes les parasites, des problèmes de canalisations et caetera s'ils sont aussi dans un truc qui communique avec plein d'autres logements potentiellement ça démultiplie le problème donc c'est pas cool. Après il y a des gens qui sentent bien justement quand ils ont beaucoup de contacts sociaux et ils se sentent entourés quoi.

En fait ça dépend, souvent je vais visiter et puis après je remets la candidature d'un patient. Si elle est acceptée j'en parle au patient. Je suis hyper proactive par rapport au cas particulier parce que à partir du moment où le patient il a dit oui je veux un logement donc allez-y chercher pour moi ben en fait c'est un peu horrible à dire mais un peu importe ce que tu leur proposes ils vont être chauds souvent.

blanche : Ah ok ils viennent pas du tout avec vous pour visiter.

P1 : Souvent non parce qu'il faut être hyper réactif et c'est difficile de réorganiser tous les emplois du temps de la semaine pour faire en sorte que le patient soit avec nous à la visite. En plus, très souvent, ils ne sont pas joignables parce qu'ils ont perdu des dizaines de téléphones. Et donc tu vois c'est plein de choses pratiques qui font en sorte que c'est compliqué donc une fois que j'ai visité si ça correspond à ce qu'on recherche je prends des photos je lui montre rapidement, je remets candidature et voilà. Mais ça c'est pour le logement privé après on a trois quatre logements en gestion où là on a le luxe justement de s'ils sont libres à leur proposer soit d'aller voir sur place quand ça se met bien pour tout le monde, ou leur montrer les photos et organiser un emménagement tranquillement. Tu vois en fait c'est juste que les emménagements aussi c'est toute une organisation.

Blanche : Parce que ça se passe comment du coup enfin vous montrez le logement voilà ta clé et après vous aménagez avec lui ?

P1 : Donc les emménagements on prévoit à kit avec un lit, une table, des chaises, des couverts, une table de nuit, un matelas, drap house, kit d'hygiène, des essuies, une tenue propre. Des trucs en gros pour que quand ils arrivent chez eux ils aient la base. Donc tout ça il faut préparer le matos, louer une camionnette, amener les meubles et alors une fois qu'on arrive chez lui on lui file les clés, on fait signer le bail, on fait l'état des lieux. On lui fait signer aussi une convention double des clés, parce que très souvent il perd un double. Du coup on a un double ce qui nous permet de les refaire à moindre frais et aussi en cas d'urgence on n'a plus de nouvelles depuis des semaines. Voilà donc ça se passe comme ça en général.

Blanche : Et souvent comment ils réagissent face au logement ?

P1 : Souvent les premiers jours ils sont hyper enchantés, ils sont waouh c'est quoi ce truc genre c'est génial. Et puis tu vas les voir deux jours après, ils sont sales, pas du tout à l'aise. Ça prend vraiment du temps. Maintenant tu en as plein pour qui le logement est une fierté et qui ne veulent pas lâcher quoi. Et t'en as d'autres qui disent que ce n'est pas le moment en fait pour x raisons, que ce soit les questions médicales ou la solitude. Par exemple on a eu quatre rechutes en rue suite à des premiers logements. Mais nous on considère ça comme faisant partie du rétablissement à long terme quoi. C'est toutes des

étapes, ce n'est pas des échecs, ça ne peut pas toujours passer du premier coup, et c'est compliqué pour eux.

Blanche : Et du coup, moi j'avais commencé à dresser un peu des listes critères et est-ce que tu penses que le parcours ou profil ça impacte ton orientation du logement. Parce que j'avais ici par exemple pour des logements à étage, mitoyen, appartements individuel ou collectif, parce que par rapport aux problèmes ou aux genres ou au temps de rue, ça impacte quand tu cherches quelque chose ?

P1 : Ouais après par exemple ici on avait failli faire une coloc pour la première fois. Mais on a reporté le projet parce qu'on n'avait pas de patients qui étaient chauds pour ça. Et donc en fait, si déjà on se dit, c'est un défi vu le profil de nos patients et si en plus ils n'en ont pas envie à la base, ça va foirer. Donc il faut qu'ils aient au moins ce souhait de tester quoi et là ça n'arrive c'était pas le cas.

Blanche : Mais vous c'est plus individuel quand même ?

P1 : Ouais. Mais par exemple à Bruxelles ils ont testé une coloc aussi avec grâce à une opportunité de maison qu'ils ont reçu. Puis en fait ça a foiré mais pour aussi des raisons qu'on a identifiées, qui étaient que les personnes à la base elles n'avaient pas spécialement envie d'un d'une vie en collectivité. Il y avait un couple et un gars qui arrivait après donc en fait il y avait clairement un déséquilibre dans les relations. Il y a eu une personne je pense qui n'était pas suivie par Infirmier de rue au début, mais qui arrivait dans le logement, puis a commencé le suivi. Et donc en fait, c'était aussi au niveau de la relation de confiance et le lien n'était pas spécialement bon avec la personne donc ça change tout. En fait on se rend compte vraiment que pour mettre toutes les chances de notre côté pour que ça se passe bien, il faut que la personne on la connaisse avant l'entrée en logement sinon en fait ça fait un peu genre ouais vous en fait infirmier de rue vous êtes ceux qui me filer un logement et puis c'est tout. Ouais donc voilà je dirais surtout appartement collectif quand tu as des problèmes psy c'est compliqué. Et pour le reste ça dépend vraiment du cas par cas.

Blanche : Après appartement mitoyen on me disait ce qui compliqué avec ce genre de personnes des fois c'est du coup il faut beaucoup de bruit pour les voisins.

P1 : Oui c'est ça mais bon une maison quatre façades Il n'y a pas quoi.

Blanche : Oui oui c'est sûr.

P1 : Nous dans les personnes qu'on suit, c'est pas tellement qui font du bruit, c'est que il y a des gens qui gueulent en rue, qui viennent toquer chez eux, qui viennent chez les voisins pour avoir accès. Donc ça c'est pénible ça va pas.

Blanche : Oui du coup il y a le temps de rue pareil, ça ne change pas grand-chose par rapport aux typologies non plus ?

P1. Non, c'est plus par rapport à la vie en logement que ça change quand même. Tu vois, genre le gars, qu'on a relogé la semaine passée, il n'avait pratiquement pas mangé parce qu'il n'avait pas l'appétit. Il a mangé une boîte de vol auvent à même la boîte de conserve alors qu'il avait tout pour réchauffer. C'est ses habitudes de rue et il ne s'en détache pas ou c'est parce qu'il y a un oubli ou une perte d'habitude d'utilisation de cuisine. Mais tu en as d'autres qui recuisine, utilisent une plaque, c'est aussi un réapprentissage quoi.

Blanche : Et c'est quoi souvent les éléments qu'ils achètent ? Est-ce qu'il y a un truc où tu dis ah souvent ils achètent ça ?

P1 : Mais ce n'est pas nécessairement eux qui achètent mais ils sont contents quand nous on peut leur amener via des dons. Tu vois les anciens électro, genre télé ou quoi parce que du coup ça les occupe ça fait du bruit ça occupe l'espace. Sinon en termes d'achat ouais non c'est plus télévisuel. Sinon on a des patients qui s'occupent en écrivant le récit de vie par exemple, avec l'aide d'une bénévole. Tu en

as qui font de la musique qui composent, tu en as qui passent leur temps à se promener dehors. Puis tu en as d'autres qui gardent des habitudes de rue, faire la manche. Mais sinon pour l'aménagement de leur chez eux nous souvent on leur amène une plante. Tu en as un il était super content qu'on lui amène des plantes, un qui était fan des décors de New York et donc il était super content qu'on ait trouvé un cadre avec des taxis et tout et des immeubles chez Oxfam. C'est des petites choses comme ça tu vois

Blanche : Et du coup niveau salubrité pour la conception, il y a un projet où vous avez fait marche arrière ?

P1 : Au tout début de l'antenne à Liège, apparemment il y avait une dame qui voulait, avec toute sa bonne volonté, mettre à disposition une maison ou un immeuble pour les personnes qu'on suivait et ça s'est super mal passé. Parce que ce n'était pas salubre et c'est parti en sucette quoi et depuis c'est très clair que on va plus là-dedans. Tu vois c'est tellement bouché le logement que tu es vite tenté d'accepter un truc qui tombe du ciel mais en fait. Des fois on les loge dans des logements qui sont salubre mais qui sont par exemple qui sont des gouffres à chauffage et en plus ils chauffent beaucoup.

Blanche : Et niveau par exemple ouverture tu as l'impression que c'est un critère aussi qui est important ?

p1 : Souvent c'est quelque chose qui est important mais qui n'est pas excluant. Là on a retrouvé un autre logement pour un gars à Verviers et il le dit c'est pas hyper lumineux mais c'est pas grave.

Blanche : Oui ils ne sont pas très exigeants quoi heureusement parce que c'est déjà compliqué de trouver des logements. Après comme critère physique, il y a aussi l'emplacement et l'accessibilité au transport. Il s'est souvent dit qu'il fallait qu'il soit loin des points de vente d'alcool mais le truc c'est que les gens ils sont souvent en ville quand même. Donc est-ce que tu as l'impression que ça pose un problème aussi ?

P1 : Moi je ne pense pas qu'il faut que soit loin des points de vente d'alcool. Je pense que si la personne est alcoolique, ce n'est pas parce que le logement est loin qu'il ne va pas arriver. Il ne va pas avoir sa dose, c'est juste lui rendre le quotidien plus compliqué. Donc nous comme je te disais tout à l'heure l'optique par rapport aux dépendances c'est le fait d'accepter le fait que la personne ait des dépendances, que soit à l'alcool au tabac ou à d'autre drogue et d'essayer de faire en sorte que sa consommation soit gérable. Qu'il en tire lui aussi du plaisir, parce qu'on se rend compte que si tu consommes c'est que tu veux oublier, c'est que tu veux moins ressentir la douleur, c'est que tu veux échapper à tes angoisses, tes problèmes et caetera. Donc ça vient répondre à un besoin et mais a toute une série de côté négatif et donc l'idée c'est de faire en sorte que la personne elle soit entre guillemets stable par rapport à l'état bénéfique que lui apportent ces substances-là en étant conscient de ça si tu veux. Donc en fait qu'il l'accepte, qu'il a besoin de ça. Et de faire en sorte qu'il essaye d'améliorer le contexte de consommation. C'est la méthode addict en fait que ça s'appelle, c'est essayer d'améliorer les contextes de consommation. Par exemple si tu bois une canette tu te la sers dans un verre, tu prends le temps de la boire. Tu prends conscience que tu consommes et que ça va te faire du bien. C'est une façon de réduire les risques. Par exemple pour la l'injection d'éro , il faut que soit systématiquement du matériel propre, pas à l'arrache dans la rue, mais t'es posé chez toi tu vois. Après ça c'est pour ceux qui ont un logement, mais donc réduire les risques de consommation si on veut inconsciente et potentiellement dangereuse donc pour nous c'est un facteur important pour une consommation de plus en plus Modéré quoi. On n'est pas du tout en train de leur dire en fait il faut que tu sois clean pour rentrer au logement parce que ça n'a aucun sens. Parce que déjà le logement c'est déjà un tel défi, si en plus il faut arrêter de consommer ce n'est pas possible. Souvent on s'attaque à la question de la consommation petit à petit une fois qu'il y a des choses qui se stabilisent dans leur vie quoi. Parce que souvent aussi la consommation est excessive ou problématique quand leur vie est complètement chaotique aussi quoi.

Blanche : Oui et les voisins par rapport à ça souvent tu as l'impression qu'ils sont assez indulgent, content qu'ils retrouvent un logement ou souvent tu as l'impression c'est quand même l'inverse ?

P1 : Pas trop content. Après franchement je comprends il y a plein de nuisances mais c'est pénible je crois pour beaucoup.

Blanche : Et l'ambiance du quartier ça joue aussi souvent la personne ?

p1 : Ouais. Dans l'ambiance du quartier si la question de la sécurité c'est quelque chose qui joue quand même.

Blanche : Et du coup tu évites de choisir des quartiers où tu sais que ça craint ?

P1 : Non, c'est plus la question de l'accessibilité de la porte de la rue, de ce genre de trucs auxquels on est attentif. La pente de la rue quand il y a des problèmes physiques du coup. Mais pas pour le quartier non.

Blanche : Après il y avait aussi un même tableau par rapport aux problèmes aux gens et caetera par rapport si tu avais l'impression que qu'il y a des profils qui préféreraient la vie de la campagne et caetera ou pas plus que ça ?

P1 : C'est pas ces critères-là qui déterminent s'ils préfèrent tel ou tel type d'endroit. C'est vraiment des questions de personnalité. C'est pas du tout lié au problème qu'ils puissent avoir. Donc par exemple les problèmes des gens donc par exemple qu'ils soient dépendants, les problèmes psy, qu'ils soient hommes ou femmes, le temps de rue ne détermine pas s'ils préfèrent aller en campagne en ville. C'est vraiment du cas par cas. Très personnel quoi.

Blanche : Après il y a aussi les éléments extérieurs, dans les studios il y a en a pas du coup ?

P1 : S, il y a plusieurs logements qui ont des petites cours. Il y a aussi un logement avec un balcon. Si il y a certains logements qui ont des petits extras comme ça.

Blanche : Et tu as l'impression que c'est une plus-value souvent, c'est si possible ça serait bien de choisir ?

P1 : Toujours bien oui. C'est toujours bien mais j'ai pas l'impression que c'est utilisé. Alors par exemple y'en a un je crois pas qu'il utilise la cour, Rue St Gille non plus, a part pour aller pisser. S'ils ont des chats et des animaux peut-être c'est mieux. Le logement à Seraing il met des poubelles sur son balcon. D'autre l'utilise pour aller fumer dehors. Mais je pense qu'il est content que ce soit là tu vois mais il n'utilise pas beaucoup. Donc je pense que c'est vu comme quelque chose de positif mais qui n'exploite pas.

Blanche : Ouais ça ne sert à rien de favoriser ça. Parce que moi j'avais mis, ouais j'avais pas d'infos en fait sur ça dans la littérature.

P1 : Bah par exemple pour la personne avec des animaux on n'aurait pas relogé dans le studio s'il n'y avait pas eu de cours. Après il sort beaucoup et il se promène beaucoup. Mais bon si c'est quand même quelque chose auquel on est attentif.

## **Retranscription Léana**

Blanche : Du coup est ce que tu peux te présenter, me parler un peu de toi.

Léana : Oui, je m'appelle Léana, j'ai 21 ans. Je sais plus.

P2 : Ce dont tu as envie, tu es d'originaires d'où ?

Léana : Je suis originaire de Tournai.

Blanche : Et tu aimes faire quoi ? Est-ce que tu as des hobbies ?

Léana : J'aime marcher, faire de l'équitation.

Blanche : Et du coup c'est quoi un peu ton parcours avant d'avoir ce logement-ci ?

Léana : En fait, j'étais à la rue.

Blanche : Pendant combien de temps ?

Léana : Pendant 1 an et demi.

Blanche : Et ça s'est passé comment pour toi ce passage à la rue ? Bien sûr tu as le droit de ne pas répondre à certaines de mes questions.

Léana : C'était assez dur.

Blanche : Et là tu es contente d'avoir ton logement maintenant alors ?

Léana : Oui

Blanche : Tu te sens bien dans ton logement ?

Léana : Des fois oui, des fois non. En fait je n'aime pas être toute seule. Car quelquefois je peux vite me laisser aller mais au moins on vient m'aider et heureusement.

Blanche : Et souvent tu l'occupes comment ton logement ?

Léana : En général je ne fais que le ménage et dormir ici, sinon je ne fais rien. Je sors souvent marcher.

Blanche : Et pour sortir tu fais comment pour te déplacer ici ?

Léana : Je sors vers Charleroi, à pied ou en bus.

Blanche : L'emplacement te va du coup ou c'est compliqué pour te déplacer ?

Léana : Ici l'emplacement me va car il est proche de beaucoup de choses, des magasins etc.

Blanche : Et quand tu as pu avoir ce logement-ci du coup je ne sais pas exactement comment ça se passe, est-ce que tu as eu des demandes par rapport à ce logement, est-ce que tu aurais voulu un studio avec une chambre et caetera ou tu n'avais pas d'attente ?

Léana : Je n'avais pas d'attente.

Blanche : Et quand tu as eu ce logement au début tu as eu quoi comme ressenti ?

Léana : Au début ça allait mais après je me suis laissée aller. Car j'étais toute seule donc j'étais en dépression

Blanche : Et maintenant tu vas mieux ?

Léana : Oui.

Blanche : Grâce à l'aide que tu as et au logement tu as l'impression que ça y contribue ?

Léana : Oui.

Blanche : Et du coup ça fait combien de temps que tu es dans ce logement ?

Léana : Là ça fait 2 ans que je suis dans ce logement.

Blanche : Et tu as rencontré les programmes HF comment ?

Léana : C'est eux.

Blanche : Et tu es contente de l'aide qu'on t'apporte aujourd'hui ?

Léana : Nan c'est très bien. Ça me suffit.

Blanche : Et dans ton logement tu aimerais des choses en plus ?

Léana : Ma machine à laver est cassé oui, mettre de la peinture et des cadres.

Blanche : Est-ce que tu as déjà fréquenté des abris de jour ou de nuit ou pas du tout ? Et ça c'était quoi ton expérience par rapport à ça ?

Léana : Je n'ai vraiment pas aimé. Parce qu'on ne peut pas faire ce qu'on veut et parce qu'il y a des gens bizarres, très bizarres.

Blanche : Donc tu te sens plus en sécurité ici ?

Léana : Oui

Blanche : Et tu auras aimé vivre avec d'autres personnes ou toute seule ça te va ?

Léana : Toute seule ! Je n'aime pas qu'on touche à mes affaires.

Blanche : Et c'est quoi la première chose que tu as fait quand tu es arrivée dans ce logement Comment tu as habité un peu l'espace ?

Léana : Amelie et moi on était allé chercher un petit lit dépliant on avait mis ici dans la chambre après on était allé chercher une télé, un frigo, micro-ondes, une machine à laver. Et après ils m'ont aidé pour le canapé.

Blanche : Et t'as l'impression que c'est plus ici que tu vis quand même, ou dans les autres pièces des fois tu y vas un peu ?

Léana : Dans ma chambre des fois j'y vais un peu, mais juste pour faire des tiktok. Dans ma pièce là (cuisine) j'y vais rarement à part pour chauffer des trucs. Et dans ma salle de bain, c'est la pièce où souvent je suis le plus parce que j'aime bien me sentir propre. Je dors ici (canapé dans le salon) par contre.

Blanche : Ok. Et du coup tu te sens bien ici après même au niveau chauffage, le bruit et caetera il n'y a rien qui dérange ?

Léana : Des fois le bruit, mais bon c'est comme ça. Des bruit qu'on entend fort. Il y a beaucoup de passages de camions par ici, de bus et on entend fort en fait ce n'est pas bien isolé. Et j'entends le voisin qui crie des fois sur le match au foot. Mais ça se passe très bien avec le voisinage celui d'en face est très gentil.

Blanche : Et c'est quoi une journée type que tu fais ?

Léana : Je fais les courses, je vais à Charleroi, des fois je dors beaucoup, je vais marcher.

Blanche : Et plus tard, tu sais ce que tu voudrais faire ?

Léana : Oui, j'aimerais bien faire dans tout ce qui est restauration. Que ce soit cuisine ou salle j'aime les deux, et puis j'aime bien cuisiner.

Blanche : Ah trop bien, tu fais quoi comme plat par exemple ?

Léana : Un peu de tout, je fais des tiramisù, de la viande, de tout.

Blanche : Et le cheval alors t'aimerais pouvoir en refaire ?

Léana : Je ne peux plus, car j'ai beaucoup de problèmes au dos.

Blanche : Ah mince. C'est quoi comme problème ?

Léana : J'ai une scoliose, je peux plus en faire du coup.

Blanche : Merci beaucoup, tu as répondu à la plupart de mes questions. Dis-moi si tu en as toi aussi ?

Léana : Non ça va merci c'est bon

### **Retranscription Jacques**

Blanche : Pouvez vous me parler un peu de vous, vous présenter ?

Jacques : Alors moi j'ai eu un premier logement c'est parti en couille total. Je suis resté 2 ans. J'ai fais 33 ans dans la rue, donc du coup j'ai voulu aider tout le monde. J'ai hébergé plein dealer, des prostitués, plein de potes, on était 10, 15, chez moi. Je dormais moi-même à terre, je laissais mon lit aux autres pour être sympa tu vois. J'ai eu un 2e logements qui Angleur, je suis resté 1 an là. La c'était mieux, mais je passais mon temps à aider les gens autour de moi, mais un peu moins. Parce que à l'autre les gens profitaient trop. A mon premier logement je me suis retrouvé 3 fois à l'hôpital, je faisais 40 kilos. J'ai passé mon temps à ranger le bordel derrière les gens, ils respectent rien, j'ai passé mon temps à dire que doucement, car ils faisaient trop de bruits. Je dormais une nuit par semaine, 24 heures sur 24 à surveiller avoir les camés et puis je dormais 2 heures. Mais je le faisais parce que je sais ce que c'est d'avoir besoin, je sais ce que c'est d'être dans la merde, donc je les ai accueillis chez moi en leur disant tout ce que je demande c'est du respect.

Blanche : Ouais ils ne l'ont pas fait. Du coup c'est plus vos amis aujourd'hui.

Jacques : Non moi j'ai plus d'amis je suis tout seul maintenant. Là je suis reclus, ça me pourrit la vie.

Blanche : Ah ouais surtout que vous êtes du coin ?

Jacques : Nan nan.

Blanche : Oui donc là vous êtes vraiment arrivé tout seul dans une ville. Mais vous préférez pour vous reconstruire ?

Jacques : Oui je préfère vivre comme ça. J'allais mourir, ils n'en avaient rien à foutre donc mourir pour les gens dans la merde mais quel intérêt. Par contre je ne vis pas bien à cause de la solitude. Maintenant je ne vis plus, je survis. Alors oui maintenant j'ai du matériel etc mais bon je suis tout seule vingt-quatre heures sur vingt-quatre, je déprime je ne sens pas bien ma peau je ne sens pas bien.

Blanche : vous quand vous essayez de sortir et c'est ça ne fait pas penser à autre chose ?

Jacques : Vu les douleurs que j'ai mon dos, je suis bloqué chez moi. La seule personne que je peux rencontrer vite et accueillir chez moi ce sont les gens de la rue et j'ai pas envie. J'ai arrêté l'héroïne, j'ai arrêté la cocaïne, j'ai tout arrêté. Donc je veux plus ce milieu-là, je vois plus ces gens-là et voilà. J'ai commencé à arrêter quand j'étais à mon autre logement à liège, j'ai consommé encore un peu puis j'ai

arrêté un peu vers la fin, puis au début où je suis arrivé ici j'ai fumé un peu la cocaïne pendant 2 mois on va dire 3 mois puis j'ai dit stop. J'ai arrêté il y a 4 ans l'héroïne, la cocaïne il y a 8 mois.

Blanche : Et là il y a quoi qui vous fait sentir bien du coup dans l'appart ?

Jacques : Rien du tout. Il fait noir et fait sombre. Là je savais que vous veniez donc j'aère un peu. Mais j'ai des volés en bois et chaque fois que je veux l'ouvrir ou le fermer je me fais mal au dos. Donc je le laisse fermer tout le temps et donc je vis avec une lumière artificielle.

Blanche : C'est compliqué d'ouvrir, mais pour pas qu'on vous voit, c'est pour ça que vous fermez les rideaux aussi ?

Jacques : C'est vrai qu'avec l'arrêt de bus est juste en face voilà je ne veux pas qu'on regarde chez moi quoi je suis chez moi.

Blanche : Et du coup le rez-de-chaussée c'était nécessaire pour vous ?

Jacques : Non pas forcément j'aurai pu monter un escalier ce n'est pas un problème ça. Mon autre c'était au premier par exemple.

Blanche : et vous préférez être quoi au étage ou au rez-de-chaussée ?

Jacques : Je préfère la luminosité, une cour et un jardin. Comme ça je prends un chien. Comme ça je vais plus être tout seul, j'en ai marre. J'y tiens, mais pour l'instant, ce sont les moyens qui manquent. Donc je suis en train d'économiser un peu, j'attends un mois ou 2 puis je demande à mon administratrice si je peux en prendre un. C'est parce que moi je flambais tout à inviter tout le monde et c'était la merde pour le loyer, donc j'ai pris un gestionnaire de bien, j'ai bien fait. En plus normalement je suis handicapé, je ne suis pas obligé de payer mes dettes normalement, mais j'y tiens. Quelquefois je suis obligée de faire la manche pour m'acheter du tabac. Donc je mords ma chique et je me dis ce n'est pas grave la vie est belle. Pendant 33 ans avant je n'ai pas quitté la rue parce que j'ai l'impression d'abandonner les autres de laisser tomber.

Blanche : oui c'est pour ça que vous ramenez un peu aussi les gens chez vous

Jacques : Parce que je sais que c'est d'être dans le besoin, mais bon ils ne m'ont vraiment pas respecté ils ont fait n'importe quoi.

Blanche : Et si ce n'est pas indiscret, c'est comment vous êtes arrivé à la rue ?

Jacques : J'avais 12 ans et demi, j'étais battu par mon père, donc j'étais élevé par mon père qui me battait, en me disant tu es un bâtard, tu es un moins que rien, tu ne feras jamais rien dans ta vie. Et un jour, j'en ai eu marre, on s'est battu et je suis parti, donc il m'a cherché en voiture du coup j'ai coupé par les bois. Et je suis arrivé sur Liège, à la gare des Guillemin. Et là y'avait des sans-abris, qui était gentil avec moi et je suis resté avec eux car c'était la première fois qu'on était gentils avec moi comme ça.

Blanche : Et là ça vous fait quand même un peu du bien de vous dire que vous avez un toit ?

Jacques : Non ça me manque. Cette époque-là me manque, les jeunes respectais, il y avait de l'entraide. Maintenant tout le monde vole tout le monde, tout le monde ment à tout le monde. Des fois je me réveille et je me demande ce que je fous là. Plusieurs fois j'ai voulu faire des choses avec des gens on me la toujours mise à l'envers donc j'ai fini par faire les choses tout seul, je suis allé en France tout seul etc.

Blanche : Et vous n'avez pas de famille ?

Jacques : Si j'ai ma mère, mais on se parle plus beaucoup. Mes deux frères sont décédés et mon vrai père aussi.

Blanche : Et quand vous faites les programmes Housing first ça vous permet de rencontrer des gens quand même ?

Jacques : Bah les activités c'est compliqué avec mon état, je suis restreint. J'ai toujours été habitué à vivre avec du monde autour de moi et maintenant je suis souvent tout seul, ça me ronge. Ma seule compagnie c'est de regardé des films. Et dans les sorties la, souvent c'est des gens compliqué qui font que de se battre et foutre le bordel quoi, on me parlait toujours de drogues etc donc moi je ne restait pas avec eux.

P1 : En fait des fois il y a des événements organisés et du coup certains qui ne sont plus dans ces problèmes d'addiction etc sont obligés d'être avec des gens qui sont eux encore dedans et ça ce n'est pas évident du coup. Après il y a aussi des activité à faire tout seul comme des cours d'informatiques etc.

Jacques : Moi par exemple je suis en train d'écrire un livre sur l'histoire de ma vie.

Blanche : ah oui c'est bien ça ! Ça doit prendre du temps par contre.

Jacques : En plus ce qui est génial c'est que j'en ai parlé j'ai donné une cinquantaine de pages à Marjorie, elle n'en revenait pas. Elle me dit franchement on peut continuer comme ça. Oui donc faire un peu d'activité c'est bien, mais pas non plus trop physique parce que c'est un peu compliqué pour moi. Mais il faut rester à la maison et moi je veux rencontrer des gens et surtout sortir de chez moi.

Blanche : Et vous avez connu comment du coup les programmes en Housing first ?

Jacques : J'ai connu Infirmier de rue il y a plus de 5 ans. C'était deux aidantes de Smile qui sont venu me voir dans la rue car j'étais mal en point, j'allais mourir dans la rue. Car je m'étais fait tabassé dans la rue, tu vois. Elles m'ont dit d'aller à l'hôpital. Ça m'a fait tellement plaisir qu'elles prennent soin de moi que j'ai accepté.

Blanche : Ah ouais ok trop bien. Est-ce qu'il y a des endroits où vous habitez plus dans votre logement, que vous vous occupez plus, vous vous sentez peut-être plus à l'aise ou moins à l'aise ?

Jacques : Je suis pratiquement toujours ici sur mon fauteuil à regarder la télé. Des fois je me fais à manger aussi bon pas grand-chose mais voilà.

Blanche : A coter c'est la cuisine et la chambre c'est ca ?

Jacques : Oui oui voilà. Ya une SDB aussi.

Blanche : Et avec les voisins ça se passe bien ?

Jacques : Le voisinage est super, il y a une famille marocaine super gentille, j'ai un jeune voisin ici qui est en couple et tout enfin des gens un peu bien par rapport à l'anciens logement, ça n'a rien à voir. Rien à voir. Les anciens logements c'était hyper galère tu vois, il y avait des plaintes et tout ça. Aujourd'hui j'ai arrêté parce que je respecte des gens.

Blanche : Et vos anciens logements ils étaient comment ?

Jacques : Ici je paye 460 euros, plus charge. Avant c'était 560 plus charge pour une pièce qui était comme le salon pour un studio. L'ancien était beaucoup plus petit une pièce avec toilettes communes etc et je payais beaucoup plus. Mais j'ai pris ça dans l'urgence. Maintenant je ne vais même plus à l'hôpital je fais tous mes soins moi-même. J'en ai vraiment fini avec mes addictions, je veux aller mieux, pour pouvoir mieux aider les autres. Mais aider les autres de façon intelligente.

Blanche : Vous avez un projet pour plus tard ?

Jacques : Déjà mon livre, une chanson que je suis en train d'écrire. Mon but ca serait de faire un petit CD. Tout ça pour montrer à ce monde de malade comment faut faire quand on a de l'argent. Montrer que l'argent ce n'est pas pour sa tête. Plus ils en ont plus ils en veulent. Si j'en ai plus c'est pour aider plus moi.

Blanche : C'est toi qui t'occupes des logements et du coup quand tu cherchais un logement tu leur demandais aussi leurs avis c'est ça ; Et là ça s'est passé comment du coup enfin je sais pas si tu as cherché avec lui ?

P1 : Donc ça dépend un peu des situations. Ici par exemple comme c'était un logement privé en fait les places sont super chères aussi. Donc souvent, je demande une visite quand je vois qu'il y a un appart qui est dans le budget. J'y vais seule parce que c'est souvent des délais très courts, et c'est compliqué de s'organiser et je prends des photos et puis je montre aux patients une fois que j'ai visité et je remets candidature si ça lui va quoi. Et ce qu'on a fait ici et je n'ai jamais de refus. Alors qu'ici Jacques il dit clairement, et il a raison, c'est pas lumineux, et par exemple c'est bruyant mais il dit quand même oui.

Jacques : Oui car ça m'a sorti de la rue tu vois. Je ne peux pas dire non. Mais quand tu as vécu dans la rue, avec une luminosité et du monde autour de toi, et que tu te retrouves ici sans lumière et seul c'est compliqué.

Blanche : Après le fait aussi d'être du coup proche de la rue ça vous fait du bien ?

Jacques : Donc oui j'ai un grand mur en face, y'a rien en face. Y'a des bruits de voiture aussi. Ce n'est pas pratique, mais je ne vais pas me plaindre car je suis plus à la rue.

Blanche : Vous préférez être en ville ou si vous aviez le choix être à la campagne ?

P1 : Jacques il faut des contacts tu vois il faut que ça soit bien desservi il lui faut de la vie autour de lui quand même.

Jacques : Mais je pense que je serais prêt à repartir sur Liège maintenant.

Blanche : Donc vous préféreriez être sur Liège alors ?

Jacques : Oui car Liège, j'ai mes habitudes, il y a beaucoup de gens que je connais, les commerces où je suis habitué etc.

P1 : Du coup, je recherche sur le logement, sur le privé et puis aussi on a rempli le document pour l'inscrire en agence immobilière sociale. Comme ça voilà on multiplie les chances pour aller trouver.

Blanche : Il y aurait un quartier que vous préférez sur Liège ?

Jacques : Les alentours pas centre-ville. Pas centre-ville ouais. Car c'est trop bruyant trop agressif. Mais bon sinon, la vie est belle.

Blanche : Oui c'est sûr que c'est déjà bien d'être dans un bel appartement, assez grand.

Jacques : Un appartement grand je m'en fou un peu de ça. Je ne me sens pas bien, je me sens seul, j'ai envie de faire une connerie. Je pleure beaucoup je ne me sens pas bien. Mais bon j'écris, c'est parti d'une blague avec une dame. Je passe dans le magasin, on se parle un peu et je lui chante une chanson, et elle m'a dit d'écrire une chanson pour elle. C'est parti d'une blague voilà.

Blanche : En tout cas merci beaucoup d'avoir répondu à toutes les questions. Je ne sais pas si vous aussi vous avez des questions ?

Jacques : La seule question c'est, est ce que tu es heureuse ? Passe-tu des moments magiques ?

Blanche : Oui oui ça va moi.

Jacques : Le plus important c'est que tu vives des moments magiques, retiens ça.

### **Retranscription de David**

Blanche : Du coup moi je ne connais pas beaucoup votre parcours je ne sais pas si vous acceptez de me parler un peu de vous, qui vous êtes ?

David : Vous avez pris un bloc note ?

Blanche : Oui oui

David : Je commence par quoi ? Ma date de naissance ?

Blanche : Ce dont vous avez envie, les grosses lignes de votre vie, votre parcours. Qu'est ce qui fait que vous en êtes la aujourd'hui ?

David : Qu'est-ce que j'en sais moi. L'alcool ! Je ne sais pas moi. Probablement déjà, étant petit, je suis tombé dedans à l'enfance, ouais, je suis tombé dedans.

Blanche : Et avant d'avoir le logement, parce que du coup avant vous étiez dans un autre logement avant d'être ici ?

David : J'étais dans un autre logement. Et avant de d'être dans ce logement, j'étais à la rue, et avant d'être à la rue, j'étais en prison.

Blanche : Et quand vous êtes entré dans le logement, vous avez l'impression que ça ne vous a permis de vous remettre sur pied ?

David : Après ça, après X ans de rue ? Dans la même ville ?

Blanche : Ça ne vous a pas aidé plus que ça ?

David: Ah non, pas du tout. En même temps c'est de ma faute

Blanche : Et pourquoi ?

David : Vous côtoyez des gens qui sont dans la rue pendant x années après vous vous obtenez une maison qui est 3 fois trop grande, vous ne laissez pas les gens que vous croyez aimer à la rue vous les prenez chez vous. Moi je n'aimais pas vivre seul.

Blanche : Et quand vous avez votre logement au début du coup, votre premier, vous avez eu des attentes du coup parce que vous avez commencé à travailler avec un infirmier de rue ?

David : Non tu es bien peinard tranquille

Blanche : Quand ils vous ont proposé le logement, vous avez fait des demandes par rapport à ça ? Vous vouliez plutôt tel ou tel type, à tel endroit, et caetera ou Ce n'était pas possible de demander comme ça ?

David : Non, j'ai quand même eu une demande c'est de ne pas quitter la rue Saint Gilles. C'était bien j'avais la pharmacie pas loin, le médecin, de l'autre côté l'avocat. Y'avait tout en bas de chez moi c'était bien.

Blanche : Et dans votre premier logement, quand vous l'avez eu, vous avez commencé comment à vous l'approprier ?

David: Non, comme j'étais chez ..., et qui n'ont pas loin un magasin de fleur. Moi c'était clé sur porte, merci.

Blanche : Ok, vous préféreriez ne pas avoir à vous en charger des meubles et caetera ?

David : La question de la mobilité madame. Vous vous imaginez devoir aller chez Ikea etc. Je n'arrive déjà pas à choisir les couleurs pour un meuble, donc pour des meubles.

Blanche : Et par rapport à votre prochain logement, vous avez quoi comme attente ?

David : Pourquoi on parle du futur, je ne l'ai pas encore. Tu veux que je te dise quoi ? Une de mes attentes c'est de pas être à Liège, ne pas commettre les mêmes erreurs, l'alcoolisme, la rue, les gens.

Blanche : Ok merci beaucoup d'avoir répondu à mes questions.

## Annexe 8. Tableaux d'analyses thématiques

Thèmes : Critères de sélection et profils		
Organisations	Extraits	Étiquettes
<b>RSC</b>	P3 : "Le profil de personnes, logiquement ce sont des personnes qui ont rencontré une <b>errance</b> de au moins 2 ans. La moyenne est plus proche des 7 ans d'errance. Ils doivent être <b>addicts</b> aux substances larges, ou présenter des <b>problèmes de santé mentale</b> . 80% de nos bénéficiaires sont les deux critères réunis."	temps errance, assuétude & santé
<b>CPAS de Seraing</b>	P2 : "Au niveau des logements sociaux, il faut se dire que quiconque peut les inscrire. Donc il n'y a <b>aucun profil housing first qui est privilégié</b> dans les points de priorité ou dans les attributions" P2 : " Pour HF par exemple, vous le savez peut-être mais c'est un profil de personnes <b>toxicomanes</b> et ou avec une problématique de <b>santé mentale</b> ."	assuétude & santé, non priorité
<b>Infirmiers de rue</b>	P1 : "En fait les logements au deuxième ou troisième étage quand on sait que la moitié de nos patients ont des <b>problèmes de mobilité</b> , c'est à éviter." P1 : "En fait si nous notre public c'est vraiment celui qu'on estime être le <b>plus vulnérable</b> en rue. Donc il y a tout un cumul de critères de vulnérabilité, comme on dit. Donc c'est un minimum <b>deux ans de rue</b> , [...] tu es considéré comme plus vulnérable aussi si tu es une <b>femme</b> , problème de <b>santé physique</b> chronique problème de <b>santé mentale</b> tout ça c'est des choses qui ajoute à la vulnérabilité. Et c'est aussi des gens souvent dont on s'occupe qui ont <b>épuisé le réseau</b> donc il y a quand même un réseau lié au sans-abrisme à Liège qui est assez développé. Donc soit c'est des gens qui ne fréquentent pas les services ou qui ont épuisé le réseau qui sont blacklistés qui sont un peu incasables. Et donc on estime suite à ça qu'ils ont un risque de mortalité en rue qui est élevé" P1 : "Souvent les personnes qu'on suit ce sont des personnes toxicomanes, avec assuétude, c'est un critère aussi important"	problème physique, critère de vulnérabilité, temps errance, femme, santé mentale, épuisé réseau
<b>CPAS de Bruxelles</b>	P1 : "Et donc avec le CPAS de la ville de Bruxelles, on a décidé de mettre en place un service qui accueille des jeunes qui ont entre <b>18 et 25 ans</b> , qui sont sans abri selon la typologie ETHOS. En tout cas, ce n'est pas un critère de refus. Ils peuvent avoir des problèmes d' <b>assuétude</b> et ou de <b>santé mentale</b> "	âge, assuétude & santé mentale

Thèmes : Critères de sélection et profils			
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
temps errance	<p>P3 : "Le profil de personnes, logiquement ce sont des personnes qui ont rencontré une errance de <b>au moins 2 ans</b>. La moyenne est plus proche des 7 ans d'errance." (RSC)</p> <p>P1 : "Donc c'est un <b>minimum deux ans</b> de rue, [...]." (IR)</p>	2 ans de rue minimum	RSC, IR
assuétude et santé mentale	<p>P3 : " Ils doivent être addicts aux substances larges, ou présenter des problèmes de santé mentale. <b>80%</b> de nos bénéficiaires sont les <b>deux critères réunis</b>." (RSC)</p> <p>P2 : " Pour HF par exemple, vous le savez peut-être mais c'est un profil de personnes toxicomanes <b>et ou</b> avec une problématique de santé mentale." (CS)</p> <p>P1 : "[...] problème de santé physique chronique, problème de <b>santé mentale</b>, tout ça c'est des choses qui ajoutent à la vulnérabilité." (IR)</p> <p>P1 : "<b>Souvent</b> les personnes qu'on suit ce sont des personnes toxicomanes, avec assuétude, [...]" (IR)</p> <p>P1 : "Ils peuvent avoir des problèmes d'<b>assuétude</b> et ou de <b>santé mentale</b>" (CBx)</p>	majoritairement assuétude et mentale	RSC, IR, CS, CBx
problème physique	<p>P1 : "[...] problème de <b>santé physique</b> [...]." (IR)</p>	physique	IR
critères vulnérabilité	<p>P1 : "En fait si nous notre public c'est vraiment celui qu'on estime être le <b>plus vulnérable</b> en rue. [...] tu es considéré comme plus vulnérable aussi si tu es une <b>femme</b>, problème de santé physique chronique problème de santé mentale tout ça c'est des choses qui ajoute à la vulnérabilité. Et c'est aussi des gens souvent dont on s'occupe qui ont <b>épuisé le réseau</b> donc il y a quand même un réseau lié au sans-abrisme à Liège qui est assez développé. Donc soit c'est des gens qui ne fréquentent pas les services ou qui ont épuisé le réseau qui sont blacklistés qui sont un peu incasables. Et donc on estime suite à ça qu'ils ont un risque de mortalité en rue qui est élevé" (IR)</p>	mortalité plus élevée, épuiser réseau, femme	IR
âge	<p>P1 : "Et donc avec le CPAS de la ville de Bruxelles, on a décidé de mettre en place un service qui accueille des jeunes qui ont entre <b>18 et 25 ans</b>, qui sont sans abri selon la typologie ETHOS. En tout cas, ce n'est pas un critère de refus." (CBx)</p>	jeune : 18-25 ans	CBx

Thèmes : Aspects financiers		
Organisations	Extraits	Étiquettes
RSC	<p>P7 : "700 max avec charges. Le but, c'est qu'il reste le plus possible dans le logement. Donc si on va dans un logement ou ils s'endettent c'est pas le but"</p> <p>P2 : "[...] parce qu'on sait que le privé c'est plus cher que le logement social."</p>	montant loyer, bénéficiaire paye, différence prix loyer selon parc
CPAS de Seraing	<p>P2 : "Ça dépend du logement. Il y a plusieurs ressources qui sont mises à leur disposition. On a un accès gratuit au magasin social. Donc là c'est un magasin avec plusieurs meubles, des électroménagers auxquels ils peuvent avoir accès gratuitement. Il y a aussi une prime d'installation auxquels ils ont droit s'ils n'ont jamais perçu avant de leur vie. Donc il y a plusieurs aides qui sont mises en place."</p> <p>P1 : "Quand c'est les logements sociaux c'est toujours beaucoup moins cher mais quand c'est dans le privé. Dans le privé normalement ça ne doit pas dépasser un tiers de leurs revenus considérant qu'une personne qui est revenue isolée au CPAS c'est plus ou moins mille deux cents. Donc ça ne devrait pas dépasser quatre cents."</p> <p>P2 : "Sauf que c'est impossible. Ce n'est pas une figure de style, c'est littéralement impossible. On a une dame qui est relogée ici, dans un logement de l'AIS qui est très chouette et tout, mais son loyer est pour le coup pas cher, il est à cinq-cent-nonante-cinq hors charges."</p>	aides financières, différence prix loyer selon parc, montant loyer, bénéficiaires paye
Infirmiers de rue	<p>P1 : "Alors, les loyers on en a à partir de quatre cents euros, jusqu'à le plus cher je pense que c'est cinq cent cinquante, plus cent euros de charges donc ça fait quand même six-cent-cinquante. Ce qui est assez raisonnable vu le marché aujourd'hui. Donc comme tu dis, c'est toujours les patients qui payent leurs loyers, c'est une condition de base."</p> <p>P1 : "Comme autre facteur de perte de logement, tu as un non-investissement du logement, non-paiement des loyers."</p> <p>P1 : "Il trouve des raisons externes, se faire violence parce qu'en fait voilà payer un loyer tous les mois, maintenir en ordre, payer ses factures d'électricité, gérer les contacts avec les voisins, en fait c'est toutes des choses qui angoisse".</p>	montant loyer, bénéficiaires paye, risque impayé,
CPAS de Bruxelles	<p>P1 : Oui, c'est le CPAS. Ou le boulot, ou le chômage. Peu importe. Mais, avoir... Tout dépend, en fait, la personne dans le housing first, la personne, elle est vraiment au centre. Donc, tout se discute avec elle. [...] si elle veut payer son loyer, elle paye son loyer. Elle-même, toute seule.</p> <p>P1 : Si maintenant, elle nous demande de l'aide en disant je préfère que le loyer soit ventilé par mon assistante sociale, on fera le nécessaire avec la personne pour qu'elle puisse avoir cette aide-là et que l'assistante sociale puisse ventiler le loyer.</p> <p>P1 : "Par exemple, il y a un jeune qui est parti en « housing first » depuis hier. Lui, il a une dépendance au jeu. Sauf que maintenant il doit payer un loyer, un loyer qui est deux fois le double de ce qu'il payait ici. Donc le risque, c'est qu'en fait, il dépense dans ses jeux.</p>	bénéficiaires paye, aide financière, risque impayé

Thèmes : Aspects financiers			
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
montant loyer	P7 : "700 max avec charges. Le but, c'est qu'il reste le plus possible dans le logement" (RSC)	400-700e	RSC, CS, IR
	P1 : " Dans le privé normalement ça ne doit pas dépasser un tiers de leurs revenus considérant qu'une personne qui est revenue isolée au CPAS c'est plus ou moins mille deux cents. Donc ça ne devrait pas dépasser quatre cents." (CS)	pas dépasser 1/3 revenu, 400e impossible	CS
	P2 : " Sauf que c'est impossible. Ce n'est pas une figure de style c'est littéralement impossible. On a une dame qui est relogée ici, dans un logement de l' AIS qui est très chouette et tout, mais son loyer est pour le coup pas cher, il est à cinq-cent-nonante-cinq hors charges." (CS)  P1 : " Alors, les loyers on en a à partir de quatre cents euros, jusqu'à le plus cher je pense que c'est cinq cent cinquante, plus cent euros de charges donc ça fait quand même six-cent-cinquante. Ce qui est assez raisonnable vu le marché aujourd'hui." (IR)	650 considérée comme pas cher et raisonnable	IR, CS
bénéficiaire paye	P7 : " Donc si on va dans un logement ou ils s'endettent c'est pas le but" (RSC)	lui qui paye	RSC, IR, CS, CBx
	P1 : "Donc comme tu dis, c'est toujours les patients qui payent leurs loyers, c'est une condition de base." (IR)  P1 : " Il trouve des raisons externes, se faire violence parce qu'en fait voilà payer un loyer tous les mois, maintenir en ordre, payer ses factures d'électricité, gérer les contacts avec les voisins, en fait c'est toutes des choses qui angoisse" (IR)  P2 : " [...] mais son loyer est pour le coup pas cher, il est à cinq-cent-nonante-cinq hors charges." (CS)  P1 : "Oui, c'est le CPAS. Ou le boulot, ou le chômage. Peu importe. Mais, avoir... Tout dépend, en fait, la personne dans le housing first, la personne, elle est vraiment au centre. Donc, tout se discute avec elle. [...] si elle veut payer son loyer, elle paye son loyer. Elle-même, toute seule" (CBx)		
différence prix loyer selon parc	P2 : " [...] parce qu'on sait que le privé c'est plus cher que le logement social." (RSC)  P1 : "Quand c'est les logements sociaux c'est toujours beaucoup moins cher mais quand c'est dans le privé." (CS)	loyer dans le privée plus cher	RSC, CS
risque impayé	P1 : "Comme autre facteur de perte de logement, tu as un non-investissement du logement, non-paiement des loyers." (IR)  P1 : "Par exemple , il y a un jeune qui est parti en « housing first » depuis hier. Lui, il a une dépendance au jeux. Sauf que maintenant il doit payer un loyer, un loyer qui est deux fois le double de ce qu'il payait ici. Donc le risque, c'est qu'en fait, il dépense dans ses jeux." (CBx)	risque perdre son logement, dépendance jeux	IR, CBx

aides financières	P2 : "Il y a plusieurs ressources qui sont mises à leur disposition. On a un accès gratuit au <b>magasin social</b> . Donc là c'est un magasin avec plusieurs meubles, des électroménagers auxquels ils peuvent avoir <b>accès gratuitement</b> . Il y a aussi une <b>prime d'installation</b> auxquels ils ont droit s'ils n'ont jamais perçu avant de leur vie. Donc il y a plusieurs aides qui sont mises en place." (CS)	magasin social gratuit, prime d'installation	CS
	P1 : "Si maintenant, elle nous demande de l'aide en disant je préfère que le <b>loyer soit ventilé</b> par mon assistante sociale, on fera le nécessaire avec la personne pour qu'elle puisse avoir cette aide-là et que l'assistante sociale puisse ventiler le loyer." (CBx)	loyer ventilé	CBx

Thèmes : Nombres de personne relogées		
Organisations	Extraits	Étiquettes
<b>RSC</b>	P3 : Pour préciser quand même l'équipe accompagne 50 personnes actives. On arrête les suivis quand la personne n'est plus demandeuse, soit parce qu' on lui propose d'arrêter parce qu'il y a plus grand chose à faire avec elle. Mais on a 50 personnes qui sont suivies simultanément."	50 personnes suivis actuellement
<b>CPAS de Seraing</b>	P2 : "Alors ici pour Housing First depuis sa création, il y a trois ans maintenant que le projet a été créé. On va dire une petite trentaine de personnes."	30 personnes depuis 3 ans
<b>Infirmiers de rue</b>	P1 : "J'ai n'ai pas les chiffres en tête après je ne connais pas les chiffres pour Liège, mais pour infirmier de rue ouais plus de deux-cents personnes depuis deux-mille-onze."	200 personnes depuis 2011
<b>CPAS de Bruxelles</b>	P 1 : "En fait, depuis hier, on a le premier jeune qu'on va suivre avec la méthode de logement housing first et qui est dans un logement d'insertion."	1 personne depuis 2025

Thèmes :Les logements vacants		
Organisations	Extraits	Étiquettes
RSC	P3: "Oui" (utilisation)	utilisation
CPAS de Seraing	P1 : "Nous on n'a personne, en tout cas nous ici à Seraing et de ce que je sache à Liège non plus, qui <b>se trouve</b> dans des <b>logements vacants</b> . C'est plutôt dans des <b>logements classiques</b> , privés ou publics via les agences sociales ou les logements sociaux."	utilisation, mauvaise compréhension terme
Infirmiers de rue	<p>P1 : "En fait ça va être un sujet de plaidoyer qui va être développé par nos collègues à Bruxelles les cinq prochaines années. Mais pour le moment à Liège, on ne <b>travaille</b> pas avec les logements vacants. La vision d'Infirmiers de rue c'est de proposer des logements pérennes, pas des logements disponibles pour une durée limitée. Notre public est très fragilisé par un long parcours de rue, avec un cumul de problématiques. Être relogé présente déjà un bouleversement important souvent source d'angoisse. Donc proposer un logement avec une date de fin ou une situation précaire ajouterait une charge supplémentaire."</p> <p>P1 : Oui mais ce n'est pas un truc qui est laissé, abandonné ou délabré tu vois.</p> <p>P1 : Ah oui. Il peut être utilisé dans ce sens-là. Oui, ok. Oui, c'est ça. Mais <b>moi, je croyais</b> que tu parlais de logements inoccupés en gros, de bâtiments inoccupés, abandonnés.</p> <p>P1 : "Oui (<b>pertinent</b>), à <b>condition</b> que le logement soit en bon état et que la personne puisse s'y projeter. Ce qui compte c'est que ce soit un logement stable tu vois. Si c'est un logement vacant mais temporaire ou dégradé, ça ne fonctionnera pas pour notre public. Mais si c'est un logement vide, salubre et qu'on peut le pérenniser alors oui, ça peut être une solution"</p>	mauvaise compréhension terme, pertinent
CPAS de Bruxelles	<p>P1 : "Au niveau du bâtiment, par contre dans le Nord, en Suède, eux ce qu'ils ont par exemple, c'est qu'ils ont plus de centre d'accueil ou d'accueil d'urgence. Ils n'ont que du Housing First. Et ça, au niveau de l'infrastructure, c'est <b>super intéressant</b>. Et au niveau des logements vacants, je trouve ça <b>hyper intéressant</b> parce qu'ils ont vraiment investi dans des gros bâtiments. Peut-être qu'avant, il y avait des bureaux dedans, je ne sais pas. Mais pour en faire, un peu comme ici, que des logements avec un accompagnement Housing First. Et donc, en fait, ça a presque anéanti le sans-abrisme. Parce qu'une personne qui est sans-abri, elle se retrouve tout de suite en logement. Et ça, il y a un gros, gros, gros enjeu pour 2030 d'essayer d'éradiquer le sans-abrisme à Bruxelles, en Belgique. Et pour moi, ça, c'est <b>une des clés</b>. Ça serait de fonctionner un peu comme eux. Investissons dans des bâtiments, peut-être entiers, dans le logement de manière prioritaire. Et puis, on accompagne les personnes en logement. <b>Arrêtons</b> de faire tout le temps des nouvelles maisons d'accueil." P1 : "Mais d'office, il y a tellement de logements vides, enfin, de bâtiments vides à Bruxelles. En tout cas, c'est quand même <b>dommage de ne pas les investir</b>."</p>	pertinent, perspective
SPP IS	Ne sais pas dire si les logements (utilisés par HF) sont vacants. N'a pas de donnée dessus	utilisation

Thèmes : Les logements vacants			
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
Utilisation	P3: "Oui" (utilisation) (RSC)	Oui	RSC
	P1 : "Nous on n'a <b>personne</b> , en tout cas nous ici à Seraing et de ce que je sache à Liège non plus, qui se trouve dans des logements vacants. (CS) P1 : "Mais pour le moment à Liège, on ne <b>travaille pas</b> avec les logements vacants." (IR)	Non	CS, IR
	Ne sais pas dire si les logements (utilisés par HF) sont vacants. N'a pas de donnée dessus (SPP IS)	Ne sais pas	SPP IS, CBx
Pertinence	P1 : "Oui (pertinent), à condition que le logement soit en <b>bon état</b> et que la personne puisse s'y projeter. Ce qui compte c'est que ce soit un logement <b>stable</b> tu vois. Si c'est un logement vacant mais temporaire ou dégradé, ça ne fonctionnera pas pour notre public. Mais si c'est un logement vide, <b>salubre</b> et qu'on peut le <b>pérenniser</b> alors oui, ça peut être une solution" (IR)	Salubre, long terme	IR
	P1 : "Mais d'office, il y a <b>tellement de logements vides</b> , enfin, de bâtiments vides à Bruxelles. En tout cas, c'est quand même <b>dommage</b> de ne <b>pas les investir</b> ." (CBx) P1: "Et au niveau des logements vacants, je trouve ça hyper intéressant parce qu'ils ont vraiment <b>investi dans des gros bâtiments</b> . [...]. Mais pour en faire, [...], que des logements avec un accompagnement Housing First. Et donc, en fait, ça a presque anéanti le sans-abrisme.[...]. Et pour moi, ça, c'est <b>une des clés</b> . [...]. <b>Investissons dans des bâtiments</b> , [...] de manière prioritaire. [...]." " (CBx)	potentiel non mobilisé,investir	CBx
	/	pas d'avis sur pertinence	CS, SPP IS, RSC
Perspective	P1 : "[...], en Suède,[...] qu'ils ont <b>plus de centres d'accueil ou d'accueil d'urgence</b> . Ils n'ont que du Housing First. Et ça, au niveau de l'infrastructure, c'est super intéressant. [...] Arrêtons de faire tout le temps des nouvelles maisons d'accueil." (CBx)	Arrêter les logements d'urgences	CBx
Mauvaise compréhension terme	P1 : "Mais moi, je croyais que tu parlais de logements inoccupés en gros, de bâtiments inoccupés, <b>abandonnés</b> " (IR) P1 : "Oui mais ce n'est pas un truc qui est laissé, abandonné ou <b>délabré</b> tu vois." (IR) . P1: "Donc proposer un logement avec une <b>date de fin</b> ou une <b>situation précaire</b> ajouterait une charge supplémentaire." (IR)	abandonné, délabré, insalubre, temporaire	IR
	P1 " C'est plutôt dans des <b>logements classiques</b> , privés ou publics via les agences sociales ou les logements sociaux." (CS)	aborde logement sociaux/privée	CS

Thèmes : Importance du cas par cas		
Organisations	Extraits	Étiquettes
RSC	<p>P4 : Ça <b>dépend</b> vraiment. (critère emplacement)</p> <p>P8 : Je pense que ça <b>dépend aussi des personnes</b> et du temps passé en rue" (limiter sentiment solitude)</p>	depend personne
CPAS de Seraing	<p>P1 : " Parce que je sais qu'immanquablement ça risque d'arriver, peut-être que ça n'arrivera pas, mais vu que c'est du <b>cas par cas</b> de nouveau c'est susceptible d'arriver." (casser le mobilier)</p> <p>P3 : "Pour le coup ça va <b>dépendre notre de la personne</b>. En fait c'est encore un peu du cas par cas." (besoin arriver au lgt)</p> <p>P2 : "Il y en a par exemple qui seraient capables de enfin il faut mettre une aide à domicile en place journalièrement, ça c'est le besoin premier donc on transfère l'aide ou alors on fait les démarches pour qu'il ait de l'aide dès qu'il est en logement. Mais ça c'est vraiment au <b>cas par cas</b>, mais je dirais que la plupart du temps c'est quand même les meubles." (besoin arriver lgt)</p> <p>P2 : " Mais ça encore une fois c'est au <b>cas par cas</b>. " (améliorer projet)</p> <p>P2 : "Encore une fois, c'est du <b>cas par cas</b>." (évité étape pour certaines personnes)</p>	depend personne, cas par cas
Infirmiers de rue	<p>P1 : "Et pour le reste ça dépend vraiment du <b>cas par cas</b>." (présentation tableau)</p> <p>P1 : C'est pas ces critères-là qui déterminent s'ils préfèrent tel ou tel type d'endroit. C'est vraiment des questions de <b>personnalité</b>. C'est pas du tout lié au problème qu'ils puissent avoir. Donc par exemple les problèmes des gens donc par exemple qu'ils soient dépendants, les problèmes psy, qu'ils soient hommes ou femmes, le temps de rue ne détermine pas s'ils préfèrent aller en campagne en ville. C'est vraiment du <b>cas par cas</b>. Très <b>personnel</b> quoi.</p> <p>P1 : Mais ça c'est en fait à chaque fois des solutions qu'on doit trouver au <b>cas par cas</b> pour les gens. "(besoin arrive lgt)</p>	personnalité, cas par cas
CPAS de Bruxelles	/	/

Thèmes : Étapes clé du relogement		
Organisations	Extraits	Étiquettes
RSC	P2 : Enfin ils n'ont jamais les meubles en suffisance pour un appartement. En tout cas, au <b>début c'est au moins un lit</b> , au moins un matelas et un frigo. Mais les meubles ils arrivent souvent par la suite, ils n'arrivent jamais le premier. Ils sont principalement dans une pièce et ils s'y habitue étant donné que les meubles arrivent peut à petit.	ameublement de base
CPAS de Seraing	P2 : "Quand on a un logement, il y a déjà l' <b>ameublement</b> du logement qui va rentrer en compte. Ensuite, il y aura aussi tout ce qui est <b>démarches administratives</b> , changement d'adresse, souscription et l'assurance habitation. Tout ça, on va encore le faire avec eux. Et jusqu'à la <b>gestion du budget</b> aussi."  P3 : Par contre si elle n'a pas de meubles, ce sera la <b>première chose</b> . Un lit un frigo pour subvenir aux besoins premiers"  P2 : " Mais ça c'est vraiment au cas par cas, mais je dirais que la plupart du temps c'est quand même les <b>meubles</b> . Oui probablement, oui il ne peut pas mettre enfin directement plein de meubles, c'est d'abord il doit choisir. C'est le lit et le frigo, c'est vraiment les <b>premiers</b> . Tu vois même le matelas, et le frigo, le cadre du lit encore ça parlera après, et une télé."	ameublement de base, démarche administratives
Infirmiers de rue	P1 : Donc les <b>emménagements</b> on prévoit à kit avec un lit, une table, des chaises, des couverts, une table de nuit, un matelas, drap house, kit d'hygiène, des essuies, une tenue propre. Des trucs en gros pour que quand ils arrivent chez eux ils aient la base. Donc tout ça il faut préparer le matos, louer une camionnette, amener les meubles et alors une fois qu'on arrive chez lui on lui file les clés, on fait <b>signer le bail</b> , on fait l'état des lieux."	ameublement de base, administratif
CPAS de Bruxelles	/	/
RSC : Léana	Léana : Amelie et moi on était allé chercher un petit lit dépliant on avait mis ici dans la chambre après on était allé chercher une télé, un frigo, micro-ondes, une machine à laver. Et après ils m'ont aidé pour le canapé.	ameublement
RSC : Marc	Acheter une télé	ameublement
IR : Jacques	/	/
IR : David	David: Non, comme j'étais chez Fleurs, et qui n'ont pas loin un magasin de fleur. Moi c'était clé sur porte, merci. David : La question de la mobilité madame. Vous vous imaginez devoir aller chez Ikea etc. Je n'arrive déjà pas à choisir les couleurs pour un meuble, donc pour des meubles.	rien

Thèmes : Étapes clés relogement			
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
Ameublement de base	P2 : Enfin ils n'ont jamais les meubles en suffisance pour un appartement. En tout cas, au <b>début c'est au moins un lit</b> , au moins un matelas et <b>un frigo</b> . Mais les meubles arrivent souvent par la suite, ils n'arrivent jamais le premier." (RSC)	lit, frigo	RSC, CS, Léana
	P2 : "Quand on a un logement, il y a déjà l' <b>ameublement</b> du logement qui va rentrer en compte." (CS)		
	P3 : Par contre si elle n'a pas de meubles, ce sera la <b>première chose</b> . Un lit un frigo pour subvenir aux besoins premiers" (CS)	table, linge, produit	IR
	P2 : " Mais ça c'est vraiment au cas par cas, mais je dirais que la plupart du temps c'est quand même les meubles. Oui probablement, oui il ne peut pas mettre enfin directement plein de meubles, c'est d'abord il doit choisir. C'est le <b>lit et le frigo, c'est vraiment les premiers</b> . Tu vois même le matelas, et le frigo, le cadre du lit encore ça parlera après, et une télé." (CS)		
P1 : Donc les aménagements on prévoit à kit avec un <b>lit, une table, des chaises, des couverts, une table de nuit, un matelas, drap housse, kit d'hygiène, des essuies, une tenue propre.</b> " (IR)	compliquer meubler	David	
Léana : Amelie et moi on était allé chercher un petit <b>lit</b> dépliant on avait mis ici dans la chambre après on était allé chercher une <b>télé, un frigo, micro-ondes, une machine à laver</b> . Et après ils m'ont aidé pour le canapé.			
Marc: Acheter une télé			
David: Non, comme j'étais chez Fleurs, et qui n'ont pas loin un magasin de fleur. Moi c'était <b>clé sur porte, merci</b> . David : La question de la mobilité madame. Vous vous imaginez devoir aller chez Ikea etc. Je n'arrive déjà pas à choisir les couleurs pour un meuble, donc pour des meubles.	télé	Léana, Marc	
Démarches administratives	P2 : "Ensuite, il y aura aussi tout ce qui est démarches administratives, <b>changement d'adresse, souscription et l'assurance habitation</b> . Tout ça, on va encore le faire avec eux. Et jusqu'à la gestion du budget aussi." (CS)	changement d'adresse, assurance, budget	CS, IR
P1 : "Des trucs en gros pour que quand ils arrivent chez eux ils aient la base. Donc tout ça il faut préparer le matos, louer une camionnette, amener les meubles et alors une fois qu'on arrive chez lui on lui <b>file les clés</b> , on fait <b>signer le bail</b> , on fait l'état des lieux." (IR)			

Thèmes : Réactions au relogement		
Organisations	Extraits	Étiquettes
RSC	<p>P7 : Encore une fois, ça dépend du nombre d'années passées en rue. Je crois que plus le temps passe en rue est long, bah plus ils ont du mal à se <b>réadapter</b> à un logement fermé comme ça.</p> <p>P3 : Le critère est baissé à 6 mois d'errance. Mais souvent ils sont au-delà des 6 mois. On leur <b>réapprend à faire à manger</b> par exemple aux gens.</p> <p>P3 : "On va même valoriser limite ce passage en rue où effectivement il était dans le communautaire, où il n'était pas seul, contrairement à la période là où il est dans un logement individuel, pour pouvoir le soutenir dans son sentiment de <b>solitude</b>, quoi.</p> <p>P4 : Oui on rend visite, l'ameublement fait partie de ça hein. Plus le logement est vide, plus ce sentiment d'<b>inconfort</b> est présent.</p> <p>P9 : Oui, ils ont besoin d'un temps d'<b>adaptation</b> et ça passe par l'investissement du logement, en mettant des meubles, en faisant connaissance avec le quartier, le voisinage.</p> <p>P3 : Oui, c'est assez général, surtout les plus les vétérans de la rue, c'est la gestion de la porte. Ils ont tendance une fois qu'ils sont dans un logement, à cause du sentiment de <b>solitude</b>, aussi la solidarité avec leurs anciens copains, ils vont <b>héberger</b> des individus. Ce n'est pas forcément les individus qu'on a envie de voir, qui les accompagnent malheureusement. Ça reste quand même assez compliqué à gérer hein. Je pense qu'on va avoir une personne, mais en fait il y en a 2- 3.</p> <p>P3 : Mais souvent, c'est le cas de figure où ils font rentrer quelqu'un puis il se rend compte que c'est quelqu'un de nocif. Et ils appellent au secours pour qu'on les en débarrasse. Mais c'est pas évident. Et là mon exemple, il avait carrément quitté son logement, il l'avait laissé à ses <b>envahisseurs</b>.</p> <p>P8 : Je pense que ça dépend aussi des personnes et du temps passé en rue. Moi je pense à X qui au départ avait du <b>mal à rester chez</b> lui donc on lui avait acheté un transat et il dormait dehors.</p> <p>P2 : Le problème, c'est qu'après le logement est <b>vraiment détruit</b>.</p> <p>P7 : On perd peut-être le lien si c'est un propriétaire privé, oui, c'est clair. Mais ce n'est pas nous qui allons rembourser (<b>dégradation lié compagnon</b>) et cetera, car il y a une garantie locative. (RSC)</p>	<p>adaptation, solitude, inconfort, hébergement des compagnons de rue</p>

<p><b>CPAS de Seraing</b></p>	<p>P2 : "Encore une fois ça dépend des gens. Il y a des gens qui vont être très vite à l'aise, qui vont vraiment <b>prendre la place</b> et qui sont déjà fort projetés dans le logement. Puis à l'inverse, on a d'autres qui se contentent d'un matelas pneumatique de deux casseroles et une assiette. Ou même dormir par terre. Même parfois dormir en tente dans le salon."</p> <p>P2 : "Vous passez d'un endroit en rue où il y a toujours beaucoup de bruit, beaucoup d'agitation, vous êtes au milieu de tout ça. Des fois quand ils arrivent en logement, qu'on ferme la porte, que c'est extrêmement calme et qu'ils sont tout <b>seuls</b>. Ça arrive parfois que ça déclenche des angoisses. Plus le <b>parcours en rue est long</b>, plus souvent quand on arrive en logement, c'est difficile."</p> <p>P2 : Et maintenant qu'on on avait enfin réussi (à fournir un logement) [...] la consommation a malheureusement pris trop de place et donc il a fini par partir [...] » (CPAS de Seraing)</p>	<p>adaptation, solitude, continue conso</p>
<p><b>Infirmiers de rue</b></p>	<p>P1 : Alors il y en a plein. Ici des dernières expériences par exemple ici il y a un gars qui vient d'entrer en logement la semaine passée, ça faisait vingt-cinq ans qu'il était en rue donc je veux dire je pense que c'est quelque chose qu'on ne peut juste pas imaginer, il vivait en tente et il dit non mais ça va pas du tout, <b>je ne me sens pas chez moi</b>, je suis super angoissé, je suis super perdue. Il est juste dans son salon et il attend que ça passe et il est angoissé de sortir et il dit je crois que j'ai fait une connerie je vais retourner ma tente.</p> <p>p1 : Et en fait reprendre des <b>habitudes d'habiter</b> c'est aussi un truc qui prend beaucoup de temps. Et en fait pourquoi ça foire certains logements, donc tu en as certains qui...il y a un gars il y allait jamais en fait à son logement. Sur les six mois où il est resté là, il a peut-être dormi cinq fois dans le logement. Il retournait toujours en rue parce que en fait il était super intégré dans le quartier où il faisait la manche et où il dormait et tout. Donc tout le monde le connaissait, il a la tchatche, tout le monde l'aidait, tout le monde prenait de ses nouvelles. Parce qu'en fait il était super sympa et super attachant. Et il savait très bien les filons à activer pour avoir à bouffer et tout ça. Donc en fait il faisait en mode « ouais putain moi j'en ai marre de la rue je veux un logement » en fait il est retourné à chaque fois parce que c'était ses repères et là où il avait les gens qui le reconnaissaient, où il avait un rôle social. Là dans son logement il était <b>tout seul</b> perdu.</p> <p>Par exemple le fait que des <b>satellites</b>, comme on les appelle, donc en gros ils ramènent leurs potes de la rue parce que la rue c'est des relations de solidarité. Après tu as de tout, tu as des sales coups et des actes de solidarité qui peuvent parfois arriver par les mêmes personnes et caetera. Donc en fait tu as des relations d'amour haine permanente et très souvent les personnes relogées se sentent coupables vis-à-vis de leurs potes. Et se sentent un peu redevable parce qu'ils les ont aidés quand ils étaient dans la merde du coup ils les hébergent et après ça part en cacahuète.</p> <p>P1 : Non non dans le contrat de bail c'est une seule personne qui paie, tu peux héberger voilà une personne de temps en temps mais pas de façon durable et pas de façon qui mette à mal le maintien du logement. Ce qui est le cas, ça arrive pas toujours mais voilà. Donc on a déjà eu des logements qui étaient <b>complètement squattés</b>, qui étaient hyper dégradée et où la personne, notre patient, était complètement sous emprise, n'avait plus de prise sur la situation.</p> <p>P1 : Ça a été hyper compliqué pour une personne. Comment ça s'est fini, bah écoute le proprio appelle les flics tout le temps. Mais les flics, pour des histoires comme ils disent des tox, ils viennent pas. Donc c'était compliqué, on l'a changé de logement parce que <b>les gars ils forçaient la porte</b>. Ils ont cassé la fenêtre pour rentrer. C'était vraiment compliqué. Car les flics ils viennent, ils condamnent et puis ils reforcent et puis voilà. Donc en fait on n'a pas eu d'autres solutions que de changer de logement. Et maintenant ça se passe très bien donc voilà tant mieux.</p> <p>P1 : Mais ça c'est en fait à chaque fois des solutions qu'on doit trouver au cas par cas pour les gens. Il y a une patiente qui a repeint chez elle et elle aimait bien. Ca lui permettait de <b>s'approprier les lieux</b>. T'en as d'autres le fait qu'il puisse être avec ses</p>	<p>adaptation, solitude, hébergement des compagnons de rue, étape rétablissement</p>

	<p>animaux ça fait en sorte qu'il est chez lui. Il prend ça aussi comme une excuse presque pour garder le logement. C'est-à-dire qu'il a vécu pendant des années à la Chartreuse, il a quatre ou cinq chats et un gros chien et en fait c'est sa raison de vivre quoi de prendre soin de ces animaux."</p> <p>P1 : Souvent les premiers jours ils sont <b>hyper enchantés</b>, ils sont waouh c'est quoi ce truc genre c'est génial. Et puis tu vas les voir deux jours après, ils sont sales, pas du tout à l'aise. Ça prend vraiment du temps. Maintenant tu en as plein pour qui le logement est une fierté et qui ne veulent pas lâcher quoi. Et t'en as d'autres qui disent que ce n'est pas le moment en fait pour x raisons, que ce soit les questions médicales ou la <b>solitude</b>. Par exemple on a eu quatre rechutes en rue suite à des premiers logements. Mais nous on considère ça comme faisant partie du <b>rétablissement</b> à long terme quoi. C'est toutes des étapes, ce n'est pas des échecs, ça ne peut pas toujours passer du premier coup, et c'est compliqué pour eux.</p> <p>P1. Non, c'est plus par rapport à la vie en logement que ça change quand même. Tu vois, genre le gars, qu'on a relogé la semaine passée, il n'avait pratiquement pas mangé parce qu'il n'avait pas l'appétit. Il a mangé une boîte de vol auvent à même la boîte de conserve alors qu'il avait tout pour réchauffer. C'est ses <b>habitudes</b> de rue et il ne s'en détache pas ou c'est parce qu'il y a un oubli ou une perte d'habitude d'utilisation de cuisine. Mais tu en as d'autres qui recuisine, utilisent une plaque, c'est aussi un réapprentissage quoi.</p> <p>P1 : Sinon on a des patients qui s'occupent en écrivant le récit de vie par exemple, avec l'aide d'une bénévole. Tu en as qui font de la musique qui composent, tu en as qui passent leur temps à se promener dehors. Puis tu en as d'autres qui gardent des <b>habitudes</b> de rue, faire la manche." (IR)</p> <p>P1 : Nous, dans les personnes qu'on suit, c'est pas tellement qui font du bruit, c'est que il y a <b>des gens</b> qui gueulent en rue, qui viennent toquer chez eux, qui viennent chez les voisins pour avoir accès. Donc ça c'est pénible ça va pas. (IR)</p>	
CPAS de Bruxelles	<p>P1 : "Et j'imagine, dans un logement seul, en HF, c'est un moment où j'espère que... Enfin, où la <b>solitude</b> va prendre le dessus aussi, tu vois ? Maintenant, OK, j'ai un toit. J'ai mon logement. Mais en même temps, j'ai le temps de réfléchir à tout ce que j'ai vécu. Et en même temps, je suis seul. Et nous, ce qu'on espère, c'est que... Les jeunes, ils vont ouvrir leurs portes, qu'on va pouvoir continuer à les accompagner correctement. Et qu'on va pouvoir discuter de tout ça. D'où l'importance qu'on ait une psy. " " De plus, le logement était encore peu meublé, ce qui renforçait le sentiment de solitude."</p> <p>P1 : De plus, le logement était encore peu meublé, ce qui renforçait le sentiment de solitude</p> <p>P1 : Et puis malheureusement, en fait, dans « l'housing First », il y a aussi le fait que peut-être que la personne va perdre son logement. Et c'est pas vu vraiment comme un... En tout cas, moi, je le vois pas comme ça comme un échec. Je le vois comme une expérience où l'équipe continue à accompagner la personne, même si elle a perdu le logement. Et puis on reteste, quoi. Et on retente. Et on voit ce qui n'a pas fonctionné au début et ce qui pourrait être amélioré après, tu vois ?</p>	solitude, étape rétablissement
RSC : Léana	Léana : Au début ça allait mais après je me suis laissé aller. Car j'étais <b>toute seule</b> donc j'étais en dépression	solitude
RSC : Marc	Se sent <b>très seul</b> dans son logement	solitude
IR : Jacques	Jacques : J'ai <b>hébergé</b> pleins dealer, des prostitués, plein de potes, on était 10, 15, chez moi. Je dormais moi-même à terre, je laissais mon lit aux autres pour être sympa tu vois. J'ai eu un 2e logement qui Angleur, je suis resté 1 an la. La c'était mieux, mais je passais mon temps à aider les gens autour de moi, mais un peu moins. Parce que les gens en profitaient trop. A mon premier logement je me suis retrouvé 3 fois à l'hôpital, je faisais	hébergement compagnons, solitude

	<p>40 kilos. J'ai passé mon temps à ranger le bordel derrière les gens, ils respectent rien, j'ai passé mon temps à dire que doucement, car ils faisaient trop de bruits. Je dormais une nuit par semaine, 24 heures sur 24 à surveiller avoir les camés et puis je dormais 2 heures. Mais je le faisais parce que je sais ce que c'est d'avoir besoin, je sais ce que c'est d'être dans la merde, donc je les ai accueillis chez moi en leur disant tout ce que je demande c'est du respect.</p> <p>Jacques : Non moi j'ai plus d'amis je suis <b>tout seul</b> maintenant. Là je suis reclus, ça me pourrit la vie.</p> <p>Jacques : Oui je préfère vivre comme ça (loin de liège). J'allais mourir, ils n'en avaient rien à foutre donc mourir pour les gens dans la merde mais quel intérêt. Par contre je ne vis pas bien à cause de la <b>solitude</b>. Maintenant je ne vis plus, je survis. Alors oui maintenant j'ai du matériel etc mais bon je suis tout seule vingt-quatre heures sur vingt-quatre, je déprime je ne sens pas bien ma peau je ne sens pas bien.</p>	
<p><b>IR : David</b></p>	<p>David: Ah non, pas du tout (pas aider). En même temps c'est de ma faute David : Vous côtoyez des gens qui sont dans la rue pendant x années après vous vous obtenez une maison qui est 3 fois trop grande, vous ne laissez pas les gens que vous croyez aimer à la rue vous les <b>prenez chez vous</b>. Moi je n'aimais pas vivre seul.</p>	<p>hébergement compagnons</p>

Thèmes : Réactions au relogement			
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
adaptation	P7 : "Encore une fois, ça dépend du nombre d'années passées en rue. Je crois que plus le temps passe en rue est long, bah plus ils ont du mal à se réadapter à un logement fermé comme ça." (RCS)	temps année en rue plus dur réadapter	RSC, CS
	P2 : "Plus le parcours en rue est long, plus souvent quand on arrive en logement, c'est difficile." (CS)	adaptation grâce investissement (meubles) du logement et marque dans le quartier	RSC
	P9 : Oui, ils ont besoin d'un temps d'adaptation et ça passe par l'investissement du logement, en mettant des meubles, en faisant connaissance avec le quartier, le voisinage." (RSC)	appropriation grâce peinture/animaux	IR
	P8 : Je pense que ça dépend aussi des personnes et du temps passé en rue. Moi je pense à X qui au départ avait du mal à rester chez lui donc on lui avait acheté un transat et il dormait dehors.(RSC)	reste dehors, retourner rue car connaissance/repère	RSC, IR
	P2 : "Encore une fois ça dépend des gens. Il y a des gens qui vont être très vite à l'aise, qui vont vraiment prendre la place et qui sont déjà fort projetés dans le logement. Puis à l'inverse, on a d'autres qui se contenter d'un matelas pneumatique de deux casseroles et une assiette. Ou même dormir par terre. Même parfois dormir en tente dans le salon." (CS)	Certains très vite à l'aise, fierté,	CS, IR
	P1 : Alors il y en a plein. Ici des dernières expériences par exemple ici il y a un gars qui vient d'entrer en logement la semaine passée, ça faisait vingt-cinq ans qu'il était en rue donc je veux dire je pense que c'est quelque chose qu'on ne peut juste pas imaginer, il vivait en tente et il dit non mais ça va pas du tout, je ne me sens pas chez moi, je suis super angoissé, je suis super perdue. Il est juste dans son salon et il attend que ça passe et il est angoissé de sortir et il dit je crois que j'ai fait une connerie je vais retourner ma tente." (IR)	Difficulté adaptation : dormir par terre, manque hygiène, pas à l'aise, pas manger	CS, IR, RSC
	P1 : "Et en fait reprendre des habitudes d'habiter c'est aussi un truc qui prend beaucoup de temps. Et en fait pourquoi ça foire certains logements, donc tu en as certains qui...il y a un gars il y allait jamais en fait à son logement. Sur les six mois où il est resté là, il a peut-être dormi cinq fois dans le logement. Il retournait toujours en rue parce qu'en fait il était super intégré dans le quartier où il faisait la manche et où il dormait et tout. Donc tout le monde le connaissait, il a la tchatche, tout le monde l'aidait, tout le monde prenait de ses nouvelles. Parce qu'en fait il était super sympa et super attachant. Et il savait très bien les filons à activer pour avoir à bouffer et tout ça. Donc en fait il faisait en mode « ouais putain moi j'en ai marre de la rue je veux un logement » en fait il est retourné à chaque fois parce que c'était ses repères et là où il avait les gens qui le reconnaissaient, où il avait un rôle social. Là dans son logement il était tout seul perdu." (IR)		
	P1 : Mais ça c'est en fait à chaque fois des solutions qu'on doit trouver au cas par cas pour les gens. Il y a une patiente qui a repeint chez elle et elle aimait bien. Ca lui permettait de s'approprier les lieux. T'en as d'autres le fait qu'il puisse être avec ses animaux ça fait en sorte qu'il est chez lui." (IR)	garde habitude de rue, réapprentissage	IR
P1 : Souvent les premiers jours ils sont hyper enchantés, ils sont waouh c'est quoi ce truc genre c'est génial. Et puis tu vas les voir deux jours après, ils sont sales, pas du tout à l'aise. Ca prend vraiment du temps. Maintenant tu en as plein pour qui le logement est une fierté et qui ne veulent pas lâcher quoi." (IR)			

	<p>P1. Non, c'est plus par rapport à la vie en logement que ça change quand même. Tu vois, genre le gars, qu'on a relogé la semaine passée, il n'avait pratiquement <b>pas mangé</b> parce qu'il n'avait pas l'appétit. Il a mangé une boîte de vol auvent à même la boîte de conserve alors qu'il avait tout pour réchauffer. C'est ses <b>habitudes</b> de rue et il ne s'en détache pas ou c'est parce qu'il y a un oubli ou une <b>perte d'habitude d'utilisation de cuisine</b>. Mais tu en as d'autres qui recuisine, utilisent une plaque, c'est aussi un réapprentissage quoi." (IR)</p> <p>P1 : Sinon on a des patients qui s'occupent en <b>écrivant</b> le récit de vie par exemple, avec l'aide d'une bénévoles. Tu en as qui font de la <b>musique</b> qui composent, tu en as qui passent leur temps à se promener dehors. Puis tu en as d'autres qui gardent des <b>habitudes</b> de rue, faire la <b>manche</b>." (IR)</p> <p>P3 : Le critère est baissé à 6 mois d'errance. Mais souvent ils sont au-delà des 6 mois. On leur <b>réapprend à faire à manger</b> par exemple aux gens." (RSC)</p>		
solitude	<p>P3 : "On va même valoriser limite ce passage en rue où effectivement il était dans le <b>communautaire</b>, où il n'était pas seul, contrairement à la période où il était dans un <b>logement individuel</b>, pour pouvoir le soutenir dans son sentiment de solitude, quoi." (RSC)</p> <p>P3 : Oui, c'est assez général, surtout les plus vétérans de la rue, c'est la gestion de la porte. Ils ont tendance une fois qu'ils sont dans un logement, à cause du sentiment de solitude, aussi la solidarité avec leurs anciens copains, ils vont <b>héberger des individus</b>." (RSC)</p> <p>P2 : "Vous passez d'un <b>endroit en rue</b> où il y a toujours beaucoup de bruit, beaucoup d'agitation, vous êtes au milieu de tout ça. Des fois quand ils arrivent en logement, qu'on ferme la porte, que c'est extrêmement calme et qu'ils sont tout seuls. Ça arrive parfois que ça déclenche des angoisses" (CS)</p> <p>P1 : Alors il y en a plein. Ici des dernières expériences par exemple ici il y a un gars qui vient d'entrer en logement la semaine passée, ça faisait vingt-cinq ans qu'il était en rue donc je veux dire je pense que c'est quelque chose qu'on ne peut juste pas imaginer, il vivait en tente et il dit non mais ça va pas du tout, je ne me sens pas chez moi, je suis <b>super angoissé, je suis super perdue</b>. Il est juste dans son salon et il attend que ça passe et il est angoissé de sortir et il dit je crois que j'ai fait une connerie je vais retourner ma tente." (IR)</p> <p>P1: "Donc en fait il faisait en mode « ouais putain moi j'en ai marre de la rue je veux un logement » en fait il est retourné à chaque fois parce que c'était ses <b>repères</b> et là où il avait les gens qui le reconnaissaient, où il avait un rôle social. Là dans son logement il était <b>tout seul</b> perdu." (IR)</p> <p>P1 : 'De plus, le logement était encore peu meublé, ce qui renforçait le sentiment de <b>solitude</b>. (CBx)</p> <p>Léana : Au début ça allait mais après je me suis laissé aller. Car j'étais <b>toute seule</b> donc j'étais en dépression</p> <p>Jacques : Par contre je ne vis pas bien à cause de la <b>solitude</b>. Maintenant je ne vis plus, je survis. Alors oui maintenant j'ai du matériel etc mais bon je suis tout seule vingt-quatre heures sur vingt-quatre, je déprime je ne sens pas bien ma peau je ne sens pas bien.</p> <p>Marc : Se sent <b>très seul</b> dans son logement</p> <p>Jacques : J'ai toujours été habitué à vivre avec du monde autour de moi et</p>	transition rue communautaire à logement individuel	RSC, CS, IR, Jacques, Léana, Marc, David

	maintenant je suis souvent tout seul, ça me ronge David : Moi je n'aimais pas vivre seul.		
inconfort	P4 : Oui on rend visite, l'ameublement fait partie de ça hein. Plus le <b>logement est vide</b> , plus ce sentiment d'inconfort est présent." (RSC)  P1 : 'De plus, le logement était encore peu meublé, ce qui renforçait le sentiment de <b>solitude</b> . (CBx)	logement vide	RSC
hébergement des compagnons de rue	P3 : Oui, c'est assez général, surtout les plus vétérans de la rue, c'est la gestion de la porte. Ils ont tendance une fois qu'ils sont dans un logement, à cause du sentiment de solitude, aussi la <b>solidarité</b> avec leurs anciens copains, ils vont héberger des individus. Ce n'est pas forcément les <b>individus qu'on a envie de voir</b> , qui les accompagnent malheureusement. Ça reste quand même assez <b>compliqué à gérer</b> hein. Je pense qu'on va avoir une personne, mais en fait il y en a 2- 3." (RSC)	mauvaise fréquentation	RSC, IR, Jacques, David
	P3 : Mais souvent, c'est le cas de figure où ils font rentrer quelqu'un puis il se rend compte que c'est <b>quelqu'un de nocif</b> . Et ils appellent au secours pour qu'on les en débarrasse. Mais c'est <b>pas évident</b> . Et là mon exemple, il avait carrément <b>quitté son logement</b> , il l'avait laissé à ses envahisseurs." (RSC)	Situation compliqué à gérer	RSC, IR, Jacques
	P2 : Le problème, c'est qu'après le logement est <b>vraiment détruit</b> ." (RSC)	quitter/changer son logement	RSC, IR
	P1 : "Par exemple le fait que des satellites, comme on les appelle, donc en gros ils ramènent leurs potes de la rue parce que la rue c'est des relations de <b>solidarité</b> ." (IR)		
	P1 : Non non dans le contrat de bail c'est une seule personne qui paie, tu peux héberger voilà une personne de temps en temps mais pas de façon durable et pas de façon qui mette à mal le maintien du logement. Ce qui est le cas, ça n'arrive pas toujours mais voilà. Donc on a déjà eu des logements qui étaient <b>complètement squattés</b> , qui étaient hyper <b>dégradés</b> et où la personne, notre patient, était complètement <b>sous emprise</b> , n'avait plus de prise sur la situation (IR)	logement dégradé, forçait porte	IR, RSC , Jacques
	P1 : Ça a été hyper compliqué pour une personne. Comment ça s'est fini, bah écoute le proprio appelle les flics tout le temps. Mais les flics, pour des histoires comme ils disent des tox, ils viennent pas. Donc c'était compliqué, on l'a <b>changé de logement</b> parce que <b>les gars ils forçaient la porte</b> . Ils ont <b>cassé la fenêtre pour rentrer</b> . C'était <b>vraiment compliqué</b> . Car les flics ils viennent, ils condamnent et puis ils renforcent et puis voilà. Donc en fait on n'a pas eu d'autres solutions que de <b>changer de logement</b> . Et maintenant ça se passe très bien donc voilà tant mieux. (IR)	gène voisin	IR, Jacques
	P1 : Nous, dans les personnes qu'on suit, c'est pas tellement qui font du bruit, c'est que il y a des gens qui <b>gueulent en rue, qui viennent toquer</b> chez eux, qui viennent chez les <b>voisins</b> pour avoir accès. Donc ça c'est <b>pénible</b> ça va pas. (IR)		
P7 : On <b>perd</b> peut-être le lien si c'est un <b>propriétaire privé</b> , oui, c'est clair. Mais ce n'est pas nous qui allons rembourser et cetera, car il y a une garantie locative. (RSC)	perd lien avec proprio	RSC	
	David : Vous côtoyez des gens qui sont dans la rue pendant x années après vous vous obtenez une maison qui est 3 fois trop grande, vous ne laissez pas les gens que vous croyez aimer à la rue vous les <b>prenez chez vous</b> . Moi je n'aimais pas vivre seul.		

	<p>Jacques : J'ai hébergé pleins dealer, des prostitués, plein de potes, on était 10, 15, chez moi. Je dormais moi-même à terre, je laissais mon lit aux autres pour être sympa tu vois. J'ai eu un 2e logement qui Angleur, je suis resté 1 an la. La c'était mieux, mais je passais mon temps à aider les gens autour de moi, mais un peu moins. Parce que les gens en profitaient trop. A mon premier logement je me suis retrouvé 3 fois à l'hôpital, je faisais 40 kilos. J'ai passé mon temps à ranger le bordel derrière les gens, ils respectent rien, j'ai passé mon temps à dire que doucement, car ils faisaient trop de bruits. Je dormais une nuit par semaine, 24 heures sur 24 à surveiller avoir les camés et puis je dormais 2 heures. Mais je le faisais parce que je sais ce que c'est d'avoir besoin, je sais ce que c'est d'être dans la merde, donc je les ai accueillis chez moi en leur disant tout ce que je demande c'est du respect.</p>		
étape rétablissement	<p>P1 : "Par exemple on a eu quatre rechutes en rue suite à des premiers logements. Mais nous on considère ça comme faisant partie du <b>rétablissement</b> à long terme quoi. C'est toutes des étapes, ce n'est pas des échecs, ça ne peut pas toujours passer du premier coup, et c'est compliqué pour eux." (IR)</p> <p>» Et puis malheureusement, en fait, dans « l'housing First », il y a aussi le fait que peut-être que la personne va perdre son logement. Et c'est pas vu vraiment comme un... En tout cas, moi, je le vois <b>pas comme ça comme un échec</b>. Je le vois comme une expérience où l'équipe continue à accompagner la personne, même si elle a perdu le logement. Et puis on reteste, quoi. Et on retente. Et on voit ce qui n'a pas fonctionné au début et ce qui pourrait être amélioré après, tu vois ?</p>	echec fait parti du rétablissement	IR, CBx
Continu conso	<p>P2 : Et maintenant qu'on on avait enfin réussi (à fournir un logement) [...] la consommation a malheureusement pris trop de place et donc il a fini par partir [...] » (CS)</p>	conso trop de place	CS

Thème : Accompagnement social		
Organisations	Extraits	Étiquettes
RSC	<p>P9 : Nous, on essaie de <b>conscientiser</b> la personne aussi par rapport aux nuisances que ça peut causer pour les voisins. Aussi, le fait de ramener du monde chez lui, ben l'impact que ça peut avoir sur lui aussi s'il continue à fréquenter des gens qui ont une mauvaise influence sur lui. Donc on essaie de conscientiser, mais on ne l'interdit pas. (RSC)</p> <p>P4 : Oui on rend <b>visite</b> [...] (éviter solitude)</p> <p>P3 : On leur <b>réapprend à faire</b> à manger par exemple aux gens.</p>	communiquer, visite, réapprend
CPAS de Seraing	<p>P2 : En fait, on les accompagne de A à Z. C'est-à-dire qu'on prend l'assistance une personne qui est en rue et à partir de ce moment là, une fois qu'elle est prise en charge par le projet, on va la suivre pour toutes les <b>démarches</b> nécessaires pour retrouver un logement, refaire une carte d'identité, refaire une carte de banque. Quand on parle d'accompagnement, ça veut dire physiquement, on va avec la personne jusqu'à la commune, on va ensemble faire cette carte d'identité, ensuite on va faire la carte de banque, on fait la mutuelle, tout ça. Jusqu'à l'obtention d'un logement, on fait ces démarches-là avec la personne. Une fois que la personne est en logement, on continue notre accompagnement. On <b>passe</b> idéalement au moins une fois par semaine à <b>domicile</b> pour que tout va bien jusqu'à ce que l'on estime que ce ne soit plus nécessaire ou que la personne souhaite ne plus être suivie"</p> <p>P2 : Il n'y a pas vraiment de protocole. Ça dépend, il y a des situations plus compliquées, il y en a d'autres avec lesquelles il suffit juste d'amorcer une <b>discussion</b> et les gens comprennent. À titre purement personnel dans ma pratique avant ce que je fais c'est que souvent je, si ça commence à devenir récurrent, qu'il y a des problèmes avec les voisins, souvent je donne mes coordonnées aux voisins et alors je leur dis de me téléphoner s'il y a un souci. Alors je viens direct sur place pour essayer de prendre l'usager sur le fait, enfin je ne suis pas flic, mais je dis comme ça je vois la situation de mes yeux et je peux avoir un avis objectif et essayer de gérer au mieux. Souvent on discute, on essaye de régler le problème. Si ça marche c'est cool, si ça ne marche pas, on essaye de tirer sur la corde le plus longtemps possible et puis quand les gens en ont vraiment marre, ils lancent des procédures d'expulsion, ça complique un peu les choses.</p>	administratif, visite, communiquer ,
Infirmiers de rue	<p>P1 : En même temps urgence et en même temps on a une façon de travailler qui n'est pas dans l'urgence c'est-à-dire qu'on va <b>voir les personnes une fois semaine</b> et que nous notre accompagnement, il s'imagine, enfin il s'envisage sur un temps long dans la perspective d'accompagner vers le logement. Même si voilà, il y a certaines personnes qui ne manifestent pas du tout ce désir-là au début et ce n'est pas grave, on ne va pas les forcer, nous on est présent pour ce dont ils ont besoin. En fait, on travaille au rythme de la personne en fonction de ses besoins. Des fois c'est juste aller boire un café ou leur apporter un truc et <b>discuter</b>, des fois c'est de les accompagner au <b>cpas</b>, des fois c'est rapproché avec une prise en charge médicale c'est très variable quoi.</p> <p>P1 : [...] tu vois essayer de faire des <b>activités</b> qui redonnent un peu du sens à leur quotidien, au-delà de faire de la remise en ordre au niveau <b>administratif</b>, financier, avoir retrouvé un logement, être stable en logement et caetera. Une fois que tout ça est fait on peut s'occuper à se concentrer sur d'autres choses même si en fait dès les premières étapes, c'est-à-dire dès le suivi en rue on essaye d'avoir une attention aux <b>activités</b> bien-être et estime de soi. On va dire qu'on essaye de creuser avec les gens ce qui leur fait du bien ce qui leur ressemble et caetera. Et par exemple on est déjà allé jouer au billard avec un patient, on a déjà été faire une activité pêche, on est déjà allé à la mer avec un patient. Pour aussi leur redonner un sens genre, tu n'es pas juste un gars avec qui je fais des démarches sociales casse couille. Et en fait tu es une personne qui a des</p>	visite, administratif, communiquer, activité,

	choses, qui a des goûts, qui a des talents, qui a des envies et il n'y a pas de raison qu'il n'y ait pas accès.	
<b>CPAS de Bruxelles</b>	<p>P1 : "Et on voit ce qui n'a pas fonctionné au début et ce qui pourrait être amélioré après, tu vois ? Après, bien sûr, l'idée, c'est d'essayer que ça n'en arrive pas là, quoi. Mais on n'a pas toutes les clés en main et ça reste à la personne de décider de ses choix, de prendre sa responsabilité. Et donc tout ça, c'est extrêmement compliqué. Et je pense que ça va demander beaucoup de <b>communication</b>, de finesse dans les rapports, etc. ""  " Donc, tout se discute avec elle. Ça va plutôt se jouer par <b>essais-erreurs</b>. Tu vois ? On part du principe qu'on fait confiance à la personne..."</p> <p>P1 : "Et s'il y a des problèmes de voisinage, effectivement, de pouvoir <b>communiquer</b>, faire des médiations, des discussions avec les voisins."</p> <p>P1 : "Et je pense que la clé du truc, c'est vraiment juste de faire des <b>visites</b> à domicile régulièrement. Et de faire de la prévention. Tout simplement. Et dès qu'on voit quelque chose qui est un peu alarmant, d'en <b>discuter</b>, de voir en équipe ce qu'on peut faire. Et de réfléchir ensemble à comment on agit, voir avec les propriétés, etc. Mais bon, je pense que la clé, c'est quand même de faire des <b>visites</b> à domicile régulièrement. Parce que... Pour montrer qu'il y a un cadre. Pour montrer qu'il y a quand même une sorte d'institution qui fonctionne et qui est là régulièrement et qui voit ce qui se passe. C'est pas pour contrôler les jeunes. Mais c'est pour peut-être, je sais pas moi, j'imagine, dissuader des dealers ou des personnes mal intentionnées qui seraient à l'extérieur, qui auraient visualiser l'endroit en disant ah, là il y a des publics sensibles, vulnérables, qu'on peut peut-être influencer. Et donc, eux seront peut-être un peu embêtés s'ils voient qu'il y a tout le temps des éducateurs qui viennent."</p>	communication, essai à erreur, visite
<b>RSC : Léana</b>	<p>Léana : Nan c'est très bien. Ça me <b>suffit</b>. (accompagnement)</p> <p>Léana : Amélie et moi on était <b>allé chercher</b> un petit lit dépliant on avait mis ici dans la chambre après on était allé chercher une télé, un frigo, micro-ondes, une machine à laver. Et après ils m'ont aidé pour le canapé.</p>	aider à meubler, suffit
<b>RSC : Marc</b>	L'aide lui <b>suffit</b> , n'a pas besoin de plus.	suffit
<b>IR : Jacques</b>	<p>Jacques : Bah les <b>activités</b> c'est compliqué avec mon état, je suis restreint. J'ai toujours été habitué à vivre avec du monde autour de moi et maintenant je suis souvent tout seul, ça me ronge. Ma seule compagnie c'est de regarder des films. Et dans les sorties la, souvent c'est des gens compliqué qui font que de se battre et foutre le bordel quoi, on me parlait toujours de drogues etc donc moi je ne restais pas avec eux.</p> <p>Jacques : Oui donc faire un peu <b>d'activité</b> c'est bien, mais pas non plus trop physique parce que c'est un peu compliqué pour moi. Mais il faut rester à la maison et moi je veux rencontrer des gens et surtout sortir de chez moi.</p>	activité
<b>IR : David</b>	/	

Thème : Accompagnements social

Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
Communiquer	P9 : Nous, on essaie de <b>conscientiser</b> la personne aussi par rapport aux <b>nuisances</b> que ça peut causer pour les voisins. Aussi, le fait de ramener du monde chez lui, ben l'impact que ça peut avoir sur lui aussi s'il continue à fréquenter des gens qui ont une <b>mauvaise influence</b> sur lui. Donc on essaie de <b>conscientiser</b> , mais on ne l'interdit pas (RSC)	conscientiser pour éviter hébergement problèmes	RSC
	P2 : Il n'y a pas vraiment de protocole. Ça dépend, il y a des situations plus compliquées, il y en a d'autres avec lesquelles il suffit juste d'amorcer une discussion et les gens comprennent. À titre purement personnel dans ma pratique avant ce que je fais c'est que souvent je, si ça commence à devenir récurrent, qu'il y a des problèmes avec les voisins, souvent je donne mes <b>coordonnées aux voisins</b> et alors je leur dis de me téléphoner s'il y a un souci. Alors je viens direct sur place pour essayer de prendre l'usager sur le fait, enfin je ne suis pas flic, mais je dis comme ça je vois la situation de mes yeux et je peux avoir un avis objectif et essayer de <b>gérer</b> au mieux. Souvent on <b>discute</b> , on essaie de <b>régler le problème</b> . Si ça marche c'est cool, si ça ne marche pas, on essaie de tirer sur la corde le plus longtemps possible et puis quand les gens en ont vraiment marre, ils lancent des procédures d'expulsion, ça complique un peu les choses.(CS)	discuter avec les voisins pour apaiser le problème et éviter expulsions, médiations	CS, CBx
	P1 : "En fait, on travaille au rythme de la personne en fonction de ses besoins. Des fois c'est juste aller <b>boire un café</b> ou leur apporter un truc et <b>discuter</b> " (IR)	prendre temps discuter	IR
	P1 : " Et je pense que ça va demander beaucoup de <b>communication</b> , de finesse dans les rapports, etc. " (CBx)	Très important de discuter	CBx
Visites	P4 : Oui on rend visite [...] (éviter <b>solitude</b> )	éviter solitude	RSC
	<p>P2 : " On passe idéalement au moins une fois par semaine à domicile pour <b>s'assurer que tout va bien</b>, jusqu'à ce que l'on estime que ce ne soit plus nécessaire ou que la personne souhaite ne plus être suivie" (CS)</p> <p>P1 : [...] c'est-à-dire qu'on va <b>voir les personnes une fois semaine</b> et que nous notre accompagnement, il s'imagine, enfin il s'envisage sur un temps long dans la perspective d'accompagner vers le logement. Même si voilà, il y a certaines personnes qui ne manifestent pas du tout ce désir-là au début et ce n'est pas grave, on ne va pas les forcer, nous on est présent pour ce dont ils ont <b>besoin</b>." (IR)</p> <p>P1 : "Et je pense que la clé du truc, c'est vraiment juste de faire des visites à domicile régulièrement. Et de faire de la <b>prévention</b>. Tout simplement. Et dès qu'on voit quelque chose qui est un peu <b>alarmant</b>, d'en discuter, de voir en équipe ce qu'on peut faire. Et de réfléchir ensemble à comment on agit, voir avec les propriétés, etc. Mais bon, je pense que la clé, c'est quand même de faire des visites à domicile régulièrement. Parce que... Pour montrer qu'il y a un cadre. Pour montrer qu'il y a quand même une sorte d'institution qui fonctionne et qui est là régulièrement et qui voit ce qui se passe. C'est pas pour contrôler les jeunes. Mais c'est pour peut-être, je sais pas moi, j'imagine, <b>dissuader des dealers</b> ou des personnes mal intentionnées qui seraient à l'extérieur, qui auraient visualiser l'endroit en</p>	vérifier que tout va bien/rep besoins/prévention	CS, IR, CBx

	disant ah, là il y a des publics sensibles, vulnérables, qu'on peut peut-être influencer. Et donc, eux seront peut-être un peu embêtés s'ils voient qu'il y a tout le temps des éducateurs qui viennent." (CBx)	Montrer qu'il y a un cadre pour éviter compagnons	CBx
Activités	P1 : [...] tu vois essayer de faire des activités qui redonnent un peu du sens à leur quotidien, au-delà de faire de la remise en ordre au niveau administratif, financier, avoir retrouvé un logement, être stable en logement et caetera. Une fois que tout ça est fait on peut s'occuper à se concentrer sur d'autres choses même si en fait dès les premières étapes, c'est-à-dire dès le suivi en rue on essaye d'avoir une attention aux activités <b>bien-être et estime de soi</b> . On va dire qu'on essaye de creuser avec les gens ce qui leur fait du bien ce qui leur ressemble et caetera. Et par exemple on est déjà allé <b>jouer au billard</b> avec un patient, on a déjà été faire une activité <b>pêche</b> , on est déjà allé à la <b>mer</b> avec un patient. Pour aussi leur redonner un <b>sens</b> genre, tu n'es pas juste un gars avec qui je fais des démarches sociales casse couille. Et en fait tu es une personne qui a des choses, qui a des <b>goûts, qui a des talents</b> , qui a des envies et il n'y a pas de raison qu'il n'y ait pas accès.' (IR)	activité loisir (mer, pêche, billard) pour estime de soit, bien être, sens	IR
	Jacques : Bah les activités c'est compliqué avec mon état, je suis <b>restreint</b> . J'ai toujours été habitué à vivre avec du monde autour de moi et maintenant je suis souvent tout seul, ça me ronge. Ma seule compagnie c'est de regarder des films. Et dans les sorties la, souvent c'est des <b>gens compliqué</b> qui font que de se battre et foutre le bordel quoi, on me parlait toujours de drogues etc donc moi je <b>ne restais pas avec eux</b> .	Compliqué activité probleme physique + personne pas envie de fréquenter	Jacques
	Jacques : Oui donc faire un peu d'activité c'est bien, mais <b>pas</b> non plus trop <b>physique</b> parce que c'est un peu compliqué pour moi. Mais il faut rester à la maison et moi je <b>veux rencontrer des gens</b> et surtout sortir de chez moi.	permet de rencontrer des gens	Jacques
Administratif	<b>P2</b> : [...], on va la suivre pour toutes les démarches nécessaires pour retrouver un logement, refaire une <b>carte d'identité</b> , refaire une carte de <b>banque</b> . Quand on parle d'accompagnement, ça veut dire physiquement, on va avec la personne jusqu'à la commune, on va ensemble faire cette carte d'identité, ensuite on va faire la carte de banque, on fait la mutuelle, tout ça." (CS)  P1 : " [...] des fois c'est de les accompagner au <b>cpas</b> , des fois c'est rapproché avec une prise en <b>charge médicale</b> c'est très variable quoi" (IR)	démarche pour accéder au logement, aide médicale, financière	CS, IR
Aider meubler	Léana : Amélie et moi on était <b>allé chercher</b> un petit lit dépliant on avait mis ici dans la chambre après on était allé chercher une télé, un frigo, micro-ondes, une machine à laver. Et après ils m'ont aidé pour le canapé.	meubler	Léana
Accompagnement suffisant	Léana : Nan c'est très bien. Ça me <b>suffit</b> . (accompagnement) Marc : L'aide lui <b>suffit</b> , n'a pas besoin de plus	ok aide	Marc, Leana
Essai a erreur	P1 : "Et on voit ce qui n'a pas fonctionné au début et ce qui pourrait être	essais-erreur,	CBx

	<b>amélioré</b> après, tu vois ? [...] " Donc, tout se discute avec elle. Ça va plutôt se jouer par <b>essais-erreurs</b> . Tu vois ? On part du principe qu'on fait confiance à la personne..."	apprendre pour améliorer	
<b>Réapprendre</b>	P3 : On leur <b>réapprend à faire</b> à manger par exemple aux gens.	manger	RSC

Thèmes : Typologies de logement proposées		
Organisations	Extraits	Étiquettes
RSC	<p>P9 : Sinon <b>ils privilégient</b> les appartements, une chambre.</p> <p>P10 : <b>La majorité du temps</b>, ce sont des appartements, mais c'est aussi ce qui allait niveau de loyer, ce qui assume le mieux.</p> <p>P4 : Je dirais qu'on <b>octroie la majorité du temps</b> des appartements, mais réellement <b>les gens demande</b> un appartement aussi par rapport à leur revenu.</p> <p>P4 : Oui, ils ont du mal vraiment à investir à des grands espaces. Aussi au début elle dormait dans le canapé. Pourtant au début leur demande c'est d'avoir de l'espace, mais une fois qu'ils y sont, ils n'investissent pas tout l'espace. Ils sont très nombreux à ne pas utiliser tout l'appartement. <b>Le mieux</b> c'est un studio.</p> <p>P4 : Puis je pense que c'est inconsciemment, ça le fait de pas investir tout un logement parce qu'au final ils n'ont jamais eu l'habitude, ils ont habité pendant des années en tente.</p> <p>P2 : C'est vrai qu'investir tout l'espace en général, ils ne le font pas beaucoup</p> <p>P3 : Après <b>quand on demande</b> un logement social c'est pour une personne seule, <b>on fait avec ce qu'on nous propose</b>. Donc les logements peuvent être très différent en termes d'espace. Souvent quand on propose un studio <b>ils ne veulent pas</b> car ils disent que c'est trop petit. Mais pour autant on remarque qu'ils ont du mal à investir tout l'espace.</p> <p>P2 : Enfin ils n'ont jamais les meubles en suffisance pour un appartement. En tout cas, au début c'est au moins un lit, au moins un matelas et un frigo. Mais les meubles ils arrivent souvent par la suite, ils n'arrivent jamais le premier. Ils sont principalement dans une pièce et ils s'y habitue étant donné que les meubles arrivent petit à petit.</p> <p>P4 : Ouais c'est vrai que peut être le critère qu'on <b>nous on oriente</b> c'est plutôt que ce soit des logements individuels. Donc du coup comme je vous l'ai dit, on essaye en tout cas ce que ce soient des logements diffus.</p> <p>P7 : On a toujours un entretien avec la personne avant <b>pour connaître ses critères</b>. Et même si on ne cherche pas avec elle, on sait les critères qu'elle a. Après on lui propose, oui ou non ? Ou alors il y a des gens avec qui on cherche directement, ça dépend vraiment de la personne</p> <p>P3 : [...] ce qu'ils veulent c'est un logement, <b>ils prennent</b> un peu ce qu'on leur propose. Et puis c'est une fois qu'ils sont installés qui se rendent compte que c'est peut être un peu petit, ça ne répond pas à leurs besoins. Le <b>critère</b> évolue en fonction du rétablissement de la personne</p> <p>P2 : Maintenant, on fait quand même face à une telle crise du logement qu'on <b>n'a pas vraiment le choix</b> sur le logement.</p> <p>P1 : Après la <b>problématique</b> je pense que ce soit ici dans les deux projets ou de manière générale c'est la grosse problématique du logement actuellement. Donc manque de logement, loyer hyper élevé, la crise énergétique.</p> <p>P4 : C'est plutôt la <b>personne qui choisit</b>, c'est en fonction aussi de sa situation, le revenu, la localité où elle souhaite aller.</p>	<p>besoins béné, types courant, recommandations, demande pro, pas le choix</p>

	<p>P7 : Individuels, ça, c'est sûr.</p> <p>P3 : Ouais, en règle générale, quand <b>on demande</b> un logement social, on précise qu'on ne veut pas mettre la personne dans un immeuble ou en a déjà d'autres suivis.</p> <p>P3 : On sait retrouver un moment avec, je sais plus s'ils étaient 3 ou 4, ils ne se connaissaient pas nécessairement au début. Et puis ils étaient tous les 4 dans le même bloc de logement et ça va quand même causer des soucis.</p>	
<b>CPAS de Seraing</b>	<p>P2 : C'est <b>quasi que</b> des studios et des unes chambres</p> <p>P1 : Appartement avec une chambre. Oui, avec une chambre. Avec une chambre séparée du salon, et des studios.</p> <p>P1 : L'<b>idéal</b> c'est un appartement individuel mais au niveau des logements sociaux <b>je ne choisis pas toujours</b>.</p> <p>P2 : dans la mesure du possible, on essaye, maintenant parfois <b>malheureusement</b> si on veut que la personne ait un toit au-dessus de sa tête, on est obligé de faire parfois l'impasse sur certaines choses.</p> <p>P1 : Le <b>premier critère</b>, c'est le loyer. Le montant du loyer, et en fonction du montant du loyer, je crois, si on n'a pas vraiment pour le reste.</p>	pas le choix, types courants, demande pro
<b>Infirmiers de rue</b>	<p>P1 : En fait <b>nous ce qu'on recherche</b> c'est des studios. Parce qu'on se rend compte que c'est des espaces qui leur conviennent parce que c'est pas trop grand, c'est facile à entretenir etc. <b>T'en as certains</b> qui veulent une chambre à part, mais en fait, ce n'est pas souvent une exigence. Je te dis, ils sont très peu exigeants sur le modèle. [...] mais <b>on n'a pas le luxe</b> de dire non. De dire il est bien ce logement mais ça va pas le faire niveau isolation. Non en fait on le tente et puis si ça va pas on essaiera de changer.</p> <p>Blanche : Mais vous c'est plus individuel quand même ? P1 : Ouais.</p> <p>P1 : Ouais ouais mais ça par exemple <b>on n'a pas toujours</b> le luxe de trouver quelque chose d'adapter dès la première fois</p> <p>P1 : Ouais, c'est sûr, mais c'est une nécessité parce qu'en fait le <b>marché à liège</b>, il est aussi fort bouché. Donc voilà.</p> <p>P1 : En général au préalable moi je vais voir les gens, <b>je leur demande</b> dans quoi ils se projettent et caetera. T'en as qui veulent être près du centre, t'en as qui veulent s'excentrer justement pour se débarrasser des relations de rue. Il y a différents types d'envies et on essaye de répondre à ça.</p>	demande pro, pas le choix, demande béné
<b>CPAS de Bruxelles</b>	<p>P1 : "Pour le Housing First, les 5 logements qu'on va avoir, c'est déjà une maison. Ça déjà, stratégiquement, c'est pas super bien. Parce que tu rassemble plein de personnes qui ont plus ou moins la même problématique à un endroit. Et donc c'est stigmatisant pour eux. Ça peut être vite stigmatisé par les quartiers en disant que c'est un peu la maison des gens qui ont des problèmes. Ça peut vite créer des problèmes. Après, ça peut créer de la solidarité. Ça peut créer plein d'autres choses"</p>	demande pro

<b>RSC : Léana</b>	Léana : <b>Je n'avais</b> pas d'attente  Léana : <b>Toute seule !</b> Je n'aime pas qu'on touche à mes affaires. (vivre seul ou a plusieurs)	demande bénéf
<b>RSC : Marc</b>	<b>Que ce soit suffisamment grand et que ce soit un studio</b>	demande bénéf
<b>IR : Jacques</b>	<p>Jacques : Ici je paye 460 euros, plus charge. Avant c'était 560 plus charge pour une pièce qui était comme le salon pour un studio. L'ancien était beaucoup plus petit une pièce avec toilettes communes etc et je payais beaucoup plus. Mais <b>j'ai pris ça</b> dans l'urgence.</p> <p>Jacques : Oui car ça m'a sorti de la rue tu vois. Je ne peux pas dire non.</p> <p>Jacques : Les alentours pas le centre-ville. <b>Pas</b> centre-ville ouais. Car c'est trop bruyant trop agressif.</p> <p>Jacques : Un appartement grand <b>je m'en fou un peu</b> de ça. Je ne me sens pas bien, je me sens seul, j'ai envie de faire une connerie.</p> <p>Jacques : <b>Je préfère</b> la luminosité, une cour et un jardin.</p>	demande bénéf
<b>IR : David</b>	<p>pour le 1 er lgt : David : Non, j'ai quand même <b>eu une demande</b> c'est de ne pas quitter la rue Saint Gilles. C'était bien j'avais la pharmacie pas loin, le médecin, de l'autre côté l'avocat. Y'avait tout en bas de chez moi c'était bien.</p> <p>2eme lgt futur : David : Pourquoi on parle du futur, je ne l'ai pas encore. Tu veux que je te dise quoi ? <b>Une de mes attentes</b> c'est de pas être à Liège, ne pas commettre les mêmes erreurs, l'alcoolisme, la rue, les gens.</p>	demande bénéf

Thèmes : Typologies de logement proposées			
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
besoins béné	<p>P9 : Sinon ils privilégient les <b>appartements, une chambre</b>. (RSC)</p> <p>P4 : [...], mais réellement les gens demandent un appartement aussi par <b>rapport à leur revenu</b>. (RSC)</p> <p>P3 : Souvent quand on propose un studio, ils <b>ne veulent pas</b> car ils disent que c'est <b>trop petit</b>. Mais pour autant on remarque qu'ils ont du mal à investir tout l'espace." (RSC)</p> <p>P4 : Pourtant au début leur demande c'est <b>d'avoir de l'espace</b>, mais une fois qu'ils y sont, ils n'investissent pas tout l'espace.(RSC)</p> <p>P1 : T'en as certains qui veulent <b>une chambre à part</b>, mais en fait, ce n'est <b>pas souvent une exigence</b>. Je te dis, ils sont très peu exigeants sur le modèle." (IR)</p> <p>P7 : On a toujours un <b>entretien</b> avec la personne avant pour connaître ses critères. Et même si on ne cherche pas avec elle, on sait les <b>critères qu'elle a</b>. Après on lui propose, oui ou non ? Ou alors il y a des gens avec qui on cherche directement, ça dépend vraiment de la personne (RSC)</p> <p>P3 : [...] ce qu'ils veulent c'est un logement, <b>ils prennent un peu ce qu'on leur propose</b>. Et puis c'est une fois qu'ils sont installés qui se rendent compte que c'est peut être un peu petit, ça ne répond pas à leurs besoins. Le <b>critère évolue en fonction du rétablissement de la personne (RSC)</b></p> <p>P4 : C'est plutôt la personne qui choisit, c'est en fonction aussi de sa <b>situation, le revenu, la localité</b> où elle souhaite aller. (RSC)</p> <p>P1 : En général au préalable moi je vais voir les gens, <b>je leur demande dans quoi ils se projettent</b> et caetera. T'en as qui veulent être près du centre, t'en as qui veulent s'excentrer justement pour <b>se débarrasser des relations de rue</b>. Il y a différents types d'envies et on essaye de répondre à ça. (IR)</p> <p>P1 : Le premier critère, c'est le <b>loyer. Le montant du loyer</b>, et en fonction du montant du loyer, je crois, si on n'a pas vraiment pour le reste. (CS)</p> <p>P7 : <b>Individuels</b>, ça, c'est sûr. (RSC)</p> <p>Léana : Je n'avais <b>pas d'attente</b></p> <p>Léana : <b>Toute seule !</b> Je n'aime pas qu'on touche à mes affaires. (vivre seul ou a plusieurs)</p> <p>Marc : Que ce soit <b>suffisamment grand</b> et que ce soit un <b>studio</b></p> <p>Jacques : Ici je paye 460 euros, plus charge. Avant c'était 560 plus charge pour une pièce qui était comme le salon pour un studio. L'ancien était beaucoup plus petit une pièce avec toilettes communes etc et je payais beaucoup plus. Mais j'ai pris ça dans <b>l'urgence</b> = Jacques : Oui car ça m'a <b>sorti de la rue tu vois</b>. Je ne peux pas dire non</p>	appartement 1 chambre	RSC, IR
		loyer	RSC, CS
		assez grand	RSC, Marc
		peu exigeant, urgence	IR, RSC, Léana, Jacques
		prend rdv co besoins	RSC, IR
		critère évolue	RSC, David
		localité	RSC, IR, Jacques, David, CS
		débarrasser relation rue	IR, David
		Individuel	RSC, Léana
		studio	Marc

	<p>Jacques : Un <b>appartement grand je m'en fou un peu de ça</b>. Je ne me sens pas bien, je me sens seul, j'ai envie de faire une connerie.</p> <p>Jacques : Les alentours pas le <b>centre-ville</b>. Pas centre-ville ouais. Car c'est trop bruyant trop agressif.</p> <p>Jacques : Je préfère la <b>luminosité, une cour et un jardin</b>.</p> <p>pour le 1<sup>er</sup> lgt : David : Non, j'ai quand même eu une demande c'est de ne <b>pas quitter la rue Saint Gilles</b>. C'était bien j'avais la pharmacie pas loin, le médecin, de l'autre côté l'avocat. Y'avait tout en bas de chez moi c'était bien.</p> <p>2eme lgt futur : David : Pourquoi on parle du futur, je ne l'ai pas encore. Tu veux que je te dise quoi ? Une de mes attentes c'est de <b>pas être à Liège, ne pas commettre les mêmes erreurs</b>, l'alcoolisme, la rue, les gens</p>	extérieur, lumière	Jacques
types courant	<p>P10 : La majorité du temps, ce sont des <b>appartements</b>, mais c'est aussi ce qui allait niveau de loyer, ce qui assume le mieux. (RSC)</p> <p>P4 : Ouais c'est vrai que peut être le critère qu'on nous on oriente c'est plutôt que ce soit des <b>logements individuels</b> (RSC)</p>	appartement	RSC, CS, IR
	<p>P4 : Je dirais qu'on octroie la majorité du temps des <b>appartements</b>, mais réellement les gens demandent un appartement aussi par rapport à leur revenu. (RSC)</p>	Studio	CS, IR
	<p>P2 : C'est quasi que des <b>studios</b> et des unes <b>chambres</b>. (CS)</p> <p>P1 : Ouais. (indiv) (IR)</p> <p>P1 : En fait nous ce qu'on recherche c'est des <b>studios</b>. (IR)</p>	1 chambre	CS
recommandations	<p>P4 : Oui, ils ont du <b>mal vraiment à investir à des grands espaces</b>. Aussi au début elle dormait dans le canapé. Pourtant au début leur demande c'est d'avoir de l'espace, mais une fois qu'ils y sont, ils n'investissent pas tout l'espace. Ils sont très <b>nombreux</b> à ne pas utiliser tout l'appartement. Le mieux c'est un <b>studio</b>.</p> <p>P4 : Puis je pense que c'est inconsciemment, ça le fait de pas investir tout un logement parce qu'au final ils n'ont <b>jamais eu l'habitude</b>, ils ont habité pendant des années en <b>tente</b>.</p> <p>P2 : C'est vrai qu'<b>investir</b> tout l'espace en général, ils ne le font pas beaucoup</p> <p>P3 : Souvent quand on propose un <b>studio, ils ne veulent pas car ils disent que c'est trop petit</b>. Mais pour autant on remarque qu'ils ont du <b>mal à investir</b> tout l'espace." (RSC)</p> <p>P2 : Enfin ils n'ont jamais les <b>meubles en suffisance</b> pour un appartement. [...] Mais les meubles, ils arrivent souvent par la suite, ils n'arrivent jamais le premier. Ils sont principalement dans une pièce et ils <b>s'y habitue</b> étant donné que les meubles arrivent petit à petit.</p>	non investissement, mal investir espace, car pas l'habitude, tente, meublée au fur et à mesure donc habitude pièce	RSC
		mieux studio	

demande pro	<p>P4 : Ouais c'est vrai que peut être le critère qu'on nous on oriente c'est plutôt que ce soit des <b>logements individuels</b>. Donc du coup comme je vous l'ai dit, on essaye en tout cas ce que ce soient des <b>logements diffus</b>." (RSC)</p>	individuels, diffus	RSC, CS, IR
	<p>P1 : L'idéal c'est un <b>appartement individuel</b> mais au niveau des logements sociaux je ne choisis pas toujours.(CS)</p>		
	<p>P1 : En fait nous ce qu'on recherche c'est des <b>studios</b>. Parce qu'on se rend compte que c'est des <b>espaces qui leur conviennent</b> parce que c'est <b>pas trop grand, c'est facile à entretenir</b> etc. (IR)</p>	studio espace adapté, facile à entretenir	IR
	<p>P1 : Ouais. (indiv) (IR)</p>		
	<p>P3 : Ouais, en règle générale, quand on demande un logement social, on précise qu'on <b>ne veut pas mettre la personne dans un immeuble</b> ou en a déjà d'autres suivis. (RSC)</p>		
	<p>P3 : On sait retrouver un moment avec, je sais plus s'ils étaient 3 ou 4, ils ne se connaissaient pas nécessairement au début. Et puis ils étaient tous les 4 dans le même bloc de logement et ça va quand même <b>causer des soucis</b>. (RSC)</p>	Pas collectif : soucis/insupportable	RSC, CS
	<p>P10 : Plus au niveau du logement diffus. Le problème, c'était posé n'y a pas si longtemps que ça. On avait un usager consommateur et un autre qui était en voie de rétablissement et c'était son choix. Mais s'il se retrouvait dans le même bâtiment, ben l'autre personne, dont son projet c'était là le <b>rétablissement, aurait pu tomber à l'eau</b>. (RSC)</p>		
	<p>P3 : Nous, quand on a commencé le projet, on a tout de suite visé le public qui justement trouvait pas sa place dans les autres structures collectives. Il y a beaucoup de gens dans la rue car les systèmes ne convenaient pas aux personnes <b>toxícomanes, ou avec un problème de santé mentale</b>. Voilà donc on avait beau le mettre dans une <b>collectivité</b>, parfois même un abri de nuit s'était <b>plus accessible pour eux</b>. (RSC)</p>	pas collectif : pas ghettos / stigmatisant	CS, CBx, RSC
<p>P2 : La fois c'est complexe car faut pas créer des <b>ghettos</b> non plus. Avoir immeubles qui sont exclusivement réservés à des publics comme le nôtre, ce serait juste <b>insupportable</b>. Donc il faut trouver un juste milieu et un équilibre là-dedans et ça rend encore une fois la tâche la tâche compliquée quoi. (CS)</p>	pas collectif : profil trop différent (si un consomme et l'autre non compliqué pour le rétablissement)	RSC	
<p>P1 : Ouais. Mais par exemple à Bruxelles ils ont testé une coloc aussi avec grâce à une opportunité de maison qu'ils ont reçu. Puis en fait ça a <b>foiré</b> mais pour aussi des raisons qu'on a identifiées, qui étaient que les personnes à la base elles n'avaient <b>pas spécialement envie</b> d'une vie en collectivité. Il y avait un couple et un gars qui arrivait après donc en fait il y avait clairement un <b>déséquilibre</b> dans les dans les relations. Il y a eu une personne je pense qui n'était pas suivie par Infirmier de rue au début, mais qui arrivait dans le logement, puis a commencé le suivi. Et donc en fait, c'était aussi au niveau de la relation de confiance et le <b>lien n'était pas spécialement bon</b> avec la personne donc ça change tout... (IR)</p>	pas collectif : pas possible pour psy, toxi	IR, RSC	
<p>P1 : Ouais donc voilà je dirais surtout appartement <b>collectif</b> quand tu as des problèmes <b>psy</b> c'est compliqué..(IR)</p>			
<p>P1 : "Pour le Housing First, les 5 logements qu'on va avoir, c'est déjà une maison. Ça déjà, stratégiquement, c'est pas super bien. Parce que tu</p>	collectif bien car solidarité	CBx	

	<p>rassemble plein de personnes qui ont plus ou moins la même problématique à un endroit. Et donc c'est <b>stigmatisant</b> pour eux. Ça peut être vite <b>stigmatisé</b> par les quartiers en disant que c'est un peu la maison des gens qui ont des problèmes. Ça peut plus vite créer des problèmes. Après, ça peut créer de la <b>solidarité</b>. Ça peut créer plein d'autres choses." (CBx)</p> <p>P4 : Et puis le principe c'est en fait de pas créer des un <b>effet ghetto</b>, pas que pour les voisins et pour eux aussi, pas créer une <b>catégories personnes</b> dans un même endroit. (RSC)</p>		
pas le choix	<p>P1 :L'idéal c'est un appartement individuel mais au niveau des <b>logements sociaux</b> je ne choisis pas toujours.(CS)</p>	sociaux pas le choix	CS
	<p>P1 : [...] mais on n'a <b>pas le luxe de dire non</b>. De dire il est bien ce logement mais ça va pas le faire niveau isolation. Non en fait on <b>le tente</b> et puis si ça va pas on <b>essaiera de changer</b>. (IR)</p>	peu pas dire nan, tente et voit	IR, CS
	<p>P2 : Maintenant, on fait quand même face à une telle <b>crise du logement</b> qu'on n'a pas vraiment le choix sur le logement. (RSC)</p>	Crise logement	RSC, CS, IR
	<p>P1 : Après la problématique je pense que ce soit ici dans les deux projets ou de manière générale c'est la grosse problématique du logement actuellement. Donc <b>manque de logement, loyer hyper élevé</b>, la crise énergétique.(CS)</p>	pas trouver adapter 1er fois	IR
	<p>P2 : dans la mesure du possible, on essaye, maintenant parfois malheureusement si on veut que la personne ait un toit au-dessus de sa tête, on est <b>obligé de faire parfois l'impasse sur certaines choses</b>.</p> <p>(CS) P1 : Ouais, c'est sûr, mais c'est une nécessité parce qu'en fait le marché à liège, il est aussi fort <b>bouché</b>. Donc voilà. (IR)</p>	urgence	CS, IR, RSC
	<p>P1: " Donc souvent les gens ils sont <b>juste contents d'avoir une possibilité de logement</b>, ils acceptent (IR)</p>		
	<p>P1 : Ça, je t'avoue, je n'ai pas encore réfléchi. Parce que je me dis que je n'aurais pas le choix. En fait, tu prends ce qu'il y a (CBx)</p>	prend ce qu'il y a	CBx

Thème : Typologies associées à certains profils

Organisations	Extraits	Étiquettes
RSC	<p>P2 : On catégorise quand même. Enfin je veux dire par exemple Quelqu'un qui a Un revenu SPF (revenu handicap) on sait qu'il gagne un peu plus que quelqu'un avec des problèmes de consommations. Par exemple, si quelqu'un a des problèmes de <b>consommations</b>, on va plus les orienter vers des logements sociaux que vers du logement privé, parce qu'on sait que le privé c'est plus cher que le logement social.</p> <p>P3 : On a du mal à avoir les rez-de-chaussée parce que c'est très demandé et on en a souvent besoin. On le privilégie pour les personnes qui ont des <b>problèmes de mobilité</b>. Mais c'est vraiment très compliqué.</p> <p>P4 : " [...] logement [...] n'était pas assez isolé. [...] on avait l'impression d'observer une <b>pathologie psychiatrique</b> et le fait que ses voisins l'entendent [...], ça le gênait. Et dans l'autre sens, quand son voisin avait des conversations, il se sentait un peu comme visée. [...] ça fait 2 ans qu'il est dans son logement, ces 2 lits sont encore dans son salon. Car la chambre était trop proche des voisins et mauvaise isolation, donc il avait l'impression de pas avoir d'intimité, [...]." (Charleroi) "</p> <p>P3 : Y en a qui effectivement pour des raisons de mobilité on va dire qui veulent la ville. D'autres par contre, justement le contraire, vont demander à s'éloigner de la ville. De par justement, les <b>problématiques d'assuétudes</b> par exemple, les problèmes de sécurité aussi, ça varie aussi.</p> <p>P2 : Si on met un <b>consommateur</b> en plein centre-ville avec un loyer de 600€, ça ne tiendra pas sur du long terme. Car il sera sur place pour consommer, il y aura les dealers, qui peuvent venir chez lui aussi squatter. Notre but, c'est quand même que la personne garde son logement le plus longtemps possible. Donc on sait que si on va mettre un consommateur en plein centre-ville, dans une rue où y a de la vente de stupéfiants, ben ça sera plus compliqué pour lui de garder son logement longtemps.</p> <p>P4 : En vrai, le fait qu'il n'y ai pas de balcon ce n'est pas plus mal pour eux. Car ça demanderait trop de vigilance, car des fois ils sont trop <b>alcoolisés</b></p> <p>P3 : « Nous, quand on a commencé le projet, on a tout de suite visé le public qui justement trouvait pas sa place dans les autres <b>structures collectives</b>. Il y a beaucoup de gens dans la rue car les systèmes ne convenaient pas aux personnes <b>toxicomanes</b>, ou avec un problème de santé mentale. » (RSC)</p> <p>P3 : Oui, même au niveau au niveau présentation, on sait qu'un gars qui <b>consomme</b>, qui a eu un long parcours de rue etc, on les dirige plus vers les logements publics. Car face à un logement privé il présentera moins bien. On essaie quand même d'orienter en fonction de la personne qui est en face de nous. On écoute ce qu'il nous dit et on oriente aussi.</p>	consommation, mobilité, problèmes mentaux,
CPAS de Seraing	<p>P2 : Moi j'ai déjà quelqu'un avec une honnêteté incroyable qui m'a dit écoute il y a trois étages et si je peux être au rez-de-chaussée ça m'arrange. Parce que quand je vais rentrer <b>bourré</b> j'ai pas envie de tomber.</p> <p>P1 : « On a eu un autre suivi assez compliqué, on savait que c'était un suivi extrêmement compliqué mais malheureusement les logements sociaux lui ont attribué un logement dans un appartement où il y a beaucoup de voisins. Donc beaucoup de <b>problèmes</b>. Et là directement d'emblée, on s'était déjà dit quand on a récupéré le suivi, là on sait que ça ne marchera pas. Une fois qu'on a un démon dans un bloc</p>	consommation, problème comportement, problème hygiène, mobilité

	<p>appartement, ça peut vite mettre le feu. » (CS)</p> <p>P1 : « Il vaut mieux la mettre, alors si c'est un bloc d'appartement, dans un bloc plus petit où il y a trois, quatre personnes. Mais pas un bloc où il y a vingt-deux personnes. » (CS)</p> <p>P2 : Une chose à laquelle moi je suis parfois attentif c'est la façon dont sont faits les murs. En fonction de l'usager que je vais mettre dedans. Donc je m'explique, un mur lisse comme ça c'est parfait. Par contre parfois on a des murs, vous savez un peu comme tous des parpaing mis les uns au-dessus des autres, enfin une texture un peu comme ça. Oui enfin avec beaucoup de d'interstices dedans. Et ça par exemple moi sur certains usagers je ne les mets pas dedans parce que comme c'est des usagers voilà qui sont en rue et qui ont parfois une hygiène un peu compliquée, ça leur arrive d'avoir des parasites. Style des punaises et des choses comme ça et en fait le problème c'est que ça s'insère dans des petites aspérités comme ça et une fois que c'est dedans c'est insupportable. Donc moi je sais que je fais attention à des trucs comme ça dans les logements, j'évite de mettre des personnes qui ont des <b>problèmes d'hygiène</b> dans des logements comme ceux-là.</p> <p>P2 : J'essaie toujours de faire en sorte que les escaliers qui ne soient pas trop casse-gueule. Une fois puisqu'on a des gens qui ont des <b>problèmes de mobilité</b> ou une fois parce qu'ils sont sous l'effet de <b>consommation</b> et tu vois donc ça peut être dangereux.</p> <p>P2 : et donc <b>consommation</b> on ne les met pas le centre-ville, on excentre et procède un peu plus comme ça quoi.</p> <p>P2 : Globalement c'est une première expérience. Donc là là-dessus moi je mets un joker. Ça encore une fois ça dépend des gens. Il y en a qui ont une consommation où ils vont juste planer, il y en a d'autres qui ont une <b>consommation plus festive</b> et c'est vrai que ça m'inquiéterait un petit peu plus quoi. On a eu des expériences de personnes qui tombent d'un balcon, à plusieurs reprises.</p>	
<p><b>Infirmiers de rue</b></p>	<p>p1 : Ouais. Moi c'est plus les questions de l'escalier. En fait les logements au deuxième ou troisième étage quand on sait que la <b>moitié</b> de nos patients ont des problèmes de mobilité, c'est à éviter. C'est un critère hyper important, ça c'est un des plus gros critères.</p> <p>P1 : On a une personne qui est dans les petites maisons ouvrières du côté de Bressoux et les murs c'est du carton et là aussi c'est compliqué avec le voisinage.</p> <p>P1 : Non, c'est plus la question de l'accessibilité de la porte de la rue, de ce genre de trucs auxquels on est attentif. La pente de la rue quand il y a des <b>problèmes physiques</b> du coup. Mais pas pour le quartier non.</p> <p>P1 : uais donc voilà je dirais surtout appartement collectif quand tu as des <b>problèmes psy</b> c'est compliqué.</p>	<p>mobilité, problème mentaux</p>
<p><b>CPAS de Bruxelles</b></p>	<p>/</p>	<p>/</p>

Thème : Typologies associées à certains profils			
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
consommation	<p>P2 : On catégorise quand même. Enfin je veux dire par exemple Quelqu'un qui a Un revenu SPF (revenu handicap) on sait qu'il gagne un peu plus que quelqu'un avec des problèmes de consommations. Par exemple, si quelqu'un a des problèmes de <b>consommations</b>, on va plus les orienter vers des logements sociaux que vers du logement privé, parce qu'on sait que le privé c'est plus cher que le logement social." (RSC)</p> <p>P3 : Oui, même au niveau au niveau <b>présentation</b>, on sait qu'un gars qui consomme, qui a eu un long parcours de rue etc, on les dirige plus vers les logements publics. Car face à un <b>logement privé il présentera moins bien</b>. On essaie quand même d'orienter en fonction de la personne qui est en face de nous. On écoute ce qu'il nous dit et on oriente aussi.</p>	orienter type fournisseurs	RSC
	<p>P3 : Y en a qui effectivement pour des raisons de mobilité on va dire qui veulent la ville. D'autres par contre, justement le contraire, vont demander à <b>s'éloigner de la ville</b>. De par justement, les problématiques d'assuétudes par exemple, les problèmes de sécurité aussi, ça varie aussi. (RSC)</p> <p>P2 : Si on met un consommateur en plein centre-ville avec un loyer de 600€, ça ne tiendra pas sur du long terme. Car il sera <b>sur place pour consommer</b>, il y aura les dealers, qui peuvent venir chez lui aussi squatter. Notre but, c'est quand même que la personne garde son logement le plus longtemps possible. Donc on sait que si on va mettre un consommateur en <b>plein centre-ville</b>, dans une rue où y a de la vente de stupéfiants, ben ça sera plus compliqué pour lui de garder son logement longtemps. (RSC)</p> <p>P2 : et donc les <b>consommateurs</b> on ne les met pas dans le centre-ville, on excentre et procède un peu plus comme ça quoi. (CS)</p>	emplacement : loin centre car sur place consommer	RSC, CS
	<p>P4 : En vrai, le fait qu'il n'y <b>ai pas de balcon</b> ce n'est pas plus mal pour eux. Car ça demanderait trop de vigilance, car des fois ils sont trop alcoolisés (RSC)</p> <p>P2 : Globalement c'est une première expérience. Donc là là-dessus moi je mets un joker. Ça encore une fois ça dépend des gens. Il y en a qui ont une consommation où ils vont juste planer, il y en a d'autres qui ont une consommation plus festive et c'est vrai que ça m'inquiéterait un petit peu plus quoi. On a eu des expériences de personnes qui <b>tombent d'un balcon, à plusieurs reprises</b>. (CS)</p>	éviter balcon	RSC, CS
	<p>P2 : Moi j'ai déjà quelqu'un avec une honnêteté incroyable qui m'a dit écoute il y a trois étages et si je peux être au <b>rez-de-chaussée ça m'arrange</b>. Parce que quand je vais rentrer bourré j'ai pas envie de <b>tomber</b>. (CS)</p>	RDC éviter escalier	CS
	<p>P3 : « Nous, quand on a commencé le projet, on a tout de suite visé le public qui justement trouvait pas sa place dans les autres <b>structures collectives</b>. Il y a beaucoup de gens dans la rue car les systèmes ne convenaient pas aux personnes <b>toxicomanes</b>, ou avec un problème de santé mentale. » (RSC)</p>	individuel plus adapté	RSC

<p><b>problèmes mobilité</b></p>	<p>P3 : On a du mal à avoir les <b>rez-de-chaussée</b> parce que c'est très demandé et on en a souvent besoin. On le <b>privilégie</b> pour les personnes qui ont des problèmes de mobilité. (RSC)</p> <p>P2 : J'essaie toujours de faire en sorte que les <b>escaliers qui ne soient pas trop casse-gueule</b>. Une fois puisqu'on a des gens qui ont des problèmes de mobilité ou une fois parce qu'ils sous l'effet de consommation et tu vois donc ça peut être dangereux.(CS)</p> <p>p1 : Ouais. Moi c'est plus les questions de l'<b>escalier</b>. En fait les logements au deuxième ou troisième étage quand on sait que la moitié de nos patients ont des problèmes de mobilité, c'est à <b>éviter</b>. C'est un critère hyper important, ça c'est un des plus gros critères.(IR)</p> <p>P1 : Non, c'est plus la question de l'<b>accessibilité de la porte</b> de la rue, de ce genre de trucs auxquels on est attentif. La pente de la rue quand il y a des problèmes physiques du coup. Mais pas pour le quartier non.(IR)</p>	<p>RDC , attention escalier , accessibilité</p>	<p>RSC, CS, IR</p>
<p><b>problèmes mentaux</b></p>	<p>P4 : " [...] logement [...] n'était <b>pas assez isolé</b>. [...] on avait l'impression d'observer une pathologie psychiatrique et le fait que ses voisins l'entendent [...], ça le gênait. Et dans l'autre sens, quand son voisin avait des conversations, il se sentait un peu comme <b>visée</b>. [...] ça fait 2 ans qu'il est dans son logement, ces 2 lits sont encore dans son salon. Car la chambre était trop proche des voisins et mauvaise isolation, donc il avait l'impression de pas avoir <b>d'intimité</b>, [...]." (RSC)</p> <p>P1 : Ouais donc voilà je dirais surtout <b>appartement collectif</b> quand tu as des problèmes psy c'est <b>compliqué</b>. (IR)</p> <p>P3 : « Nous, quand on a commencé le projet, on a tout de suite visé le public qui justement trouvait pas sa place dans les autres <b>structures collectives</b>. Il y a beaucoup de gens dans la rue car les systèmes ne convenaient pas aux personnes toxicomanes, ou avec un <b>problème de santé mentale</b>. » (RSC)</p>	<p>mauvaise isolation sentiment visé et intimité</p> <p>indiv plus adapté</p>	<p>RSC</p> <p>IR, Rsc</p>
<p><b>problème comportement</b></p>	<p>P1 : « On a eu un autre suivi assez compliqué, on savait que c'était un suivi extrêmement compliqué mais malheureusement les logements sociaux lui ont attribué un logement dans un appartement où il y a <b>beaucoup de voisins</b>. Donc beaucoup de problèmes. Et là directement d'emblée, on s'était déjà dit quand on a récupéré le suivi, là on sait que ça ne marchera pas. Une fois qu'on a un démon dans un bloc appartement, ça peut vite mettre le feu. » (CS)</p> <p>P1 : « Il vaut mieux la mettre, alors si c'est un bloc d'appartement, dans un bloc plus petit où il y a trois, quatre personnes. Mais pas un bloc où il y a vingt-deux personnes. » (CS)</p>	<p>eviter trop de voisin</p>	<p>CS</p>
<p><b>problèmes hygiène</b></p>	<p>2 : Une chose à laquelle moi je suis parfois attentif c'est la façon dont sont faits les murs. En fonction de l'usager que je vais mettre dedans. Donc je m'explique, un <b>mur lisse comme ça c'est parfait</b>. Par contre parfois on a des murs, vous savez un peu comme tous des parpaing mis les uns au-dessus des autres, enfin une texture un peu comme ça. Oui enfin avec</p>	<p>eviter bois, murs lisse bien</p>	<p>CS</p>

	<p>beaucoup de d'interstices dedans. Et ça par exemple moi sur certains usagers je ne les mets pas dedans parce que comme c'est des usagers voilà qui sont en rue et qui ont parfois une hygiène un peu compliquée, ça leur arrive d'avoir des parasites. Style des punaises et des choses comme ça et en fait le problème c'est que ça s'insère dans des petites aspérités comme ça et une fois que c'est dedans c'est insupportable. Donc moi je sais que je fais attention à des trucs comme ça dans les logements, j'évite de mettre des personnes qui ont des gros problèmes d'hygiène dans des logements comme ceux-là. (CS)</p> <p>P1 : « C'est vrai que comme tu dis à l'abri de nuit de Liège, ils ont été envahis de punaises qui sont rentrer dans des structures en bois. C'était limite il fallait détruire le bâtiment parce qu'il a fallu fermer l'abri de nuit des mois pour tout traiter. Il vaut mieux avoir des murs lisses. Et pas en bois du coup. » (CS)</p>		
--	--	--	--

Thèmes : Attentes quant au logement		
Organisations	Extraits	Étiquettes

RSC : Léana	<p>Léana : Ici l'<b>emplacement</b> me va car il est proche de beaucoup de choses, des magasins etc.</p> <p>Léana : Je sors vers Charleroi, à pied ou en bus.</p> <p>Léana : Ma machine à laver est cassé oui, mettre de la peinture et des cadres.</p> <p>Léana : Des fois le <b>bruit</b>, mais bon c'est comme ça. Des bruit qu'on entend fort. Il y a beaucoup de passages de camions par ici, de bus et on entend fort en fait ce n'est pas bien isolé. Et j'entends le voisin qui crie des fois sur le match au foot. Mais ça se passe très bien avec le voisinage celui d'en face est très gentil.</p>	emplacement, bruit
RSC : Marc	Oui, assez <b>grand</b> , mais n'aime pas le <b>quartier</b> car la personne trouve qu'il craint	emplacement, typologie
IR : Jacques	<p>Jacques : Rien du tout. Il fait noir et fait <b>sombre</b>. Là je savais que vous veniez donc j'aère un peu. Mais j'ai des volé en bois et chaque fois que je veux l'ouvrir ou le fermer je me fais mal au dos. Donc je le laisse fermer tout le temps et donc je vis avec une lumière artificielle,</p> <p>Jacques : Oui car ça m'a sorti de la rue tu vois. Je ne peux pas dire non. Mais quand tu as vécu dans la rue, avec une <b>luminosité</b> et du monde autour de toi, et que tu te retrouves ici <b>sans lumière</b> et seul c'est compliqué. Y'a des <b>bruits</b> de voiture aussi. Ce n'est pas pratique, mais je ne vais pas me plaindre car je suis plus à la rue.</p>	luminosité, bruit
IR : David	/	/

Thème : Attentes quant au logement			
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
emplacement	<p>Léana : Ici l'emplacement me va car il est <b>proche de beaucoup de choses, des magasins etc.</b></p> <p>Léana : Je sors vers Charleroi, à <b>pied ou en bus.</b></p>	proche transports en commun et magasin	léana
	Marc : mais n'aime pas le quartier car la personne trouve qu'il <b>craint</b>	quartier n'aime pas	marc
typologie	Marc : le logement est suffisamment grand ca lui convient	espace suffisant	Marc
luminosité	<p>Jacques : Rien du tout. Il fait noir et fait <b>sombre</b>. Là je savais que vous veniez donc j'aère un peu. Mais j'ai des volé en bois et chaque fois que je veux l'ouvrir ou le fermer je me fais mal au dos. Donc je le laisse fermer tout le temps et donc je vis avec une lumière artificielle,</p> <p>Jacques : Oui car ça m'a sorti de la rue tu vois. Je ne peux pas dire non. Mais quand tu as vécu dans la rue, avec une <b>luminosité</b> et du monde autour de toi, <b>et que tu te retrouves ici sans lumière et seul c'est compliqué.</b></p>	peu de luminosité comparé à la rue	jacques

	Jacques : Je préfère la luminosité, une cour et un jardin.		
<b>bruit</b>	<p>Léana : Des fois le bruit, mais bon c'est comme ça. Des bruit qu'on <b>entend fort</b>. Il y a beaucoup de passages de camions par ici, de <b>bus et on entend fort</b> en fait ce <b>n'est pas bien isolé</b> . Et j'entends le <b>voisin qui crie</b> des fois sur le match au foot.</p> <p>Jacques : Y'a <b>des bruits de voiture</b> aussi. Ce n'est pas pratique, mais je ne vais pas me plaindre car je suis plus à la rue.</p>	mauvaise isolation entend bruit des voisins et voitures	jacques et léana

Thème : Ressentis quant au logement		
Organisations	Extraits	Étiquettes

RSC : Léana	<p>Léana : Des fois oui, des fois nan (sens bien). En fait je n'aime pas être toute <b>seule</b>. Car quelquefois je peux vite me laisser aller mais au moins on vient m'aider et heureusement.</p> <p>Léana : Oui (<b>securité</b>)</p> <p>Léana : <b>Oui</b>. (oui ca va mieux grace a aide et lgt)</p>	solitude, sécurité, positif
RSC : Marc	<p>Bien, bof car le quartier <b>aime pas</b> trop car trouve que ca craint</p> <p>Se sens seule</p>	solitude, sécurité
IR : Jacques	<p>Jacques : Rien du tout (a quoi lui fait se <b>sentir bien</b>) . Il fait noir et fait sombre. Là je savais que vous veniez donc j'aère un peu. Mais j'ai des volet en bois et chaque fois que je veux l'ouvrir ou le fermer je me fais mal au dos. Donc je le laisse fermer tout le temps et donc je vis avec une lumière artificielle.</p> <p>Jacques : C'est vrai qu'avec l'arrêt de bus est juste en face voilà je ne veux pas qu'on <b>regarde chez moi</b> quoi je suis chez moi.</p> <p>Jacques : Oui je préfère vivre comme ça. (loins de liege). J'allais mourir, ils n'en avaient rien à foutre donc mourir pour les gens dans la merde mais quel intérêt. Par contre je ne vis pas bien à cause de la <b>solitude</b>. Maintenant je ne vis plus, je survvis. Alors oui maintenant j'ai du matériel etc mais bon je suis tout seule vingt-quatre heures sur vingt-quatre, je déprime je ne sens pas bien ma peau je ne sens pas bien.</p>	sécurité, solitude, négatif
IR : David	<p>David : Après ça, après 7 ans de rue ? Dans la même ville ?</p> <p>David: Ah <b>non, pas du tout (pas aider)</b>. En même temps c'est de ma faute</p> <p>David : Vous côtoyez des gens qui sont dans la rue pendant x années après vous vous obtenez une maison qui est 3 fois trop grande, vous ne laissez pas les gens que vous croyez aimer à la rue vous les prenez chez vous. Moi je n'aimais pas vivre seul.</p>	négatif,

Thème : Ressentis quant au logement			
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
solitude	<p>En fait je n'aime pas être toute seule. Car quelquefois je peux vite me laisser aller mais au moins on vient m'aider et heureusement.</p> <p>Marc : Se sens seule</p> <p>Jacques : Par contre je ne vis pas bien à cause de la <b>solitude</b></p>	solitude	leana, marc, jacques
sécurité	Léana : Oui (sécurité)	sécu	Léana
	<p>Marc: Bien, bof car le quartier aime pas trop car trouve que ca craint</p> <p>Jacques : C'est vrai qu'avec l'arrêt de bus est juste en face voilà je ne veux pas qu'on <b>regarde chez moi</b> quoi je suis chez moi.</p>	pas en sécu	Marc
positif	Léana : Oui. (oui ca va mieux)	ok	Léana
négatif	<p>Marc : Se sens <b>seul</b></p> <p>Jacques : Par contre <b>je ne vis pas bien à cause de la solitude</b>. Maintenant je ne vis plus, je survis. Alors oui maintenant j'ai du matériel etc mais bon je suis tout seule vingt-quatre heures sur vingt-quatre, je déprime je ne sens pas bien ma peau je ne sens pas bien.</p>	impact rue et emplacement	david
	<p>David : Après ça, <b>après 7 ans de rue ? Dans la même ville ?</b></p> <p>David: Ah non, pas du tout (pas aider). En même temps c'est de ma faute</p> <p>David : Vous côtoyez des gens qui sont dans la rue pendant x années après vous vous obtenez une maison qui est 3 fois trop grande, vous ne laissez pas les gens que vous croyez aimer à la rue vous les prenez chez vous. Moi je n'aimais pas vivre seul.</p>	solitude	jacques, marc

Thème :Qualité du logement		
Organisations	Extraits	Étiquettes

<p>RSC</p>	<p>P3 : Non, ce n'est pas investi encore, on a répondu à un appel à projet au niveau du relais social. Et puis c'est compliqué ça tout ce qui est location avec <b>rénovation</b>. Avec notre public, c'est difficile à gérer. Voilà, il y a d'autres sans abris qui ont des compétences de techniques et qui sont moins déstructurés par leur passage en rue, car il est moins long que les nôtres, nous ils sont quand même moins en capacité.</p> <p>P4 : Il y a plus, c'est un coût pour la <b>rénovation</b> chez eux. Même les gens qui sont dans un logement sans être sans abri réfléchissent au coût de la rénovation.</p> <p>P4 : En fait, ils avaient parfois les capacités techniques, mais le problème, c'est que la santé ne le permettait pas. L'exemple typique, c'était de mettre en <b>couleur un bâtiment</b>, mais même ça c'était compliqué physiquement pour eux.</p> <p>P4 : Bah on a quand même dit avec justement qu'en parlant de X , que c'était un logement mais qui n'était pas assez <b>isolé</b>. Et donc du coup, on avait l'impression d'observer une pathologie psychiatrique et le fait que ses voisins entendent toutes les conversations téléphoniques et toutes les conversations qu'il avait dans son logement, ça le gênait. Et dans l'autre sens, quand son voisin ben avait des conversations, il se sentait un peu comme visée quoi.</p> <p>P4 : Le temps fait que petit à petit ça évolue. Moi je prends le cas de par exemple de X chez qui je vais, ben il y a tout un appartement mais jusqu'à aujourd'hui, alors que ça fait 2 ans qu'il est dans son logement, ces 2 lits sont encore dans son salon. Car la chambre était trop proche des voisins et il y a une <b>mauvaise isolation</b>, donc il avait l'impression de pas avoir d'intimité. Donc il préférerait vivre dans le salon.</p> <p>P3 : Mais là aussi, plus généralement, la difficulté pour nous, c'est souvent avec le logement social, lorsqu'on leur attribue un logement social, n'y a pas toujours un système de <b>chauffage</b>. Et donc ils doivent faire l'acquisition d'un chauffage, qu'ils ne savent pas payer d'eux même. Donc il faut faire des demandes à la région wallonne pour obtenir de l'argent. Mais en gros, il faut 2 ans à peu près .Et donc ça veut dire que pendant 2 ans, ils n'ont pas de chauffage. Et ça c'est quand même arrivé avec des tas de gens, ils viennent de la rue, ils ont une certaine endurance par rapport aux simples quidams, mais malgré tout c'est tellement inconfortable que c'est une difficulté pour eux.(RSC)</p> <p>P10 : Par exemple, en plus du <b>chauffage</b>, une fois il y a eu des complications pour électricité, ou la personne me disait je désinvestis mon logement, je vais partir retourner à la rue. Il y avait des mécontentements, je ne sais pas trop quoi entre ores et la société d'énergie, et il se renvoyait la Patate chaude, donc, la personne n'avait pas de chauffage, pas de lumière et le bénéficiaire préférerait retourner en rue du coup. Mais cette personne a été reloger autre part.</p> <p>P4 : Oui, puis ça semblait un point qui pourrait être négliger entre guillemets par rapport à la problématique vraiment de sans abri. Mais au final on remarqué que c'est comme s'ils avaient espéré avoir enfin un logement. C'est comme si c'était un rêve qui tombait à l'eau. Le logement, le manque de <b>chaleur</b>. Et au final, cette problématique-là de chaleur s'ajoute aussi à la problématique de solitude qu'on avait évoqué tantôt, s'ajoute à toutes les démarches administratives qui en lien avec l'acquisition d'un logement.</p>	<p>rénovation, isolation, chauffage</p>
------------	---	---

<p><b>CPAS de Seraing</b></p>	<p>P1 : Non, mais pas vraiment. Vraiment, on ne <b>réno</b>ve pas. C'est vraiment, ils vous donnent juste le logement comme ça. Si on doit investir cinquante mille euros pour rénover avec un loyer de quatre cents euros avant qu'on soit rentable sur les loyers, ça va prendre une vie. Le logement appartient à un propriétaire. Mais le contrat de bail est au nom de l'usager. Nous on n'a rien au nom du CPAS.</p> <p>P3 : Maintenant quand c'est le logement sociaux et IAS, ils sont <b>salubres</b>.</p> <p>P2 : dans la mesure du possible, on essaye, maintenant parfois malheureusement si on veut que la personne ait un toit au-dessus de sa tête, on est obligé de faire parfois l'impasse sur certaines choses. Évidemment on ne les mettra jamais dans des <b>taudis</b></p> <p>P2 : Comme tout le monde, plus c'est ouvert et plus <b>lumineux</b> et plus c'est mieux. Mais ça encore une fois c'est au cas par cas.</p>	<p>rénover, salubre, lumineux</p>
<p><b>Infirmiers de rue</b></p>	<p>P1 : Au tout début de l'antenne à Liège, apparemment il y avait une dame qui voulait, avec toute sa bonne volonté, mettre à disposition une maison ou un immeuble pour les personnes qu'on suivait et ça s'est super mal passé. Parce que ce n'était pas <b>salubre</b> et c'est parti en sucette quoi et depuis c'est très clair que on va plus là-dedans. Tu vois c'est tellement bouché le logement que tu es vite tenté d'accepter un truc qui tombe du ciel mais en fait. Des fois on les loge dans des logements qui sont salubre mais qui sont par exemple qui sont des gouffres à <b>chauffage</b> et en plus ils chauffent beaucoup.</p> <p>P1 : Oui quoi, ils doivent être <b>salubres</b>. Ce n'est pas de reloger coûte que coûte en fait. C'est de reloger de façon digne où les gens ils sentent en sécurité, ils se sentent digne de retrouver un toit en fait. Pas genre en fait vu que t'es un SDF, si même il y a des trucs avec des tâches d'humidité et que machin ce n'est pas si grave, soit déjà bien content d'avoir un toit.</p> <p>P1 : On a une personne qui est dans les petites maisons ouvrières du côté de Bressoux et les murs c'est du carton et là aussi c'est compliqué avec le voisinage. On fait attention du coup à l'<b>isolation</b> aux performances, mais on n'a pas le luxe de dire non. De dire il est bien ce logement mais ça va pas le faire niveau isolation. Non en fait on le tente et puis si ça va pas on essaiera de changer.</p> <p>p1 : Souvent c'est quelque chose qui est important mais qui n'est pas excluant. Là on a retrouvé un autre logement pour un gars à Verviers et il le dit c'est pas hyper <b>lumineux</b> mais c'est pas grave.</p>	<p>chauffage, salubre, isolation, lumineux</p>
<p><b>CPAS de Bruxelles</b></p>	<p>L'intervenant expliquait que, pour le jeune qui a été relogé, il avait un appartement de 60m2, avec une grande hauteur sous plafond. En raison de sa taille, le jeune avait du mal à <b>chauffer</b> le logement, malgré la présence de six radiateurs. Il avait donc froid et consommait beaucoup d'énergie donc c'était compliqué pour lui de payer les surcharges.</p>	<p>chauffage</p>
<p><b>RSC : Léana</b></p>	<p>Léana : Des fois le <b>bruit</b>, mais bon c'est comme ça. Des bruit qu'on entend fort. Il y a beaucoup de passages de camions par ici, de bus et on entend fort en fait ce n'est pas bien isolé. Et j'entends le voisin qui crie des fois sur le match au foot. Mais ça se passe très bien avec le voisinage celui d'en face est très gentil.</p>	<p>isolation</p>
<p><b>RSC : Marc</b></p>	<p>/</p>	<p>/</p>
<p><b>IR : Jacques</b></p>	<p>Jacques : Rien du tout. Il fait noir et fait sombre. Là je savais que vous veniez donc j'aère un peu. Mais j'ai des volé en bois et chaque fois que je veux l'ouvrir ou le fermer je me fais mal au dos. Donc je le laisse fermer tout le temps et donc je vis avec une lumière artificielle,</p> <p>Jacques : Je préfère la <b>luminosité</b>, une cour et un jardin. Comme ça je prends un chien. Comme ça je vais plus être tout seul, j'en ai marre. J'y tiens, mais pour l'instant,</p>	<p>lumineux, isolation</p>

	<p>ce sont les moyens qui manquent.</p> <p>Jacques : Oui car ça m'a sorti de la rue tu vois. Je ne peux pas dire non. Mais quand tu as vécu dans la rue, avec une <b>luminosité</b> et du monde autour de toi, et que tu te retrouves ici sans lumière et seul c'est compliqué.</p> <p>Y'a des bruits de voiture aussi. Ce n'est pas pratique, mais je ne vais pas me plaindre car je suis plus à la rue.</p>	
IR : David	/	/

Thème : Qualité du logement			
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
isolation	<p>P4 : Bah on a quand même dit avec justement qu'en parlant de X , que c'était un logement mais qui n'était <b>pas assez isolé</b>. Et donc du coup, on avait l'impression d'observer une pathologie psychiatrique et le fait que ses voisins entendent toutes les conversations téléphoniques et toutes les conversations qu'il avait dans son logement, ça le <b>gênait</b>. Et dans l'autre sens, quand son voisin ben avait des conversations, il se sentait un peu comme <b>visée</b> quoi.(RSC)</p>	mauvaise isolation pose problème voisin, bénéficiaire, investissement logement	RSC
	<p>P4 : Le temps fait que petit à petit ça évolue. Moi je prends le cas de par exemple de X chez qui je vais, ben il y a tout un appartement mais jusqu'à aujourd'hui, alors que ça fait 2 ans qu'il est dans son logement, <b>ces 2 lits sont encore dans son salon</b>. Car la chambre était trop <b>proche des voisins</b> et il y a une <b>mauvaise isolation, donc il avait l'impression de pas avoir</b> d'intimité. Donc il préférerait vivre dans le salon.(RSC)</p>	problème avec voisin mauvaise isolation = attention particulière, mm si pas le choix	IR
	<p>P1 : On a une personne qui est dans les petites maisons ouvrières du côté de Bressoux et les <b>murs c'est du carton</b> et là aussi c'est <b>compliqué avec le voisinage</b>. On fait attention du coup à l'isolation aux performances, mais on n'a pas le luxe de dire non. De dire il est bien ce logement mais ça va pas le faire niveau isolation. Non en fait <b>on le tente</b> et puis si ça va pas on essaiera de changer.(IR)</p> <p>Léana : Des fois le bruit, mais bon c'est comme ça. Des <b>bruit qu'on entend fort. Il y a beaucoup de passages de camions</b> par ici, de bus et on entend fort en fait ce n'est pas bien isolé. Et j'entends le voisin qui crie des fois sur le match au foot. Mais ça se passe très bien avec le voisinage celui d'en face est très gentil.</p> <p>Jacques : Y'a des <b>bruits de voiture</b> aussi. Ce n'est pas pratique, mais je ne vais pas me plaindre car je suis plus à la rue.</p>	entend bruit extérieur et voisin mais pas de problème	Léana, Jacques
salubre	<p>P3 : Maintenant quand c'est le <b>logement sociaux et IAS</b>, ils sont salubres. (CS)</p>	fournisseurs donne lgt déjà salubre	CS
	<p>P2 : dans la mesure du possible, on essaye, maintenant parfois malheureusement si on veut que la personne ait un toit au-dessus de sa tête, on est obligé de faire parfois l'impasse sur certaines choses. Évidemment on ne les <b>mettra jamais dans des taudis</b>. (CS)</p>	mettra jms dans lgt pas salubre	CS, IR
	<p>P1 : Oui quoi, ils <b>doivent être salubres</b>. Ce n'est <b>pas de reloger coûte que coûte en fait</b>. C'est de reloger de façon digne où les gens ils sentent en sécurité, ils se sentent <b>digne</b> de retrouver un toit en fait. Pas genre en fait vu que t'es un SDF, si même il y a des trucs avec des tâches d'humidité et que machin ce n'est pas si grave, soit déjà bien content d'avoir un toit. (IR)</p>	reloger digne, pas pcq ancien SDF prendre moins en compte	IR
	<p>P2 : En général, les visites qu'on fait, c'est dans des logements bas de gamme, un <b>peu pourri</b>.(RSC)</p>	pas très bonne qualité	RSC

lumineux	<p>P2 : Comme tout le monde, plus c'est ouvert et plus lumineux et plus c'est mieux. Mais ça encore une fois c'est au cas par cas. (CS)</p> <p>p1 : Souvent c'est quelque chose qui est important mais qui <b>n'est pas exclu</b>ant. Là on a retrouvé un autre logement pour un gars à Verviers et il le dit c'est pas hyper lumineux mais c'est <b>pas grave</b>.(IR)</p> <p>Jacques : Rien du tout (fait sentir bien ). Il fait <b>noir et fait sombre</b>. Là je savais que vous veniez donc j'aère un peu. Mais j'ai des volé en bois et chaque fois que je veux l'ouvrir ou le fermer je me fais mal au dos. Donc je le laisse fermer tout le temps et donc je vis avec une <b>lumière artificielle</b>,</p> <p>Jacques : Je <b>préfère la luminosité</b>, une cour et un jardin.</p> <p>Jacques : Oui car ça m'a sorti de la rue tu vois. Je ne peux pas dire non. Mais quand tu as vécu dans la <b>rue</b>, avec une <b>luminosité et du monde</b> autour de toi, et que tu te retrouves ici <b>sans lumière et seul c'est compliqué</b>.</p>	pas d'obligation	IR
	<p>Jacques : Je <b>préfère la luminosité</b>, une cour et un jardin.</p> <p>Jacques : Oui car ça m'a sorti de la rue tu vois. Je ne peux pas dire non. Mais quand tu as vécu dans la <b>rue</b>, avec une <b>luminosité et du monde</b> autour de toi, et que tu te retrouves ici <b>sans lumière et seul c'est compliqué</b>.</p>	lumière artificielle et lgt sombre, renforce sentiment mal être contraste avec rue , préfère pr lum	Jacques
chauffage	<p>P3 : Mais là aussi, plus généralement, la difficulté pour nous, c'est souvent avec le logement social, lorsqu'on leur attribue un logement social, n'y a pas toujours un système de chauffage. Et donc ils doivent faire l'acquisition d'un chauffage, qu'ils <b>ne savent pas payer d'eux même</b>. Donc il faut faire des demandes à la région wallonne pour obtenir de l'argent. Mais en gros, il faut 2 ans a peu près .Et donc ça veut dire que pendant 2 ans, ils n'ont pas de chauffage. Et ça c'est quand même arrivé avec des tas de gens, ils viennent de la rue, ils ont une certaine endurance par rapport aux simples quidams, mais malgré tout c'est tellement <b>inconfortable</b> que c'est une difficulté pour eux.(RSC)</p> <p>P10 : Par exemple, en plus du chauffage, une fois il y a eu des complications pour électricité, ou la personne me disait je <b>désinvestis mon logement</b>, je vais partir retourner à la rue. Il y avait des mécontentements, je ne sais pas trop quoi entre ores et la société d'énergie, et il se renvoyait la Patate chaude, donc, la personne <b>n'avait pas de chauffage</b>, pas de lumière et le bénéficiaire <b>préférait retourner en rue du coup</b>. Mais cette personne a été reloger autre part.(RSC)</p> <p>P4 : Oui, puis ça semblait un point qui pourrait être <b>négliger entre guillemets par rapport à la problématique vraiment de sans abri</b>. Mais au final on remarqué que c'est comme s'ils avaient espéré avoir enfin un logement. C'est comme si c'était un <b>rêve qui tombait à l'eau</b>. Le logement, le <b>manque de chaleur</b>. Et au final, cette problématique-là de chaleur s'ajoute aussi à la problématique de solitude qu'on avait évoqué tantôt, s'ajoute à toutes les démarches administratives qui en lien avec l'acquisition d'un logement.(RSC)</p> <p>P1 : Des fois on les loge dans des logements qui sont salubres mais qui sont par exemple qui sont des <b>gouffres à chauffage</b> et en plus ils chauffent beaucoup.(IR)</p> <p>L'intervenant expliquait que, pour le jeune qui a été relogé, il avait un appartement de <b>60m2</b>, avec une <b>grande hauteur sous plafond</b>. En raison de sa taille, le jeune avait du <b>mal à chauffer</b> le logement, malgré la présence de six radiateurs. Il avait donc <b>froid et consommait beaucoup d'énergie</b> donc c'était compliqué pour lui de payer les surcharges.(CBx)</p>	difficulté payer le chauffage eux même	RSC, CBx
		pas de chauffage, inconfort donc désinvestit, reve tombe à l'eau , froid	RSC, CBx
		penser que bénéficiaire pas besoin de bcp critère	RSC
		Gouffre chauffage, mauvaise iso therm	IR
		grand lgt, diff chauffer, consomme plus	CBx

rénovation	<p>P3 : Non, ce n'est pas investi encore, on a répondu à un appel à projet au niveau du relais social. Et puis c'est <b>compliqué</b> ça tout ce qui est location avec rénovation. Avec <b>notre public</b>, c'est difficile à gérer. Voilà, il y a d'autres sans abris qui ont des compétences de techniques et qui sont moins déstructurés par leur passage en rue, car il est moins long que les nôtres, nous ils sont quand même <b>moins en capacité</b>.(RSC)</p> <p>P4 : En fait, ils avaient parfois les capacités techniques, mais le problème, c'est que la <b>santé ne le permettait pas</b>. L'exemple typique, c'était de mettre en couleur un bâtiment, mais même ça c'était <b>compliqué physiquement pour eux</b>.(RSC)</p>	compliqué réaliser rénovation pour bénéficiaires	RSC
	<p>P1 : Non, mais pas vraiment. Vraiment, on ne <b>réno</b>ve pas. C'est vraiment, ils vous donnent juste le logement comme ça. Si on doit investir cinquante mille euros pour rénover avec un loyer de quatre cents euros avant qu'on soit rentable sur les loyers, ça va prendre une vie. Le logement appartient à un propriétaire. Mais le contrat de bail est au nom de l'usager. Nous on n'a rien au nom du CPAS.(CS)</p> <p>P3 : Non, (RSC)</p>	pas de rénovation	CS, RSC
	<p>P4 : Il y a plus, c'est un <b>coût</b> pour la rénovation chez eux. Même les gens qui sont dans un logement sans être sans abri réfléchissent au coût de la rénovation.(RSC)</p> <p>P1 : Si on doit investir cinquante mille euros pour rénover avec un loyer de quatre cents euros avant qu'on soit rentable sur les loyers, ça va <b>prendre une vie</b> (CS)</p>	coûts rénovation	RSC, CS

Thème : Emplacement du logement		
Organisations	Extraits	Étiquettes
RSC	<p>P7 : En générale ils veulent s'éloigner de la ville, pour ne pas consommer.</p> <p>P6 : Ils veulent être <b>proche de la ville</b> mais <b>sans être dans le centre</b>, et éviter de trop marcher.</p> <p>P2 : Si on met un consommateur en plein <b>centre-ville</b> avec un loyer de 600€, ça ne tiendra pas sur du long terme. Car il sera sur place pour consommer, il y aura les dealers, qui peuvent venir chez lui aussi squatter. Notre but, c'est quand même que la personne garde son logement le plus longtemps possible. Donc on sait que si on va mettre un consommateur en plein centre-ville, dans une rue où y a de la vente de de stupéfiants, ben ça sera plus compliqué pour lui de garder son logement longtemps.</p> <p>P3 : Y en a qui effectivement pour des raisons de mobilité on va dire qui veulent la <b>ville</b>. D'autres par contre, justement le contraire, vont demander à s'<b>éloigner de la ville</b>. De par justement, les problématiques d'assuétudes par exemple, les problèmes de sécurité aussi, ça varie aussi.</p> <p>P9 : Le critère de mobilité est quand même important pour eux parce qu'ils ne sont pas motorisés, donc ils ont besoin de pouvoir se déplacer en transport en commun et que leurs logements soient accessibles.</p> <p>P4 : Mais je pense que si y avait pas ce critère de mobilité, les gens choisiraient peut-être un peu plus la, pas la campagne, mais l'<b>extérieur de la ville</b>. Parce que justement, ils y ont vécu pendant des années et parfois, ils ont envie de changer d'air, de mode de vie.</p>	éloigner ville, centre ville,
CPAS de Seraing	<p>P2 : Ils vont préférer la ville, maintenant on va éviter en tout cas pour notre public le <b>centre-ville</b> qui est sujet à beaucoup de tentations. Donc on va essayer de sortir un petit peu, de <b>s'excentrer</b> un petit peu mais rester quand même dans le grand Seraing. On va dire on va partir trop loin.</p> <p>P1 : Ouais ils n'aiment pas quitter enfin ils aiment bien <b>Seraing</b>. La plupart ils ont toujours vécu et donc ils veulent rester ici, ils connaissent la communauté, ils ont déjà un peu leurs habitudes aussi donc ils essaient de rester ici pour la plupart.</p> <p>P2 : oui voila,(etre autonome en <b>ville</b> pas voiture)</p>	centre ville, éloigner ville
Infirmiers de rue	<p>P1 : En général au préalable moi je vais voir les gens, je leur demande dans quoi ils se projettent et caetera. T'en as qui veulent être près du <b>centre</b>, t'en as qui veulent s'<b>excentrer</b> justement pour se débarrasser des relations de rue. Il y a différents types d'envies et on essaye de répondre à ça.</p> <p>P1 : Moi je ne pense pas qu'il faut que soit loin des points de vente d'alcool. Je pense que si la personne est alcoolique, ce n'est pas parce que le logement est loin qu'il ne</p>	centre ville, éloigner ville

	va pas arriver. Il ne va pas avoir sa dose, c'est juste lui rendre le quotidien plus compliqué.	
<b>CPAS de Bruxelles</b>	<p>P1: Par contre, il y a quand même un petit hic. C'est que le quartier n'est <b>pas ouf</b>. C'est le <b>quartier</b> désert où il y a pas mal de prostitution, de trafic. Et donc, là aussi, effectivement, il se pose la question de voir comment ils vont s'intégrer dans le <b>quartier</b>. Est-ce qu'il y a des risques que le deal de la rue arrive dans le bâtiment? Est-ce que la prostitution... Tout ça, on n'en sait encore rien du tout.</p> <p>P1 : c'est voir le niveau du logement, quel est parfois aussi du quartier peut-être, etc., des problématiques du quartier ou de l'envie de la personne, si elle a vécu dans ce quartier ou pas, si elle a envie d'y aller très vite ou pas, etc., et voir si c'est adapté pour ces personnes. C'est aussi, tu vois, il y a des choix à un moment qui sont faits en disant, bon, on ne va pas non plus mettre un jeune dans un <b>quartier</b> où il sort de chez lui, il se fait reprendre direct par tous les dealers du coin et le remettre dans le réseau, tu vois, ça n'a aucun sens.</p>	question quartier craint
<b>RSC : Léana</b>	<p>Léana : Ici l'emplacement me va car il est proche de beaucoup de choses, des magasins etc.</p> <p>Léana : Je sors vers Charleroi, à pied ou en bus</p> <p>Léana : Oui (sécurité)</p>	quartier sécurisé, proche transport
<b>RSC : Marc</b>	Marc: Bien, bof car le <b>quartier</b> aime pas trop car trouve que ca craint	quartier sécurisé
<b>IR : Jacques</b>	<p>Jacques : Les alentours pas le centre-ville. Pas <b>centre-ville</b> ouais. Car c'est trop bruyant trop agressif. Mais bon sinon, la vie est belle.</p> <p>Jacques : Mais je pense que je serais prêt à <b>repartir sur Liège</b> maintenant.</p> <p>Jacques : Oui (preferer être à <b>Liège</b>) car <b>liège</b>, j'ai mes habitudes, il y a beaucoup de gens que je connais, les commerces où je suis habitué etc.</p>	éloigné centre ville, centre ville
<b>IR : David</b>	<p>pour le 1<sup>er</sup> lgt : David : Non, j'ai quand même eu une demande c'est de ne <b>pas quitter la rue Saint Gilles</b>. C'était bien j'avais la pharmacie pas loin, le médecin, de l'autre côté l'avocat. Y'avait tout en bas de chez moi c'était bien.</p> <p>2eme lgt futur : David : Pourquoi on parle du futur, je ne l'ai pas encore. Tu veux que je te dise quoi ? Une de mes attentes c'est de <b>pas être à Liège</b>, ne pas commettre les mêmes erreurs, l'alcoolisme, la rue, les gens</p>	centre ville, éloigner centre ville

Thème : Emplacement du logement			
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
éloigner ville	P7 : En générale ils veulent s'éloigner de la ville, pour ne <b>pas consommer</b> . (RSC)	éviter tentation	RSC, CS
	P6 : Ils veulent être proche de la ville mais sans être dans le centre, (RSC)		
	P3 : D'autres par contre, justement le contraire, vont demander à s'éloigner de la ville. De par justement, les <b>problématiques d'assuétudes</b> par exemple, les problèmes de <b>sécurité</b> aussi, ça varie aussi. (RSC)	sécurité	RSC, Jacques
	P4 : Mais je pense que si y avait pas ce critère de mobilité, les gens choisiraient peut-être un peu plus la, pas la campagne, mais l'extérieur de la ville. Parce que justement, ils y ont vécu pendant des années et parfois, ils ont <b>envie de changer d'air, de mode de vie</b> . (RSC)		
	P2 : Si on met un consommateur en plein centre-ville avec un loyer de 600€, ça ne tiendra pas sur du long terme. Car il sera sur <b>place pour consommer</b> , il y aura les dealers, qui peuvent venir chez lui aussi <b>squatter</b> . Notre but, c'est quand même que la personne garde son logement le plus longtemps possible. Donc on sait que si on va mettre un consommateur en plein centre-ville, dans une rue où y a de la <b>vente de stupéfiants, ben ça sera plus compliqué pour lui de garder son logement longtemps</b> . (RSC)	s'éloigner mauvaise fréquentation/squatt	RSC, IR, CBx , David
P2 : maintenant on va éviter en tout cas pour notre public le centre-ville qui est sujet à beaucoup de <b>tentations</b> . Donc on va essayer de sortir un petit peu, de s'excentrer un petit peu mais rester quand même dans le grand Seraing. On va dire on va partir trop loin. (CS)	changer mode de vie	RSC, David	
P1 : ... , t'en as qui veulent s'excentrer justement pour se <b>débarrasser des relations de rue</b> . (IR)			
P1 : Moi je ne pense <b>pas</b> qu'il faut que soit <b>loin des points de vente</b> d'alcool. Je pense que si la personne est alcoolique, ce n'est pas parce que le logement est loin qu'il ne va pas arriver. Il ne va pas avoir sa dose, c'est juste lui rendre le <b>quotidien plus compliqué</b> . (IR)			
P1: Par contre, il y a quand même un petit hic. C'est que le quartier n'est pas ouf. C'est le quartier désert où il y a pas mal de prostitution, de <b>trafic</b> . Et donc, là aussi, effectivement, il se pose la question de voir comment ils vont s'intégrer dans le quartier. Est-ce qu'il y a des <b>risques que le deal de la rue arrive dans le bâtiment</b> ? Est-ce que la prostitution... Tout ça, on n'en sait encore rien du tout. (CBx)			
P1 : c'est voir le niveau du logement, quel est parfois aussi du quartier peut-être, etc., des problématiques du quartier ou de l'envie de la personne, si elle a <b>vécu dans ce quartier ou pas</b> , si elle a envie d'y aller très vite ou pas, etc., et voir si c'est adapté pour ces personnes. C'est aussi, tu vois, il y a des choix à un moment qui sont faits en disant, bon, on ne va pas non plus mettre un jeune dans un quartier où il sort de chez lui, il se fait reprendre direct par tous les <b>dealers du coin et le remettre dans le réseau</b> , tu vois, ça n'a aucun sens. (CBx)			
Jacques : Les alentours pas le centre-ville. Pas centre-ville ouais. Car c'est			

	<p>trop <b>bruyant trop agressif</b>. Mais bon sinon, la vie est belle.</p> <p>2eme lgt futur : David : Pourquoi on parle du futur, je ne l'ai pas encore. Tu veux que je te dise quoi ? Une de mes attentes c'est de pas être à Liège, <b>ne pas commettre les mêmes erreurs, l'alcoolisme, la rue, les gens</b></p>		
centre ville	<p>P2 : Ils vont préférer la ville... (CS)</p> <p>P1 : Ouais ils n'aiment pas quitter enfin ils aiment bien Seraing. La plupart ils ont toujours vécu et donc ils veulent rester ici, ils <b>connaissent la communauté</b>, ils ont déjà un peu leurs <b>habitudes</b> aussi donc ils essaient de rester ici pour la plupart. (CS)</p> <p>P2 : oui voila,(etre autonome en ville <b>pas voiture</b>) (CS)</p> <p>P3 : Y en a qui effectivement pour des raisons de <b>mobilité</b> on va dire qui veulent la ville. (RSC)</p> <p>P9 : Le critère de mobilité est quand même important pour eux parce qu'ils ne sont <b>pas motorisés</b>, donc ils ont besoin de pouvoir se <b>déplacer en transport en commun</b> et que leurs logements soient accessibles. (RSC)</p> <p>1 : En général au préalable moi je vais voir les gens, je leur demande dans quoi ils se projettent et caetera. T'en as qui veulent être près du centre (IR)</p>	<p>habitude, connaissance, vécu</p>	<p>CS, Jacques</p>
	<p>Léana : Ici l'emplacement me va car il est <b>proche de beaucoup de choses, des magasins etc.</b></p> <p>Léana : Je sors vers Charleroi, <b>à pied ou en bus</b></p> <p>Jacques : Mais je pense que je serais prêt à repartir sur Liège maintenant.</p> <p>Jacques : Oui(preferer être à Liège) car liège, j'ai mes <b>habitudes</b>, il y a beaucoup de gens que je connais, les commerces où je suis <b>habitué</b> etc</p> <p>pour le 1 er lgt : David : Non, j'ai quand même eu une demande c'est de ne pas quitter la rue Saint Gilles. <b>C'était bien j'avais la pharmacie pas loin, le médecin, de l'autre côté l'avocat.</b> Y'avait tout en bas de chez moi c'était bien.</p>	<p>mobilité : être autonome car pas motorisé, transport commun</p>	<p>CS, RSC, Leana, David</p>
quartier sécurisé	<p>Léana : Oui (sécurité)</p> <p>Marc: Bien, bof car le quartier aime pas trop car trouve que ca <b>craint</b></p>	<p>pas secu quartier</p>	<p>marc</p>
		<p>sécu quartier</p>	<p>leana</p>

Thème : Aménagements intérieurs		
Organisations	Extraits	Étiquettes
RSC	<p>P9 : Oui, ils ont besoin d'un temps d'adaptation et ça passe par l'investissement du logement, en mettant des meubles, en faisant connaissance avec le quartier, le voisinage..</p> <p>P4 : Pour les meubles s'ils avaient des logements comme on fait maintenant où la garde-robe est déjà intégrée dans les murs, ça ce serait l'idéal. Pour ne pas avoir besoin d'acheter un meuble. Et comme ils n'ont pas les moyens financiers, ils achètent en général des meubles qui ne sont pas forcément <b>solides</b> donc ils cassent vite.</p> <p>P7 : Ca c'est eux qui décident, pour pouvoir se <b>sentir plus chez eux</b>.</p> <p>P4 : Oui on rend visite, l'ameublement fait partie de ça hein. Plus le <b>logement est vide</b>, plus ce sentiment <b>d'inconfort</b> est présent.</p>	investissement, meuble solide
CPAS de Seraing	<p>P3 : Ça dépend mais c'est du coup c'était une personne qui venait d'Afghanistan et pour lui il fallait absolument des tapis chez lui, c'était la <b>première chose</b> donc même avant les machines etc il fallait qu'il y ait des tapis il en a mis partout quoi.</p> <p>P3 : Par contre si elle n'a pas de <b>meubles</b>, ce sera la première chose. Un lit un frigo pour subvenir aux besoins premiers.</p> <p>P2 : Mais ça c'est vraiment au cas par cas, mais je dirais que la plupart du temps c'est quand même les <b>meubles</b>. Oui probablement, oui il ne peut pas mettre enfin directement plein de meubles, c'est d'abord il doit choisir. C'est le <b>lit et le frigo</b>, c'est vraiment les premiers. Tu vois même le matelas, et le frigo, le cadre du lit encore ça parlera après, et une télé. La <b>télé</b> c'est un élément très important. Vous passez d'un endroit en rue où il y a toujours beaucoup de bruit, beaucoup d'agitation, vous êtes au milieu de tout ça. Des fois quand ils arrivent en logement, qu'on ferme la porte, que c'est extrêmement calme et qu'ils sont tout seuls. Ça arrive parfois que ça déclenche des angoisses. Plus le parcours en rue est long, plus souvent quand on arrive en logement, c'est difficile. Donc on se rend compte que l'occupationnel c'est très important quand ils arrivent en logement et donc une télévision par exemple, c'est quand même souvent un truc qui demande parce que ça leur permet d'avoir un petit peu de bruit, d'avoir une occupation, de se sentir un petit peu moins seul parfois.</p> <p>P1 : Peut-être aussi le matériel immobilier assez <b>robuste</b>. Avoir un mobilier robuste ou pas cher dans un premier temps, le temps de savoir vivre en autonomie. Je sais moi par exemple dans dans les studios je ne vais pas partir sur une chaise à septante-cinq euros, parce qu'il y a un risque de se casser dans les deux semaines. Donc je préfère avoir le budget pour la rechanger peut-être trois fois le temps que la personne comprenne. Que d'investir et puis me retrouver coincé parce que je fais du budget pour changer de chaise. Parce que je sais qu'immanquablement ça risque d'arriver, peut-être que ça n'arrivera pas, mais vu que c'est du cas par cas de nouveau c'est susceptible d'arriver.</p>	investissement, télé, meuble solide
Infirmiers de rue	<p>P1 : Mais ça c'est en fait à chaque fois des solutions qu'on doit trouver au cas par cas pour les gens. Il y a une patiente qui a repeint chez elle et elle aimait bien. Ca lui permettait de <b>s'approprier les lieux</b>. T'en as d'autres le fait qu'il puisse être avec ses animaux ça fait en sorte <b>qu'il est chez lui</b>. Il prend ça aussi comme une excuse presque pour garder le logement. C'est-à-dire qu'il a vécu pendant des années à la Chartreuse, il a quatre ou cinq chats et un gros chien et en fait c'est sa raison de vivre</p>	investissement, télé

	<p>quoi de prendre soin de ces animaux. Et il dit « moi si je garde le logement c'est pour mes animaux, pour qu'ils soient bien et tout sinon je retournerai au camp ». Il trouve des raisons externes, se faire violence parce qu'en fait voilà payer un loyer tous les mois, maintenir en ordre, payer ses factures d'électricité, gérer les contacts avec les voisins, en fait c'est toutes des choses qui angoisse. Donc il se trouve des raisons extrêmes comme je te dis, genre c'est pas pour moi que je le fais.</p> <p>P1 : Mais ce n'est pas nécessairement eux qui achètent mais ils sont contents quand nous on peut leur amener via des dons. Tu vois les anciens électro, genre <b>télé</b> ou quoi parce que du coup ça les occupe ça fait du bruit ça occupe l'espace. Sinon en termes d'achat ouais non c'est plus télévisuel.</p>	
<b>CPAS de Bruxelles</b>	<p>P1 : C'est une bonne question. Ce n'est pas tout à fait clair. P1 : Pour les 5 logements, je pense que là, c'est la personne qui va meubler. C'est plus facile que ça soit comme ça. La personne prenne après tout, quand elle part. Ou elle revend. C'est peut-être un peu d'argent.</p>	question meuble
<b>RSC : Léana</b>	<p>Léana : En général je ne fais que le <b>ménage et dormir ici</b>, sinon je ne fais rien. Je sors souvent marcher.</p> <p>Léana : Dans ma <b>chambre des fois</b> j'y vais un peu, mais juste pour faire des tiktok. Dans ma pièce (cuisine) j'y vais rarement à part pour chauffer des trucs. Et dans ma salle de bain, c'est la pièce où <b>souvent je suis</b> le plus parce que j'aime bien me sentir propre. Je dors ici (canapé dans le salon) par contre.</p>	investissement
<b>RSC : Marc</b>	<p>Il regarde la <b>télé</b> et des films toute la journée. Il utilise son lit et son <b>fauteuil</b> principalement.</p>	télé, investissement
<b>IR : Jacques</b>	<p>Jacques: Ma seule compagnie c'est de regarder des <b>films</b>.</p> <p>Jacques : Je suis pratiquement toujours ici sur mon <b>fauteuil</b> à regarder la <b>télé</b>. Des fois je me fais à manger aussi bon pas grand-chose mais voilà.</p>	télé, investissement,
<b>IR : David</b>	/	/

Thème : Aménagements intérieurs				
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences	
investissement	<p>P9 : Oui, ils ont besoin d'un <b>temps d'adaptation</b> et ça passe par l'investissement du logement, en mettant des <b>meubles</b>,...(RSC)</p> <p>P7 : Ca c'est eux qui <b>décident</b>, pour pouvoir se sentir plus chez eux (RSC)</p> <p>P1 : Mais ça c'est en fait à chaque fois des solutions qu'on doit trouver au cas par cas pour les gens. Il y a une patiente qui a <b>repeint</b> chez elle et elle aimait bien. Ca lui permettait de <b>s'approprier les lieux</b>. T'en as d'autres le fait qu'il puisse être avec ses <b>animaux ça fait en sorte qu'il est chez lui</b>. Il prend ça aussi comme une excuse presque pour garder le logement. C'est-à-dire qu'il a vécu pendant des années à la Chartreuse, il a quatre ou cinq chats et un gros chien et en fait c'est sa raison de vivre quoi de prendre soin de ces animaux. Et il dit « moi si je garde le logement c'est pour mes animaux, pour qu'ils soient bien et tout sinon je retournerai au camp ». Il trouve des raisons externes, se faire violence parce qu'en fait voilà payer un loyer tous les mois, maintenir en ordre, payer ses factures d'électricité, gérer les contacts avec les voisins, en fait c'est toutes des choses qui angoisse. Donc il se trouve des raisons extrêmes comme je te dis, genre c'est pas pour moi que je le fais. (IR)</p>	adaptation grace meuble pour sentir chez eux	RSC	
	<p>3 : Ça dépend mais c'est du coup c'était une personne qui venait d'Afghanistan et pour lui il fallait absolument des <b>tapis</b> chez lui, c'était la première chose donc même avant les machines etc il fallait qu'il y ait des tapis il en a mis partout quoi. (CS)</p> <p>Léana : En général je ne fais que le ménage et dormir ici, sinon je ne fais rien. Je sors souvent marcher.</p> <p>Léana : Dans ma chambre des fois j'y vais un peu, mais juste pour faire des tiktok. Dans ma pièce (cuisine) j'y vais rarement à part pour chauffer des trucs. Et dans ma salle de bain, c'est la pièce où souvent je suis le plus parce que j'aime bien me sentir propre. Je dors ici (canapé dans le salon) par contre.</p> <p>Léana : Ma machine à laver est cassé oui, mettre de la <b>peinture et des cadres</b></p>	appropriation peinture, tapis, animaux , décoration	IR, CS, Léana	
	<p>Jacques: Ma seule compagnie c'est de regarder des films.</p> <p>Jacques : Je suis pratiquement toujours ici sur mon fauteuil à regarder la télé. Des fois je me fais à manger aussi bon pas grand-chose mais voilà.</p>	que salon, pas chambre, peu cuisine, bcp sdb sors bcp, peu investi (canapé, rien ds cuisine, pas télé pas meuble)	Léana	
	<p>Marc : Il regarde la télé et des films toute la journée. Il utilise son lit et son fauteuil principalement.</p>	reste fauteuil	Marc, Jacques	
	meuble solide	<p>P4 : Pour les meubles s'ils avaient des logements comme on fait maintenant où la <b>garde-robe est déjà intégrée</b> dans les murs, ça ce serait l'idéal. Pour ne pas avoir besoin d'acheter un meuble. Et comme ils n'ont pas les <b>moyens financiers</b>, ils achètent en général des meubles qui ne sont pas forcément solides donc ils cassent vite. (RSC)</p>	meuble intégrée	RSC
		<p>P1 : Peut-être aussi le matériel immobilier assez robuste. Avoir un mobilier robuste ou pas cher dans un premier temps, le temps de savoir vivre en autonomie. Je sais moi par exemple dans dans les studios je ne vais pas partir sur une chaise à septante-cinq euros, parce qu'il y a un risque de se casser dans les deux semaines. Donc je préfère <b>avoir le budget</b> pour la rechanger peut-être trois fois le temps que la personne comprenne. Que d'investir et puis me retrouver coincé parce que je fais du budget pour</p>	pas bcp de moyen	RSC, CS

	changer de chaise. Parce que je sais qu'immanquablement ça risque d'arriver, peut-être que ça n'arrivera pas, mais vu que c'est du cas par cas de nouveau c'est susceptible d'arriver. (CS)	meuble casse vite	RSC, CS
télé	P2 : La télé c'est un élément très important. Vous passez d'un endroit en rue où il y a toujours beaucoup de <b>bruit, beaucoup d'agitation, vous êtes au milieu de tout ça</b> . Des fois quand ils arrivent en logement, qu'on ferme la porte, que c'est extrêmement <b>calme</b> et qu'ils sont tout seuls. Ça arrive parfois que ça déclenche des <b>angoisses</b> . Plus le parcours en rue est long, plus souvent quand on arrive en logement, c'est difficile. Donc on se rend compte que l'occupationnel c'est très important quand ils arrivent en logement et donc une télévision par exemple, c'est quand même souvent un truc qui demande parce que ça leur permet d'avoir un <b>petit peu de bruit</b> , d'avoir une <b>occupation</b> , de se sentir un petit peu <b>moins seul</b> parfois. (CS)	occupationnel, bruit,	CS, IR
	P1 : Mais ce n'est pas nécessairement eux qui achètent mais ils sont contents quand nous on peut leur amener via des dons. Tu vois les anciens électro, genre télé ou quoi parce que du coup ça les occupe ça fait du <b>bruit ça occupe l'espace</b> . Sinon en termes d'achat ouais non c'est plus télévisuel. (IR)	contraste rue, angoisse, (lien CBX jardin acalme )	IR
	Jacques: Ma seule compagnie c'est de regarder des films. Jacques : Je suis pratiquement toujours ici sur mon fauteuil à regarder la télé. Des fois je me fais à manger aussi bon pas grand-chose mais voilà. Marc : Il regarde la télé et des films toute la journée. Il utilise son lit et son fauteuil principalement.	utilisé	Jacques, Marc
question meuble BX	P1 : C'est une bonne question. Ce n'est pas tout à fait clair. P1 : Pour les 5 logements, je pense que là, c'est la personne qui va meubler. C'est plus facile que ça soit comme ça. La personne prenne après tout, quand elle part. Ou elle revend. C'est peut-être un peu d'argent.	benef meuble mais pas sur	CBx
espace	P1 : Je pense à un truc pour le logement et l'emplacement, mais il y a un jeune, par exemple, il a refusé un logement qui était côté jardin, parce que c'était trop calme. Il voulait un logement côté rue. Parce qu'il avait besoin du bruit, parce qu'il était habitué à ce bruit. Et donc, c'était pour lui rassurant, tu vois. C'est tout bête, mais c'est important pour eux.	côté jardin trop calme	Cbx

Thème : Espaces extérieurs		
Entité interrogée	Extraits	Étiquettes
RSC	<p>P2 : "Encore une fois, pas au début. C'est après qu'il <b>demande</b> des extérieurs. Mais comme je dis au début, ils prennent la première chose qui vient."</p> <p>P4 : "En vrai, le fait qu'il n'y ait pas de <b>balcon</b> ce n'est pas plus mal pour eux. Car ça demanderait trop de vigilance, car des fois ils sont trop alcoolisés. Au début en tout cas. Après ça évolue, et pourquoi pas leur en proposer un plus tard."</p>	balcon, demande
CPAS de Seraing	<p>P2 : "Ça encore une fois ça dépend des gens. Il y en a qui ont une consommation où ils vont juste planer. Il y en a d'autres qui ont une consommation plus festive et c'est vrai que ça m'inquiète un petit peu plus. On a eu des expériences où des personnes sont tombées d'un <b>balcon</b>, à plusieurs reprises."</p>	balcon
Infirmiers de rue	<p>P1 : "Oui, il y a plusieurs logements qui ont de petites cours. Il y a aussi un logement avec un <b>balcon</b>. Il y a certains logements qui ont des petits extras comme ça."</p> <p>P1 : "C'est toujours bien mais je n'ai pas l'impression que c'est <b>utilisé</b>. Alors par exemple, il y en a un je ne crois pas qu'il utilise la cour. A la rue St Gille non plus, à part pour aller pisser. S'ils ont des chats et des animaux peut-être c'est mieux. Le logement à Seraing il met des poubelles sur son balcon. D'autres l'utilisent pour aller fumer dehors. Mais je pense qu'il est content que ce soit là, mais il ne l'utilise pas beaucoup. Donc je pense que c'est vu comme quelque chose de positif, mais qui n'exploite pas."</p> <p>P1 : "Par exemple pour la personne ayant des animaux, <b>on ne l'aurait pas relogé</b> dans le studio, <b>s'il n'y avait pas eu de cours</b>."</p>	utilisé, balcon, nécessaire
CPAS de Bruxelles	/	/
RSC : Léana	/	/
RSC : Marc	/	/
IR : Jacques	Jacques : <b>Je préfère</b> la luminosité, une cour et un jardin.	demande
IR : David	/	/

Thème : Espaces extérieurs			
Étiquettes	Extraits	Sous-étiquettes	Convergences
balcon	P4 : "En vrai, le fait qu'il n'y ai pas de balcon ce n'est pas plus mal pour eux. Car ça demanderait trop de vigilance, car des fois ils sont trop alcoolisés. Au début en tout cas." (RSC)	éviter	RSC
	P2 : Il y en a qui ont une consommation où ils vont juste planer. Il y en a d'autres qui ont une consommation plus festive et c'est vrai que ça m'inquiète un petit peu plus quoi. On a eu des expériences où des personnes tombent d'un balcon, à plusieurs reprises. " (CS)		
	P1 : "Oui, il y a plusieurs logements qui ont de petits cours. Il y a aussi un logement avec un balcon. Il y a certains logements qui ont des petits extras comme ça." (IR)	dangereux	RSC, CS
demande	P2 : "Encore une fois, pas au début. C'est après qu'il demande des extérieurs. Mais comme je dis au début, ils prennent la première chose qui vient." (RSC)	pas une 1ere demande	RSC
	Jacques : "Je préfère la luminosité, une cour et un jardin."	envie d'extérieur	Jacques
nécessaire	P1 : "Par exemple pour la personne ayant des animaux, on ne l'aurait pas relogé dans le studio s'il n'y avait pas eu de cours. Après il sort beaucoup et il se promène beaucoup. Mais bon si c'est quand même quelque chose auquel on est attentif "(IR)	animaux préférable	IR
utilisé	P1 : "Toujours bien oui. C'est toujours bien mais je n'ai pas l'impression que c'est utilisé. Par exemple, y'en a un je crois pas qu'il utilise la cour. A rue rue St Gille non plus, à part pour aller pisser. S'ils ont des chats et des animaux peut-être c'est mieux. Le logement à Seraing il met des poubelles sur son balcon. D'autre l'utilise pour aller fumer dehors. Mais je pense qu'il est content que ce soit là, mais il n'utilise pas beaucoup. Donc je pense que c'est vu comme quelque chose de positif mais qui n'exploite pas." (IR)	pas exploité, autre usage, reste positif	IR

Thème : Une réflexion en construction autour du logement		
Organisations	Extraits	Étiquettes
<b>RSC</b>	<p>P3 : C'était <b>intéressant</b> pour nous, ça nous oblige à <b>réfléchir</b> autour du logement. On est tellement dans la <b>routine</b> qu'on ne fait pas attention à ce genre de chose.</p> <p>P4 : C'est vrai qu'on <b>réfléchit plutôt aux bénéficiaires</b>, la problématique de l'intégration. Ça nous permet de rêver haha.</p> <p>P3 : Mais je pense qu'on a, on a enfin moi non plus, j'ai <b>jamais lu quelque chose qui concernait le logement</b> en lui-même.</p> <p>P3 : C'est vrai que je n'avais <b>jamais penser</b> à ça mais ils sont nombreux à ne pas utiliser tout l'appartement.</p>	
<b>CBx</b>	<p>Tout ce qui <b>touche vraiment à la structure des bâtiments, en fait, ça reste une grosse question pour nous aussi</b>. Là, on est en train de mettre les 5 logements qu'on va avoir. Ils sont top, vraiment. Ils sont parfaitement rénovés. Ils sont super beaux et tout.</p>	

Thème : Place des architectes dans les dispositifs HF		
Organisations	Extraits	Étiquettes
<b>CPAS de Seraing</b>	<p>P1 : De toute façon ce sont les critères c'est plus de vous. Mais je réfléchis aux architectes auxquels on a dû faire appel, vu c'est un marché on est régi par la loi sur le marché public. Et donc comme pour le bâtiment la rénovation que je vous ai expliqué rue Ferrer on a fait appel à un auteur de projet pour faire une proposition de plan et de projet par rapport aux idées qu'on avait et on leur a expliqué le public qu'on avait. Et je ne pense pas qu'ils aillent dans la conception des studios fait autrement qu'ils auraient fait pour quelqu'un d'autre.</p> <p>P2 : On n'a pas les sous. Ça coûte un peu cher. (travailler avec architectes)</p>	

## Annexe 9 : Synthèse des recommandations en termes de logements issus des entretiens

Dans cette grille, le signe ✓ désigne les apports et effets sur le bénéficiaire, et ✗ désigne plutôt les outils ou éléments à mettre en place pour respecter la recommandation. Ce tableau est réalisé par Blanche Chausset.

Critères	Recommandations	Effets et modalités	Références
Typologie du bâtiment	Prévoir un logement individuel et dispersé	✓ Limiter la stigmatisation et l'effet "ghettos" pour une meilleure intégration	RSC CS CBx
		✓ Favorable pour les personnes avec des problèmes d'assuétudes	RSC
		✓ Favorable pour les personnes avec des problèmes mentaux	RSC IR
		✓ Limite les difficultés de gestions	RSC CS
		✓ Offrir un sentiment de d'intimité et sécurité et de contrôle	Léana
	Appartements au RDC	✓ Éviter les escaliers pour personnes avec des problèmes de mobilités ✓ Garantir l'accessibilité au logement	RSC IR CS
		✓ Éviter les escaliers pour personnes avec des problèmes d'assuétudes	CS
	Peu de voisin	✓ Minimiser gêne pour les voisins pour minimiser les tensions avec les personnes avec des problèmes de comportements	CS
	Minimiser la taille du logement : studio	✓ Diminuer la consommation de chauffage compliqué à prendre en charge pour les bénéficiaires	CBx
		✓ Facile d'entretien	IR

		✓ Limiter de renforcer le sentiment de solitude	RSC CBx	
		✓ Adapter car souvent n'investissent pas tout l'espace	RSC Jacques Marc Léana	
	Logement côté rue	✓ Si besoin d'un environnement sonore familial	CBx	
Qualité du logement	Prévoir un logement salubre, non dégradé	✓ Offrir un sentiment de dignité ✓ Être sans-abri ne signifie pas mériter moins	IR RSC	
		✓ Non-possibilité d'entreprendre des rénovations à cause du coûts	CS RSC	
		✓ Non-possibilité d'entreprendre des rénovations à cause des difficultés à réaliser cette tâche pour des bénéficiaires	RSC	
	Assurer une bonne lumière naturelle	✓ Améliorer le confort et la perception du lieu ✓ Limiter le contraste entre la rue et le logement	Jacques	
	Garantir une isolation acoustique efficace	✓ Préserver l'intimité et diminuer sentiment de persécution pour les personnes avec des problèmes mentaux ✓ Limiter le non-investissement de tout l'espace de leur logement	RSC	
		✓ Réduire les tensions avec le voisinage	IR	
	Garantir une isolation thermique efficace	✓ Offrir un confort ✓ Limiter le retour en rue	RSC CBx	
		✓ Limiter la désillusion de retrouver la chaleur du logement	RSC	
	Centre-ville	Être proche des transports en commun et des services	✓ Favoriser l'autonomie dans les déplacements pour les bénéficiaires qui n'ont ni permis de conduire ni voiture	RSC CS David

<b>Emplacement / Localisation</b>		Privilégié un quartier qu'ils connaissent	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Attachement au lieu de vie, aux habitudes et connaissances</li> </ul>	CS Jacques
	S'éloigner du centre-ville	Éloigner le logement des points de vente d'alcool et de drogue	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réduire les tentations pour les personnes avec des problèmes d'assuétudes en démarche de réduction ou de sevrage</li> <li>🔧 Eviter les quartiers de deal</li> </ul>	RSC CS
			<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ N'évite pas les consommations, rend le quotidien juste plus compliqué</li> </ul>	IR
		Privilégier un quartier différent de ce qu'ils ont connus	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permet une rupture avec les mauvaises fréquentations de la rue</li> <li>✓ Changer de mode de vie</li> </ul>	RSC IR David
		Privilégier un quartier sécurisant et calme	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limiter un environnement bruyant et agressif</li> </ul>	Jacques Marc
<b>Espaces intérieurs</b>	Permettre la personnalisation et la décoration		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Favoriser l'appropriation des lieux</li> <li>🔧 Choisir les meubles, décorations (peinture, tapis, ...)</li> </ul>	RSC IR Léana CS CBx
			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diminuer le sentiment de solitude</li> <li>🔧 Meubler</li> </ul>	RSC CBx
	Attention porter sur les revêtements de murs et les matériaux		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Améliorer gestion des nuisibles pour personne avec problèmes d'hygiène</li> <li>✓ Limiter les dégradations</li> <li>🔧 Favoriser matériaux/revêtement lisse et pas en bois</li> </ul>	RSC
	Assurer un cadre rassurant		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sentiment de sécurité chez eux</li> <li>🔧 Mise en place de parlophone</li> </ul>	CS

	Importance de la télévision	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Occupationnel</li> <li>✓ Diminue la solitude, angoisse</li> <li>✓ Diminue transition entre la rue et le calme du logement</li> </ul>	IR CS Jacques Marc
	Qualité du mobiliers	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permet de réduire coût d'aménagement</li> <li>✓ Limiter que le mobilier se casse</li> <li>🔧 Prévoir des mobiliers robustes</li> <li>🔧 Prévoir des garde-robes intégrés</li> </ul>	CS RSC
<b>Espaces extérieurs</b>	Eviter les balcons	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limiter le risque de tomber pour les personnes avec des problèmes d'assuétudes</li> </ul>	RSC CS
	Prévoir si un besoin spécifique est identifié	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Préférable si présence d'animaux</li> <li>✓ Éviter de mobiliser des logements avec extérieurs sous-utilisés</li> </ul>	IR

## Annexe 10. Tableaux comparatifs

Dans cette grille, le signe ✓ désigne les apports et effets sur le bénéficiaire, et ⚙️ désigne plutôt les outils ou éléments à mettre en place pour respecter la recommandation. Ce tableau est réalisé par Blanche Chausset.

Critères	Recommandations	Effets et modalités	Références
Typologie du bâtiment	Prévoir un logement individuel et dispersé	✓ Limiter la stigmatisation et l'effet "ghettos" pour une meilleure intégration	RSC CS CBx
		✓ Favorable pour les personnes avec des problèmes d'assuétudes	RSC
		✓ Favorable pour les personnes avec des problèmes mentaux	RSC IR
		✓ Limite les difficultés de gestions	RSC CS
		✓ Offrir un sentiment de d'intimité et sécurité et de contrôle	Léana
	Appartements au RDC	✓ Éviter les escaliers pour personnes avec des problèmes de mobilités ✓ Garantir l'accessibilité au logement	RSC IR CS
		✓ Éviter les escaliers pour personnes avec des problèmes d'assuétudes	CS
	Peu de voisin	✓ Minimiser gêne pour les voisins pour minimiser les tensions avec les personnes avec des problèmes de comportements	CS
	Minimiser la taille du logement : studio	✓ Diminuer la consommation de chauffage compliqué à prendre en charge pour les bénéficiaires	CBx
		✓ Facile d'entretien	IR

		✓ Limiter de renforcer le sentiment de solitude	RSC CBx	
		✓ Adapter car souvent n'investissent pas tout l'espace	RSC Jacques Marc Léana	
	Logement côté rue	✓ Si besoin d'un environnement sonore familial	CBx	
Qualité du logement	Prévoir un logement salubre, non dégradé	✓ Offrir un sentiment de dignité ✓ Être sans-abri ne signifie pas mériter moins	IR RSC	
		✓ Non-possibilité d'entreprendre des rénovations à cause du coûts	CS RSC	
		✓ Non-possibilité d'entreprendre des rénovations à cause des difficultés à réaliser cette tâche pour des bénéficiaires	RSC	
	Assurer une bonne lumière naturelle	✓ Améliorer le confort et la perception du lieu ✓ Limiter le contraste entre la rue et le logement	Jacques	
	Garantir une isolation acoustique efficace	✓ Préserver l'intimité et diminuer sentiment de persécution pour les personnes avec des problèmes mentaux ✓ Limiter le non-investissement de tout l'espace de leur logement	RSC	
		✓ Réduire les tensions avec le voisinage	IR	
	Garantir une isolation thermique efficace	✓ Offrir un confort ✓ Limiter le retour en rue	RSC CBx	
		✓ Limiter la désillusion de retrouver la chaleur du logement	RSC	
	Centre-ville	Être proche des transports en commun et des services	✓ Favoriser l'autonomie dans les déplacements pour les bénéficiaires qui n'ont ni permis de conduire ni voiture	RSC CS David

Emplacement / Localisation		Privilégié un quartier qu'ils connaissent	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Attachement au lieu de vie, aux habitudes et connaissances</li> </ul>	CS Jacques
	S'éloigner du centre-ville	Éloigner le logement des points de vente d'alcool et de drogue	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réduire les tentations pour les personnes avec des problèmes d'assuétudes en démarche de réduction ou de sevrage</li> <li>🔧 Eviter les quartiers de deal</li> </ul>	RSC CS
			<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ N'évite pas les consommations, rend le quotidien juste plus compliqué</li> </ul>	IR
		Privilégier un quartier différent de ce qu'ils ont connus	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permet une rupture avec les mauvaises fréquentations de la rue</li> <li>✓ Changer de mode de vie</li> </ul>	RSC IR David
		Privilégier un quartier sécurisant et calme	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limiter un environnement bruyant et agressif</li> </ul>	Jacques Marc
Espaces intérieurs	Permettre la personnalisation et la décoration		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Favoriser l'appropriation des lieux</li> <li>🔧 Choisir les meubles, décorations (peinture, tapis, ...)</li> </ul>	RSC IR Léana CS CBx
			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diminuer le sentiment de solitude</li> <li>🔧 Meubler</li> </ul>	RSC CBx
	Attention porter sur les revêtements de murs et les matériaux		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Améliorer gestion des nuisibles pour personne avec problèmes d'hygiène</li> <li>✓ Limite les dégradations</li> <li>🔧 Favoriser matériaux/revêtement lisse et pas en bois</li> </ul>	RSC
	Assurer un cadre rassurant		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sentiment de sécurité chez eux</li> <li>🔧 Mise en place de parlophone</li> </ul>	CS

	Importance de la télévision	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Occupationnel</li> <li>✓ Diminue la solitude, angoisse</li> <li>✓ Diminue transition entre la rue et le calme du logement</li> </ul>	IR CS Jacques Marc
	Qualité du mobiliers	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permet de réduire coût d'aménagement</li> <li>✓ Limiter que le mobilier se casse</li> <li>🔧 Prévoir des mobiliers robustes</li> <li>🔧 Prévoir des garde-robes intégrés</li> </ul>	CS RSC
Espaces extérieurs	Eviter les balcons	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limiter le risque de tomber pour les personnes avec des problèmes d'assuétudes</li> </ul>	RSC CS
	Prévoir si un besoin spécifique est identifié	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Préférable si présence d'animaux</li> <li>✓ Éviter de mobiliser des logements avec extérieurs sous-utilisés</li> </ul>	IR

Critères	Recommandations	Effets et modalités	Références
Typologie du bâtiment	Prévoir un logement individuel et dispersé	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limiter la stigmatisation et l'effet « ghettos » pour une meilleure intégration</li> <li>✓ Favorable pour les bénéficiaires ayant des problèmes mentaux</li> </ul>	(Wittman et al., 2017)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offrir un sentiment de d'intimité et sécurité</li> </ul>	(Rollings & Boll, 2021) (Wittman et al., 2017)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offrir un sentiment de contrôle</li> </ul>	(Rollings & Bollo, 2021)
Qualité du logement	Prévoir un logement salubre, non dégradé	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réduire le stress et la charge mentale</li> </ul>	(Lo Sardo, 2016) (Rollings & Bollo, 2021)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offrir un sentiment de dignité</li> <li>✓ Diminuer la stigmatisation</li> <li>✓ Offrir un confort</li> <li>🔧 Logement bien chauffé, sans humidité, nuisibles ou dégradations visibles</li> </ul>	(Rollings & Bollo, 2021)
	Assurer une bonne lumière naturelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Améliorer le confort et la perception du lieu</li> </ul>	(Rollings & Bollo, 2021)
	Garantir une isolation acoustique efficace	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Préserver l'intimité</li> <li>✓ Réduire les tensions avec le voisinage</li> </ul>	(Lo Sardo, 2016)
Emplacement / Localisation	Être proche des transports en commun et des services	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Favoriser l'autonomie dans les déplacements pour les bénéficiaires qui n'ont ni permis de conduire ni voiture</li> </ul>	(Wittman et al., 2017) (Rollings & Bollo, 2021)
	Éloigner le logement des points de vente d'alcool	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réduire les tentations pour les personnes en démarche de réduction ou de sevrage</li> </ul>	(Wittman et al., 2017)
	Privilégier un quartier tolérant	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Éviter les problèmes juridiques</li> </ul>	(Wittman et al., 2017)

	Privilégier un quartier sécurisant et calme	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offrir un sentiment de bien-être et d'intégration</li> </ul>	(Wittman et al., 2017) (Rollings & Bollo, 2021)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Éviter les quartiers avec un fort taux de criminalité</li> <li>✗ Privilégier un quartier avec des espaces sociaux</li> <li>✗ Éviter les quartiers où le bénéficiaire pourrait être harcelé</li> </ul>	(Pleace, 2016)
Espaces intérieurs	Permettre la personnalisation et la décoration	✓ Favoriser l'appropriation des lieux	(Rollings & Bollo, 2021)
	Fournir équipements de base (cuisine, salle de bain, rangements)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reprendre des routines quotidiennes</li> <li>✓ Renforcer l'autonomie</li> </ul>	(Rollings & Bollo, 2021)
Espaces extérieurs	Maintenir une connexion avec l'extérieur	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Prévoir un balcon</li> <li>✗ Installer de grandes baies vitrées</li> </ul>	(L'Avenir, 2017)