

DIAGNOSTIC COMMUNAUTAIRE DES PROJETS HOUSING FIRST EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



samusocial
.brussels



RÉALISÉ DANS LE CADRE DE L'APPEL À PROJET
« LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET INCLUSION
SOCIALE : SPORT ET CULTURE COMME LEVIER
DANS LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ »
ET DANS LE CADRE DU PROJET « PROCESSUS
D’AFFILIATION SOCIALE CHEZ LES LOCATAIRES
HOUSING FIRST : DÉVELOPPEMENT DE
NOUVELLES MÉTHODOLOGIES »

Smes asbl
DIOGENES asbl
Infirmiers de rue asbl
New Samusocial

PHOTOGRAPHIES

© Laurent Gilson
© Freepik.com
© Smes

MISE EN PAGE

Bérangère Jadin

ÉDITEUR REONSABLE

Mathieu De Backer
Smes ASBL
Rue du Progrès, 323
1030 Schaerbeek
RPM : Bruxelles-Capitale
NE : 0475 627 523
IBAN : BE 26 0682 4115 1929

AVEC LE SOUTIEN DE



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPF INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
SURVIVRE OU « HABITER » ? LE PROCESSUS DU RÉTABLISSEMENT TRAVERSÉ PAR LES INÉGALITÉS SOCIALES ET UN SENTIMENT DE SOLITUDE	6
HYPOTHÈSES	7
COMMUNAUTÉS, LESQUELLES ?	7
OBJECTIFS DU DIAGNOSTIC	8
MÉTHODOLOGIE	9
L'APPROCHE COMMUNAUTAIRE DE SANTÉ	9
CRÉATION D'UN SAVOIR EXPÉRIENTIEL	10
PARTICIPATION	11
DISPOSITIF COMMUNAUTAIRE	13
MÉTHODES UTILISÉES	15
ANALYSE	16
LECTURE DE DOCUMENTS PERTINENTS	16
ENTRETIENS AVEC DES INFORMATEURS CLÉ	17
ENTRETIEN AVEC BENOÎT DU GROUPE DES HOMMES DES MAROLLES	17
RENCONTRE AVEC ÉMELINE ET PARTICIPATION À L'ASSEMBLÉE DES LOCATAIRES DE NAMUR	18
RENCONTRE AVEC FRANÇOISE DE L'ESPACE 51	18
ATELIER D'EXPRESSION CRÉATRICE AVEC UNE ÉQUIPE D'ACCOMPAGNEMENT HOUSING FIRST, AUTOUR DU THÈME « PROJET COMMUNAUTAIRE »	19
QUESTIONNAIRE ADRESSÉ AUX LOCATAIRES	20
GÉNÉRALITÉS	20
FAMILLE OU RÉSEAUX DE RELATIONS SOCIALES ?	21
À PARTIR DE LA SINGULARITÉ... QU'EST-CE QUE JE VEUX ET QU'EST-CE QUE JE FAIS ?	24
QUESTIONNAIRE ADRESSÉ AUX PROFESSIONNELS	26

CONCLUSIONS	28
LE CONSEIL DES LOCATAIRES COMME DISPOSITIF CENTRAL, TRANSVERSAL ET PARTICIPATIF	29
LE PARI DU GROUPE	30
LE PROCESSUS CRÉATIF ET LES MÉDIATIONS ARTISTIQUES	30
L'OUTREACH	31
LES PARTENARIATS	32
ANNEXES	34
ANNEXE 1 – QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES LOCATAIRES	35
ANNEXE 2 – QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ÉQUIPES	39
ANNEXE 3 – CONSEIL DES LOCATAIRES - OBJECTIFS ET MODE DE FONCTIONNEMENT	40
ANNEXE 4 – CHARTE DU CONSEIL DES LOCATAIRES HOUSING FIRST	46



INTRODUCTION

Ce diagnostic communautaire a été réalisé grâce à la Coupole Housing First (HF), un groupe de travail qui rassemble les coordinations des quatre projets Housing First bruxellois (Smes, New Samusocial, Infirmiers de rue et DIOGENES).

Les équipes des quatre projets, confrontées à la solitude des locataires et aux difficultés d'inclusion sociale qui limitent les possibilités de s'inscrire durablement dans des liens territoriaux, sociaux et culturels, choisis, accessibles et de qualité, étaient désireuses de mettre en place de nouvelles pratiques d'accompagnement qui ciblent des domaines de la vie différents de la santé et de l'accès aux droits (estime de soi, accès à la culture, liens sociaux, communautaires, citoyens, etc.).

Dans un premier temps, ce travail a été rendu possible grâce au soutien financier de La Loterie Nationale dans le cadre de l'appel à projets « Lutte contre la pauvreté et inclusion sociale : sport et culture comme levier dans la lutte contre la pauvreté ».

L'analyse étant un préliminaire nécessaire au développement d'un tel projet transversal et participatif, ce premier soutien a permis d'engager une chargée de projet et travailleuse de terrain : Isabella Reati, qui a mené l'enquête, entamé la rédaction de ce diagnostic et initié le début d'un projet communautaire visant à soutenir les locataires dans leur processus de rétablissement par l'affiliation sociale.

En 2020-21, un soutien financier de la Cocom et du SPP Intégration Sociale a permis de poursuivre ce travail d'analyse, de développer davantage le projet communautaire de réaffiliation sociale des locataires en multipliant et en précisant les pratiques communautaires avec une équipe plus nombreuse dans le cadre du projet : « Processus d'affiliation sociale chez les usagers Housing First : développement de nouvelles méthodologies ». Ce soutien a également permis d'accompagner individuellement des locataires, d'analyser et de mettre en parallèle les données récoltées avec l'évaluation des pratiques de terrain et d'élaborer les conclusions de ce diagnostic.





SURVIVRE OU « HABITER » ? LE PROCESSUS DU RÉTABLISSEMENT TRAVERSÉ PAR LES INÉGALITÉS SOCIALES ET UN SENTIMENT DE SOLITUDE

Les personnes accompagnées par les projets Housing First accèdent au logement et au statut de « locataires ». Une fois logées les enjeux de survie au quotidien s'amenuisent au profit d'autres difficultés (dettes, troubles psychiques et physiques, addictions, etc.). Les inégalités sociales auxquelles elles ont été confrontées continuent d'exister. L'entrée en logement est un premier socle de stabilisation mais bien souvent persiste un sentiment de rupture sociale, de solitude et de précarité.

Ce sentiment de précarité peut être défini comme la peur que le cumul des fragilités et l'instabilité des conditions de vie puisse à tout moment faire basculer la personne vers la perte de ses acquis et de son statut social. Il semble maintenir les personnes dans une logique de survie et freiner le mouvement vers une réelle amélioration de la qualité de vie.

Mais à quoi tient ce sentiment de solitude que vivent les personnes anciennement sans-abri et comment y remédier ? Emménager dans un logement peut signifier se retrouver parfois avec moins de liens sociaux que ce qu'ils n'avaient en rue, ou être isolé dans un nouveau territoire (qu'est l'appartement) et un nouveau quartier éloigné de celui arpenté habituellement. Cela peut constituer en soi une nouvelle forme de rupture. La nouvelle vie « de l'autre côté de la rue » n'est pas toujours si facile à habiter. À quoi bon retrouver un toit et ses droits sociaux, quand il n'y a plus grand monde autour de soi ?

HYPOTHÈSES

Les besoins de relation et d'appartenance sociale sont constants pour chacun d'entre nous, dès notre naissance.

Les ruptures (familiales, professionnelles, migratoires) qui ont jalonné le parcours de vie des personnes accompagnées, ont fini par fragiliser leur rapport au collectif. L'environnement se trouve connoté négativement et est teinté de vécus d'exclusion, d'abandon ou de contrainte.

Est-ce que pour autant, un parcours de vie difficile implique de devoir nécessairement rester en retrait de la vie collective et citoyenne ?

On observe que même les personnes ayant développé les comportements les plus antisociaux cherchent une certaine place dans le collectif, ne fût-ce que pour voir s'il s'y rejoue, pour elles, une autre histoire d'exclusion.

Est-ce qu'un travail qui vise l'affiliation sociale, c'est-à-dire à donner plus de consistance et/ou renouveler les cercles communautaires autour des locataires, pourrait avoir un impact positif sur le processus personnel de rétablissement ?

À l'occasion du premier appel à projet, nous avons fait l'hypothèse que le processus de rétablissement n'est pas exclusivement une question individuelle, et qu'il peut être soutenu à travers des nouvelles expériences, créatrices de nouveaux rapports à soi et aux autres, vécues au sein de la dimension collective et des cercles communautaires qui se trouvent autour de soi.

COMMUNAUTÉS, LESQUELLES ?

À entendre les locataires parler de leur réseau social, il semblerait que la plupart soient très isolés. Célibataires pour la plupart, peu de locataires peuvent compter sur des relations familiales sereines et soutenantes. Quelques-uns ont gardé des relations amicales avec leurs compagnons de rue, qu'ils appellent plutôt des connaissances ou des « potes » que des amis, et quand ils sortent de chez eux beaucoup reviennent arpenter les territoires habités en rue, où ils retrouvent personnes et lieux familiers.





Il n'est pas si simple d'investir le nouveau quartier, cela prend du temps et nécessite souvent d'être accompagné. Pour reprendre les mots d'un travailleur d'une équipe d'accompagnement HF, cela ne va pas de soi pour les locataires d'« être quelqu'un qui peut aller quelque part ». Dans une grande ville comme Bruxelles, il existe dans tous les quartiers un réseau associatif qui pourrait favoriser la vie sociale, mais ils n'y ont souvent pas accès. De par leurs apparences, leurs habitudes de consommation ou leurs bizarreries, ils préfèrent continuer à fréquenter les lieux d'accueil pour sans-abri, moins contraignants et à plus bas seuil d'accès.

Pourtant, quand on leur pose la question, la plupart disent désirer une nouvelle vie, faire de nouvelles rencontres, fréquenter des lieux « normaux » où ils ne seraient pas étiquetés comme sans-abri ou malades ou toxicomanes.

Les entretiens que nous avons eus avec les locataires nous font penser que finalement, les personnes qui constituent le premier cercle communautaire et sur qui ils peuvent compter sont les travailleurs qui les accompagnent au sein des projets Housing First et ceux qui les ont accompagnés en rue. C'est donc à partir de ces équipes que peut s'amorcer un premier mouvement vers d'autres cercles communautaires, pourvu qu'on puisse identifier lesquels répondent au mieux à leurs besoins.

OBJECTIFS DU DIAGNOSTIC

Les objectifs du diagnostic sont d'une part, de mettre en lumière les caractéristiques du public, identifier ses besoins et ce qui dans la réalité fait obstacle à une inclusion sociale qui puisse contribuer à sa qualité (et espérance) de vie, et d'autre part de tenter d'y répondre en renforçant les cercles communautaires déjà existants et en en créant de nouveaux à travers des dispositifs de groupe.

Le diagnostic communautaire est le point de départ de cette démarche. Il avance en parallèle avec la mise en place de nouvelles pratiques qui nous aident à comprendre les besoins des personnes et qui se déploient à partir de leurs centres d'intérêt.

MÉTHODOLOGIE

L'APPROCHE COMMUNAUTAIRE DE SANTÉ

Pour répondre par des actions concrètes aux problématiques complexes et imbriquées des locataires Housing First, nous sommes partis du postulat qu'au-delà des situations individuelles qui peuvent parfois sembler inextricables, il existe un contour, un contexte, un système qui contribue (ou pas) à l'amélioration de leur santé et leur qualité de vie.

Tout en reconnaissant l'importance d'aborder chaque personne et situation dans sa singularité, nous avons voulu tourner notre regard vers ce contexte. En écoutant les témoignages des locataires, il est facile de se rendre compte que certaines difficultés pourraient être dépassées, s'il y avait une plus grande cohésion entre les personnes et les lieux qui se trouvent autour. Cette façon d'aborder les choses, qui se rapproche de ce qu'on appelle l'approche communautaire en santé, nous a semblé pertinente.

Selon la Plateforme de Santé mentale communautaire¹, on pourrait définir l'approche communautaire en santé mentale comme « un ensemble de pratiques qui vont de la prévention au soin², qui mobilisent des personnes autour d'un besoin commun, en vue de faire émerger des ressources suffisantes pour faire face à une ou des difficultés qu'elles vivent », des « modes d'intervention alternatifs, en interface ou en complémentarité avec d'autres (...) se déroulant le plus souvent en groupe, dans des collectifs où les participants sont avant tout considérés comme des habitants d'un quartier, des citoyens, des personnes qui, même si elles sont en souffrance et vivent des situations de précarité sociale, ont des compétences et des savoirs à valoriser ». Les pratiques en santé mentale communautaire concernent une communauté définie comme un ensemble de personnes présentant un sentiment d'appartenance. La communauté peut se définir selon un espace géographique et/ou des caractéristiques communes et/ou un intérêt commun et/ou une situation problématique commune. La communauté est « un espace contenant, assurant la protection de ses membres (physique et psychique), permettant la constitution de leur identité, faisant fonction de transition (entre l'intérieur et l'extérieur de la communauté) et produisant une culture propre à cette communauté » (X. Rengers sur base d'écrits de R. Kaës, D. Anzieu, entre autres). L'approche communautaire a une double visée, de santé mentale et politique (citoyenne). Elle agit donc comme un continuum intégrant la clinique et l'action politique : les interventions peuvent circuler dans le continuum, selon les moments, les publics et les portes d'entrée privilégiées.

Les façons de tendre vers ces visées sont aussi nombreuses que variées. Chaque projet a sa manière de voir et de définir les besoins de son public et tente d'y apporter des réponses avec ses compétences propres, et c'est dans cette variété d'offre que le public pourra, finalement, choisir quelque chose qui fait sens pour lui.

¹ La Plateforme en Santé mentale communautaire est un groupe de travail bruxellois, fondé par le SSM le Méridien en 2009, qui rassemble les professionnels de différents projets communautaires dans le domaine de la santé mentale. Elle a publié un argumentaire et organisé des journées d'études afin que les pratiques communautaires en santé mentale soient reconnues et financées.

² La Plateforme précise encore que dans l'approche communautaire, le soin est envisagé selon les notions de *cure* (« soigner ») et de *care* (« prendre soin »).



Notre projet communautaire ne fait pas exception à la règle, il s'est développé en prenant pour postulat qu'une amélioration de la qualité de vie de notre public passe par sa participation active à la vie citoyenne et peut être amélioré par une réponse collective à leurs problématiques d'exclusion, d'isolement social, etc.

C'est pour cela que nous avons inscrit ce diagnostic dans un espace social plus large et avons tenté d'impliquer les acteurs et partenaires concernés.

Dans la pratique, nous avons développé un mode de fonctionnement qui est à la fois processus de construction et visée du projet autour de ces trois mots-clés : savoir expérientiel, participation et dispositif communautaire.

CRÉATION D'UN SAVOIR EXPÉRIENTIEL

Les dispositifs communautaires que nous avons mis en œuvre se voulaient donc les plus proches possibles du désir des locataires en intégrant la dimension de l'expérience et du processus.

En deçà de ces modes de fonctionnement, il nous est apparu crucial de déterminer un socle théorique, un « savoir » sur lequel poser les fondations de nos dispositifs. Nous avons choisi une approche expérientielle en partant de l'idée que celle-ci allait constituer la matière à partir de laquelle allait s'élaborer notre savoir. Quand nous parlons d'expérience, nous ne parlons pas de ce que nous savons déjà mais de s'ouvrir à d'autres manières de faire.

Quelques pratiques communautaires existent aujourd'hui dans des institutions qui travaillent avec un public similaire au Housing First. Nous les avons rencontrées pour nourrir notre réflexion. Cependant, notre mission étant de trouver une alternative adéquate aux besoins de notre public, nous n'avons pas cherché à dénicher des dispositifs tout faits, qui « marchent » et à les reproduire. D'un autre côté, le mode d'intervention pratiqué dans le Housing First – visites à domicile ou en rue – fait de nous des travailleurs itinérants et « hors murs ». Par exemple, les dispositifs communautaires pratiqués dans des institutions résidentielles comme les maisons d'accueil pour personnes sans-abri ou institutions psychiatriques auraient été difficilement transposables.



Pour étayer notre démarche, revenons au mot « expérience ». Le dictionnaire le définit de la manière suivante : « Pratique de quelque chose, de quelqu'un, épreuve de quelque chose, dont découlent un savoir, une connaissance, une habitude ; connaissance tirée de cette pratique » (Larousse), ou encore « L'expérience est un fait vécu. Fait d'acquérir, volontairement ou non, ou de développer la connaissance des êtres et des choses par leur pratique et par une confrontation plus ou moins longue de soi avec le monde » (Dict. Et. Trésor de la Langue Française).

Il y aurait beaucoup à dire sur ces définitions, mais ce qui nous importe est le champ qu'ouvre le mot « expérience ». À partir de ces définitions, nous pourrions retenir les mots : épreuve, pratique, connaissance, savoir et habitude.

À partir de la pratique, nous avons tracé les contours d'un socle de savoir, toujours en construction, et qui ressemble plus à une posture professionnelle qu'à un contenu exhaustif. Ce savoir, expérientiel, horizontal, issu du vécu de chacun et de celui commun aux travailleurs et aux locataires, a été le fil rouge qui a orienté le développement du projet communautaire sur toute sa durée. Tout le long du projet, nous avons proposé aux locataires de s'inscrire dans des processus. Nous avons fait le pari que, si une nouvelle expérience de soi et du collectif émerge à travers ces processus, cela opère une transformation en soi, ce « quelque chose » de nouveau pourra s'exporter et se vivre ailleurs, être utile dans d'autres contextes.

Bien que le Housing First tel que définit par Sam Tsemberis dans « Pathways for Housing » ne place pas la dimension communautaire au centre du dispositif, nous avons tenu à rester proche du modèle dans notre posture professionnelle d'accueil inconditionnel, de non-jugement, de non-coercition, de respect du choix des personnes et du soutien dans leur processus de rétablissement.

PARTICIPATION

Que ce soit du point de vue des locataires, qui ont exprimé le désir de partager une expérience avec d'autres, ou de celui des professionnels, qui ont souhaité travailler dans des agencements horizontaux, il nous a semblé essentiel de penser la dimension participative du projet. Cela devait tenir, entre autres, à la possibilité de créer des espaces où les locataires et les professionnels ne s'enferment pas dans des rôles et où chacun puisse prendre une place dans les décisions.

La participation, terme emprunté aux sciences politiques qui voit de plus en plus d'applications dans les initiatives à caractère citoyen ou social, désigne « les procédures, démarches ou tentatives faites pour donner un rôle aux individus dans la prise de décision affectant la communauté ou l'organisation dont ils font partie.

La participation, représentant tout à la fois l'outil le plus basique et le plus complet de la démocratie participative, consisterait ainsi à prendre part »³. Dans le concept de participation, il y a l'idée que le pouvoir est partagé et les décisions sont prises en concertation avec toutes les personnes concernées : professionnels, non-professionnels, usagers, experts, profanes, minorités, etc.

Pour des personnes pour qui le groupe et la société représentent surtout la contrainte, la coercition et ne comportent pas beaucoup de possibilités de s'émanciper, la participation ne va pas de soi. Et pourtant, il nous a semblé que les locataires étaient les mieux placés pour décider de ce qui leur convenait, et qu'il serait plus intéressant de partir des désirs et besoins qu'ils expriment, plutôt que de partir de nos représentations.

De la même manière, il nous a semblé que les équipes d'accompagnement de terrain, en tant que premier cercle se trouvant autour des personnes que nous suivons, avaient un rôle-clé à jouer et que leurs participations étaient tout aussi importante. Ce rôle-clé des équipes de terrain s'articule autour de plusieurs éléments : la position de proximité qu'elles occupent vis-à-vis des locataires, leurs capacités à constituer un lien vers l'extérieur et leurs regards cliniques, précieux repères qui ramènent notre regard vers les besoins des locataires. Les travailleurs de terrain ont donc été invités à s'appropriier le dispositif, à prendre part à sa construction et son évolution, et à y participer activement.

D'autres participations ont été encouragées, comme la participation à l'assemblée participative de l'Espace 51, lieu où nous avons commencé nos activités communautaires, et qui fonctionne comme un lieu collectif avec un mode de gouvernance participatif. D'autres partenaires ou associations du secteur ont été également impliqués, comme l'asbl Article 27.

³ MELIN, Pierre, CHOAY, Françoise, 2000, Dictionnaire de l'urbanisme et de l'aménagement.



DISPOSITIF COMMUNAUTAIRE

Les premières activités communautaires ont été mises en place dans le cadre du financement « Lutte contre la pauvreté et inclusion sociale : sport et culture comme levier dans la lutte contre la pauvreté ». Dans le champ suffisamment large de ces domaines, nous avons créé un dispositif qui permette aux locataires de choisir les activités à réaliser. De la même manière, nous avons porté beaucoup d'attention aux aspects qui se trouvent autour des activités tels que la structure du dispositif, la manière dont cela se passe, l'expérience qui se vit, les dynamiques de groupe. Nous avons essayé d'élargir notre regard aux mouvements qui peuvent émerger au sein d'un groupe entre les problématiques individuelles et collectives.

La dimension du groupe a suscité dès le début des réticences parmi certains travailleurs des équipes d'accompagnement : « Le communautaire ne marchera pas, ce dont les locataires ont besoin, c'est qu'on les accompagne individuellement vers des lieux d'activité. Beaucoup d'entre eux ont des comportements difficiles à gérer et une grande réticence à socialiser ».

En effet, le premier appel à projet concernait uniquement la dimension communautaire et les particularités de notre public font qu'être ensemble ne va pas toujours de soi ou n'est pas toujours possible.

Nous avons adressés ces difficultés à trois niveaux. Une réflexion a été menée sur les conditions pouvant faciliter la dynamique de groupe, comme la qualité de l'accueil, le seuil d'accès, le droit à la circulation, la participation... Un accompagnement individuel complémentaire est devenu possible (grâce à une nouvelle subvention) facilitant un travail en profondeur sur la capacité à entrer en lien et à trouver sa place au sein d'un groupe. Les premiers résultats des activités ont été rassurants et ont encouragé la participation des locataires comme l'investissement des professionnels.

Récemment un travailleur, en parlant d'un jeune locataire devenu assidu aux activités nous disait « Ce n'est pas celui sur qui on aurait parié. Il ne sort pas de son quartier, et pourtant il vient jusqu'ici, il accroche ! »

Nous avons conclu qu'en mettant chaque locataire au centre de notre travail et en l'accompagnant dans son parcours personnel et unique, de la manière qui lui convient le mieux, on trouve un chemin qui semble être plus satisfaisant. Que ce soit via des activités communautaires, un suivi individuel ou les deux combinés. En voici trois exemples.





Un locataire que nous connaissons depuis longtemps, M., ayant des dons artistiques et une grande culture générale (histoire, politique, philosophie), se plaignait de solitude et de la monotonie de ses journées. Il avait comme seul lieu de socialisation l'hôpital psychiatrique dans lequel il était parfois hospitalisé, et il lui était même arrivé de demander une hospitalisation dans les moments où la solitude lui devenait trop pesante. Ce locataire a accepté de répondre au questionnaire et nous l'avons ensuite sollicité régulièrement pour participer aux activités et sorties. Il était réticent à l'idée de se retrouver en groupe, qu'il voyait comme menaçant, à cause de son parcours de vie et de sa paranoïa. Il a progressivement accepté une sortie au cinéma, une balade avec son chien puis un repas pour Noël. Mais ce n'est que quand nous avons pu l'accompagner individuellement qu'il a pu réaliser des choses plus personnelles et signifiantes pour lui. Il a collaboré activement à la rédaction du journal des locataires né pendant le premier confinement, en proposant des sujets d'articles, il a travaillé à leur relecture et a fait plusieurs planches d'illustrations qui ont été publiées.

Par ailleurs, un jeune locataire, C., avec qui nous avons un bon contact, mais avec qui nous n'arrivions pas à mettre en forme un projet individuel, a commencé à participer à un groupe de dessin où il a vite trouvé sa place en apprenant aux autres et en prenant un rôle de leadership.

Une autre locataire, H., qui nous exprimait sans cesse des plaintes à propos de son logement, de sa situation financière et de sa santé fragile, a évoqué lors de nos rencontres l'envie de changer son intérieur pour se sentir mieux chez elle. Nous avons commencé par repeindre son appartement, puis avec le temps elle, a participé à des activités de groupe, lors desquelles elle a pu sortir de ses ruminations, prendre une part active en étant à l'écoute des autres, se découvrir une patience et des ressources relationnelles très appréciées par les autres.

En observant cela, nous avons constaté que les dimensions communautaires et individuelles sont complémentaires : la dimension collective est un appui pour certains et leur permet d'émerger en tant qu'individus, de l'autre côté, le suivi individuel peut être plus indiqué à certains moments, en cas de grand enfermement psychique ou quand l'accès vers le groupe n'est pas possible. L'accompagnement individuel nous permet d'aller chercher certains locataires là où ils sont et là où ils en ont besoin (aller les chercher physiquement, les rejoindre là où ils sont psychiquement, leur permettre d'exprimer des rêves, mettre en forme un projet et accompagner sa réalisation).

MÉTHODES UTILISÉES

Plusieurs méthodes, tant quantitatives que qualitatives ont été utilisées. Nous avons notamment contextualisé notre recherche avec la lecture de documents pertinents (une bibliographie est présentée au point « Analyse »). Nous avons récolté des observations de terrain et nous nous sommes entretenus avec des informateurs-clé ayant des pratiques communautaires variées, afin de nous enrichir de leurs points de vue et échanger autour de nos questions. Nous avons mis au point un questionnaire à destination des locataires, qui a été élaboré avec la participation des quatre équipes d'accompagnement Housing First. Enfin, nous avons adressé un second questionnaire à destination des équipes d'accompagnement des quatre projets Housing First.

Concernant le questionnaire à destination des locataires, composé de 45 questions (voir annexe 1, page 35 à 38), nous avons convenu avec les équipes des quatre projets de nous intéresser aussi bien à des questions sur la situation actuelle des locataires (situation sociale, état de santé, relations, lieux fréquentés, compétences et savoir-faire) qu'à des questions concernant ce qu'ils aimeraient mettre en place dans leurs vies pour le futur (besoins, envies, domaines qu'ils souhaitent investir ou améliorer) afin de pouvoir prendre en compte les compétences des locataires et mettre en lumière des pistes.

Mais comment faire remplir les questionnaires ? Doit-on les faire remplir par les équipes d'accompagnement pendant une visite à domicile ? Doit-on les faire remplir par la travailleuse transversale qui était en charge du projet communautaire ? Comment amener la discussion, comment laisser suffisamment de place aux locataires dans ce processus ? Des discussions ont été menées avec les travailleurs de chaque projet à ces sujets et des solutions au cas par cas ont été trouvées. De manière générale, les questionnaires ont été remplis dans le cadre d'une visite spécialement prévue pour cela et menée de manière suffisamment ouverte pour que les locataires soient libres de répondre (ou pas) aux questions comme ils le souhaitent. Tous les questionnaires ont été remplis de manière anonyme. Dans certains cas, les équipes ont complété a posteriori des parties des questionnaires pour des locataires qu'ils connaissent bien.

Pour ce qui est de l'échantillon identifié, nous avons soumis les questionnaires à 35 locataires logés dans les projets Housing First bruxellois, tant des hommes que des femmes, entre 18 et 60 ans, tous ayant été sans-abri (au minimum pendant au moins 6 mois, certains jusqu'à 20 ans) et qui présentent (ou ont présenté) des addictions et des troubles psychiques. La plupart ayant également des problèmes somatiques.

Les 35 questionnaires ont été ainsi répartis de la manière suivante :

- 10 questionnaires pour des locataires du Smes ;
- 10 pour des locataires d'Infirmiers de Rue ;
- 10 pour DIOGENES ;
- 5 pour le Samusocial.

Enfin, nous avons adressé un second questionnaire à destination des équipes d'accompagnement des quatre projets Housing First. Le questionnaire adressé aux équipes d'accompagnement a porté sur des questions autour de la santé des locataires pour récolter des données de santé globalisées et il a comporté une série de questions ouvertes permettant de relater les expériences communautaires déjà réalisées au sein des projets, ou en proposer d'autres à réaliser.

ANALYSE

LECTURE DE DOCUMENTS PERTINENTS

La lecture de documents pertinents nous a aidés aussi bien à façonner la manière dont nous avons pensé le projet qu'à donner forme à nos dispositifs communautaires dans la pratique.

Une bibliographie des textes consultés est présentée ci-dessous :

- *Pathways to Housing, the Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, S. Tsemberis, 2011 ;
- *Pratiques communautaires au sein des services de santé mentale*, Argumentaire de la Plate-forme en Santé Mentale Communautaire, juin 2015 ;
- *Le Diagnostic communautaire*, chapitre 4 de Santé publique, santé communautaire, S. Tessier, J.-B. Audreys, M.-A. Ribeiro, 2014 ;
- *Dossier thématique Santé communautaire*, Mental'Idées, Ligue bruxelloise francophone pour la santé mentale, n° 5, janvier 2005 ;
- *Action communautaire en santé, un outil pour la pratique*, Fédération des maisons médicales, Santé Communauté Participation (SACOPAR), Centre local de promotion de la santé de Charleroi-Thuin (CLPSCT), décembre 2013 ;
- *Le travail thérapeutique en psychiatrie*, F. Tosquelles, 1967 ;
- *L'expression, psychothérapie et création*, J. Broustra, 1996.





ENTRETIENS AVEC DES INFORMATEURS CLÉ

Nous avons également eu l'intérêt de nous entretenir avec d'autres professionnels ayant des pratiques communautaires variées, afin d'enrichir notre point de vue du leur et d'échanger autour de nos questions. En voici un résumé.

ENTRETIEN AVEC BENOÎT DU GROUPE DES HOMMES DES MAROLLES

Benoît est psychologue clinicien, animateur du Groupe des Hommes des Marolles, un lieu d'accueil et d'échanges informels entre les hommes du quartier des Marolles en rupture de liens ou en perte de repères, groupe qui existe depuis 2005.

Le cadre posé par les professionnels autour de ce projet nous a intéressés car le public est fort semblable au public du Housing First.

L'accueil est inconditionnel et le cadre très souple, à savoir que tout le monde est accueilli pourvu qu'il y ait dans le groupe une parole respectueuse et un comportement non violent. Au fil du temps, les professionnels ont compris que leur seuil de tolérance à la violence pouvait ne pas être le même que celui des membres du groupe et ont appris à accepter qu'entre les hommes un certain langage et des échanges un peu virulents sont normaux et vite oubliés. Concernant la consommation d'alcool et de drogues, le groupe a décidé de ne pas consommer pendant les réunions où se décident les activités, mais accepte les consommations pendant les activités et sorties.



RENCONTRE AVEC ÉMELINE ET PARTICIPATION À L'ASSEMBLÉE DES LOCATAIRES DE NAMUR

Le projet Housing First de Namur a mis en place un groupe communautaire qui s'appelle « Assemblée des Locataires de Namur ». L'équipe s'est inspirée du travail du Housing First de Lille et de son groupe communautaire. Le groupe a pour objectif d'accueillir les locataires HF sur le mode de l'hospitalité (café, boissons, nourriture, etc.) et d'organiser des activités récréatives. Nous avons participé à leur assemblée et avons pu observer la qualité de l'accueil, la place laissée à chacun selon ses ressources (certains sont très actifs dans la discussion, d'autres aiment organiser les activités, un autre encore aime filmer les réunions et raconter en « voix off » ce qui se passe).

RENCONTRE AVEC FRANÇOISE DE L'ESPACE 51

Françoise est artiste et psychologue, elle anime des ateliers vidéo à *L'Heure Atelier* (atelier d'arts plastiques accueillant des personnes en souffrance psychique). En 2019, un espace adjacent à l'atelier se libère et devient le point de départ d'un projet innovant : l'Espace 51, un club autofinancé et autogéré par ses membres, professionnels et non-professionnels, qui est maintenant devenu un lieu participatif et citoyen qui propose des temps d'accueil et des activités, et qui se trouve à Schaerbeek.

L'échange avec Françoise a mis en lumière son expérience et sa réflexion sur l'accueil, sa volonté de créer des espaces de vie accueillant la singularité et la souffrance psychique à travers un mode de fonctionnement horizontal qui prend soin des relations. Nous avons décidé de nous engager dans ce projet au travers d'un partenariat.



ATELIER D'EXPRESSION CRÉATRICE COLLAGE AVEC UNE ÉQUIPE D'ACCOMPAGNEMENT HOUSING FIRST, AUTOUR DU THÈME « PROJET COMMUNAUTAIRE »

Lors de l'atelier avec cette équipe, sont ressortis des éléments en mosaïque qui définissent ce que serait un dispositif communautaire suffisamment accueillant, qui pourrait renforcer l'individu en s'appuyant sur le groupe :

- l'accueil du corps vient en premier, à travers l'hospitalité. Il importe que le corps soit bien traité car dans un groupe il se compose avec celui des autres, avant même que tout autre chose ne se passe ;
- la parole offre des possibilités de relation, car elle est notre mode de communication principal, mais doit être dégagée de codes trop rigides et remise à sa juste place ;
- l'intérieur et l'extérieur, bien que liés, sont des lieux à cultiver séparément. Dans le collectif il est important de tenir compte de l'agencement des espaces et de veiller à rendre souples les modalités de circulation ;
- l'art offre la possibilité de suivre sa propre voie et d'exprimer sa singularité ;
- la loi est nécessaire et contenante, mais elle ne peut être intégrée que par l'expérience et sans coercition. La loi protège l'individu quand elle est l'expression d'un cadre coopératif où les plus forts protègent les plus faibles ;
- le collectif peut engendrer un surcroît, une augmentation des forces individuelles et un pouvoir de transformation qui dépasse la somme des individus, pourvu qu'il soit construit avec des modalités qui restent proches des désirs de chacun.

QUESTIONNAIRE ADRESSÉ AUX LOCATAIRES

Des questionnaires, nous avons pu tirer des informations qualitatives et quantitatives. Les questionnaires ont été analysés à deux niveaux, à travers une grille de lecture déterminée et à travers le regard clinique des équipes d'accompagnement.

Les questionnaires ont été conçus pour relever des informations générales (âge, sexe, situation financière, santé et ainsi de suite) pour nous aider à cerner notre public et ses besoins. Ils comportaient également des questions plus ou moins ouvertes sur les activités communautaires pour laisser la place à l'expression singulière du désir de chaque locataire en ce qui concerne les activités.

GÉNÉRALITÉS

Tous les locataires Housing First ont vécu en rue et présentent des troubles psychiques ainsi que des addictions.

Les personnes qui ont répondu au questionnaire sont des personnes adultes, environ deux tiers (63 %) d'hommes et un tiers (37 %) de femmes.

90% des personnes ont un âge compris entre 25 et 60 ans, 7 % ont entre 18 et 25 ans, 3 % ont plus de 60 ans.

Le public Housing First d'Infirmiers de Rue présente un grand nombre de personnes qui, en plus des addictions et troubles psychiques, ont des maladies physiques et problèmes somatiques importants, et la moyenne d'âge de ce public est un peu plus élevée (50 ans de moyenne) que dans les autres projets HF.

Les locataires suivis par le Samusocial sont plus jeunes (18-25 ans), ont moins de problèmes physiques et de mobilité, et les troubles psychiques et addictions vont de « modéré » à « sévère ».

Les locataires du Smes et de Diogènes ont en majorité des troubles psychiques sévères et addictions sévères, et un âge moyen de 44 ans.

Étonnamment, un tiers des locataires (33 %) déclare ne pas avoir de problèmes de santé ou souffrir d'une maladie. Plus de la moitié (57 %) déclare avoir une ou plusieurs maladies et 10% n'ont pas souhaité répondre à la question. Ceci contraste avec les données reçues par les équipes d'accompagnement. Selon l'équipe d'accompagnement d'Infirmiers de Rue, par exemple, 85% de leurs locataires souffrent de troubles psychiatriques ou du comportement, 70% d'addiction à l'alcool, 35% d'addiction à une autre drogue, 89% de maladies physiques chroniques et 32% cumulent trois des quatre problématiques. Cette différence peut s'expliquer par des raisons multiples. Dans le cas des maladies mentales, en particulier du côté des psychoses, il y a une difficulté à percevoir la maladie qu'on appelle l'anosognosie. Selon le Dr. Amador⁴, l'anosognosie toucherait 40% des personnes atteintes de schizophrénie et 50% des personnes atteintes de trouble bipolaire.

Dans le cas des maladies physiques, bien qu'un suivi médical ait déjà été mis en place en rue, des vrais diagnostics mettent parfois du temps à être posés.

Une majorité de locataires disent vivre avec des douleurs (56 %), qui dans une grande majorité de cas (83 %) ne les empêchent pas de se déplacer.

Nous pouvons en conclure que les locataires des quatre projets HF bruxellois sont des personnes dont la santé globale est fragilisée et qu'ils fonctionnent globalement de manière autonome dans leur vie quotidienne.

FAMILLE OU RÉSEAUX DE RELATIONS SOCIALES ?

« J'ai un fauteuil, mais je ne m'y assieds jamais... C'est normal, c'est un fauteuil pour une personne, un fauteuil c'est pour se mettre à plusieurs, rien que de le voir ça me déprime ».

« Je n'ai personne, même pas quelqu'un à côté de qui je peux m'asseoir dans la rue ».

N., 61 ans

⁴ Le Dr. Xavier Amador est un psychologue clinicien, professeur à l'université Columbia de New York, fondateur et directeur de la LEAP Institute (Listen-Empathize-Agree-Partner Institute) auteur de « Comment faire accepter son traitement au malade. Schizophrénie & troubles bipolaires » en 2007. Il a vécu avec un frère atteint de schizophrénie et a étudié le phénomène de l'anosognosie qu'il définit en ces termes: « L'anosognosie est un manque général de sensibilisation ou de reconnaissance du patient envers sa maladie. En d'autres mots, l'individu croit que ses illusions et hallucinations sont la réalité, et il ne reconnaît pas qu'il est malade ».



Il a été découvert que l'espérance de vie est augmentée – et ce quelle que soit la condition sociale et l'état de santé – quand on entretient des relations sociales dites « complexes », c'est-à-dire les relations sociales qui vont au-delà de l'état civil (célibataire ou en couple), telles que les relations avec les habitants du quartier, les voisins, les connaissances, les amis, les commerçants, les professionnels, etc.⁵

Dans le cas de notre public, plus de 3 personnes sur 4 (76 %) sont célibataires et vivent seules. Le quart restant des personnes sont en couple (23 %), qu'ils vivent ou non avec leur compagne/compagnon. 40 % ont des enfants, mais aucun ne vit avec eux.

Environ 57% disent avoir des relations avec la famille, 30% disent ne plus en avoir et 13% ne souhaitent pas répondre à la question.

On peut se poser la question de ce que ce taux d'abstention indique. S'agit-il d'un refus de parler de relations familiales qui peuvent être compliquées, et même douloureuses ? Sur le terrain, nous ne rencontrons que très rarement les familles. C'est souvent dans les circonstances du décès du locataire que nous les rencontrons pour la première fois. Il nous est arrivé, exceptionnellement, de voir des familles qui viennent en nombre à un enterrement, de découvrir des personnes qui s'étaient tenues éloignées sans doute en raison de la difficulté de vivre avec un proche qui cumule des problématiques lourdes.

Il nous est aussi arrivé, beaucoup plus souvent, d'être seuls à l'enterrement d'une personne : trois travailleurs sociaux, un corbillard, une fleur, une bougie et un baffle qui chante du rock-n-roll en guise d'au revoir.

Lors des entretiens et dans la pratique de terrain les locataires nous parlent quasiment tous d'un vécu difficile dès l'enfance. Pauvreté, violences intrafamiliales, institutionnalisation, traumatismes, abus, deuil précoce, alcoolisme des parents, négligences, histoire migratoire difficile, etc. Pour certains l'arrivée en rue coïncide avec une rupture progressive avec la famille, et dans certains cas cette rupture met momentanément fin à des liens toxiques quotidiens.

Quand ce n'est pas le souhait du locataire de reprendre contact avec sa famille, il semble important de mettre en place des réseaux relationnels solides, sur lesquels les locataires peuvent compter, et qui acceptent dans une certaine mesure de prendre des fonctions comme la protection, l'accompagnement, l'écoute, le soin, le maintien du cadre, etc.

5 Social Relationships and Mortality Risk: A Meta-analytic Review; Julianne Holt-Lunstad, Timothy B. Smith, J. Bradley Layton; 2010, www.researchgate.net/publication/45407031_Social_Relationships_and_Mortality_Risk_A_Meta-analytic_Review.



Pour revenir au haut taux d'abstention aux questions liées aux relations familiales, nous nous sommes également posés la question de savoir si au fond les travailleurs aussi n'avaient pas envie d'en parler, car cela les mènerait sur un terrain délicat. Par exemple, un travailleur qui suit particulièrement des jeunes nous a dit, dès le début de notre enquête, qu'il n'était pas très à l'aise de poser des questions qui ont trait à l'intime : « Quand on commence à parler de la famille, on parle souvent des raisons qui ont mené les jeunes en rue, ça devient une discussion trop intime, trop sensible pour être posée comme ça, parmi d'autres, alors que le questionnaire est censé porter surtout sur l'occupation en journée et les activités de manière pratique ». Dans le cas de ce questionnaire, d'une certaine manière c'est vrai.

Mais il est vrai aussi que chaque travailleur peut témoigner de comment il devient lui-même « intime » avec les locataires, comment il est investi de manière plus ou moins importante, et de comment il accepte d'assumer ces aspects qui sont projetés dans la relation.

Il est arrivé que certains locataires se représentent l'équipe d'accompagnement comme une sorte de cercle de personnes familières autour d'eux.

« Les locataires » nous dit un travailleur d'une équipe d'accompagnement « disent parfois de nous que nous sommes des « potes ». On se demande si on doit accepter cela, si on doit du coup mettre des distances pour ne pas entretenir une idée fausse, etc. ».

Dans une autre équipe, un locataire qui venait d'arriver en logement s'était acheté un GSM dans lequel étaient enregistrés uniquement les numéros des travailleurs de l'équipe. « Comme je ferais pour la famille » avait-il dit. Cette place particulière accordée aux travailleurs a contribué à rejouer avec l'équipe la même histoire de rejet et de persécution qu'il avait vécue avec sa famille.

Ceci semble confirmer que les équipes sont un premier cercle communautaire, une première enveloppe et un premier lieu de pensées autour des locataires. Des questions à se poser dans la pratique de travail pourraient être : comment peut-on dès lors accueillir ce que le locataire transfère sur nous, en parler et être ainsi plus libre dans la relation ? Quel est le rôle que tel locataire me demande de jouer ? Qu'est-ce qui dans ma pratique pourrait y répondre et quel autre service spécialisé pourrait répondre à ce rôle ?





À PARTIR DE LA SINGULARITÉ... QU'EST-CE QUE JE VEUX ET QU'EST-CE QUE JE FAIS ?

Le questionnaire adressé aux locataires comportait une série de questions ouvertes à propos des activités que les locataires font déjà ou qu'ils ont fait dans le passé, des lieux qu'ils fréquentent et des activités qu'ils souhaiteraient faire s'ils pouvaient se le permettre.

Le but de cette série de questions était de voir s'il y aurait des constantes, des réponses récurrentes, qui pourraient déterminer quelles initiatives collectives mettre en place, à partir des besoins et désirs des locataires. Nous ne le savions pas en commençant, mais en posant ces questions nous avons ouvert la porte à la singularité de chacun et obtenu très peu de constantes. Nous avons constaté combien les envies pouvaient être personnelles, pouvaient concerner un large éventail de domaines, sans parler du fait que les envies ont été exprimées parfois dans le délire, donc de manière singulière.

À propos du désir (« Si tu pouvais choisir, quelles activités aimerais-tu faire ? »), nous avons retrouvé, dans les réponses des locataires, une grande envie de s'exprimer, de réaliser quelque chose de soi et pour certains de laisser une trace.

Si l'on considère qu'une première étape de l'agir serait déjà de pouvoir exprimer son envie, il est intéressant de voir que les locataires qui ont été interrogés ont répondu avec un plaisir évident. Les réponses ont été multiples (faire des balades, des sorties culturelles, danser, peindre, s'occuper d'animaux), singulières (faire du bobsleigh, créer un parti communiste international à Bruxelles et en Belgique, composer de la musique, créer des bijoux) et dans des domaines variés (spa, équitation, mini-foot, cuisine, informatique, langues, nature, art, partager du bonheur avec d'autres, avoir des fous rires), certaines plus réalistes et d'autres moins. Certains ont parlé de leurs rêves, de ce qui leur donnerait du plaisir et de ce qui donnerait plus de sens à leur vie.

Il a donc été difficile de regrouper, de trouver des activités précises qui répondraient aux besoins d'une majorité de locataires, ou de déterminer des activités propres à différentes catégories de locataires. Par contre, sur le terrain, des activités précises ont émergé.

À la question « Si tu pouvais choisir, quelles activités aimerais-tu faire aujourd'hui ? », les réponses ont concerné certains domaines ou catégories :

- le corps (faire du sport, recevoir des soins de bien-être et d'esthétique, s'occuper d'animaux, bien manger et se faire à manger) ;
- la parole (parler avec des gens, passer du bon temps avec d'autres, s'exprimer, écrire, lire, voir un film, apprendre les langues) ;
- l'art et l'artisanat (peindre, sculpter, danser, faire du théâtre, écrire, apprendre à faire des bijoux ou des meubles en carton) ;
- l'intérieur (meubler son appartement, refaire la décoration, avoir un ordinateur et apprendre l'informatique, avoir du matériel pour dessiner chez soi) ;
- l'extérieur (faire des balades dans la nature, se mettre au vert, faire pousser ses légumes et d'autres plantes, aller voir des expos, faire des visites culturelles et des petits voyages, suivre des formations).

Concernant l'agir (« Pourrais-tu me décrire comment tu passes généralement la journée? »), nous avons pu identifier ce que les locataires font déjà (ou pas) et situer d'où on part si on veut mettre en place des activités. Il est apparu que la grande majorité des locataires passent leurs journées chez eux et sortent pour faire les choses qu'ils avaient l'habitude de faire en rue, comme faire la manche et consommer, ou bien les courses ou des démarches administratives.

Une majorité de personnes ont une pharmacie qu'ils fréquentent régulièrement pour recevoir un traitement de substitution. 2/3 des personnes vont régulièrement chez le médecin ou à la maison médicale pour avoir des prescriptions pour leur traitement de substitution ou pour des médicaments psychotropes (méthadone, benzodiazépines, neuroleptiques, etc.).

En dehors des anciennes habitudes de rue et des nouvelles démarches administratives liées à l'entrée en logement, environ 1/3 de locataires interrogés dit faire des choses agréables comme lire ou regarder des films quand ils sont chez eux, mais cela ne les empêche pas de se plaindre de solitude.

1/3 des personnes fréquente occasionnellement des cafés, et 10% vont parfois manger un repas complet dans un restaurant social ou un lieu d'accueil de jour pour personnes sans-abri.

Les activités décrites par les locataires semblent rester liées aux besoins primaires, aux anciennes habitudes, aux domaines de ce que les personnes connaissent et aux lieux auxquels ils avaient accès en tant que personnes sans-abri, alors que la plupart d'entre eux expriment le souhait de connaître des nouvelles personnes et de faire des activités qu'ils aiment. Le fait d'exprimer une envie puis de se mettre en mouvement pour la réaliser est un processus laborieux et semé d'obstacles.





Cela n'est pas dû uniquement à des difficultés physiques ou matérielles, étant donné que la plupart sont capables de se déplacer, cela semble plutôt lié à une perception de soi défaillante, à la honte de soi, qui mène à vouloir se cacher, éviter les contacts, ne rien vouloir demander.

Il est étonnant de voir qu'environ 30% des locataires aimeraient refaire une activité qu'ils ont pratiquée avec plaisir durant l'enfance et qu'environ 70% auraient envie d'essayer une activité qu'ils n'ont jamais pratiquée. Cela laisse une ouverture à la nouveauté et au changement. D'autre part, si on suppose que les activités que nous avons pratiquées avec bonheur étant enfants correspondent à certaines de nos ressources les plus authentiques, on peut croire que les locataires ne reconnaissent pas suffisamment leurs talents. Plusieurs sont quand même capables de mettre en avant leurs ressources : bricolage, culture et ainsi de suite.

Concernant l'affiliation sociale, il ne ressort pas clairement des questionnaires si les locataires s'identifient à l'un ou l'autre groupe d'appartenance (comme par exemple être jeune, être une femme ou homme), mais à partir de discussions qui ont eu lieu au Conseil des locataires (un des dispositifs mis en place) et dans la pratique de terrain, nous avons constaté que les jeunes préfèrent (en général) être avec des jeunes du même âge et que les femmes aiment parfois les activités entre femmes. On pourrait se demander si les hommes aussi, de ce fait, aimeraient se retrouver parfois entre eux.

QUESTIONNAIRE ADRESSÉ AUX PROFESSIONNELS

Un questionnaire a été adressé aux professionnels des quatre équipes d'accompagnement Housing First. L'idée était d'impliquer les équipes dans le projet et de travailler de manière transversale en tenant compte des différents points de vue. Chaque équipe s'était déjà penchée sur la question de la solitude des locataires, des activités, des occupations quotidiennes et des rêves. Certains avaient même déjà organisé des activités avec les locataires de manière individuelle ou collective.

Autant les équipes nous ont ramené le constat de solitude des locataires et leur envie de travailler cette dimension dans l'accompagnement, autant elles ont exprimé la difficulté de s'y consacrer à cause de leur charge de travail et de l'impératif de devoir s'occuper des urgences.



De manière générale, les équipes ont apprécié les valeurs soutenues par le projet communautaire :

- soutien de l'épanouissement personnel des locataires et du rétablissement via d'autres axes d'action que les démarches psycho-sociales ;
- l'innovation, l'ouverture au champ des possibles et au travail du rêve ;
- découverte et appropriation du quartier, de la ville, des liens territoriaux ;
- renforcement du rapport au corps et à la santé.

Bien que plusieurs travailleurs se soient dits prêts à s'investir si leur institution le permet, et prêts à assumer différents rôles (accompagnement, organisation, animation, etc.), des difficultés à plusieurs niveaux ont été évoquées.

On peut supposer que certaines difficultés sont liées au public du Housing First et peuvent se retrouver dans l'accompagnement classique :

- la stigmatisation des locataires, le fait de se voir refuser l'accès à des lieux qui sont en dehors du réseau du sans-abrisme à cause des comportements liés à la consommation, à la maladie mentale ou à la présence de chiens ;
- la difficulté de mobiliser les personnes ;
- la difficulté à trouver des activités qui aient suffisamment de sens pour qu'elles aillent jusqu'au bout de leurs démarches.

Un autre niveau de difficulté a été évoqué, plutôt lié au fait de ne pas avoir des travailleurs avec des profils spécifiques et aux conditions institutionnelles :

- la méconnaissance du réseau culturel et/ou associatif bruxellois ;
- l'absence de moyens financiers spécifiques à la réalisation d'activités ;
- l'absence de partenariats avec des institutions culturelles ou sportives ;
- le manque d'expérience dans la gestion de la dynamique des groupes.

Deux autres avis spécifiques ont été relevés par les équipes.

Pour l'équipe qui s'occupe des 18-25 ans, une attention particulière est portée au besoin qu'ils puissent fréquenter d'autres jeunes.

Pour une autre équipe, la dimension groupale pourrait ne pas convenir à la personnalité de certains locataires.

Faire des activités en groupe, c'est prendre le risque de créer des conflits et des frustrations qu'on ne sait pas gérer.

Par rapport aux difficultés structurelles les équipes ont suggéré des solutions comme : se doter de ressources humaines suffisantes afin d'accompagner les locataires dans les activités, organiser des activités avec un rythme hebdomadaire, avoir un moyen de transport pour aller chercher les locataires, avoir un budget qui permette d'organiser les activités gratuites pour les locataires et disposer de matériel sportif et artistique.

Ceci dit, les travailleurs des équipes ont proposé beaucoup d'idées d'activités à faire avec les locataires, parmi lesquelles nous avons retenu :

- la création d'espaces verts à cultiver (potagers à proximité des logements) ;
- l'organisation d'activités dont le coût est élevé et auxquelles les locataires n'auraient pas accès à cause de leur situation financière (comme faire un repas dans un très bon restaurant par exemple).

CONCLUSIONS

Le diagnostic a débuté avec le projet communautaire, en parallèle avec le déploiement des premiers dispositifs de groupe. Ceux-ci ont été ensuite ajustés et doublés d'un accompagnement individuel. Le diagnostic a amélioré la connaissance de la situation et des envies de locataires et a nourri la réflexion sur les dispositifs et les activités à proposer.

Le premier dispositif mis en place, le Conseil des Locataires, nous a permis de travailler dans une démarche participative, de partir des demandes des locataires et de travailler la dynamique de groupe. Restent des défis tels que : trouver un équilibre entre activités communautaires et suivis individuels, trouver des lieux qui nous accueillent et établir de nouveaux partenariats, renforcer le travail transversal avec les quatre projets Housing First bruxellois et soigner l'évaluation tant des suivis individuels que des activités communautaires.



LE CONSEIL DES LOCATAIRES COMME DISPOSITIF CENTRAL, TRANSVERSAL ET PARTICIPATIF

Le Conseil des Locataires a été conçu comme le dispositif central autour duquel s'articuleraient les initiatives du projet communautaire. Il a été pensé comme un dispositif participatif et transversal et à partir de lui s'est élaborée une Charte (Annexe 4). Il s'agit d'un groupe ouvert aux locataires Housing First et à toute personne qui souhaiterait y participer. Le groupe s'est réuni une fois par mois à l'Espace 51 et a été animé à tour de rôle par un travailleur d'une équipe d'accompagnement Housing First et la travailleuse transversale. De cette manière, toutes les institutions ont été représentées et les locataires ont eu l'occasion de retrouver, dans un autre cadre, les travailleurs de leur équipe d'accompagnement. Ce type de fonctionnement a permis d'une part une bonne accroche des locataires, d'autre part les travailleurs ont pu expérimenter de l'intérieur le fonctionnement du projet et vivre une expérience différente avec leurs locataires. Cela a aussi beaucoup contribué à faire avancer les réflexions. Par exemple, nous avons développé des rôles (comme celui de l'accueil, du gardien du temps, la princesse – Voir annexe 3, page 40 à 45) que chacun est invité à adopter lors des réunions.

La finalité des réunions était de se retrouver dans un lieu accueillant, où les locataires auraient la possibilité de s'exprimer et où leurs avis seraient pris en compte. Chacun à son tour a la possibilité de proposer des activités, qui seront programmées avec le groupe chaque mois, en fonction d'un vote. Les propositions moins votées n'ont pas été oubliées mais reprises lors des réunions suivantes. Du groupe, ont émergé des propositions d'activités récréatives (journée à la mer, spa pour les hommes et pour les femmes, sorties cinéma, théâtre, bowling, balades dans la nature), ainsi que des projets qui ont nécessité plus de moyens et de temps pour être réalisés (repas de Noël, atelier d'écriture, atelier radio, repas solidaire avec les enfants de 5-6^e de l'École du Logis à Watermael-Boitsfort, ciné-club, etc.).

À partir de ces expériences vécues en 2019-2020, nous avons pu dégager quelques axes de travail autour desquels poursuivre et développer notre pratique.





LE PARI DU GROUPE

Nous avons fait le pari que la dimension de groupe pourrait être bénéfique aux locataires, aussi bien pour expérimenter un fonctionnement respectueux et soutenant, que comme un lieu où « être » et développer ses compétences sociales. Cette dimension de groupe a été bien investie par notre public, et a permis à certaines personnes d'« émerger ». Bien que la dimension de groupe ne soit pas une fin en soi, elle répond à un besoin d'appartenance chez la plupart des personnes et constitue un moyen sur lequel s'appuyer pour soutenir la confiance en soi et le processus d'individuation.⁶

La mixité des âges, des genres, des personnalités, le fait de travailler avec des professionnels et non-professionnels semblent être un point très positif. La mixité semble décaler les personnes de leur situation et favorise le mouvement d'aller vers l'autre. Ceci dit, les dispositifs de groupe n'ont pas cet effet pour tout le monde, et pour répondre aux besoins de chacun il a été utile d'ajouter la dimension de l'accompagnement individuel au projet. Cela nous a permis par exemple d'accompagner individuellement certains locataires à découvrir leur quartier, reprendre contact avec leur famille ou encore réaliser un travail artistique personnel.

LE PROCESSUS CRÉATIF ET LES MÉDIATIONS ARTISTIQUES

L'utilisation de médiations artistiques comme l'écriture, le son, la photo, la vidéo, le dessin a une place importante dans nos pratiques. D'une part, nous avons utilisé les médiations artistiques comme moyens d'expression, d'autre part elles nous ont permis d'inscrire les locataires dans des processus, et de les accompagner au travers d'une posture plus horizontale.

⁶ Processus de prise de conscience de l'individualité profonde, décrit par K. G. Jung. Tel qu'il est utilisé par Jung, le terme [individuation] semble couvrir deux notions : la prise de conscience qu'on est distinct et différent des autres, et l'idée qu'on est soi-même une personne entière, indivisible. Selon Jung, l'individuation est une des tâches de la maturité (Rycr. 1972). L'individuation est « le processus psychologique qui fait d'un être humain un « individu » — une personnalité unique, indivisible, un homme total » (Jung, The Integration of the Personality).



En travaillant avec une médiation, on dispose immédiatement d'un espace intermédiaire autour duquel on œuvre ensemble et où se passe la relation. Cela implique qu'on adopte une posture différente, de collaboration, de co-création, de passage de techniques et d'accompagnement d'un processus. Cela permet de regarder ensemble un objet produit, d'en discuter. Cela permet de ne pas rester « collés » dans la relation interpersonnelle et d'accompagner un travail de création qui sera une manière pour les locataires de rendre visible et de mettre en forme quelque chose d'eux-mêmes.

L'OUTREACH⁷

Notre expérience avec ce projet a confirmé l'impression que notre public a besoin qu'on « aille le chercher » – on pourrait même dire qu'il a besoin que quelqu'un le « sorte de là où il est ». Notre intervention vise à stimuler et accompagner le mouvement, un premier mouvement vers l'extérieur, vers la nouveauté, la vie sociale, la réalisation d'un projet.

Ce genre de mouvement est difficile pour plusieurs raisons. Même quand l'intention et le désir y sont, les difficultés complexes et imbriquées des locataires (sociales, de santé, etc.) font que des situations d'urgence se créent régulièrement dans leurs vies et prennent le pas sur tout le reste.

Nous pensons que malgré les urgences, les autres aspects de la vie sur lesquels nous travaillons peuvent contribuer au bien-être et au processus de rétablissement.

C'est pourquoi nous avons déployé tous les moyens pour aller « chercher les locataires » là où ils sont, dans une sorte de « corps-à-corps » – que ce soit aller les chercher à domicile pour faire les trajets ensemble, aller les voir dans les associations qu'ils fréquentent, se donner rendez-vous à des endroits de la ville qu'ils connaissent.

7 Pratique en santé mentale qui consiste à aller rejoindre le « malade » dans son milieu de vie pour lui apporter les soins, services, etc., dont il a besoin pour continuer à vivre sa vie de manière autonome. Aux États-Unis, cette pratique existe depuis plus de 20 ans, le modèle Housing First de Sam Tsemberis est centré sur cette modalité d'action, qui s'est avérée très efficace pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale graves et itinérantes. L'expérience italienne qui a suivi la loi Basaglia de 1978 (qui a décrété la fermeture des institutions psychiatriques à longue durée) a inspiré également de nouvelles pratiques, où les soins et les services aux malades sont déplacés au sein des familles et de la vie citoyenne.

Nous avons aussi multiplié les moyens de communication, utilisé le téléphone pour certains, le courrier pour d'autres, les visites à domicile, les contacts avec les équipes d'accompagnement pour échanger des informations, etc.

Nous avons également fait en sorte de ne pas imposer trop de contraintes, toutes les activités sont gratuites, et nous tenons compte du rythme des locataires et de leurs besoins physiques (nourriture, condition physique, consommation, médicaments).

Le fait d'apporter beaucoup de soin à tous ces aspects qui se trouvent « autour » des activités a contribué à créer une ambiance particulière, un accueil, une confiance et une qualité de lien avec les locataires.

LES PARTENARIATS

De nombreuses discussions ont eu lieu au sein des équipes d'accompagnement Housing First à propos du « seuil d'accès » des lieux sportifs ou culturels, qui est trop élevé pour notre public. Les travailleurs qui ont déjà accompagné des locataires dans ces lieux le savent et s'y sont déjà frottés. Le réseau du sans-abrisme serait le seul à pouvoir accueillir de manière suffisamment peu contraignante notre public qui amène avec lui des comportements parfois compliqués à gérer en groupe.

Même si nous ne pouvons nier les difficultés qu'a notre public à s'intégrer, nous avons voulu partir d'un angle de vue différent – qui est celui qui ressort de notre enquête – à savoir que les locataires ont envie d'avoir accès à des lieux et des activités comme n'importe quel citoyen (et de vivre une nouvelle vie en dehors des lieux et personnes fréquentées en rue).

Dans cette optique, notre rôle serait de faire des liens entre les acteurs de la vie citoyenne et culturelle et notre public. Établir une communication entre des lieux et les locataires, sensibiliser les acteurs de la vie citoyenne et culturelle aux problématiques de notre public et mettre en place des partenariats nous a permis de faciliter l'accès à la culture, au sport et à la vie collective pour les locataires.

C'est ainsi que nous n'avons pas cherché des lieux « bas seuil », mais des lieux ouverts à tous (comme l'Espace 51), des associations culturelles (Article 27) et autres, pour établir des partenariats.

Le travail avec les partenaires a nécessité du temps, nous continuons à entretenir des relations et pensons à comment élargir notre réseau vers d'autres domaines que le sport et la culture, comme par exemple le maraîchage ou la transition écologique. Mais déjà maintenant, nous pouvons nous réjouir de constater que les partenariats que nous avons mis en place portent quelques fruits.

Notre public se sent comme chez lui dans des lieux ouverts à tous, participe à des ateliers qui se font en groupes mélangés, a accès à des activités culturelles et sportives et peut amener ses problématiques propres (par exemple la consommation) dans les réunions du Conseil des locataires.

Ce processus est encourageant : nous avons pu initier un mouvement, une relation, entre notre public et les cercles communautaires qui sont autour de lui, et à amorcer un dialogue qui va dans les deux sens.

DIAGNOSTIC COMMUNAUTAIRE DES PROJETS HOUSING FIRST EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Des remerciements particuliers vont aux équipes d'accompagnement psycho-sociales du Housing First bruxellois pour leur travail et leur collaboration, aux réseaux culturels, aux lieux associatifs, aux services locaux que nous avons rencontrés, pour leur ouverture d'esprit et leur volonté de mieux connaître le public Housing First.

La participation de tous ces acteurs nous a permis de construire à travers ce projet les bases d'un vivre ensemble où les locataires Housing First peuvent émerger dans leur singularité et apporter ainsi leurs nombreuses richesses au collectif.



ANNEXES

1. Questionnaire à destination des locataires
2. Questionnaire à destination des équipes
3. Conseil des locataires objectifs et mode de fonctionnement
4. Charte du Conseil des locataires



ANNEXE 1 – QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES LOCATAIRES

GÉNÉRALITÉS

Es-tu un homme ou une femme ?

Quel âge as-tu ? entre 18 et 25 ans, entre 25 et 60, plus de 60

Quelle est ta situation familiale ? Es-tu en couple ? As-tu des enfants ?

Quel type de revenu reçois-tu ? Quel est le montant de ton revenu ?
Juste le type

De quelle nationalité es-tu ? As-tu une autre origine ?

As-tu une religion ou une autre croyance ?

Dans quel type de logement habites-tu ?

Dans quel quartier/commune habites-tu ? Depuis combien de
temps ?

ÉTAT DE SANTÉ

Est-ce que tu souffres d'une ou plusieurs maladies ?

As-tu des douleurs ?

Peux-tu te déplacer ?

Est-ce que tu prends des traitements ?

Aurais-tu besoin de soins ? Y a-t-il des choses qui pourraient améliorer
ta santé ?

As-tu une ou plusieurs demandes pour améliorer ta santé ?

RELATIONS

As-tu de la famille ou des personnes qui t'entourent d'un point de
vue affectif ?

As-tu des amis ? Des connaissances ?

Connais-tu des personnes dans le quartier ?

Connais-tu des professionnels à qui tu peux t'adresser ?

Souhaiterais-tu élargir une ou plusieurs de ces relations ? Lesquelles ?



ACTIVITÉS

Pourrais-tu me décrire comment tu passes généralement la journée ?

As-tu des activités pour le moment ?

As-tu fait des activités dans le passé ?

Si tu pouvais choisir, quelles activités aimerais-tu faire aujourd'hui ?

Quel serait le (ou les) moment(s) idéal(aux) pour faire des activités ?

Quelle distance maximum serais-tu d'accord de parcourir ?

Quel prix maximum serais-tu d'accord de payer ?

Y a-t-il autre chose dont tu aurais besoin pour faire une activité ?

Quand tu étais enfant (ou ado) as-tu fait des activités que tu as aimé ?

Te sens-tu, la plupart du temps, à l'aise dans un groupe ?

Est-ce que la mixité dans un groupe est ok pour toi ou préfères-tu, si tu es une femme être dans un groupe de femmes et si tu es un homme être dans un groupe d'hommes ?





LIEUX FRÉQUENTÉS ET FRÉQUENCE

Vas-tu parfois :

dans une maison médicale ? À quelle fréquence (tous les jours, semaines, mois...) ?

dans un centre de santé mentale ? À quelle fréquence ?

dans un service pour usagers de drogues ? À quelle fréquence ?

dans un centre de jour ? À quelle fréquence ?

à la pharmacie ? À quelle fréquence ?

dans un bar ? À quelle fréquence ?

dans un autre lieu (préciser) ? À quelle fréquence ?

COMPÉTENCES

Quelles sont tes connaissances ?

Quels sont tes savoirs-faire ?

Parmi les choses que tu connais ou que tu sais faire, y a-t-il des choses que tu souhaiterais partager avec d'autres ?

Y a-t-il des choses que tu aimerais apprendre ?

ÉDUCATION

As-tu été à l'école primaire, secondaire, autre...?

Où as-tu grandi ?

Es-tu à l'aise avec la lecture et l'écriture ?

Quel(s) métier(s) ont fait tes parents ?



ANNEXE 2 – QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ÉQUIPES

Combien de personnes sont-elles suivies dans le projet, au 1/7/19 ?

Quel est l'âge moyen des personnes suivies dans le projet ?

Quelle est la répartition par genre (H/F) ?

Avez-vous des données de santé globalisées, pour l'ensemble des personnes suivies (présence de maladie psychique, physique, addictions, à quels produits, problématiques combinées) ?

Quelle est la répartition par commune des logements dans lesquels vivent les personnes suivies dans le projet ?

Quelle est la répartition par type de logement (isolé, groupé, couple, enfants : placés, à charge) ?

Quelle est la répartition par niveau de mobilité (possibilité physique et psychique de se déplacer dans la ville de manière totalement autonome, réduite ou impossibilité à se déplacer) ?

Avez-vous déjà réalisé des activités avec les personnes suivies dans le projet ?

Combien de participants avez-vous recensé par activité ?

Combien de participants différents ont participé à l'ensemble des activités ?

Avez-vous recensé des demandes d'activités de la part des personnes suivies dans le projet ?

Avez-vous récolté des éléments d'évaluation pour les activités réalisées ?

Quels obstacles avez-vous rencontré dans la réalisation d'activités ?

Quels éléments vous ont empêché de travailler autour de la réalisation d'activités sportives et culturelles ?

Quels outils/dispositifs pourraient vous renforcer sur le terrain, dans la réalisation d'activités ?

Quels rôles est-ce que les travailleurs se verraient (ou pas) prendre (animateur, organisateur, buddy, ...)?

Quelle est la vision générale que votre projet porte sur la participation au sport et à la culture ?



ANNEXE 3 – CONSEIL DES LOCATAIRES - OBJECTIFS ET MODE DE FONCTIONNEMENT

Pourquoi un dispositif communautaire pour les locataires?

en quelques mots, pour ...

HABITER...

habiter un lieu
collectif

rompre l'isolement

prendre une place

dans un corps

dans un espace

dans un groupe

dans un quartier

dans une culture

dans un monde

PARTAGER...

le meilleur de soi

ses compétences

des moments de
convivialité

ses difficultés

AGIR...

être présent

s'approprier un lieu

participer

décider

exprimer ses idées

ses besoins

ses envies

ses difficultés

tisser des nouveaux
liens

appartenir

vivre une expérience

évoluer

évaluer

bouger et

faire bouger

L'idée de créer un Conseil des Locataires, vient du constat que les locataires des projets Housing First, sont confrontés, de fait, à une condition d'isolement et à un sentiment de solitude particulièrement importants.

L'entrée en logement ne change pas fondamentalement la donne, car le processus de désocialisation qui mène les personnes à la rue semble laisser ronger les capacités à s'inscrire dans le social à tous les niveaux.

La singularité de les locataires façonnée par leur parcours de vie, due à la maladie mentale, l'addiction et autres facteurs, n'est vécue bien souvent que comme quelque chose qui les exclut de plusieurs des lieux qu'ils pourraient habiter : maisons de quartier, centres sportifs, lieux de création artistique, médias, espaces publics...

Se trouver exclu parce qu'on est très singulier et différent des autres, se traduit non seulement par une sorte de douloureuse amputation d'une partie de soi, mais c'est aussi toute une richesse qui est perdue pour le collectif, qui a besoin des singularités pour s'édifier.



QUELS OBJECTIFS ?

En partant de ces constats émerge donc un double besoin. D'une part celui des locataires de trouver des lieux à habiter où s'inscrire dans le communautaire, d'autre part celui du communautaire d'accueillir toute personne, aussi singulière soit-elle et de profiter de sa voix, d'en retirer une façon de penser plus intéressante, inclusive, critique.

Il faut dire que s'inscrire dans le communautaire pour les locataires ne va pas sans son lot de défiances. Les personnes qui se trouvent en état d'exclusion sociale et de grande difficulté personnelle, sont souvent confrontées à une réduction presque totale de leur pouvoir de décision et de participation dans le collectif. Des questions de survie telles que se voir octroyer une aide financière minimale, une carte d'identité, un accès au logement, aux soins de santé, à une aide juridique etc., relèvent toujours des décisions d'un autre (CPAS, Communes, mutuelle...), et comportent un ensemble de conditions pour y avoir droit qui peuvent être très difficiles à remplir.

Cette façon, sans doute nécessaire, dont les choses sont organisées et se passent, finit par inverser quelque chose pour les locataires, dans le rapport au collectif : la participation est remplacée par des conditions, la possibilité de décider pour son propre bien et celui du collectif n'a plus beaucoup lieu d'être.

Dans le modèle « Pathways for Housing » de S. Tsemberis – qui a largement inspiré le cadre et les pratiques des projets Housing First - cette conditionnalité de l'aide et ses effets négatifs dans le processus de rétablissement des personnes, a été fort questionnée.

Quand on pense un dispositif communautaire à la lumière de ces éléments, on ne peut pas ne pas mettre en avant l'inconditionnalité de l'accueil et l'importance de proposer un lieu où il soit possible d'exercer son pouvoir de décision, car quel que soit le résultat, cette gymnastique du pouvoir de décision renforce le pouvoir tout court, peut donner de la puissance, peut être un outil précieux dans le processus de rétablissement et de reprise en main de sa vie.

Un dispositif communautaire basé sur l'accueil pourrait dès lors s'assurer d'aller vers ces objectifs :

- être accueilli comme on est ;
- avoir un espace on l'on peut s'exprimer ;
- exercer son pouvoir de décision et d'action ;
- retrouver le plaisir à être ensemble ;
- transmettre quelque chose de soi, laisser une trace.

QUEL MODE DE FONCTIONNEMENT ?

Pour créer les conditions propices à cela, on pourrait imaginer un mode de fonctionnement basé sur :

- l'hospitalité, on peut y boire un café, on y trouve quelque chose à manger ;
- la circulation, on a le droit d'arriver, de circuler, de quitter ;
- la participation, on a le droit de participer (un peu, beaucoup), de s'exprimer et de prendre part aux décisions, de gérer les projets ensemble ;
- la présence, on y trouve toujours quelqu'un qui est présent de manière stable, qui peut porter un peu plus que les autres dans une continuité et aider le(s) projet(s) à se réaliser ;
- l'ouverture, on est dans un lieu ouvert à tous, implanté dans la cité et ouvert sur l'extérieur.





CADRE

Le Conseil des Locataires est un groupe où l'on peut se réunir pour décider d'activités à faire ensemble.

Pour que chacun se sente accueilli comme ils est et que le groupe puisse aller vers son objectif de réaliser des activités ensemble, il est indispensable de déterminer un cadre qui pose les conditions à l'intérieur desquelles cela puisse se réaliser.

D'autre part, il a été exprimé de la part des travailleurs, un besoin de mettre des conditions qui leur permettent de travailler à partir d'une position suffisamment confortable pour être présents à ce qui se passe et pouvoir rapidement prendre des décisions dans l'intérêt du groupe.

Il apparaît dès lors, que le cadre doit être d'une part bien posé et d'autre part souple. Il doit comporter les éléments qui ne sont « pas négociables » pour les travailleurs, qui sont garants de la sécurité du groupe, ainsi que des éléments « souples » qui peuvent être discutés et décidés avec les participants.

De la part des travailleurs, trois éléments nécessaires et « non négociables » ont émergé.

ACCUEIL

C'est un groupe ouvert à la diversité, où chacun peut venir comme il est, et personne n'est exclu.

RESPECT

Tout le monde a droit au respect et à la bienveillance dans le groupe.

On se réunira dans un climat de bienveillance, en ayant du respect pour la parole et le corps de l'autre.

Toute personne qui aurait des comportements irrespectueux, violence physique ou insultes, devra prendre sa responsabilité et quitter le groupe, tout en sachant qu'il/elle pourra revenir à un autre moment.

Chacun a le droit de s'exprimer, et on respectera un temps de parole pour chacun.

SOBRIÉTÉ

Pour que le groupe reste un lieu convivial, et dans l'intérêt du groupe nous proposons de ne pas consommer pendant les réunions du CDL.

Quelle que soit la consommation de chacun il est important de venir en état de participer.

Quand la consommation donne lieu à des comportements qui entravent la dynamique du groupe, nous demandons à la personne prendre sa responsabilité et de quitter le groupe, tout en sachant qu'il/elle pourra revenir à un autre moment.

Ces autres éléments du cadre sont à discuter avec les locataires :

- de quoi avez-vous besoin pour que tout se passe bien dans le groupe et lors des activités ?

L'espace, le temps et l'accueil sont l'affaire du groupe :

- Quels rôles pourrions-nous prendre dans le groupe ?
 - Qui pourrait être gardien du temps ?
 - Qui pourrait être responsable d'accueillir les personnes qui arrivent ?
 - Qui pourrait être attentif à ce que ces lieux restent en bon état ?
- L'espace 51 est un lieu qu'on occupe et qu'il est bon de soigner, car d'autres l'occupent aussi.



Soutenir la sobriété :

- Comment pourrions-nous faire avec la consommation, dans l'idée que cela ne nous empêche pas d'aller vers nos objectifs ?
- Nous sommes ensemble pour réaliser des projets, faire des activités et se sentir bien ensemble. La consommation est tolérée tant qu'elle ne donne pas lieu à des comportements qui entravent la dynamique du groupe ;
- D'autre part les activités du groupe peuvent être aussi des occasions pour moins consommer ou ne pas consommer. On pourrait de ce fait soutenir ceux qui veulent moins consommer ?

RÔLE DES INTERVENANTS

L'ACCUEIL

- Les intervenants faciliteront les échanges en veillant à ce que : tout le monde ait le droit de s'exprimer et que la parole circule.
- Articuler l'individu et l'intérêt du groupe : chacun est accueilli comme il est mais notre rôle, en tant qu'intervenants est aussi de pouvoir prendre les décisions qui soutiennent le travail du groupe d'abord.



ANNEXE 4 – CHARTE DU CONSEIL DES LOCATAIRES HOUSING FIRST

À tout moment cette charte peut être remaniée en fonction des besoins et questions qui se présentent

ACCUEIL

Le Conseil des Locataires est un groupe ouvert à tous, toute personne peut y venir comme elle est. Chacun y est bienvenu et accueilli.

CIRCULATION

Chacun est libre de circuler. On peut venir selon son désir et ses possibilités du moment, entrer, sortir. Le CDL et les activités sont ouvertes à tous à tout moment (sans inscription ni participation financière).

SOBRIÉTÉ

Pendant les réunions et dans les limites du possible nous soutenons la sobriété. Ceci pour profiter des moments à vivre ensemble et éviter pendant quelques heures les tracas de la consommation.

PARTICIPATION

Chacun est invité à participer, faire des propositions d'activités, exprimer son point de vue et prendre part aux discussions.

On peut participer aussi à travers sa présence, sa créativité, ses désirs et ses savoir-faire.

Dans la dynamique de la participation, des rôles sont proposés.

LE RÔLE DE L'ACCUEIL « LA GRÂCE »

L'accueil est la première condition et la condition première au travail du groupe du CDL. C'est le premier point de la Charte. C'est l'élément qui nous lie également à l'Espace 51 – avec qui on partage notre culture de l'accueil.





Nous pourrions mettre en place un rôle de la « Grâce » dans le groupe du CDL – qui serait pris par une personne, tour à tour, et à partir de ce rôle créer une culture de l'accueil qui sera l'affaire de tout le groupe.

Le rôle de « La Grâce », demande des compétences, particulières telles que :

- accueillir la personne avec un sourire, lui souhaiter la bienvenue, respecter la distance qui lui convient ;
- rendre le passage du seuil aisé en étant présent près de la porte. La Grâce est attentive également aux passages du seuil dans l'autre sens, c'est à dire à ceux qui quittent les lieux.

« L'AUBERGISTE »

La logistique : les boissons, la nourriture saine (intégrer un panier de fruits), connaître l'espace et inviter chacun à s'en servir à sa manière (où se trouvent les toilettes, où se trouvent les sièges pour se mettre autour de la table, les autres lieux où l'on peut s'installer, le chauffage, etc.).

« LE GARDIEN DU TEMPS » « LE CHRONOS »

Le Gardien du Temps est celui qui fait suivre l'ordre du jour.

Il permet que les temps impartis pour les questions soient respectés, et il peut mettre en lumière qu'on a besoin de plus de temps pour telle ou telle questions, c'est à dire qu'on peut prendre plus de temps, la prochaine fois, pour parler de telle question intéressante.

Le Gardien du Temps peut décider d'arrêter le temps pour faire une pause. Il guette aussi l'ambiance, et il est en étroite collaboration avec le Facilitateur, pour prendre ces décisions.

« LE FACILITATEUR/ LE FLUO » « LE KAIROS »

Il donne la parole à chacun, en tenant compte de l'ordre des mains levées.

Il régule les expressions de chacun, les débordements émotionnels, en étant attentif à ce que chacun puisse s'exprimer.

« L'ÉCRIVAIN PUBLIC »

Celui qui écrit les notes, la mémoire écrite active du groupe.

« LA PRINCESSE »

La critique constructive, celui qui relève les incohérences, les freins, l'attention aux détails, la ligne directrice qui s'assure que les discussions soient concrétisables et en accord avec le projet de base.

En fonction de ce qui apparaît comme besoin dans le groupe, tout autre rôle est possible.

Chacun peut s'il le souhaite, prendre un rôle pour aider à ce que les réunions du CDL soient des moments efficaces et plaisants.

PRISE DE DÉCISION

Les décisions sont prises collectivement, et les propositions qui ne sont pas retenues dans l'immédiat sont retenues pour plus tard ou pour des activités individuelles.

