

Prof. Dr. Martin Wagener (CIRTES / UCLouvain)  
Carole Bonnetier  
Josepha Moriau  
Prof. Dr. Koen Hermans (LUCAS / KU Leuven)  
Nana Mertens  
Dr. Pierre Artois (METICES / ULB)



# ÉVALUATION COLLABORATIVE DES PROCESSUS DE RÉAFFILIATION SOCIALE DANS LE HOUSING FIRST BELGIUM

## RÉSUMÉ DU RAPPORT

# TABLE DES MATIÈRES

03

**Le Housing First, un terreau idéal pour un accompagnement visant la réaffiliation sociale**

**Evaluer, c'est aussi se demander qu'est-ce qu'une affiliation sociale réussie ?**

04

07

**Les domaines de vie investis par les coachs en réaffiliation sociale**

**Quelques exemples de pratiques inspirantes tirés des différentes expérimentations**

08

10

**Ce que l'expérimentation du dispositif de réaffiliation dit du travail social**

**Ce que l'accompagnement réaffiliation sociale apporte aux résidents**

13

15

**Un dispositif qui repose sur la constitution de tout un réseau d'acteurs**

**Une situation exceptionnelle liée à la covid qui a révélé toute la créativité des accompagnateurs Housing First**

16

19

**Vers un nouveau modèle ?**




Photo prise par des résidents lors d'une sortie à la mer.  
"C'est cool que nos pieds se ressemblent tous. "

# 1. LE HOUSING FIRST, UN TERREAU IDÉAL POUR UN ACCOMPAGNEMENT VISANT LA RÉAFFILIATION SOCIALE

Le modèle Housing First est né d'un constat général : les personnes sans-abri vivant à la rue depuis plusieurs années et présentant des fragilités sur les plans de la santé physique, mentale ou des assuétudes ont de réelles difficultés à quitter la rue de manière durable. Ces personnes ont souvent du mal à suivre le « modèle en escaliers » qui consiste, de manière caricaturale, en l'accomplissement de plusieurs étapes (accueil d'urgence, maison d'accueil, logement de transit,...) avant d'arriver à celle du logement individuel.

Depuis l'implantation de ce dispositif, et la mise en évidence de ses résultats positifs en Belgique, le secteur de l'aide aux sans-abris se tourne de plus en plus vers l'impératif du Housing First. Ainsi, la pertinence de la prise en charge dite « d'urgence » tend à être remise en cause au profit d'une approche plus structurelle qui favorise les visions à long terme.

Dans cette perspective, il est également apparu que si l'accès au logement restait la condition sine qua non à la réaffiliation des personnes sans-abri, celle-ci ne suffisait pas. D'autres aspects se révèlent tout aussi importants tel que la reprise d'activités culturelles, le renouement de liens sociaux intégrateurs, l'accès à des activités socialement valorisantes allant du bénévolat au travail...

C'est face à ces constats, aux difficultés qu'ont les équipes d'accompagnement classique à travailler ces questions, et à la volonté de favoriser l'accès aux structures de socialisation et de réinscrire durablement le public housing first dans le tissu social que l'expérimentation 'affiliation sociale' a vu le jour.

## LES PROJETS

- A **Bruxelles**, ce sont les 4 projets Housing First bruxellois (SMES-B, Infirmiers de Rue, New Samusocial et Diogènes), qui se sont associés pour participer à l'expérience. Prenant la forme d'un seul projet communautaire chapeauté par le SMES-B, une équipe de coachs affiliation (3 coachs répartis sur 2 ETP) a mis en place des activités transversales aux locataires des 4 associations.
- A **Liège, Charleroi et Namur**, c'est au sein des projets Housing First, portés dans chacune des villes par les relais sociaux, que l'expérimentation a pris place. Chacune des équipes a engagé un coach affiliation sociale.
- A **Courtrai**, le projet Housing First est ancré dans le fonctionnement du W13, une association régionale formée en 2015 dans le sud-ouest de la Flandre de 14 CPAS et CAW (Centrum Algemeen Welzijnswerk). C'est donc au sein de cette vaste coopération qu'a été déployée l'expérimentation affiliation sociale, menée par un coach.
- A **Hasselt** et à **Gand**, c'est également les CPAS (associée au CAW Limburg pour Hasselt) qui sont les porteurs des projets Housing First au sein desquels s'implémente l'expérimentation. Contrairement aux autres villes, Gand a réparti l'ETP sur deux coachs.

Lancée en 2019 par le Housing First Belgium LAB, elle poursuit l'objectif d'inscrire durablement les résidents dans des liens territoriaux, sociaux et culturels et ce par la création de pratiques innovantes d'accompagnement assurées par un « coach ».

L'approche mobilisée s'inscrit dans les principes fondateurs du housing first (accompagnement non contraignant et en principe non limité dans le temps) tout en présentant des spécificités que nous rappelons dans les points suivants. Les contours des pratiques visant la réaffiliation sociale sont marquées par une forme d'incertitude car elles doivent prendre en compte la complexité du réel et des spécificités de chaque résident (parcours, limites, aspirations).

## 2. EVALUER, C'EST AUSSI SE DEMANDER QU'EST-CE QU'UNE AFFILIATION SOCIALE RÉUSSIE ?

Évaluer l'expérimentation réaffiliation sociale s'est avérée particulièrement ardu. Les résidents participants présentent, comme nous l'indiquent les données statistiques, un certain nombre de vulnérabilités qui doivent être prises en compte dans la mise en œuvre de l'accompagnement ainsi que dans la démarche d'évaluation. Il ne faudrait pas pour autant réduire leur parcours à une superposition de handicaps. **L'expérience de la vie en rue**, si elle est déclenchée par une perte progressive des liens sociaux intégrateurs, **se caractérise également par de nouvelles formes de socialisation**. Ainsi, les personnes sans abri développent des apprentissages leur permettant d'investir leur environnement, de l'aménager de façon à y trouver une place (au sens propre comme au sens figuré), d'y développer des attachements, de se « débrouiller » dans la situation qui est la leur.

Dans ce cadre, **le retour durable en logement** représente un changement radical qui s'apparente parfois à **une rupture biographique** et qui nécessite de quitter des habitudes solidement ancrées pour en acquérir de nouvelles. C'est en ce sens que nous avons choisi de parler d'« **épreuve** » pour qualifier le processus qui mène au fait de se sentir « chez soi » au sein du nouveau logement, au sein du quartier, au sein de la ville et de la société toute entière.

. Ce processus renvoie en fait à une réaffiliation sociale réussie. Aussi, ce que la démarche d'évaluation devait mesurer n'était pas tant la progression des résidents liée à un nouvel accompagnement social, que les bouleversements inhérents à une épreuve dans leur trajectoire, destinée in fine à **solidifier leur ancrage dans une nouvelle façon d'habiter** (en logement durable, en développant des attachements stables, en se mettant en projet).



Les discours des coachs, plus que les données chiffrées, ont permis d'illustrer plus précisément ce qu'était une réaffiliation sociale réussie. Les indicateurs clés qu'ils relèvent sont les suivants : la création de liens durables, la capacité à mobiliser ces liens en cas de difficulté, le sentiment d'être reconnu en tant qu'habitant d'un quartier, d'une ville, en tant que citoyen, la conviction d'être respecté, d'avoir sa place sur son lieu de vie, la possibilité d'agir sur son existence, de prendre ses propres décisions, de donner corps à ses envies quand elles se présentent, de mener des projets en collectifs.

La nature de ces indicateurs révèle à quel point **il est complexe de mesurer l'affiliation sociale des résidents**. En effet, au-delà des difficultés inhérentes au contexte sanitaire, aux complexités organisationnelles des projets, au profil des personnes enquêtées, le contenu même de l'expérimentation rend toute mesure chiffrée difficilement interprétable.

"Au début, nous étions d'accord pour que le coach résidentiel enregistre tout et que le coach de liaison joue plutôt un rôle d'arrière-plan. J'ai remarqué que cela ne fonctionnait pas pour moi, j'ai vraiment besoin de cette connexion avec les clients et mon équipe pour que la connexion se fasse aussi pour moi"

EXTRAIT D'ENTRETIEN, COACH EN  
INSERTION, FLANDRE

"[...] Si un client souhaite se rendre une fois au centre communautaire, nous [les coaches] l'accompagnerons également, que nous soyons coaches de liaison ou non. Mais tu ne le fais qu'une fois. Maintenant, vous vous concentrez encore plus sur cette reconnexion parce que vous avez aussi l'espace pour vous concentrer sur cela maintenant. Par exemple, avec quelqu'un qui n'a pas de revenu d'intégration, vous pouvez maintenant faire beaucoup plus d'efforts pour l'aider à trouver un travail volontaire."

EXTRAIT D'INTERVIEW, COACH EN  
INSERTION, FLANDRE

## LE VOCABULAIRE DU SANS-ABRISME : L'AMÉNAGEMENT, L'ATTACHEMENT, L'APPROPRIATION ET L'ANCRAGE\*

- **L'aménagement** ne relève pas seulement de la dimension matérielle de l'occupation des lieux mais consiste également sur le plan relationnel et symbolique à s'arranger avec les lieux, à aménager ses relations avec son entourage, le voisinage, les accompagnants sociaux, à se présenter aux autres à travers son espace habité. L'aménagement est une manière d'explorer la projection dans un logement, les rôles et les statuts sociaux à venir.
- **L'attachement** repose sur un processus d'accrochages et de décrochages successifs aux personnes et aux produits (alcool, drogues) [...] pouvant être gérés de façons très contrastées selon les moments biographiques. Plus globalement, il apparaît que le sentiment de chez soi se manifeste particulièrement dans l'attachement aux choses, aux gens, aux lieux. C'est tout ce qui nous relie à autre chose qu'à nous même.
- **L'appropriation** implique les plaisirs de l'habiter et la préservation de l'intimité, mêlant au confort moderne le confort discret des perceptions sensibles liées au bien-être.
- **L'ancrage**, enfin, a trait à l'inscription sociale et territoriale des personnes, ouvrant la possibilité de participer à la vie de la cité, de s'en sentir un membre reconnu.

\* MAURIN Marine (2013). « Vocabulaire du sans-abrisme. Arpenter le domaine du sans-abrisme », in CHOPPIN, K & GARDELLA E. (dir.) Les sciences sociales et le sans-abrisme. Recension bibliographique de langue française. 1987-2012, Saint-Étienne, PUSE, p.157-235.

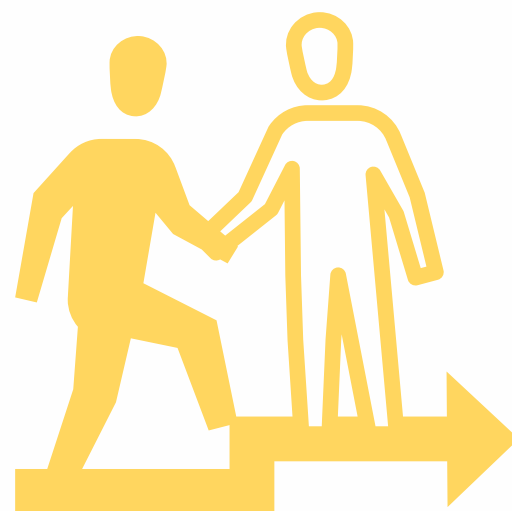
### 3. LES DOMAINES DE VIE INVESTIS PAR LES COACHS EN RÉAFFILIATION SOCIALE

La présente a consisté en une récolte de données qualitatives et quantitatives en début et en fin d'expérimentation. Bien que les données qualitatives soient particulièrement parlantes sur la question de l'affiliation, les données chiffrées ont tout de même révélé tout leur intérêt dans la mesure où elles laissent apparaître le contenu de l'accompagnement, les domaines investis par les coachs et ceux que leurs pratiques impactent.

En effet, et bien que la part des non-réponses reste importante, bien que le nombre de participants interrogés lors de la mesure finale ne soit pas équivalent à celui de la première mesure pour toutes les raisons déjà évoquées dans ce rapport, **les statistiques recueillies fournissent des indications précieuses sur le contenu de l'accompagnement et sur son évolution au fil de l'expérimentation.** De plus, les nombreuses questions ouvertes qui ont été ajoutées aux questions fermées ont permis de préciser les apports de l'accompagnement sur les bénéficiaires. Le recueil de données qualitatives est donc venu nourrir l'approche quantitative.

**Les statistiques ont notamment montré que le rapport au logement était un domaine classiquement investi par les équipes Housing First, de même que celui de la santé.** Les projets réaffiliation sociale interviennent de façon moins significative dans ces domaines, mais l'on observe néanmoins que les résidents indiquent que le nouvel accompagnement leur a apporté un plus. Cela n'est pas surprenant si l'on considère l'approche holistique qui caractérise le travail des coachs. Ces derniers sont en effet amenés à développer des actions qui impactent indirectement la santé des résidents, leur rapport au logement et leur gestion du quotidien ce qui, dans certains projets, est encore accentué par la collaboration étroite qui se noue entre les coachs et les autres travailleurs sociaux de l'équipe dite « équipe logement ».

**Par ailleurs, il est des domaines dans lesquels l'accompagnement réaffiliation sociale occupe une place prépondérante, c'est notamment le cas de ceux de la ville et de la mobilité ; des relations sociales ; des activités de loisir, et socio-culturelles ; de l'insertion socio-professionnelle au sens large.** Les actions menées se déclinent en fonction des parcours et des envies des personnes ainsi qu'en fonction de la structuration des projets. Ce que les données chiffrées nous apprennent de façon certaine c'est que dans ces domaines – notamment dans ceux de l'insertion socio-professionnelle et des activités culturelles et de loisir – il n'existerait aucun soutien spécifique au sein du housing first sans l'expérimentation réaffiliation sociale.





## EXEMPLE : LA RÉAFFILIATION SOCIALE DANS LE DOMAINE SOCIO-CULTUREL

Objectifs du dispositif ré-affiliation sociale au niveau socioculturel

Favoriser l'empowerment des résidents. Développer leur confiance en eux, accroître leurs capacités d'action au niveau individuel et collectif.  
Apporter de la reconnaissance aux résidents et déconstruire les stéréotypes les concernant.  
Favoriser leur "ancrage" au sein de la cité.

Niveau d'implication des coachs affiliation sociale

Il s'agit du coeur de l'intervention sociale des coachs. Pour ce domaine d'activité, dans certains projets, les coachs interviennent en toute autonomie. L'équipe logement peut apporter sa contribution mais il est rare qu'elle porte également des actions relevant de la dimension socioculturelle.

Types d'interventions

Les interventions dans ce domaine se situent à des degrés divers allant de l'activité ludique (se promener, assister à un spectacle, faire une sortie, etc.) à l'autogestion d'une activité collective. Entre les deux, on retrouve une pluralité d'actions mettant en avant les ressources des résidents et favorisant leur bien-être.

## 4. QUELQUES EXEMPLES DE PRATIQUES INSPIRANTES TIRÉS DES DIFFÉRENTES EXPÉRIMENTATIONS

Il s'agit du domaine le plus massivement investi par les coachs du côté bruxellois, flamand et wallon en réaffiliation sociale comme nous l'indique l'analyse statistique des réponses apportées au questionnaire destiné aux travailleurs sociaux et aux résidents. Les entretiens réalisés avec les coachs le confirment également. Malgré un contexte social peu favorable marqué par des mesures de confinement et/ou de distanciation sociale et limitant les possibilités en termes de partenariats et de collectifs, plusieurs illustrations des pratiques innovantes peuvent être mises en exergue.



À **Gand**, les participants ont pu se joindre à un projet déjà existant dans lequel il leur était demandé de photographier des points lumineux en période de corona dans leur voisinage.

" [...] ces invités [...] ont chacun reçu un appareil photo et doivent chercher dans le voisinage des points lumineux pour eux pendant le corona et après cela, il y aura une exposition de cela."



À **Namur**, un atelier guitare avec un résident comme enseignant.

« L'atelier guitare est un atelier collectif de formation par les pairs. Un locataire sait jouer de la guitare. Les autres locataires apprennent. Les échanges sont super intéressants. D'ailleurs je leur dis souvent que eux savent jouer et pas moi, ils ont des connaissances que je n'ai pas. Ça les met en valeur et ça les pousse à se surpasser. Le locataire qui enseigne évite de consommer trop d'alcool la veille pour être présent et frais à l'atelier. On peut dire que l'atelier guitare stabilise sa consommation. C'est une véritable réussite. »



À **Bruxelles**, un atelier d'écriture qui a débuté six mois avant le lancement de l'expérimentation affiliation sociale mais qui s'y inscrit désormais pleinement. L'atelier est autogéré par les résidents et tend à s'ouvrir à d'autres publics.

« C'est l'atelier d'écriture qui avait déjà commencé 6 mois avant nous avec [prénom de la coach 3] qui a continué ici. Cet atelier maintenant, il est quasiment en auto-gestion voire même de temps en temps, en autogestion par un groupe tout à fait mixte : des locataires et des personnes qui n'ont rien avoir. Il y a des interactions complètement géniales. Pour moi c'est une réussite. Ça veut dire qu'on a aidé à créer quelque chose puis on peut laisser faire, ça fonctionne et ça marche et les gens continuent à être contents et continuent à y trouver leur truc. Pour moi, au niveau communautaire c'est ça l'idéal, c'est vraiment quelque chose qui a créé du lien et qui se pérennise sans nous."

## 5. CE QUE L'EXPÉRIMENTATION DU DISPOSITIF DE RÉAFFILIATION DIT DU TRAVAIL SOCIAL

Ce qui est évalué ici, c'est surtout le caractère innovant des pratiques que les coachs en réaffiliation sociale mettent en place pour accomplir leur mission. À ce niveau, les données chiffrées et les données qualitatives nous fournissent des informations intéressantes qui permettent de mieux définir l'accompagnement, de le formaliser davantage et de le valoriser au regard de ce qui était déjà effectué au sein de l'équipe logement.

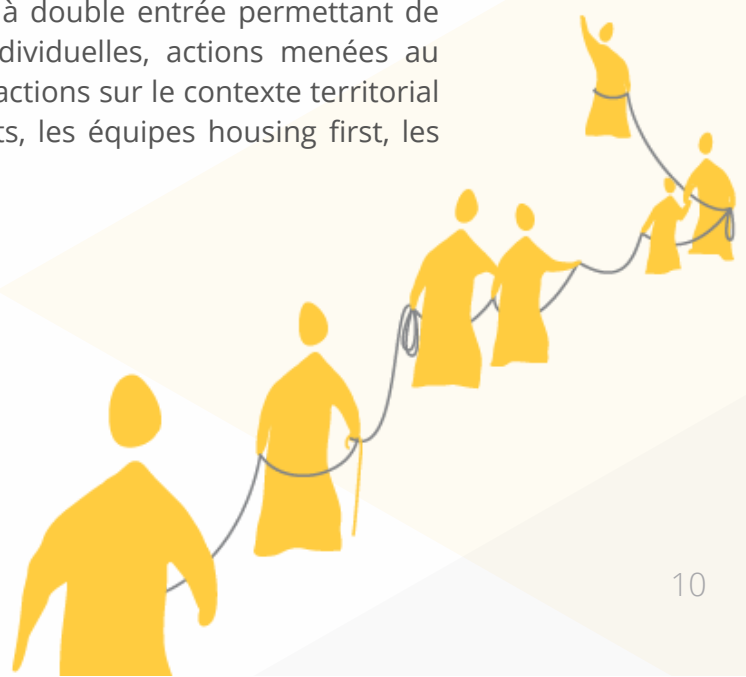
Il est notamment apparu que les coachs avaient un rôle de passeurs entre la vie d'avant et celle qui se présente. Ils aident à la restauration de liens sociaux intégrateurs mais ils construisent également des ponts entre l'existence d'errance, la stabilisation en logement et la reconnaissance retrouvée au sein de la société. Pour y parvenir, il n'existe pour l'heure aucune méthodologie formalisée, aucune procédure ni routine professionnelle sur laquelle s'appuyer.

Les coachs sont amenés à faire preuve de **créativité**, d'**audace**, de **réflexivité**, ils doivent adopter des pratiques dites « prudentielles », c'est-à-dire être attentifs à la singularité des situations, à la complexité des problématiques quitte à prendre de la distance avec les modèles auxquels ils avaient l'habitude de se référer en tant que travailleurs sociaux.

**Leur approche est multidimensionnelle et se décline à différents niveaux :**

- **accompagnement personnalisé**, sur mesure et intégré ;
- **accompagnement collectif** favorisant la capacitation ;
- **ouverture sur l'extérieur** dans une visée de réaffiliation;
- **solidification de partenariats** avec des institutions et des associations susceptibles de donner aux résidents un maximum de ressources au-delà du housing first ;
- **sensibilisation des tissus social, professionnel et culturel local** aux caractéristiques de ce public qui ne porte pas que des stigmates mais qui présente aussi de nombreux talents.

Pour bien comprendre la pluralité des facettes de la mission du coach au sein des différents projets, nous avons conçu un tableau à double entrée permettant de croiser les types d'actions entreprise (actions individuelles, actions menées au niveau collectif, actions sur le cadre institutionnel, actions sur le contexte territorial et social) et la cible de ces dernières (les résidents, les équipes housing first, les intuitions et associations partenaires) :



« Déjà quand je les ai eus téléphone [désigne une asbl d'alphabétisation], quand j'ai expliqué le projet, j'ai vraiment senti que... j'avais l'impression qu'au niveau des seuils, pour eux, ça ne pourrait pas être possible. Moi j'étais étonné, je leur ai dit : ce n'est pas parce qu'ils font partie d'un tel projet, qu'ils ont un passé de sans-abris, que pour autant, ils ne sont pas capables... »

[Extrait d'entretien, coach, Wallonie]

EXTRAIT D'ENTRETIEN, COACH, WALLONIE

« Le public de rue, toxicomane, dans l'imaginaire, dans les stigmates, c'est un public qui n'est pas glamour, qui n'est pas fiable, qui a une hygiène déplorable, qui est malhonnête, ce sont des stigmates que ces gens portent. S'il y a un vol quelque part, ce sera peut-être bien celui qui n'a pas d'argent. C'est des trucs comme ça. Et alors, les gens n'accueillent pas forcément ce public de la même manière. Ça je l'ai beaucoup vu, par exemple, à l'hôpital (...) Quand elle leur disait [au personnel soignant] : « vous me faites mal », ils répondaient : « non, ce n'est pas possible que je vous fasse mal ». Et elle répondait « si, vous me faites mal ! ». Elle est schizophrène du coup elle raconte forcément n'importe quoi. C'est quelque chose qui m'a excessivement énervé. Du coup, oui, il y a un très gros travail à faire. »

EXTRAIT D'ENTRETIEN, COACH AFFILIATION SOCIALE, WALLONIE

« Hier, je n'étais dans [le centre communautaire] qu'avec un seul participant. J'y vois alors le client d'un collègue qui se tenait là avec quelques amis. Je suis très sociable et ensuite j'ose dire "venez, nous allons nous tenir avec eux". Être présent chez eux et organiser ce contact, [cela en fait également partie]. Mais [tous les visiteurs de la maison de quartier] sont ouverts au contact, mais à cause de leur insécurité, ils n'osent pas le faire eux-mêmes, alors je le fais »

EXTRAIT D'ENTRETIEN, COACH AFFILIATION SOCIALE, FLANDRE

**Actions menées au niveau individuel**

**Actions menées au niveau collectif**

**Actions sur le cadre institutionnel dans lequel est expérimenté le projet**

**Actions sur le contexte territorial et social global**

**Au niveau des résidents**

Sensibilisation et intérêt des résidents /  
Identification des besoins (+ utilisation d'outils spécifiques)  
Accompagnement sur différents aspects, variables en fonction des besoins identifiés

Activités favorisant l'apprentissage par les pairs +  
Ateliers + formation +  
Collectifs animés par le ou les coachs+ stages

Lien avec l'équipe HF classique.  
Développement de projets en commun.  
Développement d'une complémentarité / plutôt d'une collaboration dans le projet  
Bruxellois

Mise en place d'actions de 'visibilisation' du public en s'appuyant sur son concours actif (actions tournées vers l'extérieur, valorisant les talents des résidents, etc.)

**Au niveau des équipes HF**

Sensibilisation / intérêt des Visites en duo, transmission des informations pour un accompagnement holistique et une démarche intégrée

Mobilisation des équipes logement pour participer à des collectifs. On s'appuie sur le lien de confiance avec les TS du HF pour impulser une dynamique + mise en place de collectif en co-construction.

Développement d'instances de délibérations collectives permettant de favoriser la transversalité et de développer la complémentarité et les collaborations.

Mise en place de nouveaux partenariats, dynamisation du maillage autour du HF dans une perspective autre que celle liées à la satisfaction de besoins immédiats et urgents.

**Au niveau des institutions et associations partenaires**

Sensibilisation pour que les structures soient plus attentives aux freins psycho-sociaux que rencontre le public ex-sans abri et qu'elles le prennent en compte dans leur suivi (recherche emploi par ex)

Sensibilisation pour que les structures adoptent des modes de fonctionnement plus ouverts et lèvent leur appréhension quant à l'accueil d'un public ex-sans abri.

Faire des liens avec les dispositifs housing first et favoriser l'instauration de collaborations pérennes.

Participation à la densification du maillage social autour du housing first en impulsant le développement de projets communs.

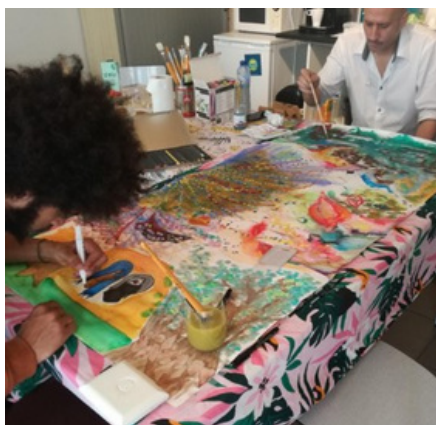
## 6. CE QUE L'ACCOMPAGNEMENT RÉAFFILIATION SOCIALE APPORTE AUX RÉSIDENTS

Dans l'ensemble des domaines de vie passés en revue, le contenu des bonnes pratiques évoquées renvoie à **un objectif « d'empowerment »** des personnes concernées. Malgré les acceptions multiples de ce concept, l'on peut s'accorder sur le fait qu'il désigne un processus se déclinant en **trois dimensions** \* :

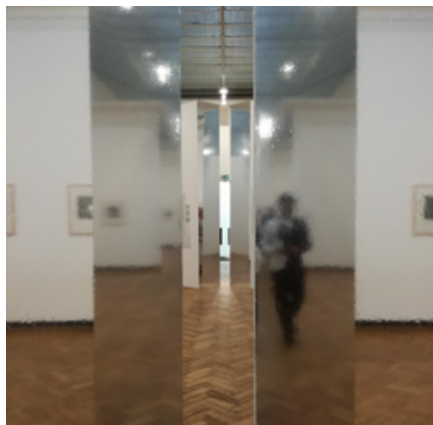
- **individuelle** (prise de confiance en soi, amélioration de la conscience critique;
- **organisationnelle** (développement de la capacité à « agir avec » ou « agir sur ») ;
- **sociale ou politique** (action collective visant à transformer la société).

Les deux premières dimensions ont indiscutablement fait l'objet d'un travail significatif de la part des coachs, notamment dans le projet bruxellois où l'accent est mis sur le développement des capacités d'action des bénéficiaires dans le cadre des événements auxquels ils participent. Les questionnaires administrés aux résidents indiquent que **cette dynamique participative est fortement appréciée car considérée comme valorisante et émancipatrice**. Preuve de l'amorce de leur empowerment, les résidents ne se contentent plus d'exprimer leurs souhaits concernant le contenu des collectifs mais de plus en plus, ils se chargent également de leur organisation. **On passe ici de « l'agir avec » à « l'agir sur ».**

Compte tenu du temps disponible pour mettre en place ce type d'accompagnement et des contraintes sociétales fortes qui ont pesé sur le déploiement de l'expérimentation, cette observation relève de l'exploit. Il convient tout de même de souligner que tous les projets n'ont pas bénéficié des mêmes capacités d'action, et n'ont pas nécessairement mis le focus spécifique sur cette orientation, pour instaurer ce processus participatif et pour permettre l'empowerment des participants. Aussi, les résultats constatés sur le terrain se révèlent relativement hétérogènes. Un tel constat doit amener à se questionner sur le modèle institutionnel et organisationnel à privilégier pour développer et pérenniser le dispositif réaffiliation sociale au sein des projets housing first, en fonction des particularités de ces derniers.



Atelier créatif à Bruxelles



Visite d'une exposition



Picnic à Gand

# EXTRAITS DES RÉPONSES AUX QUESTIONS OUVERTES (MESURE EN FIN DE PROJET)

## Ressenti global concernant l'accompagnement réaffiliation sociale

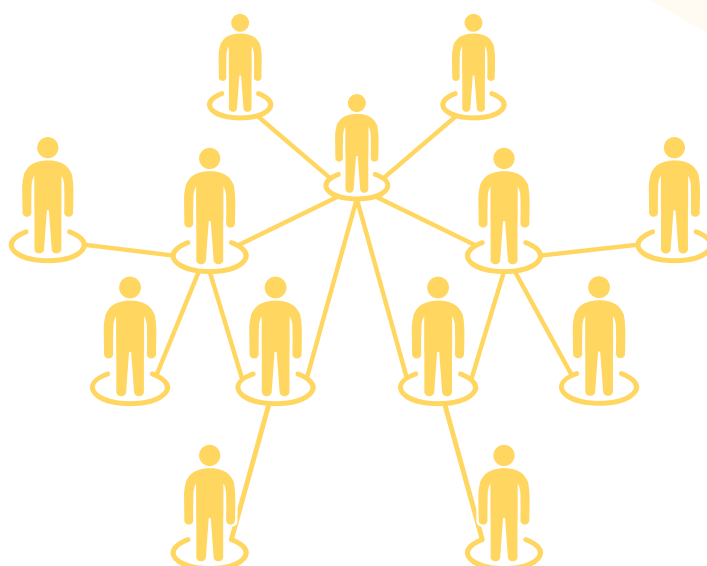
- " J'ai trouvé ça génial que ces gars fassent ça. Si j'avais dû rester assis là tout seul pendant un mois comme ça... Comme les aides familiales qui ont aussi continué à venir. Ces personnes et mes coaches n'ont jamais attendu une semaine avant de venir me voir. Bien sûr qu'ils l'ont fait, mais pas autant que d'habitude. Si je n'avais pas eu ces gens, je ne sais pas. Ils n'auraient jamais pu me faire sortir à nouveau".
- « C'est positif, ça me fait bouger. »
- "Je pense vraiment que le conseil a été une chose spéciale dans ma vie, que c'était vraiment nécessaire"
- "Si le projet s'arrête, ce sera difficile pour moi. Le coach en matière de logement ajoute que c'est pour cette raison qu'ils recherchent un travail bénévole."
- "Nous avons passé un bon moment avec ce projet. Je ne peux pas vraiment en dire plus à ce sujet. J'aime être parmi les gens qui sont là, j'aime m'amuser. Je trouve cela "amusant", car il y a quelques idiots comme moi. Je pense que le projet pourrait être plus long, nous avons perdu beaucoup de temps à cause de Corona". Et le superviseur d'ajouter : "Les gens ont peur de tomber dans un trou, ce qui est souvent évoqué lors des dernières activités. Notre rêve est de maintenir quelque chose, mais nous sommes toujours à la recherche de quelque chose. Ils ont un peu l'impression qu'on joue avec leurs sentiments, même s'il savent que c'est limité dans le temps."
- "Cela me touche que le projet s'arrête. Ces mots ne viennent pas de moi, mais d'un autre participant, mais cela reste en moi, on se sent un peu comme un cobaye dès le début du projet. Nous avons lancé un projet, nous vous faisons participer, mais maintenant nous allons arrêter ce projet."
- "C'est vraiment chouette, ils font un travail formidable mais je trouve qu'ils devraient engager plus de personnes."
- "Heureusement, elle (la coach) est là de temps en temps. Je sais que quelqu'un est là en cas de besoin. En deux ans, il y a eu une énorme amélioration sur le plan physique et psychologique."
- "Ils sont bons, tu sais. Ce sont de très bons conseils. Je pense que si je ne les avais pas eus quand ma femme est morte, je ne serais pas là. Ils m'aident incroyablement bien

## 7. UN DISPOSITIF QUI REPOSE SUR LA CONSTITUTION DE TOUT UN RÉSEAU D'ACTEURS

**La réaffiliation sociale ne s'arrête pas à la porte du logement, même lorsqu'il s'agit d'un logement durable.** Le dispositif doit permettre d'ancrer le résident sur son lieu de vie, c'est-à-dire dans son logement et au-delà de ça, dans son quartier, dans sa ville, dans la société. Le coach doit donc être en mesure de saisir toutes les opportunités qui s'offrent à lui pour élargir autant que possible les « capacités » des résidents. Certes, il peut s'appuyer sur ses propres ressources et proposer des collectifs dont il est le principal initiateur et organisateur comme nous l'avons vu dans certains projets mais pour favoriser la création d'attachements au-delà de l'équipe Housing first, il doit pouvoir mobiliser des ressources extérieures qui seront autant de supports disponibles dans une visée de réaffiliation sociale. **L'inscription du coach dans le maillage social local devient alors déterminante.**

**Face à la diversité et la complexité de la tâche, il faut que le coach puisse compter sur une équipe de travail englobante et soutenante.** La configuration organisationnelle et institutionnelle des différents projets présente en ce sens une importance toute particulière et peut profondément impacter l'accompagnement. Certains projets ne comptent qu'un coach qui assume à lui-seul la mission réaffiliation sociale ce qui implique des limitations au niveau pratique lorsqu'il s'agit d'organiser des collectifs et au niveau du travail de réflexivité nécessaire au développement de l'accompagnement. Cela dit, il apparaît que dans ces projets, le soutien de l'équipe housing first est important. Les travailleurs sociaux s'entraident, se complètent et élaborent même, dans certains cas, des actions communes. D'autres configurations permettent la constitution d'un binôme de coachs voire même d'un trio de coachs ce qui est un avantage significatif.

**La mission affiliation sociale n'est donc pas définie a priori, elle est co-construite avec une pluralité d'acteurs :** les bénéficiaires, les équipes logement, les coordinateurs, les acteurs locaux extérieurs au housing first, intervenant dans le secteur du sans abris ou non. **La formation harmonieuse de ce réseau d'acteurs constitue la source du succès de toute innovation sociale.** Elle permet aussi de faire face aux aléas susceptibles de mettre en péril la démarche d'innovation.





## 8. UNE SITUATION EXCEPTIONNELLE LIÉE À LA COVID QUI A RÉVÉLÉ TOUTE LA CRÉATIVITÉ DES ACCOMPAGNATEURS HOUSING FIRST

« Concernant les institutions, avec le virus tout est fermé, c'est très frustrant. Y'en a pas mal [des résidents] qui demandent d'avoir un contact extérieur et je me dis 'ça leur ferait tellement de bien d'aller à tel ou tel endroit, c'est vraiment chouette et ça leur correspondait bien' mais c'est fermé. »

EXTRAIT D'ENTRETIEN, COACH AFFILIATION SOCIALE,  
WALLONIE

La **crise sanitaire** et sociale qui a débuté peu de temps après le lancement du projet a profondément impacté son implémentation. Le confinement des populations a impliqué un repli forcé au sein du domicile avec de graves conséquences pour les personnes les plus précarisées, a fortiori en cas de problèmes d'assuétudes et/ou de santé mentale. Les coachs ont dû affronter cette situation sans avoir la possibilité de déployer la dimension collective de leur accompagnement autant qu'ils ne l'auraient souhaité. De plus, les structures partenaires œuvrant dans les secteurs clés de la culture, du loisir, du travail, de la formation et de la santé ont au mieux limité l'accès à leurs services, au pire suspendu leurs actions.

À cette conjoncture défavorable se sont ajoutées **les problématiques habituelles**, d'ordre structurelles, qui font barrage à l'intégration sociale du public ex sans-abri. Pour dépasser le poids de ces freins, les coachs ont été amenés à « ruser » en aménageant leur intervention, en développant des actions innovantes, en approchant des partenaires s'inscrivant dans une démarche moins conventionnelle, en mettant à profit le temps que le confinement leur offrait pour réfléchir à leurs pratiques, pour en développer de nouvelles, pour mieux comprendre le réseau d'acteurs dans lequel ils s'inscrivaient.

De fait, l'analyse de la mise en œuvre de l'affiliation sociale au sein des projets Housing First révèle toutes les potentialités que cette expérimentation a ouverte en termes d'accompagnement social. Ces nouveaux professionnels, par leurs capacités d'adaptation, par leur accompagnement innovant, par les dispositifs de réflexivité et de communication qu'ils ont mis en place afin développer des collaborations avec les équipes logement, ont rendu visible la pièce manquante au sein du housing first. La mission ré-affiliation sociale est cette pièce manquante, celle qui crée du lien, de la transversalité, qui ne fait pas que répondre à des besoins immédiats en matière de santé, de conditions de vie, de logement, mais qui fait émerger des envies profondes, qui travaille avec le résident sur un/des projet/s de vie mais qui travaille aussi avec son environnement de façon à favoriser une reconnaissance réciproque. La crise sociale et sanitaire a conduit à un repli sur l'aide d'urgence, dans un même temps, elle a permis de prendre conscience que les besoins en terme de sociabilité constituaient eux-aussi une urgence et que l'un ne devait pas se substituer à l'autre dans une perspective de classement de priorités.

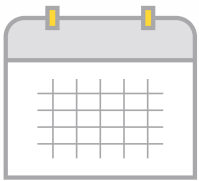
## FAIRE FACE AU CONTEXTE SANITAIRE

Toujours pour faire face aux mesures de confinement ou de distanciation sociale, les coachs ont été amenés à moduler leur activité de façon à développer des dynamiques collectives par le biais de démarches individuelles s'ajoutant les unes aux autres pour aboutir à un projet commun. Plusieurs exemples peuvent être mis en lumière :



Lancement d'une gazette à **Bruxelles**

"C'est quelque chose qui est né pendant le confinement, parce que c'était une manière de rester en lien avec les gens, de leur envoyer quelque chose chez eux, et ensuite c'est devenu vraiment un lieu en fait, commun aux travailleurs et aux locataires. Moi j'ai fait tout un travail avec un locataire qui a partagé ses intérêts politiques, il m'a fait lire tous les classiques du communisme. Il m'a fait lire Lafargue et tout ça et on a écrit un article ensemble. Ça c'est un exemple, après il y a d'autres"



Un calendrier 'made in Housing First' conçu pour et avec les résidents à **Limbourg**.

" [...] nous devons nous adresser à d'autres partenaires chaque année pour obtenir des calendriers gratuits [...] et j'ai alors pensé : "Pourquoi ne pas créer notre propre calendrier en tant que "Housing First" et nous assurer qu'il soit utile à nos concitoyens ? Nous avons ensuite pensé à faire notre propre calendrier et à leur donner une photo de quelque chose qui leur appartient ou qui les préoccupe, où à laquelle ils s'intéressent, ou un dessin ou une création, puis à l'incorporer dans le calendrier et éventuellement à le proposer à la vente, afin qu'ils puissent entamer la conversation avec les gens autour d'eux et leur dire : "Regardez ce que nous avons fait, c'est ce dont je fais partie. "



Une capsule audio réalisée par les résidents à **Namur**.

"J'ai quand même utilisé le distanciel pour faire un montage audio de 4 minutes sur ce qu'est la réalité des personnes au sein du housing first. J'ai rencontré 10, 15 locataires, je leur ai juste posé trois questions et je leur laissais la parole. Certains ont parlé 5 min, d'autres 40 minutes mais ce qui est chouette c'est qu'ils alimentaient avec des exemples. Moi j'ai fait un montage audio sur ce qu'est le Housing First, comment eux le perçoivent, les impacts du confinement."

" La créativité a été sévèrement entravée. [Pendant la crise de l'effet corona...] mon intention initiale en tant que reconnexion [était] de travailler avec les 14 CPAS [de strength.living]. Je voulais aller les voir tous, me présenter et savoir comment ils voyaient le projet [de reconnexion]. Ça n'est jamais arrivé à cause de Corona. Ils se replient sur leur activité principale [...]. "

EXTRAIT D'ENTRETIEN, COACH AFFILIATION  
SOCIALE, FLANDRE

« Je pense à une personne que j'accompagne qui absorbe tout ce que les travailleurs disent et nous le renvoie comme si ça venait de lui alors qu'en tant que professionnels, on sait que ce sont des paroles de travailleur social. Et on se dit : ce monsieur, il a vraiment un besoin de faire partie de la société comme tout le monde, comme un travailleur social, comme son voisin, comme la personne qu'il va croiser au magasin. On sent que ce monsieur il a vraiment besoin d'être inséré dans la société contrairement à l'autre monsieur que j'accompagne aussi qui se dit qu'il se suffit bien de son voisin du dessus et que ça lui va. C'est vaste, c'est une question hyper vaste qui va du voisin à l'intégration dans la société. »

EXTRAIT D'ENTRETIEN, COACH AFFILIATION SOCIALE, WALLONIE

"Pour certaines choses, [les coachs en logement] me complètent, ce qui est bien parce que de cette façon, vous avez toujours une paire d'yeux supplémentaire, parfois des partenaires [externes] sont mentionnés là, auxquels vous n'avez pas pensé vous-même [...]."

COACH DE LIAISON FLANDRES

## 9. VERS UN NOUVEAU MODÈLE ?

L'implémentation du dispositif réaffiliation sociale suppose-t-elle l'émergence d'un nouveau métier au sein ou en parallèle des équipes classiques du Housing First ? Ou s'agit-il d'une nouvelle mission complémentaire à celle de l'équipe logement ?

Dans le cas des projets pour lesquels le poste affiliation sociale était distingué du reste de l'équipe Housing First, on constate que l'affiliation sociale implique sans conteste un changement de posture. Même si les coachs en réaffiliation sociale partagent certaines caractéristiques avec l'ensemble des professionnels du Housing First, des spécificités sont également à souligner : **les coachs en réaffiliation sociale** ne fournissent pas une aide (ou très ponctuellement) mais ils **construisent une action avec le public**. Le contenu ne peut être défini qu'en concertation avec ces derniers mais aussi en concertation avec l'ensemble des parties prenantes. Cela exige des **compétences en matière de gestion de projet**, de **travail communautaire**, ainsi qu'une **capacité à innover et à réinventer** constamment les modalités de sa mission.

C'est donc la grande **adaptabilité** de cette nouvelle mission qui en caractérise le contenu.

Pour autant, afin de garantir la qualité de l'accompagnement et éviter le surmenage des travailleurs sociaux impliqués, une réflexivité sur les pratiques est nécessaire pour construire un cadre de travail sur lequel s'appuyer et pour poursuivre l'innovation sociale sans avoir la sensation de naviguer en pleine incertitude. De même, et dans le prolongement du premier point, une **capitalisation de l'expertise acquise** apparaît essentielle pour professionnaliser ce nouveau métier en complémentarité avec ce qui se fait déjà au sein du Housing first.

Afin de stabiliser la mission de réaffiliation sociale au sein du Housing First, de favoriser sa pérennisation et éventuellement, d'envisager son essaimage, il apparaît donc important de pouvoir capitaliser l'expérience et les compétences acquises. Ce n'est qu'ainsi que le dispositif réaffiliation sociale pourra gagner en épaisseur et s'imposer comme dimension essentielle de l'accompagnement des personnes anciennement sans-abri, nouvellement logées. Il appartient également aux professionnels concernés de délibérer ensemble sur l'appellation qu'ils souhaitent donner à ce nouveau métier, celle de coach leur ayant été attribuée sans concertation préalable. En effet, dans les différents projets, tous ne se dénomment pas « coach » et si ce constat peut sembler anodin de prime abord, il constitue pourtant le premier jalon de la reconnaissance professionnelle.

"La difficulté c'est de sortir les travailleurs de l'urgence, de leur façon de travailler dans l'urgence et de défendre que c'est important de faire aussi des choses dans un autre rythme et dans un but qui n'est pas toujours visible le jour même. Ça, c'est difficile parce qu'il y a une culture de travail comme ça, je le sais parce que j'ai fait partie de ces équipes. Il y a quelque chose qui se nourrit de cette urgence, de cette façon d'être là dans des situations où il faut sauver la mise, où les personnes sont en danger, parfois en prise avec la mort. Je sais que, dans les équipes d'accompagnement, il y a quelque chose qui se nourrit d'être tout le temps à travailler pour la vie ou contre la mort des gens."

EXTRAIT D'ENTRETIEN, COACH 3, BRUXELLES

Deux logiques coexistent actuellement :

	<b>Modèle basé sur la complémentarité</b>	<b>Modèle basé sur la collaboration et la partenariat</b>
<b>Principe d'articulation entre ré-affiliation et accompagnement logement</b>	Principe d'interdépendance	Principe d'autonomie
<b>Coordination des différentes missions</b>	Appartenance à une même équipe : instances de coordination communes	Équipes distinctes : mise en place de dispositifs de coordination ad hoc.
<b>Organisation des différentes missions</b>	Un ou préférentiellement deux coachs, endossant possiblement des fonctions liées à l'accompagnement logement	Équipe de coachs spécialisés dans la réaffiliation sociale et dédiée à cette fonction
<b>Impacts sur le contenu de l'accompagnement</b>	La grande complémentarité que les coachs ont avec l'équipe logement les conduit à envisager leur intervention en miroir avec celle-ci. Ils sont amenés à privilégier les mêmes modalités d'intervention (accompagnement individuel, à domicile) pour travailler des domaines de vie impactant les liens sociaux et développer des actions que l'équipe logement n'a pas le temps de mettre en place.	La grande autonomie dont jouissent les coachs leur permet de réinventer leur routine professionnelle et de développer des modalités d'intervention sociale spécifiques, inspirées du travail communautaire.  La dimension collective occupe une part importante de l'accompagnement.

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



---

## Une publication du:

SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie sociale et  
Politique des Grandes Villes

Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 165  
B-1000 Bruxelles  
+32 2 508 85 86  
question@mi-is.be  
www.mi-is.be

Suivez-nous sur

