

 **UCLouvain**



KU LEUVEN

LUCAS

ULB UNIVERSITÉ
LIBRE
DE BRUXELLES

 **METICES**
Migrations, Espaces, Travail, Institutions, Citoyenneté, Epistémologie, Santé

EVALUATION COLLABORATIVE DES PROCESSUS DE REAFFILIATION SOCIALE DANS LE HOUSING FIRST BELGIUM

Prof. Dr. Martin Wagener (CIRTES / UCLouvain)

Carole Bonnetier, Josepha Moriau

Prof. Dr. Koen Hermans (LUCAS / KULeuven)

Nana Mertens

Dr. Pierre Artois (METICES / ULB)

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



Table des matières

PARTIE 1 : RETOUR REFLEXIF SUR L'ACCOMPAGNEMENT AFFILIATION SOCIALE, SES BENEFICIAIRES, SON DEPLOIEMENT AU SEIN DU HOUSING FIRST	5
Chapitre 1 : problématisation et démarche méthodologique	8
1 Evaluer un projet d'accompagnement innovant au sein du Housing First	8
2 L'affiliation sociale : de quoi parle-t-on ?	11
2.1 De la portée heuristique du concept de réaffiliation sociale	11
2.2 La réaffiliation sociale sur le terrain, au sein du Housing First.....	16
3 Une méthodologie mixte pour prendre en compte une réalité complexe	18
3.1 Une approche par questionnaires mêlant recueil de données quantitatives et qualitatives.....	18
3.2 Une approche compréhensive par entretiens individuels et collectifs.....	22
3.3 Les limites à la démarche d'évaluation	24
3.3.1 Des limites liées aux impératifs de distanciation sociale	24
3.3.2 Des limites liées aux caractéristiques du projet à évaluer	26
Chapitre 2 : Le profil des résidents bénéficiaires et les implications sur le processus d'affiliation sociale	28
1 Caractéristiques socio-démographiques des résidents accompagnés.....	29
2 Les résidents et leur rapport à la santé.....	32
3 Le rapport au logement des résidents accompagnés	33
4 La réaffiliation sociale pour les résidents, de l'épreuve au désir	35
Chapitre 3 : La mise en œuvre de l'affiliation sociale au sein des différents projets housing first ...	40
1 Des configurations institutionnelles hétérogènes qui impactent les contours de l'accompagnement.....	40
1.1 Les différentes configurations institutionnelles et organisationnelles	41
1.2 Des conséquences sur le déploiement de l'accompagnement	43
2 Coach Affiliation sociale, une nouvelle figure professionnelle au sein des équipes housing first	46
2.1 La réaffiliation sociale, une nouvelle mission qui doit trouver sa place	46
2.2 Quelles particularités pour le métier de coach affiliation sociale ?	50
3 L'affiliation sociale, son inscription dans un réseau d'acteurs et son ancrage territorial.....	52
3.1 Les caractéristiques du réseau de partenaires de chaque projet	53
3.2 Des liens entre ancrage professionnel, institutionnel, territorial et type de partenariats ...	57
4 Des contraintes sociétales fortes, conjoncturelles mais aussi structurelles	60
4.1 Un contexte social défavorable lié à la gestion de la pandémie	60
4.2 Des vieux modèles d'intégration qui freinent la réaffiliation sociale.....	63
4.3 Des normes d'activation contre-productives	65
4.4 Des stéréotypes excluants.....	66
5 De l'art du contournement chez les coaches faisant de la réaffiliation sociale	69
5.1 Déployer l'accompagnement des bénéficiaires 'autrement'	69
5.2 S'engager dans un travail de visibilité des résidents	71
5.3 Développer des collaborations permettant de dépasser les freins	73
Conclusion de la partie 1	78
PARTIE 2 : LES PRATIQUES DES COACHS AFFILIATION SOCIALE ET LEURS IMPACTS SUR LES RÉSIDENTS BÉNÉFICIAIRES	80
Chapitre 1 : La place de l'accompagnement affiliation sociale dans le rapport au logement et à la vie quotidienne	82
1 Situation des personnes enquêtées sur base des questionnaires leur ayant été administrés	82
2 La place de l'accompagnement dans le rapport au logement et à la vie quotidienne	86
2.1 Le point de vue des coaches.....	86
2.2 Le point de vue des résidents accompagnés.....	88

3	La place du dispositif réaffiliation sociale dans le domaine du logement	88
4	Quelques exemples de pratiques inspirantes tirés des différentes expérimentations	90
	Chapitre 2 : La place de l'accompagnement affiliation sociale dans le rapport au voisinage, à la ville, à la mobilité	92
1	Situation selon les personnes enquêtées sur base des questionnaires leur ayant été administrés	92
2	La place de l'accompagnement dans le rapport à la ville, au voisinage et à la mobilité	96
2.1	Le point de vue des coachs.....	96
2.2	Le point de vue des résidents.....	99
3	La place du dispositif réaffiliation sociale en matière de voisinage, de rapport à la ville et de mobilité	99
4	Quelques exemples de pratiques inspirantes tirés des différentes expérimentations	101
	Chapitre 3 : La place de l'accompagnement affiliation sociale dans les relations sociales des résidents.....	104
1	Situation selon les personnes enquêtées.....	104
2	La place de l'accompagnement dans le développement des relations sociales.....	110
2.1	Le point de vue des coachs.....	110
2.2	Le point de vue des résidents.....	113
3	La place du dispositif réaffiliation sociale en matière de relations sociales	113
4	Quelques exemples de pratiques inspirantes tirés des différentes expérimentations	116
	Chapitre 4 : La place de l'accompagnement affiliation sociale dans le rapport à la santé	119
1	Situation des personnes enquêtées sur base des questionnaires leur ayant été administrés ...	119
2	La place de l'accompagnement.....	123
2.1	Le point de vue des coachs.....	123
2.2	Le point de vue des résidents.....	126
3	La place du dispositif réaffiliation sociale dans le domaine de la santé	127
4	Quelques exemples de pratiques inspirantes tirés des différentes expérimentations	129
	Chapitre 5 : La place de l'accompagnement affiliation sociale dans le développement des activités socioculturelles	131
1	Situation des personnes enquêtées sur base des questionnaires leur ayant été administrés ...	131
2	La place de l'accompagnement dans le développement des activités socio-culturelles.....	136
2.1	Le point de vue des coachs.....	136
2.2	Le point de vue des résidents.....	138
3	La place du dispositif réaffiliation sociale dans le domaine socioculturel	138
4	Quelques exemples de pratiques inspirantes tirés des différentes expérimentations	140
	Chapitre 6 : La place de l'accompagnement affiliation sociale dans l'insertion socio-professionnelle et la gestion des revenus.....	143
1	Situation des personnes enquêtées sur base des questionnaires leur ayant été administrés ...	143
2	La place de l'accompagnement en matière d'ISP et de gestion des revenus	147
2.1	Le point de vue des coachs.....	147
2.2	Le point de vue des résidents accompagnés.....	149
3	La place du dispositif réaffiliation sociale en matière d'insertion socio-professionnelle	149
4	Quelques exemples de pratiques inspirantes tirés des différentes expérimentations	152
	Chapitre 7 : L'ensemble des axes selon les personnes accompagnées.....	154
	Conclusion de la partie 2	158
	PARTIE 3 : QUEL MODÈLE POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UN ACCOMPAGNEMENT AFFILIATION SOCIALE AU SEIN DES ÉQUIPES HOUSING FIRST ?	159
	Chapitre 1 : Une nouvelle posture, une expertise spécifique : un nouveau métier ?.....	160
1	Vers un modèle commun dans la mise en œuvre de la réaffiliation sociale	160
2	Une mission qui nécessite du temps et des moyens.....	163
2.1	Quelle configuration organisationnelle optimum pour faire de l'affiliation sociale ?	163
2.2	Quels liens entre accompagnement logement et l'accompagnement affiliation sociale ?	166

3	Disposer d'instances de délibération collective pour solidifier l'innovation	169
3.1	Des Instances de délibération transversales	169
3.2	Des instances de délibération internes à la mission affiliation sociale	170
4	Capitaliser ses pratiques et imposer sa légitimité.....	173
	Chapitre 2 : Favoriser l'autonomie des résidents au-delà de la normativité institutionnelle	177
1	De quelle autonomie parle-t-on ?	177
2	Un processus d'accompagnement plutôt qu'un projet circonscrit dans le temps	178
3	Favoriser les collaborations sur le territoire pour élargir la portée de l'accompagnement	181
3.1	Des partenariats et des collaborations extérieures pour favoriser quels objectifs ?	181
3.2	Quelles sont les conditions pour favoriser le développement de partenariats en matière de réaffiliation sociale ?	182
	Chapitre 3 : Une organisation qui a tout à gagner à être flexible et ouverte	186
1	Une organisation flexible pour répondre aux parcours « en dent de scie » et aux besoins fluctuants des résidents	186
2	Retour sur la pertinence d'une mesure d'efficacité des pratiques de réaffiliation sociale	190
2.1	Les difficultés d'évaluation inhérentes au profil des participants.	190
2.2	Des difficultés d'évaluation inhérentes à la nature même des pratiques de réaffiliation sociale	192
	Conclusion de la partie 3	196
	Pour conclure, quelques traits saillants du rapport	197
	Le housing first, terreau idéal pour un accompagnement visant la réaffiliation sociale	198
	Evaluer c'est aussi se demander qu'est-ce qu'une affiliation sociale réussie	198
	Les domaines de vie investis par les coachs en réaffiliation sociale.....	199
	Ce que l'expérimentation du dispositif de réaffiliation dit du travail social	199
	Ce que l'accompagnement réaffiliation sociale fait aux résidents	200
	Un dispositif qui repose sur la constitution de tout un réseau d'acteurs	200
	Une conjoncture compliquée qui a révélé toute la créativité des travailleurs sociaux	201
	Vers un nouveau modèle ?	201
	Bibliographie.....	203

PARTIE 1 : RETOUR REFLEXIF SUR
L'ACCOMPAGNEMENT AFFILIATION
SOCIALE, SES BENEFICIAIRES, SON
DEPLOIEMENT AU SEIN DU HOUSING
FIRST

Introduction

Tout d'abord, et afin de mieux comprendre la pertinence de la recherche, il s'agit de rappeler quelques éléments du contexte dans la lutte contre le sans-abrisme qui sont aujourd'hui au centre du débat. En septembre 2013, inscrit dans l'élaboration du second Plan fédéral de lutte contre la pauvreté (2012), le modèle du « logement d'abord » est expérimenté en Belgique, sous le nom de Housing First Belgium. Cette expérimentation débutera dans 5 grandes villes belges : la Région de Bruxelles-Capitale, Anvers, Gand, Charleroi et Liège, et ce, sous l'initiative d'acteurs privés et publics pour une durée de 2 ans.

Le modèle Housing First, importé des Etats Unis, prend racine dans un constat général : les personnes sans-abris 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 », modèle qui consiste, de manière caricaturale, en l'accomplissement de plusieurs étapes (accueil d'urgence, maison d'accueil, logement de transit,...) avant d'arriver à l'étape ultime du logement individuel.

Dès lors, ce nouveau modèle se veut renverser le modèle en « escaliers » en offrant « un accès immédiat au logement depuis la rue, sans autres conditions que celles auxquelles est soumis un locataire lambda (payer son loyer et respecter son contrat de bail). Il n'y a pas d'obligation de soin ni de mise en projet »¹

En 2016, les résultats positifs du modèle Housing First se font connaître : l'équipe de recherche a suivi l'évaluation des 141 locataires Housing First en le comparant à un groupe de personnes sans-abris fréquentant le parcours d'aide habituel (N=237). Les principaux résultats montrent qu'après deux ans, 90% des 141 personnes relogées par le programme Housing First sont toujours en logement, et qu'elles arrivent en outre à s'approprier ce logement. Ils montrent également que la mise en logement a des effets bénéfiques sur l'intégration sociale, le recouvrement des droits sociaux, l'estime de soi et l'autonomie ainsi que sur l'état de santé général. Comparativement, l'étude pointe la difficulté pour les personnes ayant recours au système habituel d'aide à avoir un accès rapide à un logement.

Depuis l'implantation de ce dispositif, et la mise en évidence de ses résultats positifs, le secteur de l'aide aux sans-abrismes se tourne de plus en plus vers l'impératif du logement avant tout, questionnant dès lors toute autre forme de prise en charge des personnes vivant des situations de précarité extrême et de sans-abrisme. 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 lesquelles s'inscrit également le dispositif Housing First.

Il est à noter que le succès de cette expérimentation s'inscrit également dans un contexte socio-politique global qui n'est pas spécifique au secteur du sans-abrisme et qui valorise l'individualisation des prises en charge. En effet, avec des dispositifs tels que Housing First la prise en charge des personnes mal-logées ou sans-logement se fait sur un mode individualisé, mettant l'accent sur le droit au logement. Cependant, cette prise en charge amène également son lot de problème : les équipes Housing First sont de plus en plus confrontées à l'isolement social et à la grande solitude que vivent leurs locataires. Ceci peut être considéré comme un frein au droit à l'intégration sociale de la personne.

Or, si l'accès au logement est indispensable à la ré-affiliation des personnes sans-abris, celle-ci semble comprendre également d'autres aspects tout aussi importants dans ce processus : le travail, la reprise d'activités culturelles, le renouement des liens sociaux, ...

C'est face à ces constats, aux difficultés qu'ont les équipes d'accompagnement classique à travailler ces questions, et à la volonté (partagée internationalement) de favoriser l'accès aux structures de socialisation et de réinscrire durablement le public Housing First dans le tissu social qu'émerge

¹ Buxant, Coralie. « Housing First : une invitation à envisager la fin du sans-abrisme », Vie sociale, vol. 23-24, no. 3-4, 2018, p.126

l'expérimentation 'affiliation sociale', lancée en 2019 par le Housing First Belgium LAB, dans projets Housing First de Belgique. Cette expérimentation a comme objectif d'augmenter les possibilités d'inscription des locataires dans des liens territoriaux, sociaux et culturels durables, et ce par la création de pratiques innovantes d'accompagnements centrées sur le rétablissement par l'affiliation sociale.

En parallèle, une équipe de chercheurs (UCLouvain, KUL et ULB) a été mandatée pour faire l'évaluation de ce projet. Il s'agit donc de mettre en lumière l'impact de ces pratiques du travail social innovantes – celles mises en œuvre dans le cadre du projet 'affiliation sociale' – sur les trajectoires personnelles mais aussi d'identifier l'influence des politiques sociales et des cadres sociétaux sur la réussite de l'expérimentation.

Ce rapport exposera les résultats de la recherche : dans la première partie nous contextualiserons la problématique, exposerons la démarche méthodologique et reviendrons sur les profils des locataires Housing First ainsi que sur la mise en œuvre du projet 'affiliation sociale' dans chacune des structures porteuses de l'expérimentation. Dans une seconde partie, les pratiques professionnelles innovantes mises en place durant l'expérimentation seront exposées ainsi que leurs impacts sur les locataires. Enfin, la troisième partie visera, en fonction des constats découlant de la recherche, à élaborer des préconisations quant à une mise en œuvre durable de pratiques de réaffiliation sociales au sein des dispositifs housing first.

Chapitre 1 : problématisation et démarche méthodologique

Dans ce premier chapitre, nous mettrons l'accent sur tous les aspects qui entourent l'apparition de l'expérimentation affiliation sociale ainsi que la mise en place de son évaluation. Pour se faire, dans un premier temps, nous reviendrons sur la genèse du dispositif Housing First en Belgique porteur du projet affiliation sociale. Dans un second temps, nous détaillerons les conceptions théoriques qui sous-tendent le concept même d'affiliation sociale ainsi que la manière dont celui-ci a été appréhendé dans le cadre de l'évaluation. Dans un troisième chapitre, nous expliquerons en détails la démarche méthodologique utilisée par l'équipe de chercheur pour mener à bien l'évaluation. Enfin, dans un dernier temps, les limites à la démarche de l'évaluation seront exposées.

1 Evaluer un projet d'accompagnement innovant au sein du Housing First

L'implémentation du projet Housing First en Belgique part d'une observation globale des institutions de terrain : les personnes sans-abris les plus fragiles ont chroniquement recours aux services d'aide d'urgence mais peinent à s'inscrire dans un parcours d'insertion. Le système d'aide habituel, celui de « l'escalier », qui prime jusqu'en 2013, ne convient pas de manière égale à toutes les personnes à la rue. En effet, ce système dit « classique » discrimine les personnes à la rue les plus fragilisées (parcours de rue de longue durée, problèmes de santé mentale, problèmes d'assuétudes, ...) par les différentes conditions d'accès aux étapes intermédiaires auxquelles elles ne répondent pas. Ces conditions sont alors autant de freins à leur trajectoire d'insertion et diminuent leurs chances de sortir de la rue.²

C'est dans ce contexte qu'en 2012, l'élaboration du second Plan fédéral de lutte contre la pauvreté permet la mise en place du projet Housing First en Belgique. La secrétaire d'État à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la Pauvreté (à l'époque Maggie de Block) sollicite les acteurs de terrains à proposer des initiatives concrètes à inscrire dans ce nouveau plan. Sur les suggestions des institutions, l'action 76 du plan fédéral de lutte prévoit donc « la mise en route d'initiatives inspirées de l'approche Housing First dans les cinq plus grandes villes du pays ».³ Ces différentes institutions ont donc « co-construit et écrit le projet de l'expérimentation, à partir du champ de la lutte contre la pauvreté et le sans-abrisme, et donc de l'action sociale. »⁴. La mise en place du dispositif Housing First en Belgique vient donc d'une initiative « bottom-up » (du terrain vers les autorités publiques), ce qui a permis une appropriation du projet par les acteurs de terrains.

Grâce aux subsides accordés par la Loterie Nationale, l'expérimentation débute en 2013 initialement pour deux ans, et est par la suite reconduite pour un an dans le but de « consolider les premières observations et d'étendre le modèle »⁵ à 3 villes supplémentaires (Hasselt, Molenbeek-Saint-Jean et Namur). En outre, deux projets supplémentaires se grefferont à l'expérimentation (le projet 'Huis Inclusief' de Courtrai et le projet 'HF Limburg' mené sur les communes de Hasselt, Genk et Saint-Trond)

² Buxant, Coralie. « Housing First : une invitation à envisager la fin du sans-abrisme », *Vie sociale*, vol. 23-24, no. 3-4, 2018, pp. 125-136.

³ Plan fédéral de lutte contre la pauvreté, 2012

⁴ Buxant, Coralie. « Housing First : une invitation à envisager la fin du sans-abrisme », *Vie sociale*, vol. 23-24, no. 3-4, 2018, p.127

⁵ Idem, p.127

en dehors du subside fédéral en donnant accès aux chercheurs à leurs données.⁶ C'est finalement 11 projets Housing First qui seront mis en place.

Considérant le logement comme un droit fondamental en offrant l'accès sans conditions aux personnes les plus exclues du logement, « *le modèle s'inscrit dans une logique de réduction des risques. Pour favoriser le maintien dans le logement, le modèle prévoit un accompagnement adapté, intensif et pluridisciplinaire centré sur les choix du bénéficiaire. La visée première de l'accompagnement Housing First est le rétablissement de la personne (redevenir acteur de sa vie, de ses choix, à partir de ses propres ressources). Redevenir un citoyen qui accède pleinement à ses droits et sollicite le système d'aide de droit commun devient ainsi un objectif sous-jacent (être capable, par exemple, de contacter son médecin traitant lorsque nécessaire, mais également de solliciter son propre réseau social).* »⁷

Les projets Housing First entendent donc promouvoir l'intégration sociale à partir de la remise en logement. Cela étant dit, comme le suggérait déjà Pleace et Quilgars (2013)⁸, malgré la difficulté de mesurer l'impact du projet Housing First sur l'intégration sociale des locataires, et le peu de données récoltées sur la question, ils sembleraient que celles-ci aillent plutôt dans le sens d'un faible impact en termes de réintégration sociale. Selon les auteurs « la plupart des services de Housing First ne semblent pas concentrer un effort spécifique sur l'intégration sociale en termes d'interventions visant à accroître la participation à la communauté locale. D'une manière générale, les efforts des services de Housing First pour promouvoir l'intégration sociale sont peu décrits, ou évalués, dans la littérature. Cela peut s'expliquer en partie par le fait que l'objectif initial des services Housing First est le maintien du logement et que ce n'est qu'une fois la stabilité du logement atteinte que l'intégration sociale peut commencer. »⁹

L'expérimentation « affiliation sociale » s'inscrit dans la volonté de répondre à ces manquements, et ce, à deux niveaux. D'une part, au niveau de la création de pratiques professionnelles spécifiques à l'amélioration de l'intégration sociale de ses locataires et d'autre part, au niveau de la production de savoirs sur les processus d'affiliation sociale et l'évaluation de ceux-ci. Elle entend également répondre aux observations des travailleurs de terrain, à savoir le constat de situation d'isolement social et de solitude dans laquelle se situe grand nombre des locataires Housing First. En effet, « *les équipes d'accompagnement font face à d'autres défis à relever, notamment en termes d'affiliation sociale (développement d'un réseau social, reprise de contacts familiaux, participation à des activités communautaires, reprise d'une formation ou encore d'un emploi...). Ces difficultés peuvent freiner le processus de rétablissement en cours, voire compromettre les nombreuses améliorations personnelles des locataires survenues suite à la sortie de rue* ». ¹⁰

C'est pour cela que, en 2019, le Housing First Belgium LAB lance l'expérimentation « affiliation sociale » grâce au soutien de la Ministre fédérale en charge de la lutte contre la pauvreté et au financement de la Loterie Nationale. Cette expérimentation d'innovation sociale, prévue pour 16 mois, vise à « *développer de nouvelles méthodologies d'intervention en vue de renforcer le processus d'affiliation sociale de 64 locataires Housing First* »¹¹

⁶ Coralie Buxant, Charlotte Brosius, Marjorie Lelubre et Romain Liagre,, « Chapitre 4 Housing First Belgium : Implémentation de pratiques innovantes dans la lutte contre le sans-abrisme : défis et perspectives », *Pauvreté en Belgique : Annuaire 2016*, 2016, pp. 169-187

⁷ Coralie Buxant, Charlotte Brosius, Marjorie Lelubre et Romain Liagre, « Housing First Belgium : Implémentation de pratiques innovantes dans la lutte contre le sans-abrisme : défis et perspectives », *Pauvreté en Belgique : Annuaire 2016*, 2016, p. 126

⁸ Pleace, N., & Quilgars, D. J., "Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review" DIHAL : Delegation Interministerielle à l'habitat et à l'accès au logement. 68 page

⁹ Idem, p.37

¹⁰ Site du Housing First Lab. <http://www.housingfirstbelgium.be/fr/pages/page.html>

¹¹ Idem

C'est au sein de 7 projets Housing First répondant à l'appel du Housing First Lab que l'expérimentation a commencé en février 2020. De la même manière que lors de l'expérimentation Housing First en 2013, ce sont les acteurs de terrain qui ont mis en place le projet dans leurs différentes institutions selon leurs propres spécificités. Cette expérimentation s'inscrit donc dans une optique de pratiques innovantes et celles-ci diffèrent selon le contexte institutionnel et organisationnel de chacun des projets qui y ont pris part.

De manière commune, il a été demandé aux différents projets de développer des modalités d'accompagnement individuelles et collectives sur des échelons individuels, institutionnels et territoriaux à travers l'action d'une personne (ou plusieurs, selon les projets) exclusivement dédiée à ce travail durant le temps de l'expérimentation (appelé « coach affiliation¹² »).

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 coaches affiliation (3 coaches 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 coaches.

Nous reviendrons plus en détails sur les différences dans la mise en place de l'affiliation sociale dans chacun des projets selon ses spécificités et leurs conséquences dans la partie 1, chapitre 3 de ce rapport.

Pour évaluer et accompagner l'expérimentation sociale, une équipe de recherche collaborative du CIRTES (UCLouvain), Lucas (KUL) et Metices (ULB) a été créée. L'équipe de recherche impliquée s'est proposé d'analyser les trajectoires des bénéficiaires pour dégager les facteurs individuels et contextuels qui favorisent le maintien dans une forme de logement stabilisée et renforcent les liens sociaux et autres activités permettant de contrer la précarité et l'isolement social. Les chercheurs ont mis au point une approche de méthodologie mixte afin de rencontrer plusieurs objectifs :

- Mettre en œuvre une étude quantitative co-construite avec les acteurs de terrains, les experts de vécus et des pair-aidants dont le but est de mieux comprendre la réaffiliation sociale
- Situer l'impact des projets de réaffiliation sociale par rapport à l'action habituelle des projets Housing First et de l'accompagnement des personnes sans-abri de manière plus générale.

¹² Notons que même si le terme « coach » nécessiterait d'être discuté en raison des représentations qu'il véhicule, nous avons choisi de le conserver dans ce rapport, suivant en cela ce qui était mentionné initialement dans l'appel à projet. En utilisant ce terme, l'objectif des concepteurs du projet réaffiliation sociale était notamment de différencier cette nouvelle mission de celle de l'équipe d'accompagnement housing first classique.

- Mieux comprendre les ingrédients en termes d'accompagnement ainsi que le contexte organisationnel et sociétal des projets Housing First Belgium.
- Approfondir la connaissance quant à la réaffiliation sociale à partir d'une démarche qualitative qui permet de mieux saisir les contextes d'action à différents niveaux
- Poursuivre un objectif participatif à travers lequel les différentes parties prenantes des projets seront mobilisés dans l'évaluation.

Dans la poursuite de ces objectifs, nous soulignons l'importance de mettre en place une méthodologie participative. Il s'agit bien ici d'encadrer un processus d'évaluation prospective et non de se positionner comme « experts » distants. Loin d'une volonté de créer un savoir « par le haut » qui serait perçu comme un contrôle de la part des acteurs concernés, l'équipe de recherche a voulu mettre en œuvre une recherche compréhensive et co-construite qui devra permettre aux différents acteurs locaux de mieux comprendre et de s'approprier leur contexte d'action en vue d'améliorer encore leurs manières d'agir. Cette recherche se situe donc dans le cadre d'une stratégie de lutte contre la pauvreté cohérente et intégrée.

2 L'affiliation sociale : de quoi parle-t-on ?

Comme déjà explicité dans l'introduction, l'importance de travailler le renforcement des liens sociaux des locataires Housing First est à la base du projet Affiliation sociale. Si la volonté de travailler plus en profondeur sur cette question est intrinsèquement liée à la prise en compte des problématiques spécifiques des usagers Housing First, la crise sanitaire a elle aussi rendu visible la primordialité des liens sociaux au bien-être de tout un chacun. Malgré le caractère ponctuel du confinement et des mesures de distanciation sociale liés à une situation pour le moins exceptionnelle, le manque d'interactions sociales qui en a découlé a eu des répercussions dramatiques sur une grande partie de la population. Ce constat permet de mettre en évidence leur importance dans l'épanouissement tant personnel que collectif des individus. De même, il ne rend que plus évident la nécessité de travailler sur la (re)création de liens sociaux intégrateurs chez des individus les plus en marge avec le tissu social.

Si le terme utilisé pour définir les personnes dans une situation de sans-abrisme fait directement référence à la question de l'habitat et du logement, il est couramment entendu que les trajectoires de vie menant à ce type de situation sont marquées non pas seulement par la perte d'un logement, mais également par des ruptures sociales qui interviennent à différents moments de la vie et qui conduisent les personnes dans un chemin menant vers leur désaffiliation sociale (nous expliciterons ce concept en détail dans le point 1.1). Dès lors, essayer de sortir du sans-abrisme revient à mettre en place un processus inverse, à savoir un processus de « réintégration sociale » ou « réaffiliation sociale ». Alors que le concept de désaffiliation sociale a, comme nous le verrons ultérieurement, largement été traité en sociologie, celui de réaffiliation sociale, au contraire, reste peu analysé ce qui ne l'empêche pas de prendre de plus en plus de place dans le débat public, notamment lorsqu'il s'agit d'évoquer la prise en charge des personnes sans-abri. Ainsi, l'expérimentation que l'équipe de recherche se propose d'évaluer est définie par le Housing first Lab comme le développement de nouvelles méthodologies dans le cadre « *du processus d'affiliation sociale chez les locataires Housing First* »¹³.

2.1 De la portée heuristique du concept de réaffiliation sociale

Compte tenu de ces observations et afin d'identifier les principes directeurs de l'expérimentation étudiée, il nous semble indispensable de mettre en avant la valeur heuristique du concept de

¹³ <http://www.housingfirstbelgium.be/fr/pages/page.html>

réaffiliation sociale et l'importance de la notion de lien social dans une trajectoire de sortie du sans-abrisme.

Tout d'abord, et comme point de départ, il convient de souligner qu'il est aujourd'hui reconnu, dans les textes de lois, par les acteurs de terrains qui n'ont de cesse de le répéter, et dans les plaidoyers adressés aux instances politiques, que la réintégration sociale à tous les niveaux (familial, social, culturel, ...) est essentielle au maintien en logement et à la stabilisation de la situation des personnes ayant vécu en rue. Le texte relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales reconnaît que les personnes ne disposant pas de logement font face à des « problèmes multiples » qui ne se résument pas à « un simple problème d'hébergement ». Autrement dit, le logement n'est plus considéré comme la seule cause du sans-abrisme. « *Il (le Ministre) partage aussi avec les commissaires la conviction que, dans notre société, une tranche de la population a besoin de ce type de structure (à savoir, les centres d'accueil) à titre transitoire, la plupart du temps, pour pouvoir être remis à flot et entrer dans un dispositif de réinsertion sociale. Cette réinsertion sociale qui ne peut avoir de sens que si viennent s'y adjoindre des dispositions en matière de logement, de formation-insertion, de citoyenneté, de façon plus générale, car une remédiation ne peut être envisagée par rapport à des phénomènes d'exclusion sans concevoir l'ensemble de la chaîne ni s'interroger, avant toute chose, sur les causes qui font que des personnes se retrouvent en désaffiliation sociale, parfois sans plus aucun point d'accroche familial ou social et ont besoin de ce type de structure.* »¹⁴

Ce point de départ se révèle important car, comme le souligne Marjorie Lelubre : « *Si le logement paraît une réponse logique au sans-abrisme, les opérateurs de terrain ont rapidement conclu qu'une réinsertion durable appelait bien évidemment un meilleur accès au logement mais aussi un encadrement approprié. Si l'on conçoit sans difficulté l'arrivée en rue comme un événement traumatisant, il est parfois plus malaisé d'appréhender à quel point un retour à la norme logement peut être une épreuve à part entière. L'ampleur des obligations et démarches qui incomberont désormais à ces nouveaux locataires et de l'isolement qu'ils peuvent ressentir sont des obstacles de taille.* »¹⁵ Dès lors, les services d'accompagnement en logement s'attèlent à cette double tâche qui consiste non seulement à aider les personnes à réintégrer durablement un logement mais aussi à favoriser leur autonomie dans la gestion du quotidien. La mission peut s'avérer compliquée dans la mesure où, comme le souligne Marjorie Lelubre, « *définir cette notion [d'autonomie] apparaît comme un exercice d'autant plus complexe que la volonté des professionnels est d'en faire un outil adaptable et négocié avec chaque bénéficiaire, partant de son parcours antérieur, de ses compétences et de ses objectifs. L'autonomie ne pourrait ainsi être définie au départ d'indicateurs précis. Or, cette négociation peut s'avérer ardue alors qu'une différence fondamentale oppose professionnels et bénéficiaires de l'accompagnement social. En effet, alors que les bénéficiaires opteront pour une définition de l'autonomie déliée de toute attache institutionnelle, les professionnels envisageront une autonomie ne pouvant s'exercer qu'au sein d'un ensemble de ressources sociales mobilisables en cas de nouvelles difficultés.* »¹⁶ Ce constat sera repris et mis en perspective avec les observations effectuées dans le cadre de cette recherche. La notion même d'autonomie mérite d'être mise en débat tant ses acceptions recouvrent des réalités diverses.

Il convient de souligner que les « ressources sociales » que les professionnels de l'accompagnement en logement considèrent comme constitutives de l'autonomie des personnes renvoient, d'une part, à l'existence d'un réseau au sein des services de l'action sociale lequel apporte des soutiens à plusieurs niveaux (financier, sanitaire, alimentaire, etc.) mais également à celle d'un réseau informel (famille, amis, collègues, ...) qui constitue un filet de sécurité protecteur contre l'isolement et l'extrême

¹⁴ Extrait des travaux parlementaires relatifs au décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

¹⁵ Lelubre, *Un logement pour les sans-abri ? La nouvelle dynamique des dispositifs d'accompagnement social en logement*, Editions du basson, p.12

¹⁶ Idem, p.55

pauvreté. Aussi, la restauration de liens sociaux solides et intégrateurs est-elle au cœur de la ré-affiliation des personnes. Dans le cadre du programme housing first, elle agit comme rempart à un retour en rue pour les personnes relogées.

La littérature scientifique permet de souligner l'importance des liens sociaux dans les processus de désaffiliation/réaffiliation des personnes fragilisées. La désaffiliation sociale a notamment été conceptualisée par Castel¹⁷. Ce dernier l'envisage comme un processus que l'on peut associer à « *un décrochage par rapport aux régulations à travers lesquelles la vie sociale se reproduit et se reconduit* »¹⁸. Ainsi ce processus ne se résume-t-il pas à une perte économique. En effet, s'il est indéniable que la pauvreté économique constitue un élément déterminant dans les trajectoires menant au sans-abrisme, celle-ci ne conduit pas d'office à la désaffiliation des personnes concernées. Il existe en effet des publics spécifiques qui se trouvent dans une situation de précarité économique mais qui bénéficient, au titre de leurs spécificités, de protections sociales suffisantes les empêchant de basculer de la vulnérabilité à la désaffiliation.¹⁹ Il est à noter que Castel pointe deux effets pervers de cette approche par public-cible : d'abord son caractère stigmatisant pour les personnes ciblées, ensuite l'augmentation du nombre de personnes ne correspondant à aucune des étiquettes nécessaires au ciblage de l'aide sociale (sinon à chacune de celles-ci à certains moments) amenant de fait une difficulté de prise en charge, à un niveau institutionnel et professionnel.

Selon l'auteur, qui, comme stipulé précédemment, fait figure de référence sur le sujet, la désaffiliation sociale se construit à partir de deux axes : l'axe intégration/non-intégration par le travail (au sens des conditions socio-économiques d'existence) ainsi que l'axe intégration/non-intégration par les liens sociaux. En partant de ces deux axes, Castel définit 4 zones différentes dans lesquelles sont susceptibles de se trouver les individus formant la société. Chacun des axes se découpe en 3 zones :

- Travail stable / travail précaire / non-travail
- Insertion relationnelle forte / fragilité relationnelle / isolement social

En croisant les axes, trois zones principales se détachent : premièrement, une **zone d'intégration** qui se caractérise par un travail stable et une insertion relationnelle forte. Deuxièmement, une **zone vulnérable**, qui se reconnaît par un travail précaire ainsi qu'une fragilité relationnelle, et enfin une **zone de désaffiliation**, zone d'un double décrochage, autant par rapport au travail que par rapport aux liens sociaux. C'est de cette dernière zone que l'image du sans-abri est représentative.

Castel ajoute ensuite une quatrième zone, la **zone d'assistance**, dans laquelle s'intègrent les personnes invalides, qui ne peuvent pas travailler et qui bénéficient donc d'un traitement différent de celui réservé aux sans-abris.

Si ces conceptions théoriques méritent d'être actualisées, et que la vision du sans-abri désaffilié, voire désocialisé, qui en découle, peut évidemment être débattue, elles ont l'avantage de mettre en lumière l'articulation ténue entre lien social et désaffiliation. En outre, la désaffiliation est ici perçue comme un processus et non comme un état ce qui permet de ne pas figer les expériences vécues dans un déterminisme trop pesant et de favoriser une approche dynamique du phénomène.

Plus récemment, plusieurs auteurs sont venus nuancer cette conception « hors-du-social » pour les personnes sans-abris. Damon indique à ce propos que « *les observations qui placent la désocialisation ou la désaffiliation, au centre de leurs propos rendent bien compte du fait que les SDF peuvent ne pas avoir d'emploi, ni de logement stable, ni de relations avec leur famille. Cependant elles oublient qu'il y a de nouvelles affiliations, de nouveaux liens qui se créent, se consolident, se brisent, se reconstituent. Ces liens, ces affiliations sont généralement plus fragiles que chez les personnes ayant un domicile. Ceci*

¹⁷ Castel R., *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris :Fayard, 1994.

¹⁸ Castel R., « Le roman de la désaffiliation : A propos de Tristan et Iseut », in *Le Débat*, vol. 61, n°4, 1990, pp.155-167.

¹⁹ « *Ont ainsi été distingués les indigents, les invalides, les enfants abandonnés, les veuves ou les vieillards nécessiteux, les malades mentaux, les délinquants, les toxicomanes, etc. Aujourd'hui on est tenté d'ajouter les chômeurs de longue durée, les jeunes désocialisés, les familles monoparentales, et cette liste peut toujours être allongée.* » (Castel, 1994 :12)

n'est certainement pas dû à une configuration psychique particulière mais aux conditions dans lesquelles ces liens peuvent se nouer et se consolider. Quand on parle de (dé)socialisation ou de (dés)affiliation il faut toujours prendre en compte des degrés relatifs et se défier de toute catégorisation absolue. »²⁰.

Dans le même ordre d'idée, Gardella explique que même s'ils sont exclus des « *groupes sociaux fortement intégrateurs dans les sociétés modernes* »²¹, cela n'implique pas forcément une situation d'exclusion totale du monde social. Plus précisément, pour Gardella, « *il est clair que l'exclusion de certains groupes sociaux fortement intégrateurs dans les sociétés modernes (comme la famille, la profession et l'emploi, mais aussi la politique et la religion) accroît les risques de subir des situations matérielles et relationnelles éprouvantes. [...] L'analyse sociologique du refus d'hébergement prouve que la désocialisation vis-à-vis de certains groupes, en situation d'exclusion et de pauvreté, n'est qu'une étape d'un processus plus général, qui se poursuit par une resocialisation dans de nouveaux groupes ou collectifs ; même si ceux-ci sont moins valorisés et moins structurés (donc moins visibles) que les liens sociaux les plus institutionnalisés (comme la famille, le travail, les associations politiques et religieuses, etc.).* »²²

Ces auteurs s'accordent sur un point très important : l'influence des liens sociaux dans les trajectoires des personnes, y compris lorsque celles-ci sont considérées comme étant en situation d'exclusion. Se trouver dans une zone de désaffiliation, telle que définie par Castel, ne signifie pas être exempt de tout lien social. Il serait maladroit d'imaginer une personne sans-abri en dehors de toute interaction sociale, la vie en rue exigeant également des capacités de socialisation importantes. L'impact de cette socialisation « hors des groupes sociaux fortement intégrateurs » doit donc nécessairement être prise en compte lorsqu'il est question d'accompagner des (ex) sans-abris et/ou lorsqu'il s'agit de comprendre le non-recours (voire le refus de recourir) à certaines aides proposées. On comprend alors que travailler sur la ré-affiliation des personnes logées dans le cadre du housing first, passe inévitablement par un travail approfondi prenant en compte les attaches déjà existantes, les représentations, le poids des expériences vécues dans différents domaines structurant la vie sociale.

Serge Paugam s'attache quant à lui à mettre en avant l'importance des liens sociaux du point de vue de la construction identitaire. Il détermine notamment quatre types de liens sociaux distincts, qui amènent chacun un type de protection contre les aléas de la vie, ainsi qu'une forme de reconnaissance spécifique. L'auteur précise : « *ces quatre types de liens sont de nature différente, mais ils ont deux fondements communs. Ils apportent tous aux individus à la fois la protection et la reconnaissance nécessaires à leur existence sociale. La protection renvoie à l'ensemble des supports que l'individu peut mobiliser face aux aléas de la vie (ressources familiales, communautaires, professionnelles, sociales...), la reconnaissance renvoie à l'interaction sociale qui stimule l'individu en lui fournissant la preuve de son existence et de sa valorisation par le regard de l'autre ou des autres. Ces quatre types de liens sont complémentaires et entrecroisés. Ils constituent en quelque sorte, par leur entrecroisement, le tissu social qui enveloppe l'individu.* »²³ Les liens dont il est ici question sont les suivants : le **lien de filiation**, le **lien de participation élective**, le **lien de participation organique** et enfin, le **lien de citoyenneté**, chacun étant associé, comme explicité précédemment, à une forme de protection ainsi qu'à une forme de reconnaissance.

²⁰ Damon, « « Désocialisés » et « désaffiliés » : Remarques à partir du cas des SDF », *Les Cahiers français*, n° 314, 2003, p.62

²¹ Edouard Gardella, « Comprendre le refus de l'hébergement d'urgence par les sans-abri », *Métropolitiques*, 4 avril 2019, p.3

²² Edouard Gardella, « Comprendre le refus de l'hébergement d'urgence par les sans-abri », *Métropolitiques*, 2019, p.3

²³ Serge Paugam, « L'épreuve du chômage: une rupture cumulative des liens sociaux? », *Revue européenne des sciences sociales*, 2006, p.15

Définition des différents types de lien en fonction des formes de protection et de reconnaissance

TYPES DE LIEN	FORMES DE PROTECTION	FORMES DE RECONNAISSANCE
Lien de filiation (entre parents et enfants)	Compter sur la solidarité intergénérationnelle Protection rapprochée	Compter pour ses parents et ses enfants Reconnaissance affective
Lien de participation élective (entre conjoints, amis, proches choisis...)	Compter sur la solidarité de l'entre-soi électif Protection rapprochée	Compter pour l'entre-soi électif Reconnaissance affective ou par similitude
Lien de participation organique (entre acteurs de la vie professionnelle)	Emploi stable Protection contractualisée	Reconnaissance par le travail et l'estime sociale qui en découle
Lien de citoyenneté (entre membres d'une même communauté politique)	Protection juridique (droits civils, politiques et sociaux) au titre du principe d'égalité	Reconnaissance de l'individu souverain

Source : Serge Paugam, *Le lien social*, Paris, PUF, « Que sais-je ? », 3^e édition 2013

Ces quatre types de liens sociaux « constituent [...] la trame sociale qui préexiste aux individus et à partir de laquelle ils sont appelés à tisser leurs appartenances au corps social par le processus de socialisation »²⁴. Dès lors, en s'inscrivant dans le modèle théorique développé par Paugam, l'on peut conclure que dans le cadre du processus de désaffiliation, il est tout aussi important d'activer des leviers ayant trait à la situation socio-professionnelle des personnes – ce qui renvoie au lien « de participation organique » tel que décrit par l'auteur – que de favoriser leur mises en relation avec d'autres, que ce soit en impulsant la participation à des activités collectives (institutions sportives, relations de voisinage,...) la reprise de contact avec le réseau primaire (famille, amis,...), ou l'inclusion dans l'offre culturelle à disposition (maison de quartier, institutions culturelles,...), ces domaines permettant de consolider voire de recréer les liens dits « de filiation » et « de participation élective ». Le « lien de citoyenneté » constitue lui aussi un axe important, le recours aux droits des personnes dans des situations de vulnérabilité extrême est également une partie conséquente du travail de réaffiliation sociale et constitue aussi la reconnaissance d'un statut social au sein de la société.

Le sociologue québécois Jean-François René, en parlant de la réaffiliation des jeunes, met lui aussi en lumière l'importance d'autres vecteurs de réaffiliation que celui de la réinscription dans le monde du travail : « En ce sens, l'affiliation aujourd'hui ne correspond plus nécessairement à l'insertion dans un collectif prédéterminé, comme l'entrée dans la société salariale. Elle s'en distingue dans la mesure où s'affilier exige présentement de pouvoir choisir, de pouvoir montrer ce que l'on peut apporter à sa communauté, et de développer les atouts qui permettent de faire ces choix. S'il y a une demande de reconnaissance de la part des jeunes, il faut aussi que la société puisse reconnaître l'apport de ces derniers. Dans ce contexte, comment penser et définir l'affiliation aujourd'hui ? Au premier abord, l'affiliation apparaît participer d'un processus de réappropriation de qui l'on est, d'où l'on vient, de ce que l'on a fait. S'affilier c'est donc reconnaître sa propre communauté, non pas comme une figure du mépris, du rejet ou de la honte, mais comme quelque chose qui nous appartient, qui fait partie de notre parcours de vie. L'affiliation participe également d'un processus de mise en lien, de recherche « de nouvelles formes de socialité et, par là même, de nouveaux appuis sociaux de l'existence ». Mais, au-delà des rapports relationnels, l'affiliation est une inscription ou réinscription dans les rapports sociaux, dans la vie sociale, comme jeune, travailleur, étudiant, parent. En ce sens, elle est ouverture sur le monde, sur la société, sur le droit d'être acteur dans la cité. »²⁵

²⁴ Serge Paugam, « L'épreuve du chômage: une rupture cumulative des liens sociaux? », *Revue européenne des sciences sociales*, 2006, p.15

²⁵ Jean-François René et Michelle Duval, « Les pratiques d'affiliation dans les Auberges du coeur au Québec : partir de soi pour s'inscrire dans le monde », *Sociétés et jeunesse en difficulté*, n°6 | Automne 2008, p.4

Enfin, si le caractère 'insertionnel' du logement comme entité matérielle est incontestable, la dimension symbolique attaché à l'habitat n'en est pas moins importante. A ce sujet, de nombreux auteurs ont mis en avant l'importance de concepts tels que « l'habiter » ou le « chez soi ». Comme l'explique Nadège Leroux, « *l'absence du domicile est fondamentalement constitutive de la condition des personnes sans domicile : en réintégrant un logement, la personne changera alors de statut et ne sera plus SDF. Mais les choses ne sont pas si simples, car la vie dans la rue nécessite plus qu'une réponse matérielle pour se faire oublier : on peut se déshabituer des repères privés quand on a passé trop de temps « dehors ». Il faut pouvoir reprendre possession des lieux, reconstruire une domesticité en son intérieur, créer des liens avec son environnement.* »²⁶

Si le « chez-soi » renvoie à une notion de l'espace privé et de l'intimité, il prend également place dans un espace public. L'appropriation de cet espace public participe autant à « habiter » un endroit que celle de l'espace intérieur privé. « *La pratique de l'espace public (se déplacer, se promener, faire son marché, aller au café, faire les magasins, etc.) permet à l'usager de vérifier l'intensité de son insertion dans l'environnement social.* »²⁷

Dès lors, travailler sur la question de l'appropriation du chez-soi, extrêmement importante pour des personnes ayant un long parcours de rue, comprend *de facto* une dimension publique. « *La sphère publique doit être investie car elle est le symbole de la sociabilité, et met au grand jour la « place » de l'individu dans la société : en plus de la demeure, on habite le quartier. L'usager définit son quartier par les lieux de repli et les itinéraires répétés jusqu'à y exercer une appropriation. Le quartier permet de maintenir un lien entre le lieu d'habitation et la ville, il devient un accroissement de l'habitable. Il définit les rapports de voisinage, les trajets quotidiens, les rapports avec les commerçants, et la connaissance des lieux qui donne le sentiment d'être sur son propre territoire, même s'il est partagé.* »²⁸

Ce dernier point nous invite à penser la réinsertion sociale des personnes sans-abris dans un cadre plus large que la stricte remise en logement. « *Même si [...] le logement tient un rôle important dans la réinsertion des personnes sans abri (à condition qu'il puisse être rendu habitable par son architecture), il n'est pas l'unique solution à la situation des SDF : il participe au processus de réinsertion et s'inscrit dans un réseau d'assistance ayant pour but la réinsertion durable.* »²⁹

L'auteure Pascale Pichon a également beaucoup traité de la question du « chez-soi ». Nous reviendrons sur les apports de ses théories dans le deuxième chapitre de cette partie du rapport intitulée « la réaffiliation sociale pour les résidents, de l'épreuve au désir »

2.2 La réaffiliation sociale sur le terrain, au sein du Housing First

Cette idée d'une réaffiliation multidimensionnelle qui va au-delà du simple fait de la réinsertion socio-professionnelle ou de la remise en logement dans son aspect purement matériel constitue une base aux activités ainsi qu'à la (re)création / consolidation de liens que les équipes d'affiliation sociale du Housing First s'attellent à travailler depuis plus d'un an, malgré un contexte difficile. Dans cette optique, chaque projet a mis sur pied des accompagnements collectifs et individuels avec les bénéficiaires de l'expérimentation. Nous pouvons directement mettre en lien les apports théoriques sur l'affiliation sociale avec les applications sur les terrains, mais également avec les outils développés pour mesurer l'impact de cet accompagnement spécifique sur l'affiliation sociale des personnes.

L'outil principal théorique afin de mesurer l'affiliation sociale a été la détermination de 6 domaines de vie par l'équipe de chercheurs. Chacun de ses domaines de vie peut être associé à des pratiques professionnelles mais également à une base théorique.

²⁶ Leroux, Nadège. « Qu'est-ce qu'habiter ? Les enjeux de l'habiter pour la réinsertion », *VST - Vie sociale et traitements*, vol. 97, no. 1, 2008, p. 24

²⁷ Idem p.15

²⁸ Idem

²⁹ Idem p.24

Le premier ainsi que le second, **le logement/vie quotidienne et le rapport au voisinage, ville, mobilité** font directement écho à la notion de « chez-soi » et « d'habiter » que nous avons mentionné. L'appropriation de son appartement ainsi que de l'espace public dans lequel il se trouve est un enjeu important de l'affiliation sociale pour des personnes ayant de long parcours de rue. Les coachs affiliation sociale ont travaillé avec les locataires sur l'espace privé mais également sur le rapport au quartier et l'inscription dans celui-ci en tant qu'habitant.

Les deux domaines de vie qui suivent, **les loisirs/activités culturelles** ainsi que **les relations sociales** ont tous les deux trait à la remise en lien avec un réseau primaire mais également à la prise part à un collectif et à la création de nouvelles formes de sociabilité, et donc de formes de ressources sociales. Nous avons vu que les relations sociales sont au centre des processus d'affiliation et, au contraire, que la rupture de celles-ci caractérise souvent les processus de désaffiliation. Nous pouvons aussi directement ici faire la connexion avec les liens de filiations et de participation élective de Paugam et des protections et forme de reconnaissance que ceux-ci amènent. Au regard de l'importance de ces notions, le travail social des coach affiliation sociale a également fort porté sur ces aspects.

Rajoutons que le travail sur les activités culturelles et les loisirs, en plus d'inscrire une personne dans une collectivité, permet de mettre au centre du travail social les désirs, potentialité, envies des gens et par cela renforcer leur estime de soi et leur confiance, également important dans le processus de réinscription dans la société.

En cinquième lieu, **l'insertion socio-professionnelle/bénévolat** renvoie tout d'abord aux premières grandes théories de Robert Castel. Elle renvoie également au lien de participation organique de Paugam. Même si l'insertion socio-professionnelle n'est plus considérée aujourd'hui comme l'unique vecteur d'affiliation sociale, il n'en est pas moins vrai que celle-ci peut contribuer à rattacher les personnes à un système et de par cela acquérir un sentiment d'utilité, ou de validation sociale. Les équipes travaillent à faire naître ce sentiment, par l'acquisition d'un travail salarié, mais également par la recherche de bénévolat ou de toutes autres activités qui mènerait à la valorisation de la personne.

Enfin, le dernier grand axe, **la santé** en tant que déterminante du processus de réaffiliation d'une personne, peut sembler moins évidente à la lecture des théories qui en traitent. Cela dit, elle est, d'une part, la condition sine qua non de l'amélioration de n'importe quel autre domaine de vie mais d'autre part, la prise en charge de l'amélioration des autres aspects de la vie a également souvent un effet positif sur l'état de santé général de la personne. Elle est donc travaillée de manière directe et indirecte par les équipes affiliation sociale et participe, elle aussi, à l'affiliation sociale de la personne.

Pour terminer, nous aimerions ajouter quelques mots sur le quatrième lien développer par Serge Paugam, le lien de citoyenneté. S'il n'est pas repris tel quel dans les différents domaines de vie, il est omniprésent dans le travail social d'accompagnement qui est fait avec les personnes bénéficiaires. En effet, la question du recours aux droits sociaux (question juridique) est principalement traitée par les accompagnements classiques Housing First, qui guident et aident les personnes souvent en situation de non-recours³⁰ dans toutes leurs démarches afin de favoriser l'accès aux droits et devoirs de tout citoyen. Cependant, les équipes affiliation sociale travaillent elles aussi la question de la citoyenneté en créant des liens entre les bénéficiaires et d'autres secteurs que celui du sans-abrisme, en visibilisant cette population et en essayant de créer des ponts entre la société civile et ce public, afin de lui redonner une place d'égalité avec n'importe quel citoyen.

³⁰ A ce sujet, voir la thèse de Julien Lévy sur le non-recours des grands exclus : Julien Lévy. *Les "grands exclus" : une catégorie d'exceptions. Évolutions du traitement politique des sans-abri chroniques en France depuis les années 1980*, Science politique. Université Grenoble Alpes, 2021.

3 Une méthodologie mixte pour prendre en compte une réalité complexe

Afin d'analyser au mieux l'évolution du processus de réaffiliation sociale tel que développé au sein des projets housing first pris en compte, une méthodologie mixte a été mise en place. D'un côté, une approche par questionnaire permettant de recueillir des données à la fois qualitatives et quantitatives fournies par les travailleurs sociaux d'une part et par les bénéficiaires d'autre part a été pensée afin de dégager des statistiques globales afin de se faire une idée du niveau d'affiliation sociale des locataires (cette notion très vague a été mesurée part des questions portant sur des sujets très spécifiques qui seront explicités dans ce chapitre). Il est à noter que cette enquête quantitative fournit également des apports à un niveau plus qualitatif (comme nous le détaillons dans le point 3.1). En outre, la mesure de la réaffiliation sociale des résidents trouve son prolongement dans une seconde dimension du travail de terrain, l'approche compréhensive (décrite cette fois dans le point 3.2).

3.1 Une approche par questionnaires mêlant recueil de données quantitatives et qualitatives

L'approche par questionnaire a pour vocation d'objectiver le processus de réaffiliation sociale des personnes accompagnées en soulignant les évolutions constatées dans différents domaines clés de leur existence (logement, vie quotidienne / voisinage, ville, mobilité / relations sociales / santé / loisir, activités socioculturelles / insertion socioprofessionnelle, volontariat, revenu) tout en les mettant en lien avec les actions entreprises pour y parvenir (c'est-à-dire avec le contenu de l'accompagnement affiliation sociale tel que mis en place dans les différents projets).

Les six différents domaines cités ci-dessus permettent d'identifier des indicateurs de l'affiliation sociale des résidents. Ils ont été sélectionnés sur base de la revue de la littérature scientifique – présentée dans le point 2 de ce chapitre - ainsi que de la littérature grise. Il nous a semblé que la mesure de l'évolution de la perception des personnes logées par rapport à chacun de ces domaines de vie, était susceptible de donner une vision globale satisfaisante de la progression du processus de réaffiliation sociale dans lequel celles-ci étaient engagées suite à leur entrée dans le projet. Afin de renforcer la fiabilité des données, le choix a été fait de les mettre en perspective avec le ressenti des équipes de coachs accompagnants. Ces derniers ont donc également été consultés sur le positionnement des bénéficiaires aux sein de chaque domaine de vie. Cette double mesure – qui s'apparente à un état des lieux du processus de réaffiliation sociale de chaque résident accompagné – s'est déroulé à deux moments distincts, à savoir en début et en fin de projet³¹. Comme explicité plus haut, l'objectif était de mettre en lumière l'avancée du processus réaffiliation sociale des bénéficiaires et donc l'impact de l'expérimentation du projet affiliation sociale sur ceux-ci.

- **Les questionnaires projets complétés en amont**

Afin de pouvoir mettre en relation les évolutions constatées avec les actions entreprises, un premier questionnaire permettant de décrire le contenu des différents projets 'affiliation sociale' a été complété par les coordinateurs de chaque projet (7 questionnaires 'projet' ont donc été administrés, un pour chaque ville prenant part à l'expérimentation). Celui-ci offre une vue d'ensemble sur les actions envisagées dans les domaines de vie déterminés (logement, vie quotidienne / voisinage, ville, mobilité / relations sociales / santé / loisir, activités socioculturelles / insertion socioprofessionnelle, volontariat, revenu).

Dans un premier temps, une courte description du projet a été donnée, afin d'identifier les axes principaux sur lesquels travaillent les projets. En effet, selon les spécificités locales, territoriales,

³¹ Comme nous l'expliciterons par la suite, des ajustements ont été réalisés concernant la temporalité de la réalisation de la première mesure.

contextuelles ou institutionnelles, les projets peuvent être sensiblement différents et travailler sur certains domaines de vie plus que d'autres (ces différences seront présentées dans le chapitre 3).

Dans un second temps, pour chaque domaine de vie, il a été demandé aux projets de décrire les actions menées par le projet 'affiliation sociale' à différents niveaux : d'abord dans le cadre du projet Housing First, ensuite en fonction des partenariats directs avec d'autres services et enfin par rapport à une échelle territoriale plus grande (politique sociale globale, région, ...). Ces réponses nous ont permis de voir les actions mises en place à un niveau collectif. Les actions menées à un niveau individuel ont été mesurées par les deux questionnaires ci-dessous explicités.

Bien évidemment, les réponses apportées reprennent des perspectives d'action (c'est-à-dire non encore réalisées) et les réalités du terrain couplées aux contraintes d'ordre sanitaire ont significativement impactées leur contenu. Nous reviendrons sur l'impact de ces facteurs de manière plus exhaustive dans la suite du rapport.

Cette approche quali-quantitative comporte deux volets complémentaires qui s'appuient sur le recueil de données issues de sources présentant chacune un intérêt au regard de l'autre : le regard des travailleurs sociaux chargés de l'accompagnement d'une part et le ressenti des résidents de l'autre. Aussi, deux questionnaires ont-ils été conçus.

- **Les questionnaires destinés aux résidents accompagnés**

Le premier, à destination des résidents bénéficiaires³², interroge des dimensions similaires mais à travers une appréciation plus personnelle puisque basée sur une autoévaluation de leur vécu ainsi que du contenu et des impacts de l'aide reçue. Ces questionnaires ont été complétés à l'occasion d'une rencontre avec un membre de l'équipe de recherche. La première vague de questionnaires a donc eu lieu pendant les vacances estivales concernant le remplissage par les travailleurs sociaux et à partir de la rentrée de septembre 2020 pour les bénéficiaires. Avec ces derniers, du côté francophone, les entretiens ont été quasi exclusivement réalisés en présentiel alors que du côté néerlandophone, une passation en distanciel via une tablette fournie par le coach a été privilégiée (afin de respecter les gestes barrières alors en vigueur en Flandre). La deuxième vague d'entretien a été réalisée d'août à octobre 2021. Au total, pendant la première vague, sept entretiens ont été réalisés dans chacun des trois projets wallons et flamands (soit 42 au total) et onze ont été réalisés au sein du projet bruxellois (en raison de son envergure). Autrement, dit l'équipe de recherche a mené 53 entretiens avec des personnes accompagnées. Durant la deuxième vague, 7 entretiens ont été menés à Bruxelles. Cette diminution s'explique par le fait que certains des répondants de la première vague ne faisaient plus parti de l'expérimentation et d'autres n'étaient pas dans des conditions adéquates pour répondre au questionnaire au moment donné de la deuxième vague. Un décès a malheureusement également été déploré. Du côté wallon 19 entretiens ont été effectués et 13 du côté flamand. Ce qui correspond donc à 37 entretiens en fin de projet.

Tableau 1 : Entretiens effectués par l'équipe de recherche avec les personnes sans-abri logées

	Bruxelles	Flandre	Wallonie	Total
Début de Projet	11	21	21	53
Fin de Projet	5	13	19	37

Notons que plusieurs questions ouvertes³³ ont été ajoutées pour affiner la compréhension du parcours des personnes et de l'impact du nouveau projet sur leur trajectoire de vie. L'administration des questionnaires s'apparente en fait à des entretiens directifs en raison de la méthodologie mixte – qualitative / quantitative – qui a été employée. En effet, si les questionnaires administrés aux

³² Il est à noter que ces résidents font également partie du panel de bénéficiaires concerné par le questionnaire adressé aux travailleurs sociaux, ce qui permet d'effectuer des recoupements et des comparaisons a posteriori.

³³ Les questions ouvertes et le contenu sensible de la plupart des questions fermées exigent d'interagir sur le mode du dialogue en instaurant une relation de confiance. Aussi, la passation du questionnaire à destination des résidents s'apparente davantage à celle d'un entretien directif (la durée de passation dépassant parfois une heure).

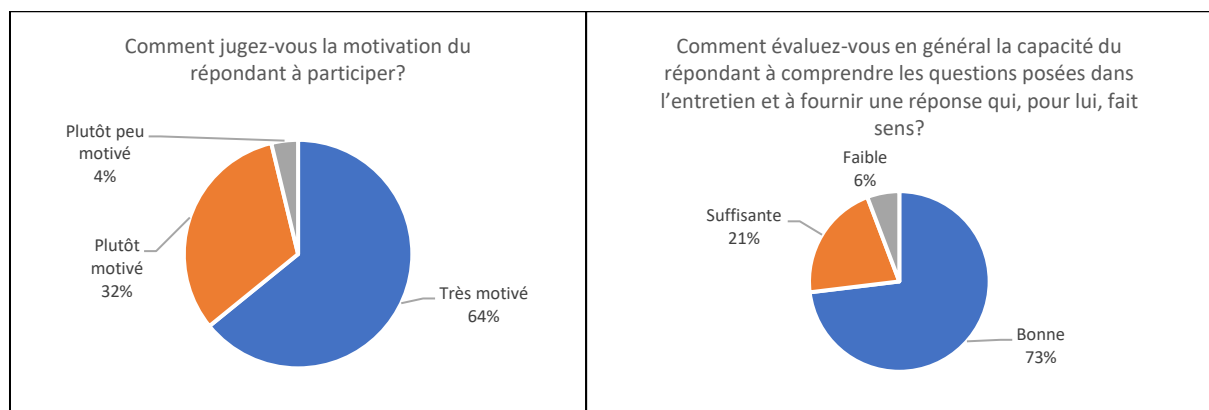
personnes bénéficiaires donnent des informations quantitatives, aisément transformables en données statistiques, il a été déterminé que l'impact de l'accompagnement affiliation sociale devait également se mesurer par l'évaluation et la vision qu'en avait les bénéficiaires eux-mêmes. Or, afin de pouvoir faire une analyse complète de cette autoévaluation, il nous a semblé nécessaire d'aller au-delà des questions factuelles et de laisser une parole ouverte aux personnes concernées sur l'apport qu'a eu l'accompagnement par cette nouvelle équipe sur différents domaines de leurs vies.

Cette dimension qualitative de l'enquête de terrain, couplée à l'approche quantitative a permis de mettre en lumière les facteurs de succès de l'accompagnement affiliation sociale. L'utilisation du matériau récolté a donc une visée à la fois évaluative et prospective³⁴, combinant analyse et élaboration de propositions.

Précisons en outre que les coaches ont joué un rôle important dans l'organisation de l'enquête de terrain puisque ce sont eux qui ont planifié les RDV entre les membres de l'équipe de recherche et les résidents, qui ont effectué le lien entre les premiers et les seconds et qui ont instauré une relation de confiance favorable à la passation du questionnaire. Ces derniers ont d'ailleurs assisté aux rencontres dans la majorité des cas en Flandre et en Wallonie tout en respectant des impératifs de discrétion. Leur soutien s'est révélé très important et leur présence, loin de biaiser les résultats obtenus, a en fait permis d'affiner les données récoltées, voire de les étayer.

Globalement, comme l'indique la figure suivante on peut retenir que la plupart des personnes accompagnées étaient plutôt motivées à l'idée de participer à l'enquête, ont bien compris les questions posées et ont été en mesure de donner des réponses qui faisaient sens dans leur situation spécifique.

Figure 1 : Appréciation de l'entretien avec l'équipe de recherche - Questionnaire équipe recherche (N=53)



- **Les questionnaires destinés aux coaches accompagnants**

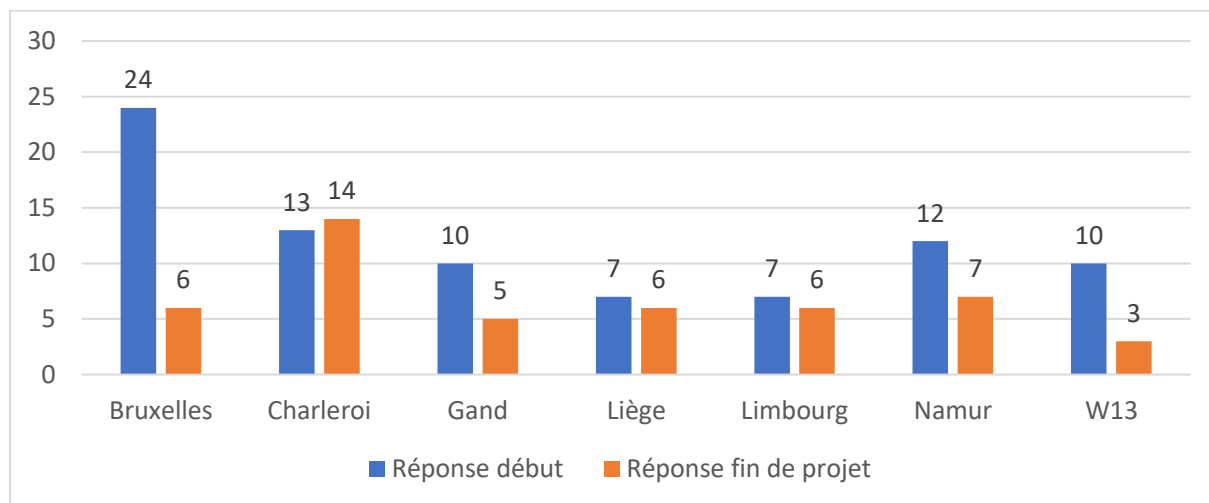
Le second questionnaire, à destination des coaches et/ou des coordinateurs, vise à recueillir des informations factuelles sur les résidents accompagnés, sur leur situation dans les différents domaines évoqués précédemment et sur la nature de l'accompagnement dont ils bénéficient (dans le cadre du Housing First et dans le cadre, plus spécifique, de l'affiliation sociale). Celui-ci a été auto-administré par chacune des équipes dans les différentes villes.

91 questionnaires ont été complétés par les coaches (parfois par les coordinateurs) lesquels renvoient à autant de résidents accompagnés. Plus précisément, 24 ont été encodés pour Bruxelles, 13 pour Charleroi, 7 pour Liège, 12 pour Namur, 10 pour W13, 7 pour le Limbourg, 10 pour Gand. Chacun de ces questionnaires a été doté d'un numéro de code, renvoyant à un bénéficiaire, afin de pouvoir analyser simultanément les réponses remplies par les équipes d'accompagnement et celles

³⁴ DE JOUVENEL H., *Invitation à la prospective/An Invitation to Foresight*, Paris, Futuribles Perspectives, 2004.

données par les résidents. Le conseil donné aux équipes a été de remplir au minimum 7 questionnaires, certaines équipes ont choisi de compléter davantage de situations.

Figure 2 : Questionnaires remplies par les projets affiliation sociale (début N = 91; fin N = 53)



Une deuxième mesure a été effectuée en septembre 2021. Dans ce cadre, 53 questionnaires ont été complétés par les équipes de travailleurs sociaux du housing first : 6 ont été encodés pour Bruxelles, 13 pour Charleroi, 6 pour Liège, 7 pour Namur, 3 pour W13, 6 pour le Limbourg, 5 pour Gand. On peut donc constater une légère diminution du nombre de questionnaires complétés. Cela est particulièrement le cas à Bruxelles et à W13. Les explications sont probablement à trouver dans la configuration spécifique du projet bruxellois (4 projets d’accompagnement et une équipe affiliation distincte et transversale) sur laquelle nous reviendrons ultérieurement dans ce rapport. Par ailleurs, il convient de souligner que des arrêts maladie de longue durée sont venus complexifier le processus d’administration des questionnaires (voir aussi point 4.1 « limites liés au contexte sanitaire »).

- **Analyse et croisement des données**

La récolte et l’analyse des données issues des questionnaires ont été effectuées selon des méthodes qui garantissent l’anonymisation ainsi que le respect de la vie privée. Dans un premier temps, afin de pouvoir mettre en correspondance les informations récoltées dans les questionnaires remplis par les travailleurs sociaux et les informations récoltées par les chercheurs lors de la passation du questionnaire aux bénéficiaires tout en assurant l’anonymat des personnes, les noms ont été remplacés par des codes. Les chercheurs qui ont administré les questionnaires aux bénéficiaires n’ont pas eu accès aux questionnaires remplis par les travailleurs sociaux, afin de préserver la vie privée des bénéficiaires mais aussi afin de faire en sorte que la récolte de données auprès des personnes accompagnées ne soit en aucun cas influencée par des informations qui auraient pu être préalablement connues. De plus, en supprimant tous les risques de mentionner une information confidentielle, la relation de confiance entre les travailleurs sociaux et les bénéficiaires a pu être respectée.

Cette approche a donc donné lieu à deux vagues de passation de questionnaires en début et de fin de projet, ces derniers ayant été complétés par les travailleurs sociaux d’une part et par le biais d’un entretien entre les chercheuses et les personnes accompagnées de l’autre. Cela correspond au total à quatre moments de mesure différents auxquels vient s’ajouter un questionnaire par projet rempli par les équipes housing first (coordination ou travailleurs sociaux) en amont. Pour mesurer les avancements du projet Housing First réaffiliation sociale, nous proposons d’effectuer une lecture à plusieurs niveaux : au niveau de l’ensemble des personnes accompagnées selon différents indicateurs ; au niveau des projets, dans une visée comparative permettant de faire ressortir d’éventuelles spécificités. L’analyse de l’avancement des bénéficiaires au niveau individuel ne sera pas interprétée de manière statistique tant les trajectoires sont différentes. Toutefois, nous avons pu récolter un

matériau empirique riche qui rend à la fois compte de la subjectivité des personnes accompagnées et du point de vue l'équipe projet, que ce soit concernant les épreuves rencontrées ou les avancements constatés. Dans ce rapport de recherche, nous ne manquerons pas d'indiquer sur quelle phase de mesures et sur quel type de données se base notre analyse.

3.2 Une approche compréhensive par entretiens individuels et collectifs

L'enquête quantitative apporte un éclairage global sur l'évolution de la réaffiliation des résidents par le prisme des avancées constatées dans différents domaines (isolement social, précarité socio-économique, participation socio-culturelle, etc.) mais elle ne permet pas réellement de contextualiser les différents projets et de saisir pleinement les mécanismes sous-jacents à leur implémentation. Aussi cette première approche a été complétée par une analyse plus compréhensive – c'est-à-dire plus proche du sens que les acteurs donnent à leurs actions – qui vise à dégager les dynamiques d'accompagnement au niveau des personnes, à analyser les réseaux d'acteurs mobilisés ainsi que l'ensemble des facteurs organisationnels, institutionnels, territoriaux qui impactent le projet. Pour se faire, des entretiens semi-directifs ont été réalisés avec l'ensemble des intervenants de première ligne (à savoir, les coachs) et des focus groups ont été organisés avec les différents coordinateurs des projets.

- **Des entretiens semi-directifs avec les accompagnant.e.s**

L'entretien individuel « permet de saisir, au travers de l'interaction entre un chercheur et un sujet, le point de vue des individus, leur compréhension d'une expérience particulière, leur vision du monde, en vue de les rendre explicites, de les comprendre en profondeur ou encore d'en apprendre davantage sur un objet donné. Comme la parole est donnée à l'individu, l'entretien s'avère un instrument privilégié pour mettre au jour sa représentation du monde ». ³⁵ On l'appelle semi-directif lorsque les thèmes et questions sont préparées au préalable par l'enquêteur tout en laissant l'espace au sujet entretenu pour développer ses idées et s'exprimer. Dans le cadre spécifique de cette recherche, les entretiens avaient pour objectif de mieux cerner les enjeux de l'implémentation du projet réaffiliation sociale au sein du Housing First au niveau de la qualité de l'accompagnement apporté aux résidents mais également au niveau organisationnel et institutionnel. Les entretiens avec les coachs des différents projets ont été réalisés durant le premier semestre de l'année 2021, afin de laisser un laps de temps suffisant entre le lancement de l'expérimentation et la consultation des parties prenantes. Cette temporalité a laissé aux coachs la possibilité de développer leur réflexion sur leur démarche d'accompagnement ainsi que sur l'impact que leur cadre de travail avait sur celle-ci. Il est à noter que chaque projet présente des singularités importantes et qu'à ce titre, la réaffiliation sociale des résidents s'est déroulée de différentes manières selon que l'on soit à Liège, Bruxelles ou Gand avec des variations significatives dans les liens entretenus avec l'équipe d'accompagnement classique Housing First (dite « équipe logement »), dans la configuration de l'accompagnement (un seul coach ou plusieurs), dans les modalités de partenariats développées (partenariats déjà existants ou à créer, etc.), ... autant de facteurs qui ont été facilitateurs ou freins au développement de l'expérimentation. Ainsi, il était ici question de saisir toute la complexité organisationnelle de la mise en place de ce projet afin de pouvoir comprendre au mieux les mécanismes sous-jacents aux impacts constatés et mesurés (ou non).

Les entretiens semi-directifs ont aussi été l'occasion de prendre la mesure de toutes les actions individuelles et collectives mises en place durant cette année par les coachs, les difficultés qu'ils ont pu rencontrer et les résultats qu'ils ont pu constater, mais également les outils et techniques que les coachs ont développés afin de mener à bien le projet de réaffiliation sociale. Enfin, il était aussi important de laisser la place pendant l'heure et demi approximative d'entretien à une part de réflexivité sur le projet lui-même : ses réussites et ses échecs, ses points forts et ses points faibles.

³⁵ Baribeau, C. & Royer, C. (2012). L'entretien individuel en recherche qualitative : usages et modes de présentation dans la Revue des sciences de l'éducation. Revue des sciences de l'éducation, 38(1), 23–45.

Il convient de noter que ces entretiens ont du être réalisés par vidéoconférence, ce qui contient toujours son lot de problèmes et peut compliquer la communication. Cela étant dit, aucun biais particulier n'a été relevé de par l'utilisation de cette méthode.

- **Un focus group avec les coordinateurs.trices des différents projets**

L'analyse en focus group consiste en une dynamique conversationnelle entre un ou des animateurs et un groupe, dans ce cas précis entre l'équipe de chercheur.ses et les coordinateurs.trices des différents projets Housing First. C'est, en premier lieu, en la mise en perspective de la pluralité de ces interprétations que les focus groups trouvent tout leur intérêt. L'entretien en groupe permet de prendre en compte cette pluralité afin d'élaborer une vue d'ensemble, et fait naître de l'interaction entre les différent.e.s participant.e.s une réflexivité collective. En second lieu, l'avantage de cette méthode est l'implication des acteurs dans le processus d'analyse et d'évaluation. Cette dimension de l'analyse en groupe est primordiale dans la mesure où cette recherche a un objectif participatif à travers lequel les différentes parties prenantes du projet sont mobilisées dans l'évaluation. Il s'agit bien d'encadrer un processus d'évaluation prospective et non de se positionner comme « experts » distants. Loin d'une volonté de créer un savoir « par le haut » qui serait perçu comme un contrôle de la part des acteurs concernés, l'équipe de recherche a mis en œuvre une recherche compréhensive et coconstruite qui espère permettre aux différents acteurs locaux de mieux comprendre et de s'approprier leur contexte d'action en vue d'améliorer encore leurs manières d'agir. Nous considérons donc que les acteurs de terrains doivent être inclus dans la création d'un savoir sur leurs pratiques professionnelles et les enjeux qui les sous-tendent. Pour se faire, l'analyse en groupe est un outil pertinent car il permet de faire émerger une analyse collective sur ces différentes questions.

L'équipe de recherche a donc travaillé préalablement à l'élaboration d'une grille d'entretien destinée au focus group. Celle-ci a été construite autour de 5 grands thèmes (l'affiliation sociale, l'implémentation de celle-ci dans les différents projets, les coopérations mises en place, les difficultés rencontrées et enfin l'avenir du projet). L'objectif était de pouvoir faire émerger une réflexion sur la globalité du projet en ce sens que ces thèmes balayent l'ensemble des étapes de l'expérimentation. Cette approche a permis l'analyse des freins à l'implémentation, des facteurs de son succès et des effets qu'elle produit au niveau institutionnel.

Le focus group a été organisé durant le mois de juin 2021 pour permettre l'examen de différentes questions-clé et faire émerger une analyse collective au plus près du travail d'accompagnement et de la réalité des bénéficiaires. Il a été réalisé par vidéoconférence et a été conduit avec les deux communautés linguistiques, à l'aide d'une traduction simultanée. Ce focus group a permis d'impulser une réflexion collective autour de plusieurs axes importants. D'abord, le concept d'affiliation sociale en lui-même a été discuté ; difficilement définissable de manière objective, que ce soit dans son essence même ou dans les pratiques professionnelles qui permettent de s'en approcher, le focus group a permis de mettre en lumière la singularité de chacun des projets dans leur interprétation de ce concept, et dans l'adaptation de cette notion en pratiques et actions, et ce, selon les réalités territoriales, contextuelles, ou institutionnelles qui sont les leurs.

La discussion a ensuite porté sur la réalité de terrain du projet affiliation sociale (implémentation de l'équipe affiliation sociale dans les différentes structures et créations de partenariats) pour finir par mettre le focus sur les épreuves auxquelles ont dû faire face les équipes et les perspectives d'avenir du projet réaffiliation sociale.

- **Des données qui viennent nourrir l'approche par questionnaire**

Afin de faciliter le traitement des données, tous les échanges ont été retranscrits. Les entretiens avec les coachs ont été soumis à une analyse thématique afin de pouvoir mettre en exergue les différents points de convergence et de divergence. La sociologue Nathalie Heinrich définit ainsi les principes de cette méthode d'analyse : « *Déjà, l'analyse thématique esquissée dans les marges des récits d'entretien a permis non pas d'expliquer mais d'explicitier les différents éléments qui interviennent dans une telle*

expérience, en déployant l'extraordinaire diversité des directions d'analyse contenues dans un seul cas. [...] Il va falloir dégager la cohérence de ces éléments, non en les rabattant sur les classiques 'facteurs explicatifs', mais en dégagant, du corpus lui-même, les grandes lignes sous-jacentes, les problématiques communes qui sous-tendent la logique des thèmes évoqués, et dont l'homogénéité n'est pas ou guère accessible au regard immédiat. L'analyse thématique débouchera ainsi sur une recherche des récurrences, donnant accès à un niveau plus général 'd'explication'. »³⁶

Il est à noter que les données issues de l'analyse thématique sont venues nourrir les focus groups dans le sens où elles ont alimenté une réflexion collective sur les facteurs organisationnels et institutionnels favorisant la réussite du projet.

3.3 Les limites à la démarche d'évaluation

Pour rappel, le processus d'évaluation de l'expérimentation affiliation sociale a été réalisé par un consortium de chercheurs, composé d'une partie francophone (UCL/ULB) et d'une partie néerlandophone (KUL). Cette évaluation a débuté en février 2020 et s'est terminée en janvier 2022. Tout au long de son processus, le protocole de recherche s'est heurté à des difficultés principalement liées à des dimensions d'ordre sociale relativement imprévisibles (gestion de la pandémie de covid-19) mais également à des dimensions d'ordre organisationnel (configuration différente des projets, turnover dans les équipes, etc.) Ces difficultés constituent autant de limites qui, sans remettre en cause la pertinence des résultats obtenus, nécessitent d'être prise en compte afin de comprendre les impacts qu'elles ont pu avoir à la fois sur le travail de recherche et sur celui des équipes chargées d'implémenter la réaffiliation sociale au sein du Housing First. Autrement dit, dans un souci de rigueur scientifique, il convient d'explicitier ces limites rencontrées par l'équipe de recherche afin de pouvoir en tenir compte dans l'analyse des données.

3.3.1 Des limites liées aux impératifs de distanciation sociale

Comme l'ensemble des sphères de la société, le travail social ainsi que la recherche ont également été impactés par la pandémie de COVID19. Cela a eu des répercussions sur le protocole de la recherche et ce à plusieurs niveaux :

- **Des impacts au niveau de la temporalité de la recherche**

Après recrutement pour chaque projet Housing First de leurs coachs affiliation sociale, l'expérimentation a été lancée au début de l'année 2020. Pour certains projets, ce lancement a coïncidé avec l'annonce du premier confinement visant à juguler la crise sanitaire. Il est à noter qu'initialement, la première mesure devait avoir lieu lors du lancement des projets (soit mars-avril 2020), dans le cadre d'une entrevue physique (concernant le questionnaire destiné aux résidents uniquement). Cela dit, le contexte exceptionnel lié à la crise sanitaire a nécessité des adaptations de la part de l'ensemble des parties prenantes : le confinement a considérablement ralenti le déroulement des projets et, par la force des choses, celui de l'enquête de terrain. La réalisation de la mesure dite « zéro » (mesure au début du projet) a dû être postposée jusqu'à ce qu'il devienne possible de rencontrer les bénéficiaires, c'est-à-dire dans le courant de l'été 2020. Face à la difficulté évidente de lancer des projets visant la réaffiliation sociale (via le développement des interactions au niveau collectif et dans la vie personnelle) dans un contexte qui proscrivait tout contact social, les autorités compétentes ont pris la décision de rallonger l'expérimentation de 6 mois. Malgré cela, les acteurs de terrain s'accordent sur le constat d'un temps d'implémentation trop court au vu de l'ampleur de la mission et des caractéristiques du public concerné qui cumule les facteurs de vulnérabilité.

³⁶ Nathalie Heinich, *L'épreuve de la grandeur – Prix littéraires et reconnaissance*, Paris, La Découverte, p. 179, 1999

- **Des biais liés aux conditions de passation des questionnaires**

Si, du côté francophone, les questionnaires ont finalement pu être administrés en face à face avec les résidents tel que prévu dans le protocole de recherche, ce ne fut pas le cas pour tous les entretiens au sein des projets néerlandophones. En effet, la majorité des questionnaires ont été administrés en distanciel, par l'intermédiaire d'une tablette mise à disposition des résidents par le coach en charge du suivi. Il va de soi que cette configuration peut compliquer le déroulement des échanges et cela d'autant plus que le questionnaire contenait également des questions ouvertes (comme précisé plus haut). La mise en confiance de la personne questionnée peut s'avérer moins aisée lorsqu'elle doit être réalisée par écran interposé. En outre, le public cible des projets Housing First est, dans la grande majorité des cas, peu familier avec les nouvelles technologies, allant jusqu'à manifester une certaine méfiance à leurs égards. D'autre part, cette modalité empêche les moments informels avant et après l'entretien, qui peuvent être tout autant utiles et riches pour le chercheur, que ce soit par la facilitation de la création du lien ou par les informations données dans ses moments spéciaux. Notons toutefois que les chercheurs ont été agréablement surpris de la qualité de l'échange en ce mode distanciel.

Par ailleurs, le fait que certaines des questions posées relèvent du domaine privé (relations sociales, état de santé, situation économique,...) peut amener une méfiance supplémentaire vis-à-vis du questionnaire en lui-même. En effet, ces questions peuvent être vécues comme intrusives par le bénéficiaire malgré la possibilité qui lui est offerte de ne pas y répondre, tel que rappelé par l'équipe de recherche en amont de chaque rencontre. Ce constat fait écho à celui déjà effectué par Firdion, Marpsat et Bozon (2000) qui soulignent : « *on pourrait penser que la personne sans domicile se trouve parfois amenée à accepter ou refuser sous contrainte un entretien, parce que seule et apeurée, parce qu'à proximité d'une autre personne leader du groupe, parce que croyant avoir affaire à des travailleurs sociaux ou des bénévoles d'association dont on peut attendre quelque chose, parce que sous le "regard" de l'organisme qui la prend en charge. L'expérience du terrain montre que les personnes en grande précarité ne s'embarrassent pas d'opposer un refus, car elles sont habituées à se défendre contre les agressions ; mais il est vrai également que certains contextes peuvent en effet favoriser un "devoir de répondre" comme la présence du responsable d'un service d'aide aux sans-domicile (ou du référent, du gardien, ...).* »³⁷

Cette dernière observation rappelle l'importance d'instaurer une relation de confiance avec la personne enquêtée, tâche plus aisée lors d'une rencontre en face-à-face. Cette relation permet d'une part à l'interlocuteur de se sentir plus à l'aise pour répondre à des questions jugées intimes mais aussi au chercheur de pouvoir sentir lorsque la personne a des réticences à répondre et à adapter la conversation afin de créer un environnement confortable.

- **Des limitations dans l'accès au terrain**

Même si l'observation participante ne fait pas partie de la méthodologie de l'évaluation a proprement parlé, pouvoir participer aux activités collectives ou observer les échanges entre les coaches et les résidents permet d'avoir une meilleure visibilité des modalités de l'accompagnement, de la dynamique de groupe, des difficultés rencontrées sur le terrain, en d'autres termes, d'avoir une connaissance plus approfondie de l'objet évalué. À nouveau et comme déjà mentionné, la mise en pause des activités et/ou l'instauration de restrictions impactant leur accomplissement ont largement limité l'accès des équipes de recherche au terrain. Bien que cette dimension ne constitue pas une limite en soi au vu de la méthodologie élaborée, il est évident que les moments d'échanges informels avec les travailleurs sociaux comme avec les résidents apportent des atouts précieux pour l'analyse. Aussi, le fait d'en avoir été en partie privé constitue un manque dans le cadre du déroulement de recherche. Il est à noter qu'une chercheuse de l'équipe a tout de même été en mesure de participer à certaines activités

³⁷ Firdion J-M., Marpsat M. et Bozon M., « Est-il légitime de mener des enquêtes statistiques auprès des sans-domiciles ? une question éthique et scientifique. » In *Revue française des affaires sociales*. n°2-3, P.P. 29-51, 1995

organisées au sein du projet bruxellois. Il est apparu que cette démarche a eu un apport qualitatif pour la recherche. Elle a permis à la chercheuse une compréhension plus exhaustive des différentes activités et donc, de facto, des références à celles-ci dans les réponses apportées aux questionnaires. En outre, la rencontre avec les locataires en dehors du moment de la passation du questionnaire a aussi permis une facilitation de la mise en place de la relation de confiance. De même, pour l'ensemble des projets francophones, le fait d'être guidé par les coachs et d'être introduit pas ces derniers dans le cadre de la passation des questionnaires (voir point précédent), a permis de mieux saisir la nature des interactions avec les bénéficiaires, la qualité de la relation qui se mettait en place et les particularités de celle-ci au regard de ce qui se faisait par ailleurs au sein du housing first. Enfin, du côté flamand, la participation d'une chercheuse de l'équipe de la KUL à un entretien collectif organisé avec les coachs de l'expérimentation a également constitué une source d'information complémentaire qui est venu enrichir les données récoltées. Au-delà du protocole méthodologique tel que défini par l'équipe de recherche, l'implication et l'engagement des chercheurs et des chercheuses sur le terrain, aux côtés des principaux acteurs de l'expérimentation, constitue une dimension importante dans la perspective d'une recherche qui se veut collaborative. En ce sens, les mesures de distanciation sociale plus ou moins contraignantes lors des différents étapes l'expérimentation, ont bien évidemment représenté des freins importants. Le rapport au terrain s'est révélé plus distant et la circulation des informations plus complexe.

3.3.2 Des limites liées aux caractéristiques du projet à évaluer

La configuration institutionnelle des projets a pu, dans certaines circonstances, être un frein à la démarche d'évaluation. Ainsi, la complexité de la structure institutionnelle du projet Housing First Bruxelles qui est composé de nombreux intervenants issus de différentes institutions, a parfois rendu difficile la communication entre les équipes parties prenantes mais également entre travailleurs sociaux et chercheurs dans le cadre de la passation des questionnaires aux résidents.

D'autre part, la diversité des configurations institutionnelles des projets Housing First n'a pas permis d'effectuer des comparaisons rigoureuses sur certains aspects organisationnels pourtant centraux (concernant le rôle et la place du coach par exemple, nous y reviendrons ultérieurement, les différentes configurations institutionnelles seront en effet explicitées plus longuement dans le premier point du chapitre 3 de ce rapport).

Il est à noter que la volonté de respecter le secret professionnel et de ne pas divulguer des informations sensibles sur les bénéficiaires a dans un premier temps amené certains travailleurs sociaux à ne pas répondre aux questionnaires. Afin de rassurer les équipes que la recherche n'allait pas à l'encontre de leur éthique professionnelle ni de la protection de la vie privée des résidents, il a été nécessaire pour l'équipe de chercheurs/euses de revenir sur les principes de recherche en sciences sociales et la méthode utilisée dans le cadre de l'évaluation du projet qui garantit l'anonymisation des données et le respect de la vie privée des personnes qui y participent. Cette méthode a été détaillée dans le point 3.1 de ce chapitre.

Par ailleurs, l'expérimentation s'est déroulée sur une période relativement courte au regard des objectifs poursuivis (le ré-affiliation sociale d'un public fortement précarisé nécessite en effet un accompagnement de fond sur la longue durée). Aussi est-il particulièrement difficile de tirer des conclusions sur l'efficacité de nouvelles pratiques méthodologique au sein du housing first visant un principe d'innovation sociale. Une temporalité longue est très souvent considérée par les travailleurs sociaux comme indispensable à la mise en œuvre de pratiques professionnelles permettant de créer une relation de confiance et non surplombante avec les résidents. Dès lors, nous pouvons interroger l'évaluation après un an d'une expérimentation dont l'impact sur la vie des bénéficiaires pourrait se faire sentir sur un temps beaucoup plus long. De plus, les trajectoires des personnes suivies par le projet Housing First ne répondent pas à un schéma linéaire « d'amélioration » mais sont souvent rythmées par des moments dans lesquels la relation est plus forte et le travail en collaboration se fait plus aisément suivis de moments de repli, dans lesquels les personnes seront moins réceptives aux

activités mises en place, et dans lesquels il peut parfois y avoir une rupture totale du lien entre intervenants sociaux et bénéficiaire. Cette non-linéarité du parcours des personnes prises en charge par le projet est à prendre en compte également lorsqu'on considère la temporalité de l'expérimentation comme une limite de l'évaluation.

Chapitre 2 : Le profil des résidents bénéficiaires et les implications sur le processus d'affiliation sociale

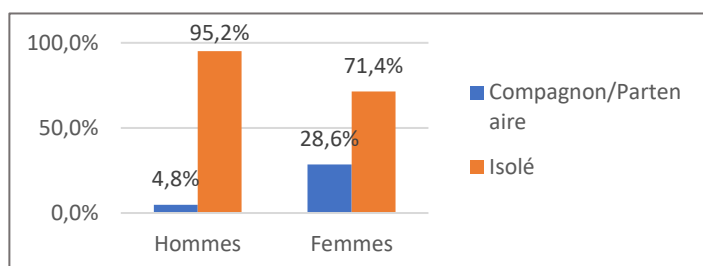
Afin de bien comprendre comment se construit l'accompagnement réaffiliation sociale, il convient d'identifier plus clairement à qui il s'adresse. Le public cible est celui du housing first, il présente à ce titre un profil particulièrement fragile : « sans-abrisme de longue durée avec problématiques de santé physique et/ou de santé mentale et/ou d'assuétude »³⁸. Dans le cadre de l'expérimentation réaffiliation sociale, le choix a été fait de sélectionner principalement des personnes logées depuis 6 mois au moins (lorsque cela était possible), l'objectif n'était pas tant d'identifier les participants susceptibles de montrer des résultats probants rapidement – ce qui aurait été contre-productif au vu de l'objectif poursuivi – mais plutôt de faire en sorte que ces derniers puissent prendre part pleinement au processus pendant l'année prévue pour l'implémentation. La mise en logement nécessite en effet une période de stabilisation durant laquelle l'équipe classique du housing first assure un accompagnement particulièrement intensif. Aussi a-t-il été décidé d'attendre que le résident se soit familiarisé avec ce nouvel environnement pour envisager de l'intégrer à un dispositif basé sur la restauration des liens sociaux. Ce parti pris peut être soumis à discussion, il sera d'ailleurs évalué dans le cadre de cette recherche. Le présent chapitre propose de dresser le portrait des résidents participants à l'expérimentation. Il se base essentiellement sur les données chiffrées issues de l'analyse des questionnaires destinés aux coachs (parfois complétés par la coordination du projet) et des questionnaires destinés aux résidents. Dans un premier point, les caractéristiques socio-démographiques des participants seront présentées. Dans un second point seront mises en évidence les spécificités de leur entourage (amis, famille, animaux de compagnie, autres), il s'agit là d'une dimension importante dans le cadre d'un dispositif visant à recréer du lien. Dans le troisième point, l'attention sera portée sur le rapport au logement lequel est conditionné par le temps passé en rue, la date du relogement ou encore par le type de logement habité. Enfin, dans un quatrième et dernier point seront analysés les freins subjectifs qui jalonnent la démarche de réaffiliation sociale des résidents. L'analyse, plus qualitative, s'appuiera notamment sur les données issues des questions ouvertes. Ce second chapitre permettra de mieux connaître le public cible de l'expérimentation et de dégager d'éventuelles singularités selon les villes et les régions concernées. Il s'agit d'une étape nécessaire pour bien cerner les tenants et les aboutissants de l'accompagnement expérimental réaffiliation sociale.

³⁸ BRUXANT, C., BROSIUS, C., LELUBRE, M. & LIAGRE, R. (2016). *Osons le Housing First ! Manuel de recommandations pour les opérateurs de terrain*. Bruxelles : Housing first Belgium, p.8.

1 Caractéristiques socio-démographiques des résidents accompagnés

Nous présenterons ici les caractéristiques des personnes accompagnées en nous basant sur le dépouillement des questionnaires complétés par les équipes projet au démarrage de l'accompagnement. Il apparaît que la majorité des résidents concernés par l'expérimentation sont masculins (57 hommes, 68,7% ; 22 femmes, 26,5% et 4 autre ou inconnu, 4,8%)³⁹.

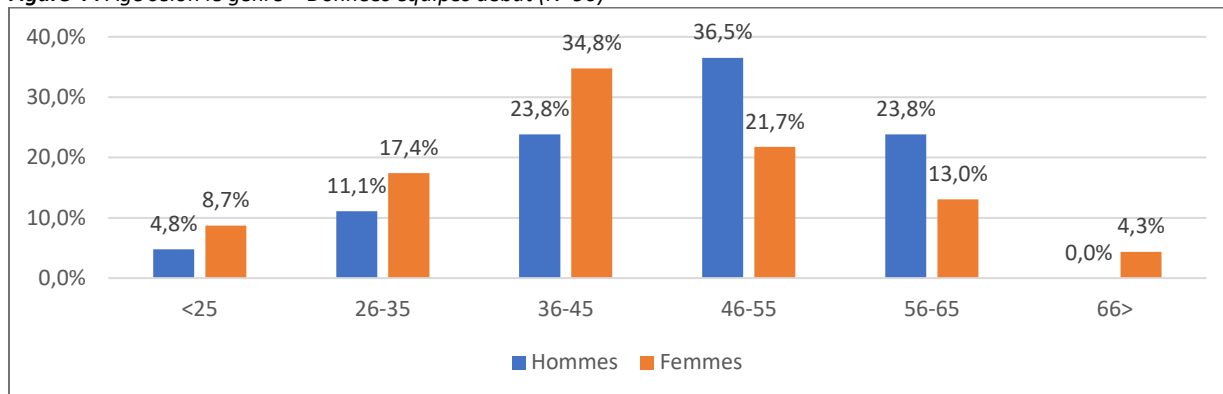
Figure 3 : Vivre de manière isolé ou avec un.e compagnon.n.e/partenaire selon le genre – Données équipes début (N=87)



Les hommes vivent presque exclusivement de manière séparée, seulement 4,8 % vivent avec une autre personne. Du côté des femmes, on peut constater que 28,6 % d'entre elles vivent avec une autre personne, dans le cadre d'une relation conjugale ou amicale.

L'analyse des questions concernant la forme du ménage, la présence éventuelle des enfants et le type de garde, n'a donné des résultats que pour les femmes de l'enquête. Sur les 22 femmes prises en compte, 5 ont répondu qu'elles voyaient leur(s) enfant(s) selon différents modes de garde partagée, 14 indiquent qu'elles n'ont plus la garde de leur(s) enfant(s) ou qu'elles ont été déchues de leur autorité parentale. Dans trois autres situations, les enfants ont été placés. Toutes les femmes sont donc mères, mais pour des raisons que nous n'avons pas analysées ici, mais qui sont probablement à mettre en lien avec leur situation de sans-abrisme (et les causes de cette situation) nous pouvons retenir qu'elles ont des contacts peu soutenus avec leur.s enfant.s.

Figure 4 : Age selon le genre – Données équipes début (N=90)



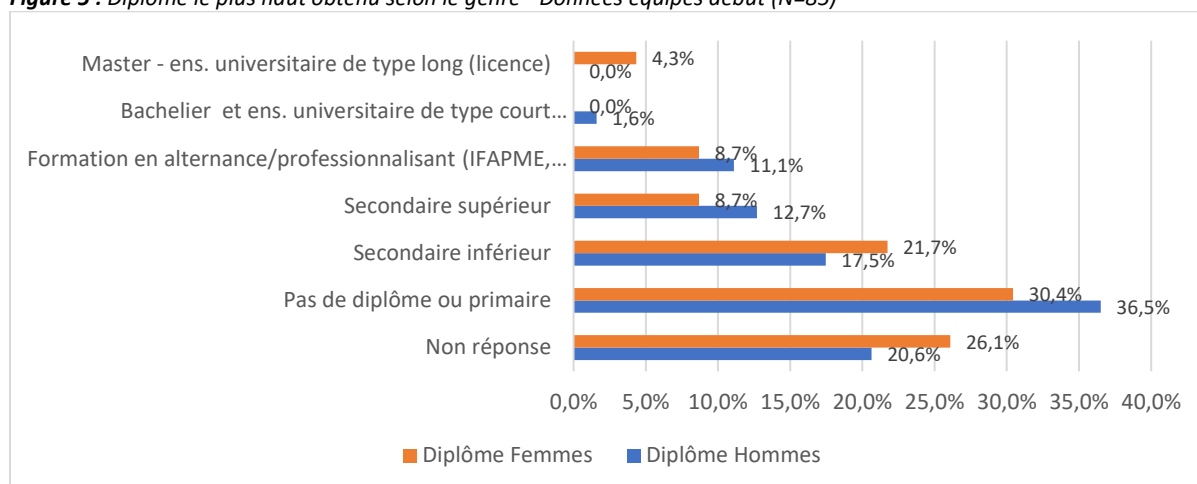
La redistribution de l'âge selon le genre indique que les femmes sont un peu plus jeunes que les hommes accompagnés. La catégorie d'âge la plus importante pour les hommes se situe entre 46 et 55 ans, pour les femmes c'est la catégorie des 36 à 45 ans qui prédomine.

La grande majorité des personnes sont de nationalité Belge (77 répondants sur 91 soit 84,7% de la population enquêtées), 4 personnes ont la nationalité marocaine, 1 est algérienne et une autre turque. Les pays de naissance montrent également une majorité de personnes nées en Belgique (67

³⁹ Nous avons effectué des tests pour voir si les données sont sensiblement différentes en fin de projet, vu que le taux de participation est plus bas pour les questionnaires remplis par les équipes de terrain. Si la plupart des variables socio-démographiques restent dans les grandes proportions comparables, on peut constater une légère plus forte sous-représentation par rapport au début des personnes avec les caractéristiques suivantes : hommes, plus en solitude, moins souvent en couple, plus jeunes, moins d'animaux et bénéficiant sensiblement plus souvent d'une allocation d'handicap.

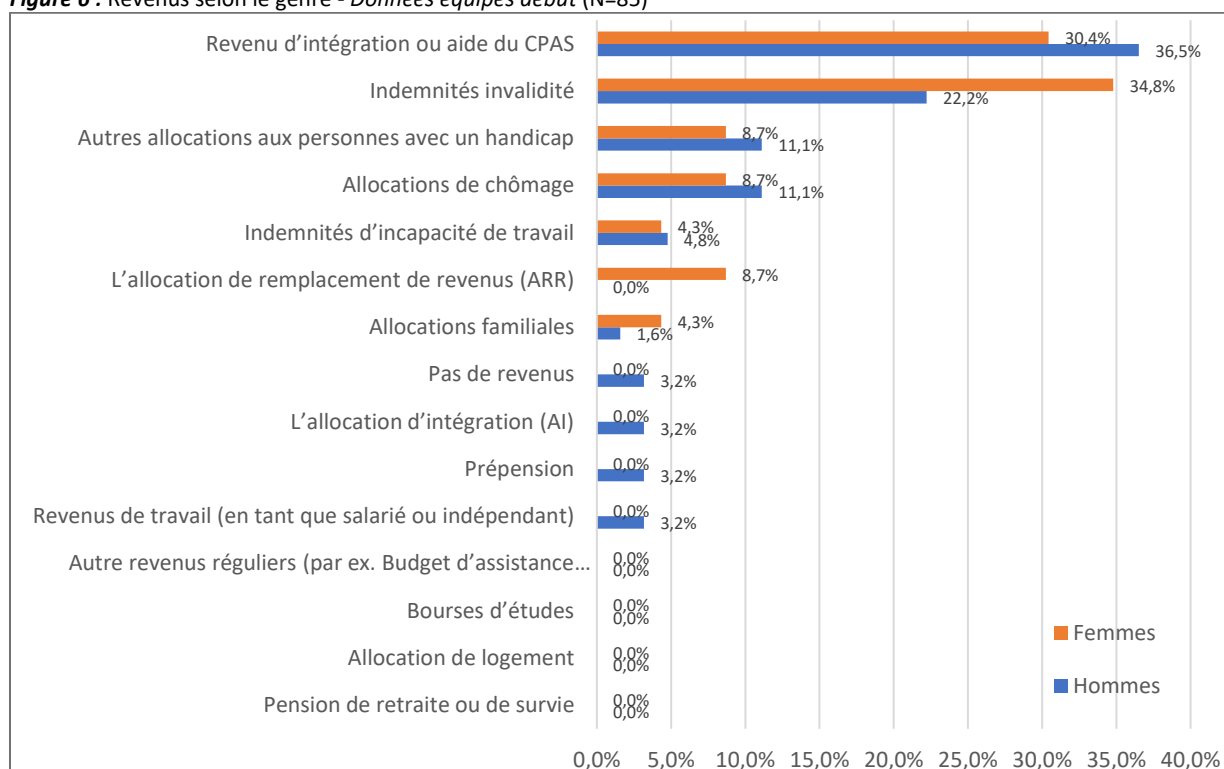
répondants sur 91 soit 73,6%) ainsi que d'autres origines plus variés (Maroc 6, Colombie 3, Algérie 1, Hongrie 1, Pologne 1, Rwanda 1, Turquie 1).

Figure 5 : Diplôme le plus haut obtenu selon le genre - Données équipes début (N=85)



Le graphique reprenant le niveau d'éducation des personnes accompagnées indique que la plupart d'entre elles sont peu diplômées (voire pas du tout diplômées). Seulement, 4.3% des femmes ont diplôme universitaire contre 0% des hommes. Environ ¼ des hommes et des femmes ont un diplôme égal ou inférieur au niveau secondaire inférieur.

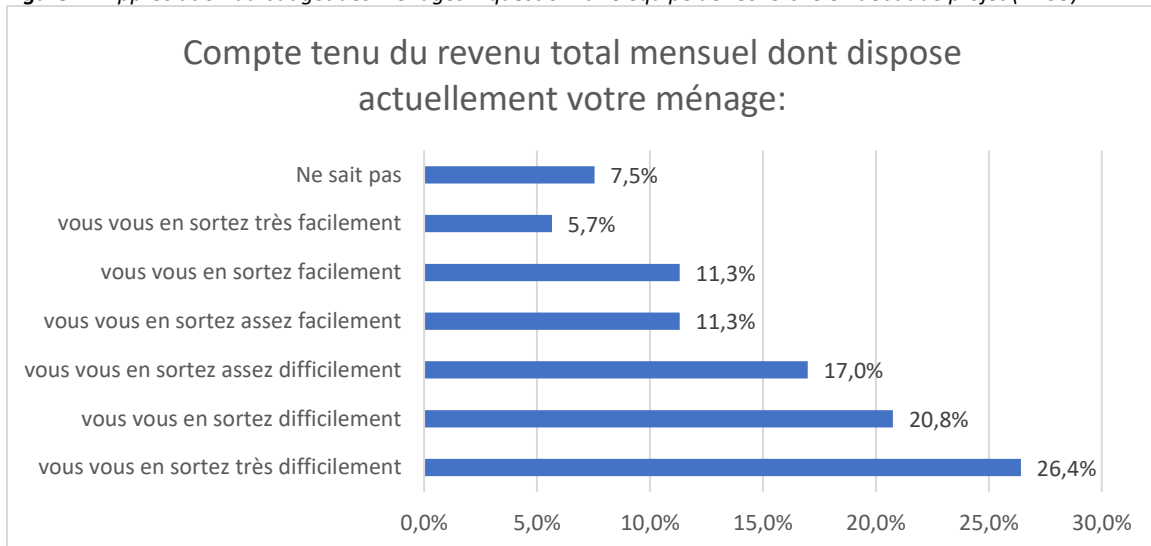
Figure 6 : Revenus selon le genre - Données équipes début (N=85)



Le revenu d'intégration est une source pour un peu plus du tiers des hommes et 30.4% des femmes. Les indemnités d'invalidité sont assez importantes parmi les femmes (34,8%). D'autres sources de revenus sont évoquées telles que les allocations aux personnes avec un handicap ou les allocations de chômage.

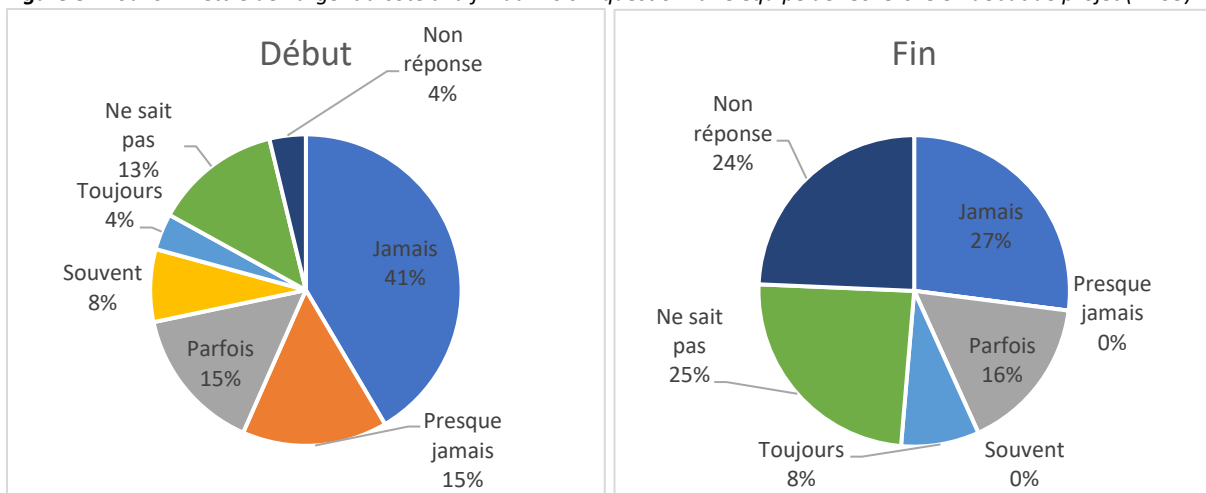
Le revenu donne une première impression des budgets du ménage. L'analyse des réponses obtenues à la question : « comment s'en sort-on avec son budget mensuel ? » indique que 63% des personnes enquêtées s'en sortent au mieux « assez difficilement ». Un peu plus d'un quart des personnes s'en sortent même très difficilement.

Figure 7 : Appréciation du budget des ménages – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)



Les personnes qui sont en capacité de mettre de l'argent de côté en début et/ou en fin de projet restent assez minoritaires (4% se déclarent « toujours » en capacité de le faire à la fin du mois ; 8% « souvent »). Il est à noter que 56% des personnes enquêtées ont répondu « jamais » ou « presque jamais » lors de la mesure en début de projet. En fin de projet, l'on constate une relative diminution des personnes qui ne sont jamais ou presque jamais en capacité d'épargner, mais compte tenu de la part importante des non-réponses, il semble maladroît d'en tirer des conclusions franches.

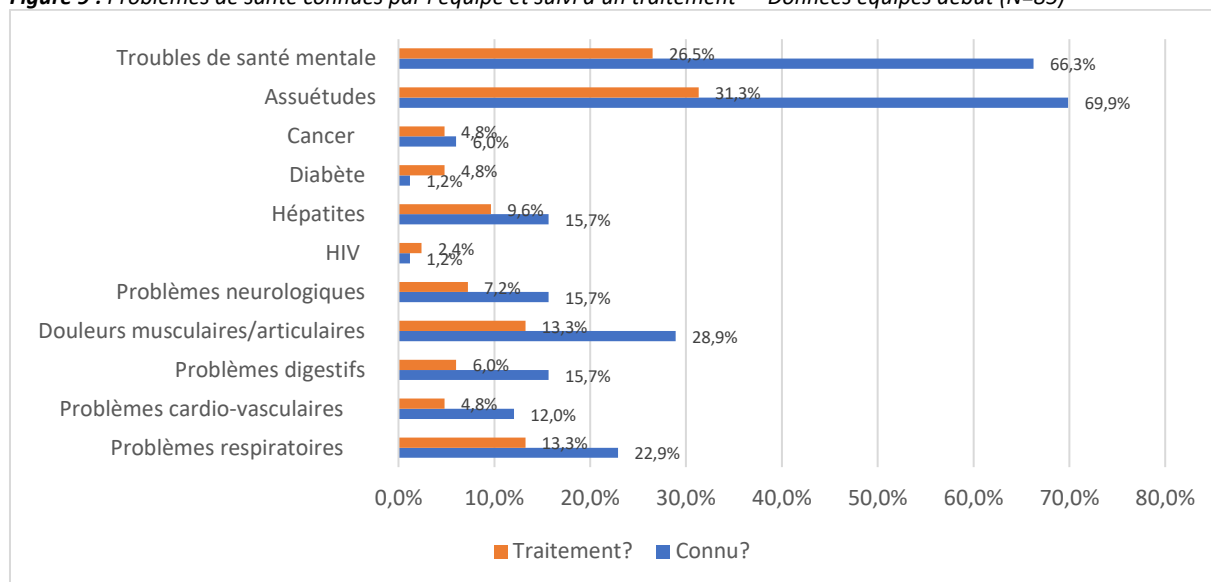
Figure 8 : Pouvoir mettre de l'argent à côté à la fin du mois – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)



2 Les résidents et leur rapport à la santé

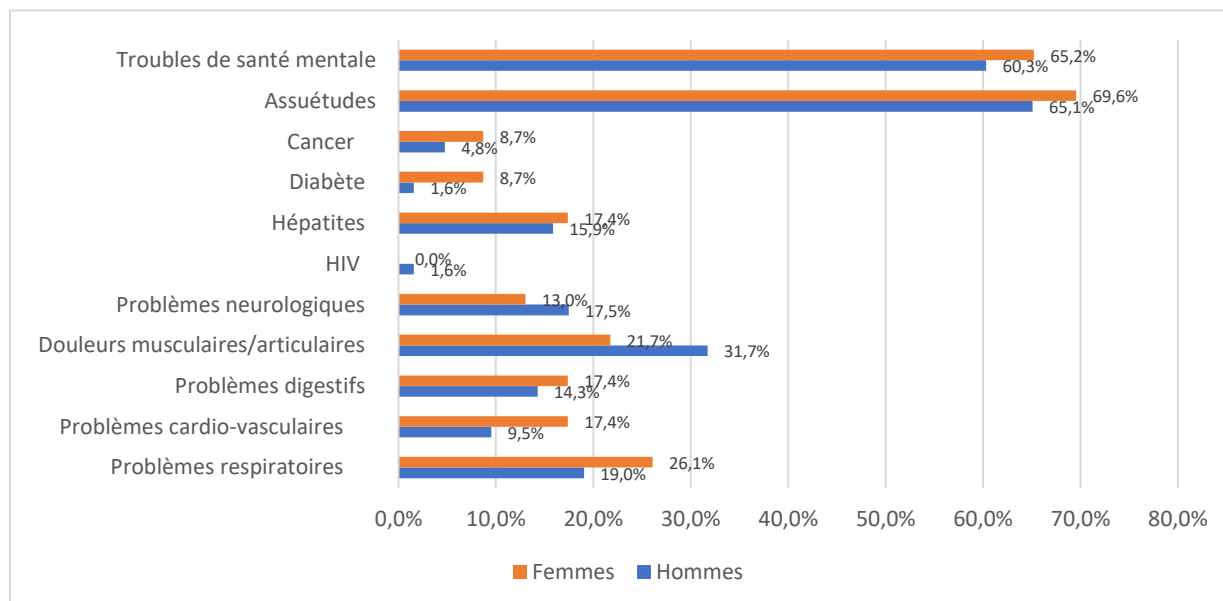
Le questionnaire comportait plusieurs questions permettant de cerner l'état de santé et le rapport à la santé des bénéficiaires. Il ressort du tableau suivant qu'environ deux tiers des personnes connaissent à la fois des troubles liés à la santé mentale et des formes d'assuétudes. Les personnes suivent moins souvent un traitement dans ce cas de figure. Les douleurs musculaires ou articulaires concernent 28,9% des personnes accompagnées, les problèmes respiratoires touchent 22,9% d'entre elles. Plus largement, on voit apparaître une grande diversité d'autres problèmes liés à la santé.

Figure 9 : Problèmes de santé connues par l'équipe et suivi d'un traitement - - Données équipes début (N=85)



La figure suivante montre les problèmes liés à la santé selon le genre des personnes accompagnées.

Figure 10 : Problèmes de santé connues par l'équipe par genre - Données équipes début (N=85)



Si les répartitions sont comparables selon que l'on soit femme ou homme, il convient tout de même de noter une légère sur-représentation des problèmes liés à la santé mentale, aux assuétudes ainsi que des pathologies respiratoires chez les femmes.

3 Le rapport au logement des résidents accompagnés

Les personnes enquêtées, qu'elles soient hommes ou femmes, ont des durées totales en rue assez longues avant leur entrée en logement durable dans le cadre du housing first. La catégorie des personnes ayant passé 4 à 5 années en rue ressort de manière importante et rassemble 43,5% des femmes. La moitié des hommes connaît plus de 5 années en rue avant d'intégrer le projet housing first contre 34,8 % de femmes.

Figure 11 : Durée totale en rue avant l'entrée initiale dans le housing first - Données équipes début (N=86)

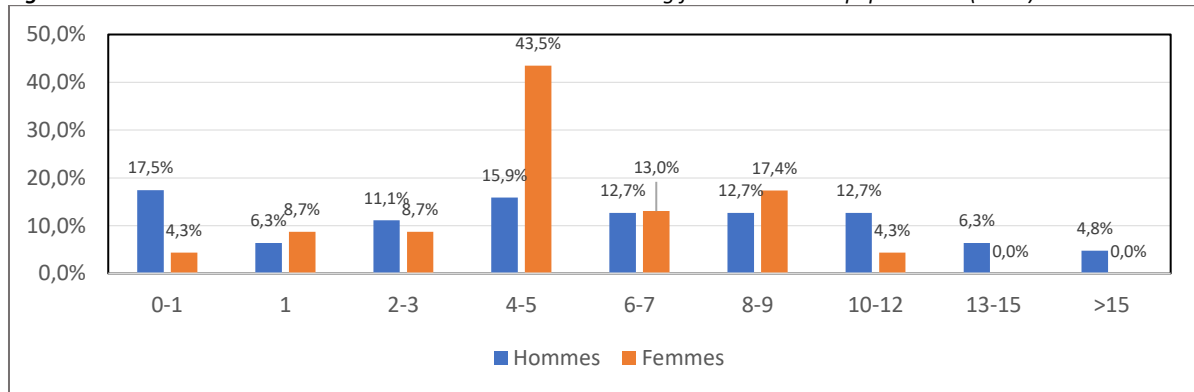
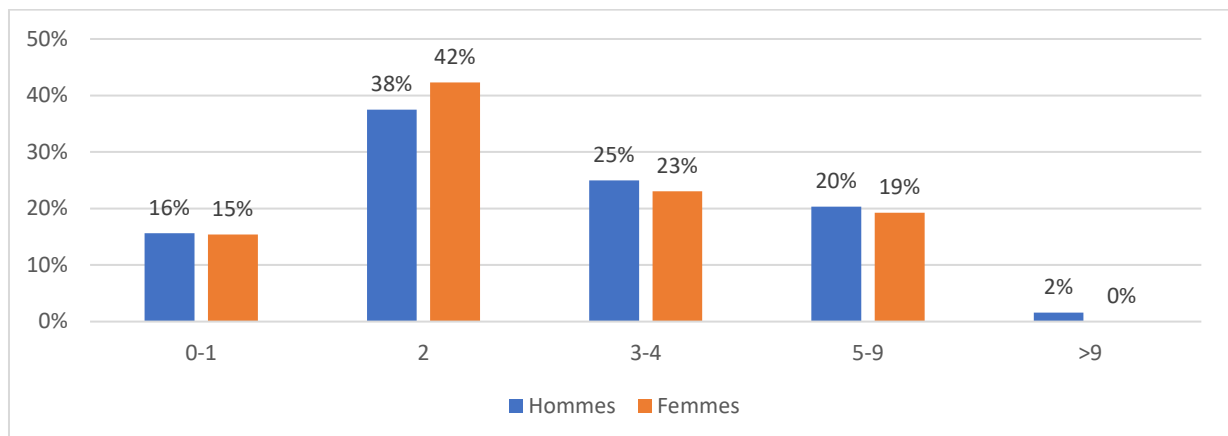
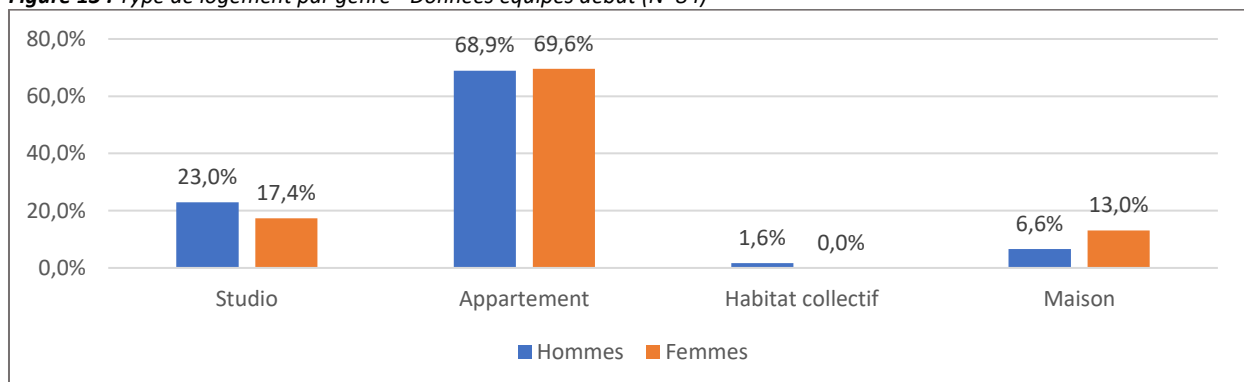


Figure 12 : Durée dans le logement - Données équipes début (N=90)



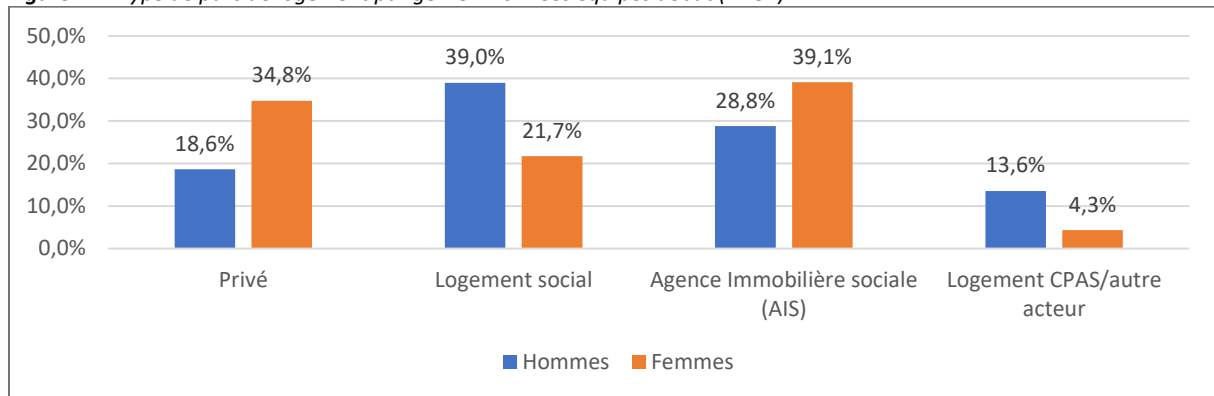
Les différences selon le genre sont minimales concernant la durée passée dans le logement dans le cadre de la participation au projet housing first. La moitié des personnes sont depuis moins de deux années dans le logement. Environ un cinquième des personnes est logé depuis au moins 5 ans.

Figure 13 : Type de logement par genre - Données équipes début (N=84)



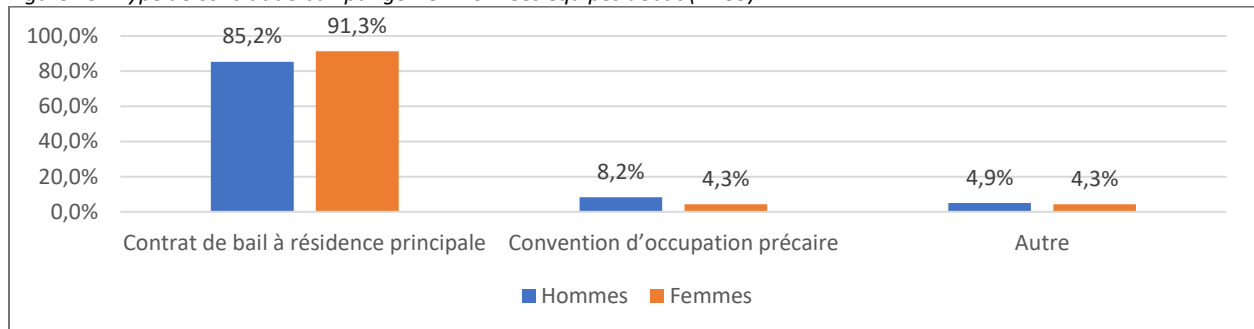
Presque 70 % des femmes et hommes vivent dans un appartement, 23% des hommes et 17,4% des femmes vivent dans un studio. L’habitat collectif ne concerne qu’un seul homme. Les femmes vivent un peu plus souvent dans une maison (13%) que les hommes (6.6%).

Figure 14 : Type de parc de logement par genre - Données équipes début (N=84)



Il est étonnant de constater que les femmes sont plutôt logées dans le parc immobilier privé ou dans un logement géré par une agence immobilière sociale alors que l’on retrouve plus fréquemment les hommes dans le logement social.

Figure 15 : Type de contrat de bail par genre - Données équipes début (N=83)



D’un point de vue des types de contrat de bail, l’on note que la grande majorité des personnes possède un contrat de bail classique comme résidence principale.

Ce premier aperçu des caractéristiques des résidents du housing first intégrés à l’accompagnement expérimental réaffiliation sociale montre que ces derniers ont vécu en rue durant des périodes assez longues. Leur isolement est significatif et lorsqu’ils ont des enfants, leurs liens sont très distendus pour différentes raisons qu’il serait trop long d’analyser ici. Concernant leur état de santé, il ressort que plus de deux tiers des personnes de l’échantillon sont confrontées à des problèmes de santé mentale et d’assuétudes, à cela s’ajoutent encore d’autres pathologies pour une grande part d’entre elles. Beaucoup de résidents concernés par l’enquête sont en logement depuis une année ou plus, dont un cinquième qui sont logés depuis au moins 5 ans.

4 La réaffiliation sociale pour les résidents, de l'épreuve au désir

Au courant de leur existence, et dans les différents contextes d'interactions sociales qu'ils traversent, les individus sont soumis à des « épreuves » dont l'agencement dépend d'enjeux sociaux mais dont l'issue reste contingente au niveau de l'expérience personnelle⁴⁰. Concernant les résidents Housing First, qui ont vécu en rue pendant une durée significative comme l'attestent les chiffres présentés plus haut, le processus de réaffiliation sociale ne va pas sans entraîner certaines mises en tension, perceptibles dans les réponses apportées à nos questions. Ces tensions peuvent être apparentées à des épreuves conditionnant la restauration de liens sociaux intégrateurs au regard d'un modèle sociétal donné⁴¹. Ces derniers touchent à la fois à la famille, au réseau amical, à la participation citoyenne et politique, au rapport au logement mais aussi au quartier, à la ville. Il faut pourtant prendre garde à ne pas appréhender le sans-abrisme uniquement sous le prisme d'une rupture des liens sociaux. Au contraire, dans une perspective interactionniste, il est à considérer que toute désocialisation aboutit nécessairement à une resocialisation. La vie en rue implique également de s'inscrire dans des relations, même si celles-ci paraissent fragiles ou très différentes des relations traditionnellement intégratrices encouragées dans le cadre d'un processus de réaffiliation sociale. Il est donc important de prendre en compte la configuration relationnelle dans laquelle s'inscrivent les résidents avant leur participation à l'expérimentation afin de comprendre les freins subjectifs qui jalonnent leur « reconversion biographique »⁴². C'est aussi par ce prisme que l'épreuve de la réaffiliation apparaît dans toute sa complexité. Un coach wallon l'explique en ces termes : « *Le côté instable des personnes, le fonctionnement en dents de scie, le fait d'être désaffilié depuis des années, finalement, ça crée des habitudes et changer les habitudes, pour une personne qui a connu la rue, comme pour tout être humain, c'est très difficile. Si je te demandais, par exemple, d'arrêter le sucre du jour au lendemain, comme ça, tu n'y arriverais pas. C'est au-delà de la volonté.* » L'utilisation de l'expression « au-delà de la volonté » révèle toute l'empathie du travailleur social et lui permet de se tenir à distance de l'écueil qui consiste à faire peser sur les épaules de la personne précaire toute la responsabilité de sa situation. Le coach l'a bien compris, la réussite de son travail d'accompagnement ne dépend pas uniquement de la bonne volonté des résidents. Faire le constat d'un souhait manifeste de s'en sortir, même lorsque celui-ci est authentique, ne signifie pas que l'adhésion sera pleine et entière tout au long du chemin. En échos avec une pluralité de causes structurelles (affaiblissement des protections sociales, chômage élevé, stigmatisation des sans-abris, nonaccès aux soins de santé, etc.) se dressent des barrières d'ordre médical (comme vu précédemment) mais aussi d'ordre psychosociales qui empêchent de résumer l'affiliation sociale à un effort strictement individuel. Aussi, pour comprendre en quoi consiste l'accompagnement des coachs et mieux cerner les impacts de cet accompagnement, il faut au préalable pouvoir décrire la façon dont les résidents 'éprouvent' le processus de réaffiliation sociale dans lequel l'expérimentation se propose de les guider. Pour ce faire, il paraît pertinent de mettre en lumière les défis que ces derniers doivent relever pour s'engager pleinement dans l'accompagnement en se basant, notamment, sur les réponses apportées aux questions ouvertes du questionnaire qui leur a été adressé.

⁴⁰ MARTUCCELLI, D. (2006). *Forgé par l'épreuve*, Armand Colin, Paris, 480 p.

⁴¹ Selon l'analyse de Robert Castel, c'est la fragilisation de la société salariale et le développement du précaire qui entraîne un délitement des solidarités ainsi qu'une atomisation sociale et géographique des plus vulnérables. Aussi, la notion de désaffiliation (celle d'affiliation étant son corollaire) est-elle pensée en référence à une norme salariale et de sociabilité qui renvoie à ce que le sociologue appelle « la société salariale ».

⁴² Le terme de reconversion biographique fait référence à la sociologie des professions et est développé par Pascale Pichon pour analyser le processus de la sortie de rue. MAURIN Marine (2013). « Vocabulaire du sans-abrisme. Arpenter le domaine du sans-abrisme », in Choppin K., Gardella É. (dir.), *Les sciences sociales et le sans-abrisme. Recension bibliographique de langue française. 1987-2012*, Saint-Étienne, PUSE, p.210.

- **Combattre un apparent sentiment de résignation.** La projection dans l'avenir révèle une forme de fatalisme chez de nombreux résidents du côté francophone. Dans leurs propos, la situation semble figée sans pour autant que cela ne donne lieu à une quelconque frustration ou colère. Dans les entretiens réalisés au sein des projets bruxellois et wallons, ce constat se matérialise par une absence déclarée de besoins lorsque sont posées les questions ouvertes sur l'accompagnement (alors même que cet accompagnement est significativement apprécié). Parallèlement, les réponses apportées aux questions fermées permettent parfois de constater un manque (donc un besoin sous-jacent) qui s'accompagne paradoxalement d'une satisfaction apparente. Plus précisément, certains résidents indiquent se sentir seuls tout en se déclarant « satisfaits » de leurs relations sociales⁴³. Du côté des projets flamands, les discours ne font pas ressortir ce même sentiment de résignation. Si les similitudes sont évidentes entre l'ensemble des projets concernant le manque de relations sociales (les personnes enquêtées souffrent de solitude, leur parcours révèle des ruptures avec leurs familles et leurs amis proches), la quasi-totalité des résidents flamands soulignent leur souhait de voir évoluer la situation sans pour autant savoir comment y parvenir.
- **Être en mesure d'exprimer ses envies, ses besoins.** Cette dimension est à mettre en lien avec la précédente. Des personnes ayant eu un parcours de vie chaotique, marqué par la « débrouille » (qui correspond au développement de tactiques de survie permettant de satisfaire des besoins, le plus souvent dans l'urgence), ne sont pas disposées à formaliser des attentes en termes de sociabilité, d'accès à la culture, au loisir ou à la participation citoyenne. Ici, le terme « disposition » est à entendre comme autant de façons d'agir et de penser apprises dans le passé, ayant été incorporées et qui persistent au cours du temps « mais qui sont susceptibles de révision en fonction des épreuves, plus ou moins grandes, rencontrées à chaque instant. »⁴⁴. Cela signifie que l'absence de besoins déclarés lors de la passation des questionnaires ne doit pas laisser penser que ces besoins sont inexistantes. Cela signifie également que cette difficulté à exprimer des attentes et à se mobiliser n'est pas indépassable dans la mesure où la « mise à épreuve » du résident via son engagement dans l'accompagnement peut amener à la « révision » de ses dispositions.
- **Dépasser la méfiance.** L'enquête de terrain révèle des parcours de vie marqués par des agressions et/ou des vols. Par ailleurs, depuis leur entrée en logement, certains résidents ont été amenés à reconsidérer leurs liens avec d'anciennes connaissances rencontrées lorsqu'ils vivaient en rue. Quelques-uns ont ouvert leur porte et l'ont regretté (suite à des altercations, des vols ou des conflits avec le voisinage). D'autres souhaitent tout simplement rompre avec un passé qu'ils jugent trop pesant ou incompatible avec leurs nouvelles conditions d'hébergement. Aussi, beaucoup de résidents indiquent avoir des difficultés à se tourner vers les autres, suite aux déceptions / déconvenues passées ce qui peut amener à un repli sur soi au sein de l'appartement. Ce constat est valable pour l'ensemble des projets. Il est à noter que dans les entretiens néerlandophones, la méfiance que les participants ressentent vis à vis des autres s'accompagne souvent d'un sentiment d'insécurité face à des personnes inconnues ce qui peut être un frein à la fréquentation de certains lieux de sociabilité (café ou autres) ou à l'insertion socio-professionnelle (dans le cadre de la recherche d'une formation ou d'un nouvel emploi par exemple). Cette méfiance contraste avec la grande confiance que les résidents accordent à leur coach. À ce titre, ce dernier a un rôle important à jouer en matière de restauration des liens avec l'extérieur.

⁴³ Pour plus d'information à ce sujet, se reporter à la Partie 2 de ce rapport, Chapitre 3. *La place de l'affiliation sociale dans les relations sociales des résidents*, Point 2.2. *Le point de vue des résidents*

⁴⁴ LEMIEUX, C. (2009). *Le devoir et la grâce*, Economica, Paris. Cité par GARDELLA, E, & ARNAUD, A. (2008), « Le sans-abrisme comme épreuves d'habiter. Caractériser statistiquement et expliquer qualitativement le non-recours aux hébergements sociaux », Rapport de recherche, Observatoire du Samusocial de Paris, p.83.

• **S’engager dans un projet.** Ce dernier point est lié à tous les autres. Il s’agit, pour le résident, de réactiver sa capacité à se projeter dans autre chose que dans la survie et donc de se départir d’une vision au ‘jour le jour’ qui guide ses actions et ses perspectives. Même lorsque le projet correspond à un souhait qui ne prête pas à hésitation, la démarche à accomplir pour le concrétiser reste complexe. En guise d’exemple, il convient de se référer aux réponses apportées par les résidents lorsqu’il leur est demandé de détailler comment ils se sentent dans leur logement. Quelques-uns ont évoqué d’une transition compliquée : le logement vide qu’il faut s’approprier, la rupture avec la routine en rue, avec l’ancien réseau de connaissances, le retour à la vie administrative, les nouvelles responsabilités qu’il faut endosser, etc. Tous ces éléments rendent ce passage potentiellement douloureux alors même qu’il est considéré comme positif (parfois même dans des termes très forts : « *ces gens-là [l’équipe HF], ils m’ont sorti de la merde* », « *sans eux, je ne sais pas où je serais aujourd’hui* », « *je leur dois beaucoup* »). Dans son étude sur l’accompagnement social en logement, Marjorie Lelubre effectue un constat similaire : « *Ne pouvant plus garder de contacts avec les travailleurs sociaux qu’ils côtoyaient jusque-là et confrontés à un conflit de loyauté vis-à-vis des ‘compagnons’ demeurés en galère, les bénéficiaires expérimentent, lors des premiers temps dans leur logement, un isolement.* »⁴⁵ L’importance de la configuration relationnelle dans laquelle s’inscrivent les résidents joue ici un rôle central dans la mesure où l’entrée en logement durable implique son évolution, voire sa remise en cause. Le parallèle est évident entre ce processus de sortie de la rue et celui de réaffiliation sociale qui constitue, en quelque sorte, la prolongation du premier. L’évolution est jugée positive voire essentielle (même vitale pour quelques résidents) mais elle ne se fait pas sans souffrance. Renouer des liens considérés comme intégrateurs et en délaisser d’autres peut potentiellement engendrer du stress et renvoyer à certains traumatismes du passé.

Il est possible de pousser plus loin cette analogie entre l’épreuve de l’entrée durable dans un logement et celle de l’affiliation sociale en postulant qu’il s’agit d’un seul et même processus dont l’aboutissement est le fait de se sentir « chez soi », l’affiliation sociale permettant le maintien en logement et réciproquement, l’accès à un logement durable étant la condition sine qua non à l’affiliation sociale. Il est à noter que le fait de parler de « chez soi » n’est pas neutre lorsque référence est faite au sans-abrisme. Plusieurs auteurs dont notamment la sociologue Pascale Pichon⁴⁶ ont analysé les conditions nécessaires pour se constituer un « chez soi », le plus souvent hors du logement classique⁴⁷. Ils ont notamment mis en évidence quatre propriétés essentielles du « chez-soi » : l’aménagement, l’attachement, l’appropriation et l’ancrage. Ces dernières serviront de fil conducteur tout au long de ce rapport, considérant qu’elles sont également susceptibles de qualifier le processus qui mène au fait de trouver sa place au sein d’un nouvel environnement sécurisant et valorisant, de s’y sentir bien en l’habitant pleinement.

⁴⁵ LELUBRE, M. (2013). *Un logement pour les sans-abri ? La nouvelle dynamique des dispositifs d’accompagnement social en logement*, Editions du Basson.

⁴⁶ PICHON, P., JOUVE, E., CHOPPIN, K. et GRAND, D. (2010). *Sortir de la rue : les conditions de l’accès au chez soi*, rapport pour la DGCS.

⁴⁷ Pour Pascale Pichon il convient de distinguer très clairement le chez-soi du logement. Le logement n’étant finalement qu’un type d’habitat parmi d’autres. Ainsi, il est tout à fait envisageable de se sentir chez soi dans certains habitats considérés comme déviant, voire même dans des lieux non prévus pour l’habitat. Dans le cadre de cette recherche, il s’agit donc de se réapproprier cette théorie de l’habiter puisque l’objectif n’est pas d’analyser les possibilités de se constituer un « chez soi » en dehors d’un logement mais au contraire, d’analyser le processus qui conduit la personne anciennement sans-abri à se sentir réellement « chez elle » au sein de son nouveau logement obtenu via le dispositif housing first. Le parallèle avec la réaffiliation sociale vient du fait qu’il ne s’agit pas seulement d’occuper le logement mais d’y trouver pleinement sa place, au sens large du terme, la restauration des liens sociaux permettant de rendre cela possible étant fonction des besoins de chaque résident.

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.

Soulignons que ces quatre propriétés n'apparaissent pas toutes avec la même intensité selon le contexte considéré mais elles doivent nécessairement coexister pour que le sentiment d'être chez soi s'impose. Dans le cadre de l'expérimentation réaffiliation sociale, le focus sera mis davantage sur l'attachement et sur l'ancrage ce qui ne signifie pas que les autres dimensions seront occultées. En effet, l'accompagnement vise à ouvrir le résident sur son quartier, sa ville, à développer sa sociabilité et son accès à une variété de ressources susceptibles d'accroître ses capacités d'action. Mais il s'appuie en même temps sur le fait de s'épanouir au sein d'un logement durable, ce qui, comme évoqué précédemment, ne va pas forcément de soi. L'extérieur répond à l'intérieur et vice et versa.

Face à ces constats, les coachs apparaissent comme des soutiens dont la mission consiste à aider les résidents à trouver en eux les capacités nécessaires pour s'acquitter des épreuves qui jalonnent leur réaffiliation sociale, laquelle passe par le fait de se sentir pleinement « chez soi ». La tâche est loin d'être évidente. Il apparaît que chez les résidents housing first, l'effritement des liens sociaux et familiaux et l'incorporation des habitudes de « débrouille » impactent profondément les capacités à s'organiser et à se mobiliser pour défendre ses droits ou plus simplement, pour mener à bien un projet de vie sur le long terme. Pour reprendre les propos d'Axel Honneth⁴⁹ qui font écho aux observations effectuées, « *la disparition de ces relations de reconnaissance débouche sur des expériences de mépris et d'humiliation qui ne peuvent être sans conséquences pour la formation de l'identité de l'individu.* » Aussi, on imagine à quel point il peut s'avérer difficile, pour ces personnes, d'adopter une démarche active nécessitant de formuler ses attentes, ses besoins, d'avoir un recul réflexif sur sa situation et d'entrer dans une dynamique collective (ce qui signifie être soumis au regard d'un autre qu'on ne connaît pas et dont on ne présume pas *a priori* qu'il puisse être source d'émancipation). En amont du dispositif, les coachs ont donc été amenés à réaliser tout un travail de mobilisation pour s'assurer l'adhésion des participants. Il s'est agi d'instaurer une relation bienveillante pour libérer la parole et pour faire émerger les attentes. Au sein du housing first, le coach est un nouvel interlocuteur pour le résident et à ce titre, il lui appartient de se faire accepter comme un soutien de confiance. Au vu des difficultés rencontrées par les personnes ayant vécu en rue pour exprimer des besoins en termes de sociabilité et de leur méfiance vis-à-vis de l'extérieur, cette étape est essentielle au bon déroulement de l'accompagnement. La coach d'un projet néerlandophone l'explique en ces termes :

« Als het specifiek gaat rond sociaal netwerk en relaties opbouwen, is een moeilijk thema bij de gasten want op straat is het overleven en hard tegen hard. Sommige dingen bespreken ze liever met een wooncoach die ze al langer kennen en waarbij er basisvertrouwen is en een aantal thema's wel durft ter sprake te brengen. Soms is

⁴⁸ 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.

⁴⁹ HONNETH, A. (2004), « La théorie de la reconnaissance : une esquisse », *Revue du MAUSS*, vol. no 23, no. 1, pp. 133-136.

het niet eenvoudig als het gaat over relaties opbouwen en sociaal netwerk. » [Extrait d'entretien, coach affiliation, néerlandophone]

Il a également été nécessaire d'identifier plus clairement les intérêts des résidents et de sensibiliser ces derniers au fait que leurs intérêts convergeaient avec les objectifs du dispositif de réaffiliation sociale. Comme nous le développerons dans le chapitre suivant, le contenu de ce travail de mobilisation est étroitement lié à la configuration institutionnelle des différents projets et des opportunités qu'elle offre. Il peut s'appuyer sur la réalisation d'un diagnostic communautaire (Bruxelles) ; sur des visites effectuées au domicile des personnes en compagnie des travailleurs sociaux de l'équipe logement (Wallonie et Limbourg et Gand) ; être renforcé par la réappropriation d'une partie du protocole d'évaluation (le coach de Namur, notamment, a choisi de remplir la série de questionnaires adressée aux travailleurs sociaux en concertation avec les résidents, ce qui lui a permis de les sensibiliser au projet et de mieux cerner leurs besoins, voire de faire émerger des attentes qui n'avaient jamais été exprimées) ; reposer sur l'utilisation d'un outil spécifique permettant de faire ressortir les attentes des personnes et de mieux cerner les aspects sur lesquels elles pourraient être soutenues (ainsi la coach de Courtrai recourt à un baromètre et mobilise la méthodologie dite de "l'étoile des résultats/outcome star" comme instrument d'orientation pour mieux cerner l'expérience du résident et ses besoins d'accompagnement).

Cela dit, les résultats ne sont jamais garantis et, de ce fait, les défections n'ont pu être évitées quelle que soit l'implication des travailleurs sociaux (aucun des projets n'a fait exception). Dès le début de l'expérimentation, les coachs ont éprouvé certaines difficultés à identifier les participants qui, précisons-le, connaissent déjà une situation de désaffiliation dans différents domaines. Leurs trajectoires sont à ce titre très instables et non linéaires. Cette dimension sera mise en exergue dans la dernière partie de ce rapport, lorsque sera évoquée la complexité à évaluer, sur du temps relativement court, ce genre de dispositif (a fortiori lorsqu'il est question de 'mesurer' une évolution).

La mission des coachs réaffiliation sociale se révèle ainsi particulièrement délicate et cela dès son lancement. Il s'agit pour ces nouveaux professionnels du housing first, de définir les contours d'un accompagnement innovant et adaptable qui ne s'appuie sur aucune méthodologie pré-établie ; de sensibiliser les résidents à l'opportunité que représente, pour eux, cet accompagnement ; de faire émerger les désirs, les envies, sans adopter une attitude normative, sans exercer de contrainte ; de convaincre également les autres professionnels du travail social et médical de la légitimité de cette nouvelle mission qui est encore en chantier ; d'ajuster les pratiques à peine stabilisées aux retours du terrain à savoir aux demandes des résidents bénéficiaires mais aussi aux atouts et aux limites liées au cadre organisationnel, institutionnel et sociétal. C'est en prenant en compte tous ces aléas que les coachs mettent en œuvre, avec la personne accompagnée, un travail de « reconversion » lequel passe notamment par le développement de supports sur lesquels s'appuyer, tant au niveau matériel que relationnel, social voire professionnel. Ces différents aspects seront analysés dans le chapitre suivant.

Chapitre 3 : La mise en œuvre de l’affiliation sociale au sein des différents projets housing first

Considérant la réaffiliation sociale comme un processus visant la restauration de liens sociaux intégrateurs, il serait limitatif d’analyser son succès ou son échec sous l’unique prisme des freins subjectifs auxquels sont confrontés les résidents, lesquels ont été décrits dans le dernier point du chapitre précédent. En effet, au-delà des mesures d’impact que nous présenterons dans la partie 2, comprendre la réussite d’une innovation sociale nécessite de s’intéresser à l’ensemble du réseau d’acteurs qui la porte, à la qualité des collaborations sur lesquelles elle s’appuie et au contexte territorial et sociétal dans lequel elle se développe et qui constitue le terreau nécessaire à son déploiement. La relation d’accompagnement est marquée, on l’a vu, par des contraintes fortes liées à des problématiques d’assuétudes et de santé mentale, son évolution n’est que rarement linéaire mais elle reste orientée vers un objectif qui est de réinscrire les résidents dans une temporalité longue du parcours de vie, en les soutenant dans leur sortie de la rue sans renier leurs attachements passés. Dans ce chapitre, nous mettrons en résonance ce niveau subjectif de la relation d’accompagnement avec le cadre institutionnel dans lequel se déroule l’implémentation (point 1). Nous verrons comment le coach construit progressivement sa nouvelle mission et par là même, son nouveau métier au sein de son environnement professionnel (point 2). La diversité des projets implique une diversité des pratiques et il convient de dégager leurs spécificités autant que leurs bases communes afin d’identifier les facteurs de réussite. Enfin nous analyserons successivement l’impact du contexte territorial (partie 3) et sociétal (partie 4) sur l’accompagnement. Quels sont les leviers dont disposent les coaches et quels sont les freins auxquels ils sont confrontés ? Dans une perspective relationnelle, nous mettrons en évidence la façon dont le rapport aux institutions, aux politiques publiques, aux représentations sociales qui les traversent, contribue à modeler les modalités de mise en œuvre de l’accompagnement.

1 Des configurations institutionnelles hétérogènes qui impactent les contours de l’accompagnement

Afin de mieux comprendre les dynamiques qui sous-tendent l’accompagnement visant à favoriser la réaffiliation sociale des résidents housing first, il est pertinent de s’intéresser au cadre organisationnel et institutionnel dans lequel il est mis en œuvre. En effet, au sein des différents organismes impliqués dans la démarche, le processus d’innovation sociale fait intervenir une pluralité d’acteurs qui, dans des relations d’interdépendance qu’il convient de dévoiler, vont venir soutenir et/ou parfois contraindre les initiatives des coaches. En recourant à quelques clés de lecture issues de la sociologie de l’acteur-réseau, nous proposons de suivre les associations que les acteurs font entre tous les éléments dans lesquels ils sont pris pour produire ensemble une innovation : l’accompagnement réaffiliation sociale. Une des particularités réside dans le fait que le cadre des interactions analysées (autrement dit, « les éléments dans lesquels les acteurs sont pris » tel que mentionné précédemment) est également un dispositif innovant – *le housing first* – mis en place depuis quelques années à peine sur le territoire belge. Il s’agit donc de considérer une innovation en train de se faire dans un cadre qui est lui-même innovant au regard des dispositifs traditionnels qui favorisent l’accès au logement pour les personnes sans-abris. Par ailleurs, il semble important de souligner que l’implémentation d’un accompagnement réaffiliation sociale au sein de différents projets housing first ne s’appuie sur aucune méthodologie préalablement définie et stabilisée. Seuls quelques grands principes établis par le housing first lab et regroupés en trois catégories d’actions distinctes (actions individuelles et collectives ; actions institutionnelles ; actions locales / environnementales) permettent de guider et de structurer la mission assignée aux coaches. Autant dire que la définition des modalités de l’accompagnement est laissée, en grande partie, à la libre appréciation des acteurs de terrain ce qui donne lieu à une diversité de configurations organisationnelles (a contrario du housing first qui s’appuie sur un modèle expérimenté et formalisé présenté dans un guide méthodologique édité en plusieurs langues. Il est à

noter que l'expérimentation belges a permis une réappropriation de ces principes et a donné lieu à la rédaction d'un manuel de recommandations à destination des opérateurs de terrain intitulé : « Osons le housing first ! »).

1.1 Les différentes configurations institutionnelles et organisationnelles

À Liège, Namur et Charleroi, les projets réaffiliation sociale wallons sont intégrés au sein du housing first. Ils sont donc portés par les Relais Sociaux, associations Chapitre XII tournées vers les personnes en situation d'exclusion. Les objectifs qu'ils poursuivent sont fixés par le décret du 17 juillet 2003 relatif à l'insertion sociale (Chapitre 1er, Art. 4) à savoir : rompre leur isolement social ; permettre leur participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle ; promouvoir leur reconnaissance sociale ; améliorer leur bien-être et leur qualité de la vie ; favoriser leur autonomie. Organisés sous forme de structures de coordination de différents services publics et privés, les Relais Sociaux représentent une matrice de choix pour développer des expérimentations sociales tel que le housing first et, en son sein, l'accompagnement réaffiliation sociale.

Au sein de leur cadre de travail respectif, les coachs sont seuls à assurer l'accompagnement réaffiliation sociale. Par ailleurs, aucun d'eux n'a exercé de fonctions au sein du housing first avant son arrivée ce qui implique de devoir s'approprier tout à la fois les principes de l'affiliation sociale et housing first. La charge de travail est donc conséquente mais le soutien de l'équipe logement l'est également. Les relations entre les différentes parties prenantes (coach, équipe logement housing first, Relais Social) sont marquées par une grande proximité.

Il est à noter qu'au sein du projet liégeois, la coach présente la particularité d'être salariée par l'asbl article 23, partenaire du Relais Social. Cette dernière est donc à cheval entre les deux structures, ayant un bureau à article 23 et un coordinateur au Relais Social où elle assiste à l'ensemble des réunions de l'équipe housing first. Au vu des retours du terrain, il semble que cette configuration ne gêne en rien la proximité avec les autres professionnels du housing first. Mentionnons que la coach est arrivée à Article 23 à la faveur de l'expérimentation et qu'elle n'a pas le sentiment d'appartenir à une structure plus qu'à l'autre, son accompagnement du public housing first étant au cœur de sa mission professionnelle. Autre élément qu'il convient de prendre en compte : à Liège, deux coachs affiliation sociale devaient initialement assurer l'accompagnement des résidents. Or, l'une d'elle a été contrainte de suspendre son implication pour des raisons de santé. Aucun remplacement n'a été effectué (sans doute en raison de l'incertitude liée à la situation de la professionnelle concernée).

Enfin, il convient également de souligner que le coach du projet namurois partage les locaux de l'équipe housing first mais pas du relais social dans la mesure où, pour des raisons stratégiques, il a été jugé plus opportun de dissocier les lieux (ce choix étant antérieur et sans rapport avec l'expérimentation). La proximité avec l'équipe logement se révèle d'autant plus grande. Par ailleurs, ce relatif éloignement géographique n'empêche pas le coach de disposer des salles du Relais Social et du Relais Santé quand le besoin s'en fait sentir (pour l'organisation des collectifs notamment).

À Courtrai, au Limburg, et à Gand, comme en Wallonie, les projets réaffiliation sociale sont implémentés au sein même des dispositifs housing first (ce qui n'est pas le cas du projet bruxellois comme explicité plus bas). À Courtrai, le projet s'inscrit dans le fonctionnement global de W13 qui fait partie de « kracht.wonen », un partenariat régional contre le sans-abrisme qui s'appuie sur une coopération administrative de 14 CPAS et CAW (Centrum Algemeen Welzijnswerk) de la région. L'expérimentation réaffiliation sociale se déroule en parallèle d'autres actions orientées elles aussi vers l'autonomie des personnes. Il est donc possible d'imaginer que les pratiques d'intervention sociales développées dans une perspective d'affiliation sociale en croisent d'autres, poursuivant des objectifs connexes. À Gand et au Limburg, c'est le CPAS auquel s'ajoute le CAW pour le second, qui constituent le cadre d'implémentation du dispositif réaffiliation sociale. Institutions de référence en matière de lutte contre la pauvreté, elles offrent la possibilité de penser l'accompagnement en complémentarité

avec tout un éventail d'aides sociales. Parallèlement, l'organisation bureaucratique des CPAS peut également venir complexifier certaines démarches.

Dans les projets limbourgeois et courtraisien, il n'y a qu'un seul coach qui se charge de la réaffiliation sociale des résidents. À l'instar des coachs wallons, ils collaborent très étroitement avec les travailleurs sociaux des équipes logements au point d'être parfois amenés à suppléer ces derniers dans leur mission. Il est à noter que les coachs du projet W13 et de Limbourg réalisent parfois les visites au domicile des résidents en duo avec un travailleur social de l'équipe logement. Au sein des projets flamands, l'accompagnement des premiers et des seconds apparaît étroitement lié et cette forte complémentarité est, selon la coach du Limbourg – qui a été coach logement avant de devenir coach affiliation sociale – la clé pour une progression rapide.

Le projet Gantois présente une configuration organisationnelle sensiblement différente dans la mesure où il comprend deux coachs réaffiliation employés à mi-temps. Les deux coachs travaillent à mi-temps en tant que coach réaffiliation et continuent également leur fonction de coach logement à mi-temps. Comme au Limbourg, ces coachs faisaient partie de l'équipe logement avant d'intégrer leur nouvelle fonction. Leur connaissance des principes du housing first d'une part et du fonctionnement des équipes de travailleurs sociaux assurant le suivi en logement d'autre part, est donc très bonne.

À Bruxelles, la configuration institutionnelle et organisationnelle du projet réaffiliation sociale se révèle singulière dans la mesure où celui-ci est transversal aux quatre opérateurs du housing first sur la région bruxelloise à savoir : le SMES-B née de la collaboration des acteurs des secteurs de la santé mentale et du sociale ; Infirmier de rue, organisation médico-sociale qui lutte pour mettre fin au sans-abrisme à Bruxelles ; Samusocial, dispositif d'urgence et de lutte contre l'exclusion ; Diogène, équipe de travail de rue auprès des personnes sans abri. Bien qu'ayant des angles d'approche communs, chaque opérateur possède ses spécificités au niveau de la composition des équipes, de la sélection du public cible ou encore du réseau de collaboration qu'il mobilise.

En raison de cette configuration particulière, le projet bruxellois s'appuie sur une équipe affiliation sociale composée d'une coordinatrice et de trois coachs engagées à temps partiel sur le projet. La charge de travail et les responsabilités qui en découlent sont donc partagées entre les différents membres de l'équipe et l'émulation collective autour des actions à mettre en place est facilitée. Cela dit, la difficulté réside dans le fait que les coachs doivent créer du lien entre les quatre projets bruxellois dont sont issues les personnes qu'ils accompagnent. Il est à noter que l'équipe (et donc le projet réaffiliation sociale) est hébergée par le SMES-B ce qui induit une proximité plus grande avec ce partenaire. Par ailleurs, deux d'entre eux ont un pied dans une autre structure, le SMES-B pour le premier et Infirmier de rue pour le second. Cette double casquette s'est révélée être un atout pour intégrer rapidement les principes fondateurs du housing first même si nous observons que l'intention des coachs est désormais de pouvoir se consacrer en toute autonomie à leur mission réaffiliation sociale.

Il convient de souligner qu'à Bruxelles, le projet possède déjà une longueur d'avance sur les six autres. En effet, une des trois coachs, qui faisaient déjà partie de l'équipe logement du SMES-B, a été mobilisée sur un projet similaire durant six mois, et cela juste avant le lancement de l'expérimentation évaluée.

« Il y a eu un appel à projet auquel la coordinatrice du SMES a répondu et qui concernait un projet communautaire (...) J'ai été engagée pour ce projet-là. Donc je suis la première travailleuse transversale aux équipes et j'ai travaillé sur ce projet toute seule pendant un an. Il s'agissait d'un projet communautaire qui avait pour objet la lutte contre la pauvreté à travers le sport et la culture. Il s'adressait aux bénéficiaires des 4 projets housing first. J'ai eu la liberté de faire comme je voulais et on a commencé avec un processus de diagnostic communautaire qui est maintenant fini, qui a pris 15 mois et ensuite, j'ai commencé à mettre en place des choses : le dispositif du conseil des locataires et d'autres activités, j'ai commencé à faire des partenariats, j'ai commencé le travail en fait. » [Extrait d'entretien, coach affiliation 3, Bruxelles]

Dans le cadre de la démarche de recherche, il est important de prendre cet élément en considération afin d'évaluer l'impact de ce temps supplémentaire sur l'implémentation du dispositif réaffiliation sociale. En effet, comme l'indique la coach interrogée, ce premier projet a permis de réaliser un diagnostic communautaire et d'amorcer des activités et des partenariats qui sont venus nourrir la méthodologie réaffiliation sociale, en termes de développement de pratiques professionnelles innovantes cela n'est bien évidemment pas neutre.

Au final, deux modèles de configuration organisationnelle caractérisent le dispositif de réaffiliation sociale. D'un côté la quasi-totalité des projets reposent sur un coach en lien étroit avec le reste de l'équipe logement, et de l'autre un projet s'appuie sur une équipe de coaches intervenant dans 4 équipes Housing First parties prenantes de l'action. Le projet gantois semble être à mi-chemin entre ces deux modèles dans la mesure où il compte deux coaches. Cela dit, au-delà de cette spécificité, il s'apparente plutôt au modèle dominant observé au sein des projets wallons et flamands. Dans celui-ci, les coaches développent les actions de réaffiliation sociale dans un rapport de complémentarité avec les équipes housing first et en lien très étroit avec leur coordination. Dans le second cas de figure, les coaches forment une équipe et disposent ainsi d'espaces de délibération collective entre pairs autour de la mise en place des actions. Leur rapport avec les équipes housing first est plus distendu et nécessite d'être travaillé en amont. Par ailleurs, le fait de travailler en équipe favorise l'autogestion et l'autonomie, ce qui réduit les besoins en termes de coordination (à tout le moins concernant le travail de terrain).

1.2 Des conséquences sur le déploiement de l'accompagnement

Les différences en termes de configurations organisationnelles impactent le contenu des projets. Ces derniers ne disposent pas tous des mêmes possibilités d'action pour organiser leur accompagnement individuel et collectif, pour développer des collaborations (nécessaires) avec les équipes housing first et pour mobiliser des partenaires extérieurs. De ces observations découlent trois conséquences très concrètes sur le déploiement de l'accompagnement :

- **La charge de travail des coaches varie en fonction des configurations organisationnelles ou plutôt, elle se répartit différemment selon les spécificités de celles-ci.** Il en résulte des capacités d'action elles aussi variables, ce qui impacte notamment l'organisation des activités collectives. L'expérimentation des méthodologies de réaffiliation sociale, bien qu'a priori tournée vers l'épanouissement des résidents, nécessite une démarche de sensibilisation et de mobilisation de ces derniers comme déjà évoqué dans le chapitre précédent. Ils sont en effet des acteurs à part entière de l'innovation ce qui signifie que sans leur concours actif, le processus de ré-affiliation social n'a aucune chance d'aboutir. Or, la dimension collective de l'accompagnement – qui est au cœur du dispositif mais qui cristallise aussi toutes les angoisses – peut rapidement déstabiliser un accord qui semblait pourtant acquis. Aussi, une coach bruxelloise déclare : *« C'est terrible (rire), franchement les activités ça représente un temps fou ! On ne se rendait pas du tout compte, nous. X [Prénom de la coach déjà engagée dans un projet similaire avant l'expérimentation] s'en rendait peut-être un peu plus compte que nous parce qu'elle avait déjà de l'expérience mais c'est incroyablement chronophage, c'est clair. »* La collègue citée dans le témoignage, qui possède déjà une expérience concernant l'organisation de collectifs, met en évidence les limitations auxquels elle était confrontée lorsqu'elle travaillait seule : *« le point faible c'est que toute seule, je pouvais faire beaucoup moins de choses alors que j'étais face à une demande énorme de la part des équipes. J'ai pu rencontrer beaucoup moins de personnes, j'ai travaillé avec beaucoup moins de personnes qu'actuellement avec l'équipe, j'étais limitée. »* Ces constats se trouvent confirmés par les autres coaches, notamment par la coach de Liège qui raconte avoir passé une demi-journée avec un résident pour lever ses craintes face à une rencontre en collectif et l'amener à y participer. Si la rencontre s'est révélée être une réussite, ce fut au prix d'efforts conséquents, lesquels nécessitent par ailleurs d'être renouvelés au risque de ne mobiliser personne au prochain atelier. Ce constat ne doit pas être perçu comme un échec de l'expérimentation potentiellement imputable à un intérêt limité des participants. L'implication des résidents nécessite

qu'ils se familiarisent avec leur environnement de façon à y évoluer en toute aisance. Ce processus n'est pas linéaire et doit être envisagé sur le long terme comme explicité dans un précédent chapitre. Aussi, la coach de Liège qui, rappelons-le, devait initialement travailler en binôme avec une autre coach, confie avoir été amenée à réduire la fréquence des collectifs : « *Avec l'équipe housing first, on avait convenu d'organiser les groupes usagers un mardi sur deux. J'hésite à le faire tous les mardis mais si ça devait être le cas, il faudrait que j'aie une collègue. Absolument. Ça prend du temps* ». Elle n'est pas seule à souligner cette dimension ce qui nous amène à constater que la mobilisation des participants ne s'appuie pas uniquement sur le discours et la confiance mais également sur la logistique. Ainsi, il est souvent nécessaire d'aller chercher les résidents, au sens propre comme au sens figuré. Certains ont des problèmes de mobilité conséquents (en raison d'un mauvais état de santé) et beaucoup éprouvent des difficultés à agencer leur quotidien au-delà de l'immédiateté, de façon à respecter la date et l'heure d'un collectif prévu longtemps à l'avance. De telles dispositions sont à acquérir (ou à réacquérir, il s'agit d'ailleurs d'une des nombreuses prérogatives de l'accompagnement) mais il faut pour ce faire, passer par une phase transitoire qui, comme nous allons le voir dans la partie 2 de ce rapport, peut mener à des résultats notables. S'il est entendu que le collectif fait partie intégrante de l'accompagnement et en constitue même le cœur, le recrutement d'une équipe de coaches demeure un atout évident. Les évolutions des résidents observées au sein du projet bruxellois semblent corroborer ce constat. Pour autant, comme nous allons le voir dans les points qui suivent, le fait d'être une équipe réaffiliation sociale transversale à plusieurs projets housing first implique également un surcroît de travail dans d'autres domaines.

• **Le niveau et la qualité des collaborations entre équipes réaffiliation sociale et équipes housing first sont également impactés par la configuration organisationnelle des projets.** Partager les mêmes locaux, avoir le sentiment d'appartenir à la même structure, avoir une seule et même coordination, participer à des réunions communes sont autant d'éléments organisationnels qui permettent aux professionnels de l'affiliation sociale et du logement de développer des pratiques en relation les uns avec les autres. Pour comprendre comment s'instaure cette dynamique, il convient de s'intéresser à la manière dont les coaches ont été intégrés à l'équipe housing first, laquelle en dit long sur les collaborations à venir. Le support qu'ils peuvent représenter les uns pour les autres s'est principalement exprimé dans le cadre de l'accompagnement individuel (même si des collaborations ont aussi été relevées dans le cadre des collectifs comme certaines « bonnes pratiques » présentées dans la partie 2 de ce rapport l'illustrent).

« Je participe à toutes les réunions d'équipe housing first, c'est tous les lundis matin. Au début, quand je suis arrivée, ce qu'on a fait c'est que j'accompagnais les collègues qui faisaient du logement chez les personnes où ils pensaient que ça pouvait être intéressant, qui étaient demandeuses (...). On communique beaucoup entre nous. Là, on était en train de faire le tour de tous les usagers pour avoir un regard méta et se dire : ok, telle personne elle est dans quoi en ce moment ? Est-ce que c'est un suivi référent ? Est-ce qu'on relance quelque chose ? Est-ce qu'il y a une problématique santé ? » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« Bij sommige dingen vullen [de wooncoachs] mij aan, dat is fijn want zo heb je altijd een extra paar ogen, soms worden daar ook [externe] partners genoemd waar je zelf nog niet aan gedacht hebt [...]. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandres]

Du côté Bruxellois, la tâche se révèle plus ardue lorsqu'il s'agit de créer des ponts entre équipes housing first et affiliation sociale. Les quatre structures parties prenantes possèdent leur propre identité et leur propre mode de fonctionnement, aussi, développer des liens autour d'un projet commun nécessite des aménagements conséquents en termes d'organisation et de communication. L'équipe de coaches doit faire face à des incompréhensions liées, selon ces derniers, à des problématiques organisationnelles internes. Sans surprise, les échanges avec la structure qui les héberge sont facilités alors que ceux avec la structure la plus 'éloignée'⁵⁰ sont plus distendus.

⁵⁰ Cet éloignement est imputable au fait qu'aucun des coaches n'y a d'ancrage professionnel en dehors de l'expérimentation. Par ailleurs, dans cet organisme, les partis pris en interne, au niveau du choix du public-cible par exemple, diffèrent sensiblement des autres. Cela nécessite, pour les coaches affiliation sociale, d'être en mesure de s'adapter.

« [On a des réunions] tous les mercredis matin (...). Ce sont vraiment des très longues réunions, très intenses. On a deux équivalents temps plein répartis entre trois personnes. Puis la coordinatrice qui est à mi-temps et donc en trois jours et demi de travail. On brasse donc une quantité de boulot folle. Il y a tout l'organisationnel qui va avec, c'est fou tout ce qu'on doit faire. » [Extrait d'entretien, coach, Bruxelles]

« Dès fois on a l'impression qu'on est face à une équipe puis face à une autre mais ça ne se passe pas de la même manière à l'intérieur chez eux. On sent que l'information à l'intérieur de leur groupe ne passe pas très bien entre la coordination et les travailleurs. A chaque fois on nous renvoie des trucs à nous en nous disant : la communication aux activités on nous reproche souvent que ce n'est pas clair ou que c'est trop tard, on entend et on retravaille ça pour les prochaines fois. On fait un agenda complet, on envoie des mails. » [Extrait d'entretien, coach, Bruxelles]

Lorsque l'équipe de coach ne partage pas le même cadre de travail que l'équipe housing first, il est essentiel de pouvoir mettre en place un dispositif d'échange et de communication claire et de travailler à son appropriation par l'ensemble des professionnels parties prenantes. Concernant le projet bruxellois, ce dispositif se compose de réunions hebdomadaires, du partage d'un agenda commun et d'une multitude d'outils de communication développés autour des collectifs. Nous reviendrons sur cette dimension dans la partie suivante pour expliciter en quoi ce travail de solidification du réseau d'acteurs autour de l'affiliation sociale permet d'imposer sa légitimité au sein du housing first. Autrement dit, pour reprendre le vocabulaire de la sociologie de l'acteur-réseau, cette dimension renvoie aux épreuves de problématisation, d'intéressement et d'enrôlement qui doivent être surmontées pour assurer le succès de l'innovation.

• **La configuration organisationnelle des projets conditionne les possibilités de réflexivité sur ses pratiques.** Cet aspect ne doit pas être négligé tant ses impacts sur l'expérimentation sont significatifs. Les espaces de réflexion collective sont de deux ordres : ceux qui visent à renforcer la coopération entre les équipes affiliation sociale et les équipes housing first d'une part (ils ont été évoqués plus haut) et ceux qui permettent de développer la réflexivité sur l'accompagnement ré-affiliation et qui impliquent donc des échanges entre pairs d'autre part. Les coachs portent en grande partie la responsabilité de l'accompagnement. À ce titre, ils sont amenés à se départir de leur routine professionnelle – notamment pour ceux qui faisaient partie de l'équipe housing first classique avant d'intégrer le dispositif expérimental – afin de développer de nouvelles pratiques, en lien avec les objectifs de réaffiliation sociale (objectifs qui sont encore mouvants et varient d'un projet à l'autre). Pour ce faire, les coachs peuvent mobiliser leurs qualifications et compétences professionnelles mais ils doivent également en acquérir de nouvelles et cela dans un temps relativement limité. Ils sont également amenés à définir les contours de leur accompagnement et à en étayer le contenu au contact du terrain et au fil des expériences vécues. Dans ce cadre l'autonomie pourtant souvent recherchée peut vite se muer en une forme de « précarité subjective » (Linhart, 2009) laquelle renvoie à une incertitude concernant les cadres de travail, au sentiment de devoir faire des efforts quasi insurmontables pour s'adapter aux objectifs et de ne plus pouvoir s'appuyer sur aucun collectif de travail ni sur aucuns savoirs accumulés grâce à l'expérience. Aussi, pour stimuler la créativité, éviter les écueils et faire en sorte que les professionnels ne se retrouvent pas confrontés à ce sentiment de précarité et d'incertitude – sachant que le risque est grand quand la mission est peu formalisée – il apparaît pertinent voire nécessaire de favoriser des espaces d'échanges entre pairs. Au sein de l'expérimentation réaffiliation sociale, seuls les projets comportant plusieurs coachs sont à même d'organiser ces échanges de façon régulière au sein de leur cadre de travail. Les témoignages recueillis donnent un aperçu de l'avantage que cela représente pour la mise en œuvre de leur mission :

« C'est très gai parce que tous les trois on a fusionné très vite. C'est très rare pour une équipe de fusionner à tel point. On savait ce que l'autre avait envie de faire aussi, c'était très particulier. On avait très vite une ligne directrice. Après on a aussi beaucoup pris le temps de revoir ensemble chaque action, de rediscuter de ça, de voir ce qu'on en pensait pour la suite. C'est vrai qu'on communique quand même beaucoup. » [Extrait d'entretien, coach 2 affiliation sociale, Bruxelles]

« [...] *we hebben elkaar en [we] kunnen [elkaar] motiveren. Met twee heb je ook meer ideeën.* » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Gent]

A contrario, plusieurs coachs opérant seuls ont mis en avant la difficulté posée par le fait de ne pas pouvoir échanger sur leurs pratiques dans le cadre de la mission de réaffiliation sociale, et cela malgré le soutien de leur coordination et de leurs collègues de l'équipe logement. Une coach d'un projet wallon déclare notamment : « *Je trouve que c'est vraiment riche d'échanger parce que, étant donné qu'on est seul, ce n'est pas simple. Et l'équipe housing first, ils se chargent de l'axe logement mais ils ne font vraiment pas l'insertion* ». La possibilité d'échanger entre professionnels tournés vers un même objectif pour favoriser la réflexivité sur des pratiques constitue donc un atout important si ce n'est essentiel. En effet, comme nous le verrons dans le point suivant, cette dimension organisationnelle contribue à la construction de l'identité professionnelle des coachs.

Au-delà de ces trois grands impacts des configurations organisationnelles sur les projets, d'autres conséquences indirectes ont également été observées dans le cadre de cette évaluation. Elles seront présentées dans les points suivants et feront l'objet de recommandations dans la partie 3 de ce rapport.

2 Coach Affiliation sociale, une nouvelle figure professionnelle au sein des équipes housing first

Dans leurs entretiens, les coachs bruxellois le mettent en avant : « *On est en train d'inventer un nouveau métier mais tu vois toute la charge qu'on a à faire. On invente des nouvelles choses puis on doit expliquer ce qu'on est en train de faire* ». Et ils ajoutent : « *Ça demande de faire des propositions, d'inventer des dispositifs. On est toujours en train d'inventer. On est plus dans des pratiques qui ont à voir avec des pratiques artistiques où il faut toujours être dans des processus.* » Ces propos illustrent bien la situation insolite que génère l'implémentation de méthodologies favorisant la réaffiliation sociale au sein des différents projets, à savoir « *l'invention d'un nouveau métier* », laquelle s'inscrit dans un « *processus* » qui vise à produire « *de nouvelles pratiques* ». La comparaison faite avec les pratiques artistiques renvoie directement à la créativité dont les coachs, nouveaux professionnels au sein du housing first, doivent faire preuve pour mener à bien leur mission. Avant de décrire plus précisément les particularités de ces nouvelles pratiques professionnelles, il convient de s'attarder sur la dimension suivante qui peut sembler anodine mais qui se révèle en fait déterminante : « *on doit expliquer ce qu'on est en train de faire* ».

2.1 La réaffiliation sociale, une nouvelle mission qui doit trouver sa place

Bien qu'il soit essentiel de laisser au coach une grande capacité d'action, il serait illusoire d'imaginer qu'il puisse évoluer sans l'aide de quiconque dans le cadre professionnel qui est le sien. Au contraire, la coopération est une nécessité pour développer et intégrer de nouvelles pratiques d'accompagnement à un dispositif déjà stabilisé, en complémentarité avec l'existant mais aussi dans une perspective d'innovation. En outre, la coresponsabilité permet de faire face aux imprévus lesquels peuvent être nombreux compte tenu de l'instabilité du contexte social d'une part et de la grande flexibilité de la méthodologie de l'autre. Il apparaît alors que le travail des coachs s'inscrit dans un réseau d'acteurs interdépendants au sein duquel chacun a un rôle à jouer. À ce titre, le succès de l'expérimentation dépend en grande partie de l'adhésion de ces derniers aux grands principes qui la traversent. Or, les entretiens réalisés avec les coachs révèlent que l'implémentation d'un accompagnement réaffiliation sociale au sein du housing first ne va pas nécessairement de soi pour les parties prenantes, et cela quelle que soit la configuration institutionnelle et quelle que soit la région concernée (Wallonie, Flandre ou région bruxelloise). Aussi, pour consolider le réseau d'acteurs autour

de l'expérimentation, les coachs ont-ils dû s'engager dans une opération de « traduction »⁵¹ visant à faire converger les intérêts de chacun (travailleurs sociaux, coordinateurs des structures, résidents) vers un objectif commun. Il s'est agi de négocier les différents investissements reliant les uns et les autres au sein d'une nouvelle alliance. Il est à noter que de cette opération dépend in fine la légitimité du nouveau métier de coach réaffiliation sociale et son association avec les équipes logements. Dans le cadre d'une expérimentation de moins de deux ans, ce processus doit être efficace afin de ne pas nuire au déploiement des actions d'accompagnement. Son contenu diffère sensiblement selon les configurations institutionnelles et organisationnelles décrites dans le point précédent :

Pour les projets wallons et flamands au sein desquels les liens avec les travailleurs sociaux du housing first se révèlent très étroits, le processus d'intéressement et de légitimation s'est matérialisé, pour les coachs, par un effort de différenciation de leur mission de celle des autres professionnels intervenant dans le cadre du housing first. Durant la première phase de déploiement de l'expérimentation, il est apparu que ces derniers étaient souvent amenés à seconder leurs collègues dans leur mission d'accompagnement. Autrement dit, ils étaient occupés à définir les contours de leur accompagnement réaffiliation sociale mais faisaient aussi, à la marge⁵², de l'accompagnement logement. Si les négociations entre les uns et les autres ont, dans un premier temps, abouti à cette situation de confusion, c'est parce que celle-ci permettait aux coachs de s'approprier le fonctionnement du housing first (soulignons que les trois coachs wallons ne connaissaient pas le dispositif avant d'intégrer l'expérimentation), de rencontrer un maximum de résidents, d'apprendre à connaître leurs problématiques en matière d'affiliation sociale et de se faire une place au sein l'équipe en la soutenant dans sa mission, au risque, parfois, de brouiller les rôles. Il est également à noter que la plupart des coachs wallons et flamands effectuent un lien entre mesures de confinement et confusion entre accompagnement logement et affiliation sociale.

« Dans les questionnaires, durant la première partie de l'évaluation, j'ai remarqué que certains participants étaient un peu perdus par rapport à ma fonction. C'est parce que je venais de reprendre le travail d'affiliation et je commençais à me détacher du housing first. Ça a été compliqué, que ce soit pour les bénéficiaires ou pour nous, le fait de scinder le travail : 'je ne fais pas du housing first, je viens en dépannage parce que voilà, l'affiliation sociale pendant le confinement c'est compliqué, je viens en soutien à l'équipe mais je ne fais pas de l'accompagnement en logement'. Pour l'équipe, ça a été difficile aussi parce qu'ils ont une trentaine de suivi quand même et donc, au niveau charge de travail, ils avaient tendance à me demander si je ne pouvais pas leur rendre service, parce que c'est vrai que je suis là à temps plein donc je suis là tout le temps. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Charleroi]

« Je suis par exemple une dame, elle me dit : 'tu as un téléphone, tu peux sonner, tu peux les faire les démarches' et moi je lui réponds : 'oui, je peux le faire mais ce n'est pas à moi de le faire donc je ne vais pas rentrer dans cette démarche-là, si je la commence il faut que je la termine, et ce n'est pas mon travail, vous savez bien que moi je fais ça avec vous et oui, je vais envoyer un message à mon collègue pour lui dire que vous souhaitez faire cette démarche là mais moi je ne la ferai pas'. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Liège]

« Juste après la première vague, j'ai refait des visites à domicile avec mon collègue qui était auparavant en maladie. Là j'ai pu le rencontrer. Lui, il faisait son travail d'assistant social, il faisait les démarches administratives et moi par après, j'avais repris ce rôle où je faisais aussi des démarches administratives avec les locataires alors que finalement ce n'était pas ce qu'on attendait de moi alors je me suis réajusté. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Namur]

« [...] we hebben een soort focusgroep gedaan ter evaluatie van wat zien jullie, wat willen jullie, waar hebben jullie nood aan en daar kwam die dunne lijn ook naar boven waarbij wooncoachs zeiden dat het voor hun zoeken is. Voor mij is het moeilijk in een traject in te stappen en voor hun is het ook niet altijd evident om te weten op welk moment ze mij dan inschakelen. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Courtrai]

⁵¹ CALLON M., LHOMME R., FLEURY J. (1999), « Pour une sociologie de la traduction en innovation », *Recherche & Formation*, n°31, p. 113-126.

⁵² À la marge ou à mi-temps puisque certains d'entre eux ont par ailleurs conservé leurs fonctions au sein de l'équipe logement. Cette configuration permet un ancrage direct dans le dispositif housing first mais rend également la dissociation des deux missions, affiliation sociale et logement, plus complexe.

Au fil de l'expérimentation et malgré les temps d'arrêt liés à la gestion de la pandémie, la situation a, semble-t-il, connu une évolution favorable. À Charleroi et à Namur, les coachs ont presque cessé de suppléer leurs collègues de l'équipe logement pour privilégier une complémentarité dans les approches. À Liège et dans les projets de Limbourg et Courtrai, cette séparation des missions s'est avérée plus difficile à instaurer. A Liège, les coachs affiliation sociale continuant à effectuer des tâches relevant de l'accompagnement logement. Dans certains projets, ce chevauchement des missions est assumé (lorsque le coach affiliation est également à mi-temps sur une mission d'accompagnement logement comme observé en Flandre notamment) mais souvent, on observe que le coach peine à délimiter son champ d'intervention face aux demandes des résidents ou face aux sollicitations des accompagnateurs logement qui sont par ailleurs débordés. Pour autant, après plus de six mois d'implémentation, il apparaît que dans l'ensemble des projets, les membres de l'équipe logement ont acquis une vision plus précise de ce que recouvrait la réaffiliation sociale, allant jusqu'à renvoyer certains résidents vers le coach lorsqu'ils identifiaient des demandes relevant des prérogatives de ce dernier. La répartition des rôles s'est donc progressivement affirmée tant du point de vue de l'équipe housing first que de celui des résidents. La mission ré-affiliation sociale a non seulement trouvé sa place mais est également devenue une dimension essentielle de l'accompagnement au sein du housing first. Des rapports de collaboration se sont instaurés entre les différents professionnels aboutissant, dans certains cas, à des ateliers organisés en commun (ainsi, le coach du projet namurois a-t-il mis en place un atelier avec le concours du capteur logement. Cette initiative sera décrite dans le chapitre 1 de la partie 2).

« In het begin hadden we afgesproken dat misschien de wooncoach alles moest opnemen en de verbindingscoach meer een rol op de achtergrond inneemt. Ik merkte dat dat voor mij niet werkte, ik heb die verbinding met de gasten en mijn team echt wel nodig om ook zelf verbinding plaats te laten vinden » [Extrait d'entretien, coach affiliation, Flandre]

“[...] als een cliënt eens naar het buurtcentrum wil zouden wij [als wooncoach] ook meegaan ongeacht of wij verbindingscoach zijn of niet. Maar je doet dat dan wel maar één keer. Nu zet je nog meer in op dat herverbinden want je hebt daar ook de ruimte voor om daar nu op in te zetten. Bijvoorbeeld bij iemand die geen leefloon heeft kan je nu daar veel harder op inzetten om te helpen met vrijwilligerswerk zoeken.” [Extrait d'entretien, coach affiliation, Flandre] « Finalement, on a pu se réajuster et chacun ses missions à part entière. Maintenant si on m'appelle et que ça concerne mes collègues, je renvoie la personne vers eux. » [Extrait d'entretien, coach, Flandre]

« J'ai quand même l'impression que malgré mes petites interventions en accompagnement logement, ils ont quand même bien assimilé que je faisais de l'insertion sociale et professionnelle et pas de l'accompagnement logement. » [Extrait d'entretien, coach, Wallonie]

« Elles [les personnes du relais social], elles ont bien compris. Je pense que le coordinateur est très transparent, il les a bien briefés sur ce que je fais. Maintenant, c'est vrai que pour Y et Z qui n'ont pas leurs bureaux au relais, qui n'ont pas toutes les infos, là c'est plus difficile, il faut que je revienne vers eux. Et souvent c'est X [l'infirmière du housing first] qui fait le lien parce qu'elle voit les mêmes usagers qu'eux, elle entend qu'ils ont des demandes que je pourrais aborder avec eux, et elle me les renvoie et elle me dit : 'on va informer Y et Z que tu peux entrer là-dedans' » [Extrait d'entretien, coach, Wallonie]

Pour parvenir à un tel résultat, les coachs ont pu compter sur le soutien de leur coordination qui est intervenue pour définir au mieux le projet et pour stabiliser les rôles de chacun dans la collaboration autour de la réaffiliation sociale (comme le démontre le témoignage de la coach liégeoise). Les réunions d'équipe (la coach du projet W13 évoque par exemple l'organisation de « *focusgroups* ») mais aussi les échanges informels dans les locaux ou lors des visites à domicile ont constitué des vecteurs importants de transmission de l'information. Certains coachs, comme celui de Namur, ont également mis à profit le temps libre que leur offrait le premier confinement, pour développer une connaissance plus fine de leur environnement et mieux définir le contenu de leur accompagnement à venir.

Au sein du projet Bruxellois qui comporte une équipe de coachs transitant entre plusieurs équipes housing first aux identités plurielles, la question de l'intéressement des parties prenantes et de la légitimation de la mission réaffiliation sociale ne s'est pas posée de la même manière. En Wallonie et

en Flandre, le fait d'avoir une coordination commune, d'appartenir à la même structure, de partager le même cadre de travail a très vite amené à penser l'arrivée des coachs comme une nouvelle figure professionnelle au sein d'une équipe pluridisciplinaire d'accompagnants. À Bruxelles en revanche, les coachs possèdent une autonomie plus grande par rapport aux projets housing first et sont, à ce titre, amenés à prendre un rôle de 'partenaires' plus que de travailleurs sociaux venant compléter une équipe déjà existante. Cette configuration change la donne. En effet, instaurer un partenariat avec une équipe extérieure et autonome travaillant une dimension spécifique du maintien en logement nécessite un investissement autrement plus important qu'accueillir un nouveau membre au sein d'une équipe déjà constituée. Aussi, convaincre les professionnels du travail social et/ou médical intervenant dans le cadre du housing first du bien-fondé d'un nouveau partenariat orienté vers la réaffiliation sociale des résidents s'est-il avéré particulièrement ardu. En effet, bien que le fait de maintenir durablement le public sans-abri en logement fasse bien évidemment l'objet d'un consensus, les actions à mettre en œuvre pour y parvenir suscitent davantage la controverse. C'est notamment la notion de 'priorité' qui fait débat et c'est à ce titre que l'accueil réservé à l'expérimentation s'est révélé contrasté. Alors que certains professionnels se sont montrés enthousiastes, d'autres ont eu plus de mal à donner de l'importance à un accompagnement n'étant pas motivé par la satisfaction de besoins sanitaires et matériels urgent alors que le public présente de nombreuses vulnérabilités.

« 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]

Cet extrait d'entretien illustre le changement de posture que nécessite la mission réaffiliation sociale au regard de ce qui se pratique habituellement au sein des équipes logement et, plus globalement, dans l'aide sociale d'urgence aux sans-abris. On observe notamment des différences de conceptions quant à la temporalité du travail social. Être coach, c'est s'inscrire dans un temps plus long et accepter que l'intervention ne débouche pas sur des résultats mesurables dans l'immédiat. De façon prévisible, ce conflit de représentations quant aux fondements du travail social compromet l'adhésion de certains professionnels à l'expérimentation, entraînant parfois des jugements de valeur négatifs mais pouvant également susciter une forme d'envie chez certains d'entre eux (cette dimension n'a pas été spécifiquement observé au sein du projet bruxellois mais a été rapporté par un coordinateur wallon).

« C'est souvent des situations vitales donc je comprends leur position. Mais pour impliquer les équipes, il a fallu défendre d'autres points de vue. Autant j'ai pu avoir un regard intéressé, enthousiaste et positif de travailleurs qui se disent 'oui, finalement, il y a d'autres aspects de la vie qui sont importants et on ne peut pas les oublier, regardons-les, allons-y' et autant, j'ai eu aussi des préjugés énormes, du genre : ça ne sert à rien. Et on a eu aussi des réflexions du genre : 'mais le groupe, tu es folle, ça ne marchera jamais, ils vont se taper dessus (...), c'est n'importe quoi'. Voilà. Quoiqu'il en soit, c'était des discussions intéressantes avec les équipes, même si tous n'étaient pas d'accord. » [Extrait d'entretien, coach 3, Bruxelles]

La coach bruxelloise, malgré les réticences auxquels elle a été confrontée, souligne : « c'était des discussions intéressantes ». La négociation autour de la réaffiliation sociale représente une dimension importante de l'expérimentation. Elle s'inscrit dans un processus qui a vocation à créer du lien entre différentes actions hétérogènes au sein du housing first, les inscrivant ainsi dans une visée commune qui est la restauration de liens sociaux intégrateurs et l'ancrage du résident dans un environnement favorable à son épanouissement personnel et social. De façon très concrète, ce processus s'est matérialisé par la création de plusieurs dispositifs favorisant la réflexivité, la communication et le partage d'informations autour de l'affiliation sociale. Ainsi, comme déjà évoqué plus haut, un diagnostic communautaire a été effectué pour mieux cerner les besoins des résidents, les accompagnants référents ont également été sollicités pour enrichir l'analyse des réponses obtenues ; des flyers sur chaque activité ont été conçus et sont systématiquement transmis aux équipes ; un

agenda commun a été mis en place ; des réunions hebdomadaires avec les représentants des différentes équipes sont organisées. En outre, pour solidifier encore l'investissement des uns et des autres, les professionnels du housing first sont régulièrement mobilisés pour assister aux activités collectives.

« Ça commence à prendre maintenant j'ai l'impression, depuis même pas un mois. On sent que ça commence à bouillonner, que ça a percolé dans les esprits aussi. Il a fallu un peu marteler dans tous les sens. On a fait énormément de communication autour de ce qu'on faisait. Ça nous a pris une énergie et du temps de façon incroyable mais il fallait le faire (...) Je pense que maintenant ils commencent à comprendre ce qu'on est capable de faire, où sont nos différents champs d'action et quelle est la plus-value » [Extrait d'entretien, coach 2, Bruxelles]

« Lors des deux dernières activités qu'on a organisées il y avait au moins 1 ou 2 travailleurs de chaque association qui étaient présents. Ça, pour nous c'est une réussite incroyable parce qu'on se dit : ok, ils se rendent compte ! Et puis ça va faire des bébés quoi, ils vont en parler autour d'eux. » [Extrait d'entretien, coach 2, Bruxelles]

« Ça a déjà été l'occasion de rencontrer des gens, de les mobiliser. Puis, j'ai aussi fait tout un travail de communication avec les équipes. Pour chaque activité, j'ai fait des flyers, des mails, etc. On en parlait aussi pendant les réunions de suivi. J'ai eu aussi besoin d'avoir l'aide des travailleurs et c'est ça aussi qui a fait que les locataires sont venus. Il y avait moi et il y avait aussi quelqu'un qu'ils connaissent. » [Extrait d'entretien, coach 3, Bruxelles]

Cette démarche itérative de problématisation, d'intéressement, d'enrôlement a conduit, in fine, à la reconnaissance de l'affiliation sociale comme une dimension à part entière – et même nécessaire – de l'accompagnement housing first (à l'instar des autres projets, malgré les différences en termes de configuration institutionnelle et organisationnelle). Les professionnels du housing first issus des quatre structures parties prenantes, désormais impliqués dans l'expérimentation, sont disposés à mobiliser les résidents qu'ils accompagnent. De même, les résidents inclus dans la dynamique collective deviennent également les porte-parole de l'expérimentation. Les rencontres de groupe se routinisent et rassemblent de plus en plus de participants, aboutissant parfois à des activités autogérées. Ces résultats spectaculaires démontrent que la réussite de l'implémentation d'un dispositif social innovant tel que celui-ci, ne s'appuie pas uniquement sur l'élaboration de pratiques d'accompagnement 'efficaces' mais requiert également tout un travail de mobilisation d'un réseau d'acteurs autour de ce dispositif, transversal au travail de terrain.

2.2 Quelles particularités pour le métier de coach affiliation sociale ?

Notre analyse du processus de légitimation du métier de coach au sein des équipes housing first laisse apparaître toute la diversité de la mission qui est la sienne. Dès lors on peut se demander ce qui constitue la particularité de ces nouveaux professionnels du travail social qui arrivent au sein du housing first, chacun avec son bagage propre, dans des projets aux contours variés. Il apparaît que les coachs réaffiliation sociale sont, pour la majorité d'entre eux, arrivés dans les organismes concernés à la faveur de l'expérimentation. Ils n'ont donc pas de routine professionnelle dans leur environnement de travail (et lorsque c'est le cas, ils doivent s'en défaire pour entrer dans leur nouveau rôle). En termes de qualifications, tous possèdent un diplôme dans le travail social, la plupart du temps en tant qu'éducateur et plus rarement, en tant qu'assistant social. À ce titre, ils disposent d'outils de travail mais leur mission est très large et ne repose sur aucun référentiel précis. Aussi, la mission réaffiliation sociale est-elle marquée par une forte incertitude ce qui implique, pour le coach, de développer des pratiques dites « prudentielles »⁵³ c'est-à-dire « attentive à la complexité du réel et à la singularité des situations » et « nécessitant la mise en œuvre de prudence ou de sagesse pratique en opposition à des applications mécaniques de règles ou de standards. »⁵⁴. Contrairement à ce que peut laisser entendre

⁵³ CHAMPY, F. (2017). « Décrire des activités prudentielles pour aider à les réhabiliter ? Enjeux théoriques et pratiques d'enquêtes qualitatives sur la prise en charge de malades précaires dans les permanences d'accès aux soins de santé en France », *Recherches qualitatives*, Vol. 36(2), pp. 153-172.

⁵⁴ KUEHNI, M. (dir). (2020). *Le travail social sous l'œil de la prudence*, Lausanne, EESP, p.16.

son acception dans le langage courant, la prudence implique donc de faire preuve d'audace quitte à parfois prendre des risques. Il s'agit, pour le coach, de composer avec l'individualité des résidents et la complexité des freins subjectifs et sociaux qui compromettent leur intégration sociale. L'incertitude concernant leurs besoins, celle de l'efficacité des actions menées, ou encore la nécessité de hiérarchiser avec discernement les finalités parfois ambivalentes du travail⁵⁵ illustrent parfaitement les traits généraux des activités prudentielles. En plus de la sagesse pratique (et en complément de celle-ci) s'ajoute une autre dimension professionnelle qui, d'un point de vue un peu caricatural, relève presque de la « pair-aidance » et qui correspond à une volonté forte, chez les coachs, de rompre le rapport asymétrique presque inhérent à la relation d'aide. Qu'entend-on par pair-aidance quand on désigne un accompagnement assuré par des travailleurs sociaux qui n'ont jamais vécu en rue ? Les extraits d'entretiens des coachs bruxellois sont en ce sens particulièrement illustratifs :

« En fait j'ai postulé au SMES comme pair-aidante dans une équipe d'accompagnement parce que j'ai moi-même eu un parcours... à un moment donné... avec des produits. Quand j'étais très jeune. Donc j'ai postulé comme pair-aidante dans une équipe d'accompagnement et j'ai rencontré l'équipe. » [Extrait d'entretien, coach 3, Bruxelles]

« Dans le rapport aux gens, j'ai presque un profil de pair aidant. J'ai articulé mon expérience de précaire, de prolétaire et ainsi de suite, tout ça a été pour moi articulé théoriquement (...) J'amène aussi mon expérience. » [Extrait d'entretien, coach 1, Bruxelles]

Si tous les coachs ne possèdent par un parcours leur permettant de partager des expériences communes avec les résidents qu'ils accompagnent, on retrouve chez chacun d'eux la volonté de se placer dans un rapport de collaboration avec l'usager doublé d'un fort sentiment d'empathie.

« Concernant les limites de mon accompagnement, je voulais ajouter qu'il ne faut pas faire et décider à leur place. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« Moi je vois d'abord ce qu'elle veut. Il n'y a pas de 'trop haut', on va vers ce que la personne veut. » [Extrait d'entretien, coach, Wallonie]

Je pense que j'ai changé de position en tant que travailleuse. Pendant longtemps, j'ai été aidante. J'ai été dans cette relation soignant/patient ou travailleur social/bénéficiaire. Une posture dans laquelle on vient aider la personne et donc on porte la demande de la personne, parfois même à la place de la personne. » [Extrait d'entretien, coach 2, Bruxelles]

“De mensen waarbij het goed gaat, hebben een zeker krediet in te lossen bij deze mensen [de deelnemers] om hun een zo goed mogelijk leven te laten leiden. We moeten daar altijd de reflex maken van hoe goed hebben wij het en hoe kunnen we een ander helpen [...] Je moet vooral kijken waar de mogelijkheid ligt om gewoon met een warm hart iets te kunnen doen.” [verbindingscoach Vlaams project]

Cette disposition à symétriser la relation d'accompagnement se traduit dans la spécificité des actions mises en place lesquelles s'appuient souvent sur des principes de coconstruction, d'autogestion et mobilisent largement les ressources des participants (à savoir leurs talents, leur motivation, leurs capacités de mobilisation, la richesse de leur expérience de vie, etc.) La présente recherche en fournira de nombreux exemples. Enfin, il convient de rappeler que le déploiement de ce type d'approche nécessite de sortir d'une logique d'aide pour entrer dans une logique de cheminement sur du plus long terme (comme l'a déjà souligné une coach bruxelloise dans un précédent témoignage).

⁵⁵ En guise d'exemple de finalités ambivalentes nous pouvons citer l'insertion professionnelle qui entre parfois en contradiction avec la nécessaire stabilité financière sur laquelle les résidents doivent pouvoir se reposer, ne serait-ce que pour s'acquitter de leur loyer. Nous y reviendrons lorsque nous évoquerons les freins sociétaux auquel l'accompagnement est confronté. La façon dont la coach de Charleroi parvient à gérer cette ambivalence – l'objectif d'insertion par l'emploi et par la formation étant au cœur du projet carolo – constitue un bon exemple de pratique prudentielle. En outre, le principe même d'une évaluation basée sur une mesure en début de projet et en fin de projet constitue une contradiction avec les principes même de l'accompagnement. Nous y reviendrons dans la dernière partie de ce rapport.

« In crisis is er sowieso al heel weinig tijd om dingen te doen. We proberen dat wel maar [...] dikwijls doet dan de leidinggevende van het Housing First team dat [...]. Terwijl nu dat netwerk veel groter is, omdat we er meer tijd voor hebben. » [Extrait d'entretien, coach, Flandre]

“Bij situaties of dossiers waar je het gevoel hebt dat er een zekere basis is en je een stap verder kan gaan, bij die mensen is het dan een traject van bijvoorbeeld richting werk of activering.” [Extrait d'entretien, coach, Flandre]

Tout l'enjeu, pour le professionnel de l'affiliation sociale est de sortir de la dynamique de gestion de crise ou de gestion de l'urgence, pour penser le devenir du résident sur le long terme. Ce temps long permet de maintenir le « rythme continu de l'attention réciproque »⁵⁶ entre accompagnant et accompagnés et de développer une réflexivité sur ses pratiques en les ajustant au fil des expériences de terrain avec les résidents. Si cette dimension se retrouve, à la marge, au sein de l'accompagnement logement, elle constitue la base des logiques d'intervention des coachs réaffiliation sociale.

3 L'affiliation sociale, son inscription dans un réseau d'acteurs et son ancrage territorial

La réaffiliation sociale se propose de rétablir l'individu dans toute une série de liens intégrateurs et cela dans différents domaines de vie structurants : santé, loisir, vie familiale et amicale, travail, etc. Aussi, le coach, dans sa mission d'accompagnement, est-il amené à élargir son champ d'action de façon à donner au résident autant de supports que nécessaire pour favoriser son 'autonomie'⁵⁷. Autrement dit, s'agit de faire en sorte que ce dernier trouve, sur son territoire de vie, les ressources nécessaires à son maintien en logement d'une part, et à son épanouissement personnel, social voire professionnel de l'autre. Comme pour le reste du dispositif, il n'existe pas de recommandations spécifiques en la matière et le coach est libre de s'appuyer sur les structures qu'il estime les plus susceptibles de répondre aux objectifs du projet. Pour ce faire, il peut tout autant s'appuyer sur les réseaux préexistants dans lequel s'insère l'organisme qui l'emploie, que sur un réseau nouveau, constitué au fil de son parcours professionnel et/ou personnel. Les entretiens révèlent que cette dimension a été pensée en amont par la coordination des différents projets, soit en travaillant l'intégration du coach à un réseau de partenaires potentiels, soit en embauchant des coachs ayant un réseau professionnel déjà dense, pouvant être mis au profit de la réaffiliation sociale des résidents (l'un et l'autre n'étant par ailleurs par incompatibles).

« Avec le chef de projet, on avait fixé une semaine où je pourrais rencontrer les différents partenaires du relais social, où j'assisterais à la réunion d'équipe du relais donc j'ai vraiment été intégrée au niveau du relais pendant une semaine. (...) J'ai rencontré pas mal de partenaires qui ont aussi pu m'aider. » [Extrait d'entretien, coach, Charleroi]

« Elle [la personne qui fait passer l'entretien d'embauche] m'explique un peu ce qu'ils attendent dans les grandes lignes et je me dis que ça m'intéresse. Je pense vraiment que j'ai le profil pour ça. Elle me dit 'Ecoute j'ai lu ton CV et il y a des trucs vraiment qui m'intéressent chez toi. Surtout la partie artistique'. (...) Je connais très bien le domaine socio-culturel de la ville. (...) J'étais fort engagé dans la ville, moins maintenant. Cette ville se transforme, elle me plaît beaucoup moins. J'ai donné beaucoup là-dedans, ça m'intéressait et puis... J'ai accumulé toutes des ressources et des contacts que, depuis le début, je mets au service de ce projet. » [Extrait d'entretien, coach 1, Bruxelles]

Le terme 'partenariat' doit être entendu dans son sens le plus large. Les structures dont il est ici question ne sont pas forcément engagées en pleine conscience dans la réalisation de l'affiliation

⁵⁶ Gardella, E. (2017). « Sociologie de la réflexivité dans la relation d'assistance. Le cas de l'urgence sociale », *Sociologie du travail*, Vol. 59 - n° 3, [En ligne], consulté le 25 juin 2021.

URL : <http://journals.openedition.org/sdt/853>

⁵⁷ Cette notion d'autonomie prête à controverse dans la mesure où, bien qu'érigée en objectif de la plupart des politiques sociales, elle peut être entendue de diverses façons. Nous y reviendrons dans la dernière partie de ce rapport en proposant une définition de l'autonomie en adéquation avec les principes qui sous-tendent la réaffiliation sociale des résidents housing first.

sociale des résidents housing first, mais elles sont mobilisées par les coachs, de façon plus ou moins ponctuelle, en fonction des besoins identifiés chez ces derniers.

3.1 Les caractéristiques du réseau de partenaires de chaque projet

Les données recueillies dans le cadre de cette recherche sur la diversité des partenaires associatifs et institutionnels, sur leurs particularités et sur le contenu des actions menées avec les résidents housing first, révèlent les directions prises par les différents projets et permettent de comprendre comment ils s'ouvrent vers l'extérieur pour faire en sorte que l'accompagnement ne reste pas circonscrit aux besoins liés au logement.

Les principales structures sollicitées par les coachs :

Charleroi : Agence Immobilière sociale ; Antennes locales des CPAS ; Article 60 (via CPAS) ; Centre thérapeutiques de jour ; Espace Socrate (programme de Soutien à l'Emploi destiné à des personnes avec une incapacité psychiatrique sévère) ; FOREM ; FUNOC (centre de formation continue) ; Maison de quartier ; Médiateurs de quartier ; Maison de repos et de soins ; Maisons médicales ; Services d'aide à la jeunesse ; Croix rouge ; Centres de formation ; MIREC (Mission régionale pour la formation et l'emploi) ; SIEP (service d'information sur les études et les professions) ; Société de logements sociaux ('la sambrienne').

Liège : Article 23 (asbl visant l'insertion professionnelle en santé mentale) ; CISP (centre d'insertion socio-professionnel) ; CHR Citadelle (service d'urgences psychiatriques) ; CLSS (centre liégeois de service social) ; Eurotox (observatoire socio-épidémiologique alcool-drogues en Wallonie et à Bruxelles) ; Hôpital de jour de physiothérapie ; La Fontaine (centre d'accueil de jour) ; Maisons médicales ; Revers (dispositif local d'insertion par la culture) ; QUAI 57 (centre de consultation pour personnes toxicomanes) ; Start-Mass (service socio-sanitaire et de réduction des risques pour les personnes toxicomanes) ; SIAJeF (service d'aide et de soins psychiatriques dans le milieu de vie).

Namur : FOREM ; Lire et Ecrire (alphabétisation et éducation permanente) ; Maison d'accueil ; Maisons de quartier ; Maison médicale ; Relais santé ; Pharmacie ; Plateforme pour une Wallonie plus propre (association qui agit en Wallonie pour améliorer la propreté publique en développant des actions visant à réduire la présence de déchets sauvages et de dépôts clandestins).

Bruxelles : Allée du Kaai (projet citoyen d'occupation temporaire du quai des Matériaux, le long du canal à Bruxelles, en face de Tour et Taxis) ; Article 27 (asbl visant l'accès à l'offre artistique et la facilitation de la participation culturelle) ; COOP (pôle économique et culturel et lieu d'apprentissage) ; Espace 51 (espace de création citoyenne né de la rencontre entre partenaires du secteur psycho-social et culturel et de l'appropriation du lieu par les bénéficiaires) ; Smala cinéma (groupe de cinéastes qui s'investit dans l'éducation populaire) ; Mouvement habitat et humanisme (accompagnement des familles à revenus modestes vers une plus grande autonomie au moyen du logement) ; La perle (immeuble passif en bois de plusieurs logements à vocation sociale).

Courtrai : CAW ; CPAS ; Projet « Enchanté » (réseau de commerçants et de citoyens qui offrent gratuitement de petits services à toute personne qui en a besoin, quelle que soit la raison) ; Groupe Ubuntu X 8k (secteur des personnes handicapées) ; « Kwartiermaken » (porte sur les efforts déployés pour établir des liens dans la société afin de permettre aux personnes vulnérables sur le plan de la santé mentale d'être des citoyens à part entière) ; Vesta (soins de santé mentale) ; Vzw Kompas (aide aux toxicomanes).

Gand : Pino (Centre communautaire composé d'un café et d'un atelier qui s'appuie sur des partenaires communautaires et des bénévoles et accueille un large public avec bienveillance et ouverture. Ce projet est coordonné par la Fondation KAA Gent) ; CAW ; CPAS ; Buurtzaal De Kluts (services communautaires) ; Opstap (soutien aux personnes toxicomanes via du bénévolat et autres activités permettant un mieux-être et un épanouissement personnel) ; Uitpas.

Limbourg : Association des locataires (liée aux logements sociaux dans lesquels réside le public cible) ; Café Anonyme (créer en 1994 par l'asbl Friendship, le Café anonyme a un double objectif : renforcer les personnes, non pas individuellement, mais en groupe et promouvoir les intérêts du groupe cible) ; CAW ; Centre pour l'alcool et les drogues ; CPAS ; Hogeschool Hasselt (collaboration qui visait à construire un outil pour mesurer l'accessibilité des organisations aux groupes cibles vulnérables ; Uitpas, CM. Ce point sera développé ultérieurement dans ce rapport).

Les données obtenues, probablement non exhaustives étant donné qu'il s'agit de données qualitatives récoltées à un instant T, permettent d'observer des spécificités territoriales :

- Comparativement aux autres projets, **Charleroi** compte plus de partenaires en lien avec l'insertion socio-professionnelle, ce qui n'est guère étonnant compte tenu de sa spécificité « working first ». Ainsi, les contrats article 60 proposés par les CPAS font-ils partie de la boîte à outil de la coach. De même, lorsque des associations caritatives sont sollicitées, telle que la Croix-Rouge, c'est principalement pour y envisager une activité bénévole. Par ailleurs, l'accompagnement s'appuie sur l'expérience d'organismes dont la zone d'activité se situe sur le territoire et qui ont en outre déjà menés des projets en collaboration avec le CPAS (qui fait partie du réseau élargi du relais social). C'est notamment le cas de la FUNOC ou encore de la MIREC orientées vers la formation et l'emploi. Pour adapter l'objectif d'insertion professionnelle aux problématiques bien spécifiques des résidents, des partenaires tels que l'espace SOCRATE qui « propose aux personnes souffrant d'un trouble de santé mentale invalidant un accompagnement pour les aider à choisir, obtenir et garder les opportunités d'emploi ou les formations qu'elles préfèrent » sont mobilisés. Enfin, à Charleroi, le partenariat qui unit housing first et société de logements de service public, permet de bénéficier de supports précieux (accompagnateurs sociaux ou médiateurs) en cas de problèmes avec le voisinage. Comme ce réseau de partenaires le laisse entrevoir, le projet carolo est avant tout centré sur l'accompagnement individuel. Le même constat peut être effectué pour le projet Liégeois et, à moindre mesure, pour le projet namurois.
- **Le projet Liégeois** semble d'avantage tourné vers les structures travaillant les problématiques de santé en lien avec les assuétudes, le handicap, et surtout la psychiatrie. Rappelons que la coach possède une expérience dans ce domaine qui, de plus, touche de près la plupart des résidents accompagnés. Il convient de souligner qu'il ne s'agit pas ici d'intervenir au niveau de la prise en charge des pathologies psychiatriques (rôle qui incombe au personnel soignant partenaire du housing first), mais plutôt d'être en mesure de prendre ces problématiques en considération dans l'objectif de réaffiliation sociale des résidents. La collaboration envisagée avec le dispositif REVERS qui permet d'offrir « des espaces de rencontres, de découvertes, de créativité, de formation » à destination de « personnes en souffrance »⁵⁸ constitue un bon exemple, il en va de même pour celle qui est en train de voir le jour avec le Start-Mass autour de la sensibilisation au tri des déchets (son contenu sera présenté en tant que pratique inspirante dans le chapitre 1 de la partie 3 de ce rapport même si, pour l'heure, l'action n'en est qu'à ses débuts). Plus encore, l'étroit partenariat avec Article 23, principal employeur de la coach, est illustratif de cette intention de favoriser l'insertion des personnes psychiatisées par le travail via une série de dispositifs qui, de fait, sont mobilisables dans le cadre de la réaffiliation sociale⁵⁹ (mais encore peu utilisés en raison du contexte social sur lequel nous reviendrons). Enfin, il est à noter qu'à Liège, la coach et ses collègues ont amorcé un travail de réflexion sur la thématique de la toxicomanie et de la stigmatisation des consommateurs, ce qui les a amenés à rencontrer des personnes ressources au sein de Eurotox ou encore Quai 57. Ces structures ne sont pas liégeoises mais elles renvoient à une problématique qui est au cœur de la politique locale. En effet, le

⁵⁸ Cf. <http://www.revers.be/revers/> [site internet consulté le 07 juin 2021]

⁵⁹ À l'occasion de la journée de passation des questionnaires aux résidents housing first, la coach liégeoise nous a présenté le restaurant que gère l'asbl Article 23. Avec le bâtiment et la bureautique, les métiers de l'horeca font partie des secteurs d'activité dans lesquels l'asbl se propose de réinsérer les personnes psychiatisées via, notamment, la réalisation de stages prenant en compte leurs éventuelles difficultés. Pour devenir stagiaire, il faut habiter le territoire de la ville de Liège et être suivi par un service de santé mentale.

volet toxicomanie du Contrat de sécurité représente l'un de ses axes prioritaires. Il est à noter que celui-ci se développe « en étroite collaboration avec les acteurs de terrain afin de renforcer les actions existantes et d'assurer la gestion de la problématique de la drogue sous ses multiples aspects : préventifs, sanitaires, sociaux et de sécurité »⁶⁰.

- **Le projet Namurois** ne présente pas de spécificités au niveau des partenariats. Les organismes évoqués sont souvent communs à ceux des autres projets wallons : maison de quartier, pharmacie dont dépend le bénéficiaire, maison médicale, etc. Certaines associations œuvrant dans des domaines spécifiques comme l'alphabétisation ont été sollicitées pour des résultats qui restent, pour l'heure, peu perceptibles. Le relais santé représente quant à lui un partenaire de choix et c'est d'ailleurs dans ses locaux que nous avons rencontré certains résidents dans le cadre de cette évaluation (afin de réaliser la mesure de début et la mesure finale du dispositif). Une collaboration fructueuse a également été menée avec le capteur logement, preuve d'un ancrage important du coach au sein du réseau du relais social namurois. Au-delà de l'institution, un projet collectif a été mis en place avec le soutien de la plateforme « Ensemble pour une Wallonie plus propre » (les actions précitées seront présentées en tant que pratiques inspirantes dans la partie 3 de ce rapport). Comme nous le verrons dans le point suivant, le nombre relativement limité des partenariats locaux découle du constat d'un manque de flexibilité des organismes extérieurs qui justifierait, selon les coaches, qu'il soit le plus à même d'organiser des collectifs 'sur-mesure' répondant aux besoins des résidents. Ce constat renvoie bien évidemment au contexte social extrêmement contraignant qui a marqué le déroulement de l'expérimentation. Nous pouvons également formuler l'hypothèse d'un lien avec les caractéristiques même du territoire de l'action. Namur est en effet une plus petite ville que Bruxelles, Charleroi, Liège, Gent et les risques de pauvreté⁶¹ sont moindres dans la province de Namur que dans celle du Hainaut, de Bruxelles ou de Liège. Le tissu associatif social et communautaire y est donc probablement moins dense (ou peut-être moins visible).

- Concernant **le projet W13 (Courtrai)**, la coopération avec les partenaires externes a lieu, comme son nom l'indique, dans le cadre du dispositif supralocal W13 via « kracht.wonen ». La coach chargée de la réaffiliation sociale travaille de concert avec les coordinateurs des travaux de quartier. Ainsi elle indique : « [...] *dat ik eens naar de coördinator of verantwoordelijke van wijkwerken binnen W13 ga om te overleggen of zij iets kunnen betekenen voor onze gasten of onze gasten iets voor hun.* » L'action est donc solidement ancrée au niveau local et mobilise largement les acteurs de quartier intervenant dans des domaines en lien plus ou moins étroit avec le sans-abrisme. Toujours dans la même perspective, le projet affiliation sociale s'appuie sur le développement de collaborations avec les « Kwartiermaken »⁶² et avec le projet « Enchanté » qui regroupe un réseau de commerçants et de citoyens offrant gratuitement leurs services aux publics précarisés. Certains travailleurs sociaux de l'équipe logement orientent également les résidents vers un service externe particulier. Ainsi, il apparaît que l'implémentation du dispositif réaffiliation sociale à Courtrai repose sur un maillage social et territorial fort qui permet d'enrichir la démarche d'accompagnement. L'intégration de l'expérimentation au sein d'un réseau préexistant réunissant plusieurs CPAS, CAW et autres

⁶⁰ Cf. <https://www.liege.be/fr/vie-communale/services-communaux/securete/plan-de-prevention/alcool-et-drogues> [site internet consulté le 07 juin 2021]

⁶¹ Les risques de pauvreté par régions et provinces belges sont mesurés par des indicateurs suivants : AROP = Risque de pauvreté monétaire ; AROPE = Risque de pauvreté ou d'exclusion sociale ; LWI = Faible niveau d'intensité de travail ; SMD = Privation matérielle sévère. Ils sont consultables sur le site internet de Statbel.

⁶² Kwartiermaken est basé sur des principes d'hospitalité et vise à la création de lieux accueillants pour les personnes exclues ou qui se sentent exclues. « Les personnes victimes de discrimination en raison de la couleur de leur peau, d'un handicap mental, de leur orientation sexuelle ou de leur vulnérabilité psychologique. Les intendants permettent de réunir des personnes très différentes les unes des autres, non pas parce que la différence est abolie mais parce que la différence est considérée comme essentielle. » Traduction du néerlandais vers le français d'un extrait du site internet de l'asbl Enchanté. URL : <https://enchantevzw.be/nl/nieuws/ga-nu-maar-liggen-in-de-tuin-liefste-kwartiermaken>

partenaires ayant choisi d'unir leurs forces et de coordonner leurs champs d'action respectifs, représente un atout précieux.

- **Le projet du Limbourg** octroie une importance toute particulière à la mise en place de collaborations avec des partenaires externes. Dans le domaine de la rénovation des logements, est prévue une collaboration avec l'association des locataires ainsi que l'organisation de séances d'information sur les droits et les devoirs d'un locataire (il est à noter que des ateliers similaires ont été mis en place au sein des projets wallons. À ce niveau, l'avantage des projets flamands réside dans leur lien étroit avec les CPAS qui logent une partie des résidents via leur parc immobilier social). Par ailleurs, des coopérations ont été nouées avec le « Café Anonyme » qui travaille en concertation avec la ville de Hasselt pour lutter contre le sans-abrisme. Il s'agit non seulement de loger les sans-abri, mais aussi de s'atteler au développement des compétences de ces derniers et d'investir dans leur formation. Pour ce faire, le focus est mis sur les attentes exprimées par le public cible. Dans le cas du projet affiliation sociale du Limbourg, l'intérêt des résidents s'est porté sur un atelier orienté vers la pratique du vélo. Par ailleurs, des collaborations sont également envisagées avec le Centre pour l'alcool et les drogues concernant spécifiquement l'information sur les vaccinations contre le COVID-19, preuve en est que la coach sait s'adapter aux problématiques qui découlent d'un changement conjoncturel inédit⁶³.

- Au sein du **projet Gantois**, l'on observe une collaboration avec différents centres communautaires comme « Pino » ou encore comme « Kluts ». Chaque semaine, les coachs s'y rendent avec les résidents qu'ils accompagnent et examinent dans quelle mesure une coopération plus poussée serait envisageable. Les coachs de liaison font l'expérience d'une grande ouverture et d'une volonté de coopérer avec ces partenaires. La dimension communautaire basée, entre autres, sur la valorisation des talents des participants et sur le développement de leur réseau, constitue un point d'attention important au sein du projet. Il est à noter que les coachs essaient également de mettre en place une coopération avec l'accueil des femmes au sein de « Op Stap » qui s'investit dans des actions collectives et de proximité et avec un public souffrant d'assuétude. Cela dit, cette initiative reste encore difficile à concrétiser dans la mesure où elle n'a pas rencontré l'adhésion des résidentes, réticentes à l'idée d'entrer en contact avec d'autres personnes autour de questions liées à la toxicomanie. Ces observations nous renvoient à l'analyse effectuée dans le point « la réaffiliation sociale, de l'épreuve au désir » (point 5, chapitre 2, partie 1).

Il est à noter que dans les trois projets flamands ainsi que dans le projet Liégeois, les organismes extérieurs mobilisés dans l'accompagnement réaffiliation sociale, appartiennent presque exclusivement au secteur du sans-abrisme.

- **Le projet Bruxellois** a fait le choix de se détourner de potentiels objectifs en termes de remise à l'emploi et à ce titre, il ne compte pas, parmi ses partenaires, d'organismes de formation ou autres structures liées à l'insertion socio-professionnelle. A contrario, les coachs ont largement investi le champ de l'éducation permanente et du travail communautaire, ce qui contribue à distinguer leur accompagnement au sein de l'expérimentation réaffiliation sociale (l'on retrouve également cette dimension au sein des projets flamands, à la différence près que les structures du réseau bruxellois semblent ouvertes à des publics plus hétérogènes). Les partenariats mobilisés sont à ce titre particulièrement évocateurs. Parmi eux, on compte l'Espace 51 à Schaarbeek qui se définit comme un « espace de création citoyenne et de dialogue qui fonctionne au plus près de celui de la société civile tout en étant ouvert à la question de la souffrance psychique »⁶⁴. L'équipe bruxelloise y organise notamment des ateliers d'écriture. L'allée du Kaai, « zone d'action spontanée », « lieu de tous les

⁶³ Concernant cette perspective de collaboration, la coach du Limbourg déclare : « [...] door jarenlang middelengebruik [hebben sommige gasten] al veel lichamelijke klachten, [dan denken zij] wat gaat die vaccinatie geven bij mij? Word ik daar niet doodziek van? Dus ik wil nu kijken in samenwerking met het Centrum Alcohol en Drugs of daar iets over bekend is, zodat we dat ook kunnen terugkoppelen naar onze doelgroep. »

⁶⁴ Extrait du site internet de « Espace 51 ». URL : <http://www.espace51.be/>

possibles »⁶⁵, bien connue au sein des milieux alternatifs bruxellois, représente un autre partenaire clé dans la mise en œuvre des collectifs touchant à la réaffiliation sociale. L’atelier audiovisuel s’y déroule en partenariat avec « la smala », un groupe de cinéastes qui s’investit dans l’éducation populaire. Il est à noter que cet atelier avait auparavant lieu au COOP à Anderlecht dont l’objectif est de mettre en activités les quartiers du canal de Bruxelles. Ces partenariats ont en commun un fort ancrage territorial favorisant les dynamiques de quartier (des activités de proximité y sont mises en place) tout en impulsant un dialogue plu large avec la ville. Il s’agit de favoriser une démarche citoyenne, participative allant jusqu’à l’autogestion des membres dans certains cas. Les bienfaits du ‘vivre ensemble’ y sont mis en avant ce qui implique une grande ouverture et favorise la mixité des publics. Cette dimension n’est pas sans conséquence sur l’accompagnement comme nous l’évoquerons plus loin.

3.2 Des liens entre ancrage professionnel, institutionnel, territorial et type de partenariats

D’un point de vue global, il apparaît que les partenariats noués à la faveur de l’expérimentation réaffiliation sociale en Wallonie et en Flandre appartiennent au réseau plus ou moins élargi des structures (ou du consortium de structures) qui portent le housing first. Dans le cas des projets wallons, il s’agit des Relais Sociaux, dans le cas des projets flamands il s’agit des CPAS et des CAW, lesquels s’inscrivent dans des réseaux plus larges de partenaires visant à coordonner et enrichir l’offre de services destinée au public sans-abri. Cette observation n’est guère étonnante quand on considère le fort ancrage des coachs au sein de ces structures (comme explicité plus haut). Il apparaît également que leur carrière professionnelle est relativement linéaire⁶⁶ et est orientée vers des domaines de compétences qui constituent autant de ressources précieuses pour enrichir les perspectives d’action en matière de réaffiliation sociale. Ainsi, la coach de Liège s’appuie-t-elle sur son expérience dans le secteur de la santé mentale pour étayer son accompagnement, cet aspect étant encore renforcé par la collaboration impulsée avec l’infirmière intervenant dans le cadre du housing first. La coach de Charleroi mobilise quant à elle son expérience avec le public jeune et précaire dans ses relations avec les résidents les plus jeunes d’une part et lorsque se posent des problématiques liées à la parentalité d’autre part. Le coach de Namur a choisi d’inscrire pleinement ses actions en rapport avec ses travaux sur la capacitation citoyenne et sur le pouvoir d’agir, développées lors de ses études supérieures, ce qui s’avère particulièrement adapté aux objectifs de l’expérimentation. Les coachs des projets du Limbourg et de Gand se reposent quant à elles sur leur excellente connaissance du dispositif housing first et du public cible pour développer des actions adaptées. Le coach de W13 a précédemment travaillé comme travailleur de rue, avec des personnes ayant des problèmes de toxicomanie et des familles avec des nouveau-nés.

Aussi, les coachs wallons et flamands vont-ils principalement mobiliser le tissu de partenaires de l’institution (ou consortium d’institutions et d’associations) qui les emploie tout en personnalisant leur approche en fonction de leur parcours antérieur. En Wallonie, les Relais Sociaux offrent, en ce sens, de nombreux avantages. Ils permettent, à travers l’objectif qu’ils poursuivent – à savoir coordonner des opérateurs associatifs et publics actifs dans la lutte contre la grande précarité – de rendre plus visibles et de mieux accompagner les publics les plus fragilisés. En Flandre, un constat similaire peut être effectué avec les collaborations entre les CPAS et les CAW. La configuration du projet W13 à Courtrai en fournit une illustration particulièrement intéressante. L’expérimentation s’inscrit dans un réseau

⁶⁵ Extrait de l’article « Allée du Kaai : un laboratoire du ‘vivre ensemble’ pour faire germer les ingrédients d’un futur parc » [En ligne] URL : https://www.coordinationenne.be/downloads/2016-09-28/AlleeduKaai_FR.pdf

⁶⁶ Par « linéaire » nous voulons exprimer le fait que leur trajectoire professionnelle s’inscrit dans une ligne directrice et ne comporte pas de ruptures franches : études en travail social, expériences professionnelles (quand il y en a car certains coachs sont relativement jeunes) en continuité avec celles-ci. Mentionnons par ailleurs qu’en Wallonie notamment, peu de coachs avaient déjà eu l’occasion de travailler avec un public sans-abri avant l’expérimentation. Cette recherche ne permet en rien de penser que cela puisse être un frein à l’accompagnement – les coachs ont en effet tous témoigné d’un excellent relationnel avec les résidents – pour autant cette dimension biographique peut éventuellement entraîner une plus grande dépendance vis-à-vis du réseau de l’organisme employeur si le coach est un travailleur social débutant.

de partenaires qui est actif depuis plusieurs années et qui est tourné vers la résolution du sans-abrisme à long terme sur la base d'une solidarité régionale et d'un regroupement des différents maillons nécessaires (logement et accompagnement). Une équipe dédiée a notamment été mise en place au sein de « kracht.wonen » - qui rassemble, pour rappel, 14 CPAS – afin de porter la voix du groupe cible et de valoriser son expérience dans le fonctionnement des différents services. C'est au sein de cette équipe interdisciplinaire composée de représentants de Vesta (soins de santé mentale), de vzw Kompas (aide aux toxicomanes), des CAW et du groupe Ubuntu X 8k (secteur des personnes handicapées) que la coach exerce sa mission de re-affiliation sociale.

Il s'agit là d'une dimension importante si l'on considère qu'une offre sociale dispersée et mal coordonnée fait courir le risque de son illisibilité pour l'utilisateur mais également pour les travailleurs sociaux qui ont la charge de l'accompagnement⁶⁷. Aussi, en centralisant et en assurant la coordination entre un nombre important de services orientés vers des publics en grande précarité, les institutions wallonnes et flamandes facilitent l'approche intégrée que prévoit le projet réaffiliation sociale étant entendu que celui-ci est d'emblée implémenté dans un vaste réseau de partenaires.

Les trois coachs bruxellois ont quant eux la possibilité de mobiliser le réseau des quatre structures qui portent les projets housing first, à savoir le SMES-B, Infirmiers de rue, le Samu social et Diogène. Or, ces dernières ont chacune initié des collaborations partagées ou singulières dans les domaines clés allant des assuétudes à la justice et faisant également la part belle à l'intégration sociale⁶⁸ (La Strada, octobre 2018). Ces collaborations préexistantes à l'implémentation du projet réaffiliation sociale constituent évidemment un vivier intéressant de ressources pour les coachs, avec une limite cependant, liée aux difficultés susceptibles de se poser quand il s'agit de favoriser la communication entre quatre structures distinctes. Les entretiens réalisés avec les coachs bruxellois nous révèlent également que deux d'entre eux présentent des parcours au contenu relativement hétéroclite – ils mettent en avant tour à tour leurs engagements militants et citoyens, leur formation artistique, voire leur propre expérience de la précarité⁶⁹ – ce qui leur permet de bénéficier d'un réseau de partenaires en dehors du cercle des organismes qui portent le housing first à Bruxelles. Les témoignages ci-dessous illustrent que certains de leurs partenaires principaux ont été approchés par une méthode de 'proche en proche', c'est-à-dire en mobilisant des connaissances communes ou qu'ils résultent d'un démarchage spontané, liée, très certainement, à une bonne connaissance du territoire et de ses opportunités.

« Rencontrer une institution comme le Coop, le long du canal, c'est parce que j'ai parlé dans la rue à un mec de mon travail, je lui ai dit que j'étais en train de chercher des locaux et tout de suite il m'a fait une panoplie de 5 endroits où je peux aller voir parce que untel est directeur et s'occupe de ça » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale 1, Bruxelles]

« On va chercher nos propres ressources. On va taper aux portes, ça a vraiment été comme ça. Un des partenariats s'est fait comme ça, mon collègue est passé devant il s'est dit 'ah, ça a l'air cool ici'. Il a rencontré le directeur et le directeur a dit 'ici, justement on fait des activités machin bidule, on peut faire un truc ensemble' » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale 2, Bruxelles]

⁶⁷ BONNETIER, C., JANSSENS, L., WAGENER, M. « Rapport d'évaluation – Analyse des impacts de MIRIAM 2.0 au regard de son contexte organisationnel et territorial », Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, État et Société (CIRTES) de l'Institute for the Analysis of Change in Contemporary and Historical Societies (IACS), UCL. [En ligne] URL : <https://www.miris.be/fr/etudes-publications-statistiques/rapport-devaluation-analyse-des-impacts-de-miriam-20-au-regard-de>.

⁶⁸ En guise d'illustration, voici quelques collaborations dans le domaine de l'intégration sociale, directement en lien avec celui d'affiliation sociale travaillé par les coachs : Entraide et Culture asbl, Article 27, Repair Café, La ferme du parc Maximilien. Données issues de « 5 ans de Housing First en Région de Bruxelles-Capitale », 2018, La Strada, pp.40, 41.

⁶⁹ La diversité de leur parcours professionnel respectif peut être symbolisée par les extraits d'entretien suivants : « j'ai eu plusieurs métiers dans ma vie, je n'ai pas fait que ça » pour la première et « je suis éducateur social à la base. Bah non, à la toute base je suis ouvrier en usine » pour le second.

« [J'ai trouvé l'espace 51] par mon réseau⁷⁰. Comme j'étais dans la psychiatrie, je travaillais avec des gens qui allaient parfois là-bas. Et j'y suis allée. J'ai vraiment bien aimé. Donc je les connaissais par le fait que j'étais dans la psychiatrie avant. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale 3, Bruxelles]

Au-delà des spécificités liées au secteur d'intervention des partenaires (insertion socio-professionnelle, santé mentale, accès à la culture ou autres) ou à leur proximité avec le réseau des organismes portant le housing first, il convient de s'intéresser à leurs caractéristiques intrinsèques et aux conséquences de celles-ci sur le contenu de l'accompagnement. Abraham Franssens distingue quatre logiques d'action collective permettant de catégoriser les associations : service, action communautaire, mouvement social, groupe de pression. À la vue des partenariats évoqués ci-dessus, ce sont principalement les deux premières catégories qui sont mobilisées par les coachs en réaffiliation sociale. Dès lors, comment distinguer ces dernières et quelles sont les implications pour notre objet de recherche ? Toujours selon Franssens, il convient de différencier les associations « qui sont tournées vers le public ou vers l'autorité publique ; celles qui impliquent une participation forte de leurs membres et celles qui n'impliquent pas de participation. Le type d'association tournée vers le public sans qu'il y ait nécessairement une participation active de ce dernier est un service : social, santé, insertion, etc. Si on considère un service avec une participation des usagers eux-mêmes qui sont parties prenantes de l'action, on peut parler d'action communautaire : réseaux d'entraides locaux, le self help,... Les membres agissent de manière solidaire les uns avec les autres pour leurs propres bénéfices. »⁷¹ Ces modalités d'action ne s'excluent pas forcément et peuvent parfois coexister au sein d'organismes qui, selon leur évolution historique, glissent d'une logique à une autre. Cela dit, d'un point de vue très global, on observe que les principales structures partenaires des coachs wallons et flamands se situent plutôt dans une logique de service alors que les coachs bruxellois se tournent préférentiellement vers des lieux favorisant la participation citoyenne. En effet, en parallèle des services d'aide sociale qu'ils mobilisent également, ces derniers sont allés puiser dans un vivier de partenaires qui peut être qualifié de moins institutionnel et de plus participatif, faisant notamment la part belle à l'éducation permanente. Cette inscription de l'intervention sociale des coachs bruxellois dans le travail social communautaire – que l'on retrouve également, mais à moindre mesure, dans certains projets en Flandre – entérine leur volonté de favoriser la promotion et la conscientisation des populations en s'appuyant sur leurs savoirs, leurs ressources, leurs compétences⁷². Il est à noter que le travail social communautaire se distingue très clairement des politiques d'assistance en s'inscrivant dans un objectif de revitalisation des solidarités de proximité et de changement social. Dans cette forme de travail social, il n'y a pas d'un côté les personnes qui sont bénéficiaires de l'action et ceux qui la mettent en place et la contrôlent : l'action sociale est « l'affaire » de tous⁷³.

« Je pense que [pour viser une autonomie] on doit dès le départ installer des rapports de collaboration avec les gens qu'on accompagne même si on est les travailleurs (...) Je ne veux pas être simplement l'éducateur avec une position de père, responsable, tu vois ? C'est vraiment un autre type de rapport créé et avec des objets. C'est-à-dire plus être en rapport avec des objets artistiques, des choses comme ça. J'ai cette réflexion qui est là dans un coin de ma tête. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale 1, Bruxelles]

Nous retrouvons ici cette volonté affirmée par l'ensemble des coachs en réaffiliation sociale de rétablir la symétrie entre accompagnant et accompagné. Se tourner vers des associations favorisant des logiques communautaires semble donc tout à fait approprié au vu des finalités de l'expérimentation⁷⁴.

⁷⁰ Il est à noter que l'espace 51 fait également partie du réseau Housing first de Bruxelles, preuve de la richesse des partenariats préexistants au projet réaffiliation sociale.

⁷¹ DEVLESAVER, S d'après l'intervention de FRANSSSEN, A le 5 mars 2009, article réactualisé le 27/07/2015 [En ligne] URL : <https://www.cbcs.be/>

⁷² Cet objectif est aussi présent dans les autres projets mais qui il semble plus difficile à mettre en œuvre d'un point de vue pratique, notamment dans le cadre de relations de collaboration avec d'autres organismes.

⁷³ DEVLESAVER, S. Op. cit.

⁷⁴ Dans une perspective d'autonomisation des résidents. L'autonomisation doit ici être comprise comme un empowerment radical ou du moins social pour reprendre les distinctions effectuées par Carole Biewener et Marie-Hélène Bacqué. Il diffère en cela de l'empowerment libéral qui caractérise aujourd'hui largement les logiques de responsabilisation des plus pauvres qui traversent le travail social.

En ce sens, les configurations organisationnelles des projets et les caractéristiques du territoire d'implémentation, si elles ne sont jamais contraignantes, peuvent plus ou moins faciliter la démarche.

Par ailleurs, que les mises en réseau se situent plutôt dans une logique de service ou d'action communautaire (tout en sachant que l'une n'exclut pas l'autre), il convient de souligner que pour l'ensemble des projets, le territoire se veut une composante forte de l'action sociale. Celle-ci se décline plutôt à l'échelle communale pour les projets wallons, à l'échelle des quartiers pour le projet Bruxellois et pour certains projets flamands. Pour les coachs, favoriser les liens avec les structures de proximité – qu'il s'agisse de services décentralisés ou d'associations ayant développé une offre spécifique pour répondre au besoin des habitants et/ou pour dynamiser une zone urbaine – permet d'accroître l'autonomie des résidents dans le sens où l'entendent Gardella et Arnaud c'est-à-dire en facilitant les capacités à « se débrouiller seul »⁷⁵.

4 Des contraintes sociétales fortes, conjoncturelles mais aussi structurelles

Comment comprendre et interpréter les réussites en termes de réaffiliation sociale mais aussi les sorties du dispositif ou l'inertie de certains accompagnements ? Il semble réducteur de ne s'en tenir qu'aux indices relevés dans la recherche qui renvoient aux empêchements auxquels se trouvent confrontés accompagnés et accompagnants dans le cadre de la relation qu'ils nouent. Jusqu'à présent, nous avons considéré l'accompagnement dans sa dimension subjective, relationnelle et organisationnelle. Nous nous intéresserons désormais aux cadres sociaux dans lequel le dispositif s'inscrit et qui impactent également son contenu. Dans la lutte pour l'accès aux droits sociaux et pour l'intégration sociale des résidents que ce soit par le travail, la formation, la culture ou l'éducation, de quelles marges de manœuvre disposent vraiment les coachs ? Dans un contexte marqué par une crise sanitaire d'envergure, cette question a toute sa légitimité.

4.1 Un contexte social défavorable lié à la gestion de la pandémie⁷⁶

Les années 2020 et 2021 auront été profondément marquées par la pandémie de covid-19. Le lancement du dispositif réaffiliation sociale au sein du housing first, début 2020, a précédé de peu un premier confinement strict qui a entraîné une suspension de tous les contacts physiques au-delà de la sphère restreinte du domicile, et cela pendant plusieurs mois. S'en est suivie une période d'incertitude durant laquelle les autorités publiques ont oscillé entre volonté de déconfinement, maintien des mesures barrières et anticipation d'une seconde vague de l'épidémie, laquelle a effectivement eu lieu fin 2020, sonnait le glas des possibilités de regroupement en intérieur comme en extérieur. C'est donc dans un contexte marqué par une réduction drastique des interactions sociales que s'est déroulée cette nouvelle expérimentation basée sur l'objectif de développer, chez les résidents accompagnés, un réseau social intégrateur via, par exemple, une reprise des contacts familiaux, la participation à des activités communautaires, l'entrée en formation, voire le retour vers l'emploi. Les coachs sont unanimes : les mesures de distanciation sociale et de confinement ont impacté fortement le déploiement de leur accompagnement, la principale 'victime' étant le collectif, ce qui s'avère d'autant plus problématique que cette dimension est au cœur du dispositif. À ce niveau, deux problématiques ont été soulevées : il devient difficile voire impossible durant certaines périodes de nouer des

⁷⁵ GARDELLA, E, & ARNAUD, A. (2018). « Le sans-abrisme comme épreuves d'habiter. Caractériser statistiquement et expliquer qualitativement le non-recours aux hébergements sociaux », Rapport de recherche, Observatoire du Samusocial de Paris, 214p.

⁷⁶ Dans le cadre du premier confinement, durant le mois d'avril 2020, un court questionnaire a été adressé par la coordination du Housing First Lab aux différentes équipes affiliation sociale. L'objectif était d'avoir un retour du terrain sur les premiers impacts perceptibles sur le déroulement du projet. Trois questions ont été posées : *La crise COVID-19 a-t-elle un impact sur la mise en œuvre de votre projet? Si oui, lequel? / Cet impact vous empêchera-t-il d'atteindre les objectifs du projet fixés ? / Avez-vous développé de nouvelles activités juste pour faire face à la crise ?* Les réponses recueillies ont été utilisées pour éclairer ce point traitant des impacts du contexte social délétère lié à la pandémie. Elles proviennent de la coordination des différents projets et permettent de compléter les illustrations données par les coachs.

partenariats et d'impulser des collaborations avec des organismes extérieurs. La coordination du projet Carolo l'exprime en ces termes : « *De nombreux partenaires de l'insertion socioprofessionnelle fonctionnent au ralenti ou dans un contexte qui n'est pas propice à de nouvelles collaborations avec des bénéficiaires du projet.* » Les coachs corroborent ce constat. Chacun avec leur expérience propre, ils énumèrent la liste des collectifs annulés ou reportés suite à l'indisponibilité des partenaires. En voici quelques illustrations :

« *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 correspondrait bien' mais c'est fermé.* » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« *J'ai l'impression que c'est bouché. Pour le moment, les institutions se centrent plutôt sur elles-mêmes, c'est compliqué de rassembler des publics communs.* » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« *[...] het is nu heel moeilijk en jammer dat het voor sommige gasten niet voldoende implementeerbaar is in hun leven. Ook naar [externe] partners toe die bepaalde grenzen opgelegd krijgen vanuit de overheid, dat is heel jammer. Daar zit bij mij vanbinnen dan wroeging over, ik vind dat heel moeilijk.* » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

« *Het creatieve is sterk belemmerd. [...] initieel was mijn bedoeling als herverbinding [om te] werken met de 14 OCMW's [van kracht.wonen]. Ik wou ze allemaal afgaan en mij daar gaan voorstellen en nagaan hoe zij het [herverbindings]project zagen. Dat is nooit gebeurd omwille van corona. Ze trekken zich terug naar hun core business [...].* » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

Au-delà des partenariats, et de façon encore plus triviale, l'organisation même de moments collectifs est remise en cause, quand elle n'est pas tout simplement interdite. Aussi les coordinateurs utilisent-ils des termes parfois très forts pour exprimer leur désarroi : « *La dynamique collective du projet a complètement été annihilée* » [Wallonie], « *Nous avons dû supprimer les activités communautaires présentielles* » [Bruxelles].

De son côté, la coach limbourgeoise déplore : « *[...] corona vind ik echt een ramp met dan ook geen perspectief te hebben, niet weten hoe lang het gaat duren, niet consequent daarop kunnen reageren. [...] Die onwetendheid daarrond van wat wordt er nu verwacht, wat kan er nog wel, wat zijn de regels. Ik heb lang te horen gekregen dat ik geen niet-essentiële verplaatsing mocht doen, begin maar dan met mensen [in contact te staan en te begeleiden] die geen computer hebben.* ». » La coordination du projet liégeois corrobore ce constat : « *Par suite des instructions de la Région Wallonne et par mesure de sécurité, toutes les activités et visites non essentielles ont été supprimées.* ». En évoquant les visites et déplacements au domicile des résidents, ces témoignages indiquent que les mesures de distanciation sociale n'ont pas uniquement impacté négativement les actions collectives mais également le suivi individuel personnalisé. Du côté flamands les limitations en termes d'interactions sociales semblent avoir été un peu plus contraignantes que du côté francophone, mais d'un côté comme de l'autre de la frontière linguistique, les conséquences ont été significatives. La crise sanitaire et les mesures qui ont suivi ont notamment contribué à remettre l'aide d'urgence au cœur de l'accompagnement alors même que le besoin en contacts sociaux n'avait jamais été aussi intense.

« *Il y a une personne qui fait beaucoup de sport et avec qui on avait commencé un petit projet sport. Bon, malheureusement les salles de sport ont fermé. Et là aussi, il nous a dit que c'était vraiment difficile parce que ça lui permettait d'avoir deux heures où il était ailleurs, où il s'évadait. Ça lui faisait du bien physiquement et psychologiquement (...)* [Suite aux mesures de confinement] je constate plus d'isolement, une consommation qui augmente, l'impression qu'ils tournent en rond. Ils sont chez eux, ils n'ont rien à faire. Ils sont déjà isolés... aller en ville, pour quoi faire ? La précarité dans laquelle ils sont ne leur permet pas d'aller dans les centres commerciaux ou des choses comme ça. Donc oui, il y a quand même pas mal d'effets néfastes. » [Extrait d'entretien, coach, Wallonie]

Le maintien d'un minimum de liens pour assurer le bien-être des résidents avec, en toile de fond, le respect des restrictions imposées par les instances gouvernementales est admis par tous. Dans ce

cadre, le suivi de l'équipe logement du housing first est resté prioritaire sur l'accompagnement expérimental des coachs dans la mesure où c'est elle qui a en charge des besoins matériels immédiats liés au logement, à la santé ou encore à la situation financière du résident.

« Tous les coachs en matière de logement sont employés à temps partiel depuis Corona dans les centres d'accueil des CAW. La capacité du CAW a été étendue afin que les sans-abris de Gand aient un endroit où aller, donc (...) Le projet de reconnexion n'est pas complètement à l'arrêt, même s'il est difficile de le mesurer pour le moment. » [Réponse au questionnaire, coordination du projet de Gand]

« On ne peut pas suspendre l'ensemble des accompagnements. Actuellement, deux travailleurs, infirmière et éducateurs, assurent l'ensemble des suivis définis au préalable comme essentiels. Ils concernent les personnes particulièrement fragiles et dont des soins et médicaments sont indispensables. Ces suivis concernent également les locataires qui ne disposent pas de téléphone. » [Réponse au questionnaire, coordination du projet de Liège]

Les possibilités de déploiement de l'accompagnement s'amenuisant, l'urgence fait son retour au centre des préoccupations quand bien même le projet housing first se propose d'inverser la logique en favorisant une approche intégrée sur le long terme.

Pour autant, les projets affiliation sociale n'ont pas été interrompus et comme nous l'indiquent les retours du terrain, les échanges en présentiels ont, en partie au moins, laissé la place à des échanges à distance. Cette situation a contribué à exacerber la place déjà croissante des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les interactions humaines et par là même, à accroître leur impact sur la capacité des individus à créer du lien. Il apparaît en effet qu'en « faisant soudainement basculer toutes les activités en ligne, le confinement n'a jamais rendu aussi grande la dépendance aux technologies numériques, que ce soit pour travailler, poursuivre des études, garder du lien social, accéder aux loisirs ou aux soins de santé ou à tout autre aspect de la vie sociale. »⁷⁷ Ainsi l'affiliation sociale en tant que processus visant à rétablir des liens intégrateurs pour les personnes, s'est vue conditionnée à l'usage de dispositifs numériques : le téléphone en premier lieu, indispensable pour échanger avec autrui, et le smartphone, l'ordinateur et la connexion internet en second lieu, vecteurs nécessaires pour entretenir des relations plus riches impliquant le partage d'images, de vidéos, les discussions à plusieurs, etc. Pour reprendre la terminologie des théoriciens de l'acteur-réseau, les « acteurs non-humains » que sont les TIC se sont massivement invités dans un processus d'innovation sociale qui exige pourtant que l'humain reste la priorité. En effet, si près de 90% des belges possèdent un téléphone portable, le public du housing first semble fortement représenté parmi les 10% restant comme le démontrent les données statistiques issues des questionnaires (voir données sur l'équipement des résidents présentées au début du chapitre 1 de la partie suivante) et comme l'illustre ce constat effectué au sein du projet namurois : « *Le lien créé avec certains locataires pendant un mois et demi, c'est-à-dire avant les mesures gouvernementales suite au Covid, ne peut malheureusement pas être maintenu, car certains locataires n'ont pas de téléphone.* » Les conséquences du confinement deviennent alors dramatiques. Par ailleurs, le fait de posséder et de savoir utiliser l'équipement – ce qui est le cas d'une minorité de résidents si on ajoute au téléphone, l'accès à internet et son usage – ne résout en rien les difficultés posées par l'absence (ou la limitation selon les périodes) d'interactions physiques. Les extraits ci-dessous en témoignent :

« Les coachs en matière de logement prennent un maximum de contacts par d'autres canaux, mais il reste difficile de ne pas faire de visites à domicile sauf dans les situations d'urgence et de crise » [Réponse au questionnaire, coordination du projet de Courtrai]

« Le téléphone est le moyen de contact le plus utilisé en cette période [durant le premier confinement]. Cela pourrait retarder la création d'un lien de confiance indispensable dans les accompagnements individuels et les projets collectifs. De plus, cela entrave également l'identification précises des huit personnes prenant part au projet. » [Réponse au questionnaire, coordination du projet de Namur]

⁷⁷ BORTCORNE, P & VENDRAMIN, P. (2021). « Une société en ligne productrice d'exclusion ? », *Sociétés en changement*, lacchos, UCLouvain, n°11.

« Réaliser un premier contact par téléphone n'est pas idéal. Le téléphone amène des sollicitations plus nombreuses et moins prévisibles, à contrario des visites qui sont automatiquement planifiées. » [Réponse au questionnaire, coordination du projet de Bruxelles]

Les modalités de communication sur lesquelles les contacts en distanciel s'appuient, en tant que dispositifs produisant de la dé-subjectivation⁷⁸ sont incapables de soutenir la construction d'une identité stabilisée permettant l'émergence d'un acteur social ancré dans le réel. Aussi, les coachs réaffiliation sociale soulignent la difficulté d'instaurer des relations de confiance en distanciel alors même que cette confiance est indispensable à la création d'attachements constitutifs au sentiment de « chez soi ». Ce constat est encore renforcé par l'observation effectuée au sein du projet bruxellois : les relations téléphoniques donnent lieu à des demandes sporadiques qui ne s'inscrivent dans aucune projection structurante. Aussi, l'accroissement de l'ascendant des TIC sur la vie sociale des individus pose-t-il deux problèmes majeurs pour les résidents housing first. En premier lieu, le fait de ne pas avoir accès à ces dispositifs (fracture numérique dite de premier degré) et /ou de ne pas maîtriser leur usage (fracture dite de second degré)⁷⁹ ne fait qu'accroître leur isolement et leur sentiment d'inadaptation aux injonctions sociales. En second lieu, la dissémination des dispositifs de communication entraîne un éclatement de la subjectivité et l'imposition de leur usage dans les rapports humains ne fait que rendre les liens sociaux encore plus abstraits⁸⁰. Pour le public du housing first, ex-sans abris, déjà engagé dans une multitude de dispositifs d'aide, l'ajout d'un intermédiaire supplémentaire entre eux et le monde social, ne fait que renforcer une perte de repères déjà très forte. Or, c'est justement au résultat inverse que souhaite aboutir l'expérimentation réaffiliation sociale. En effet, les quatre propriétés essentielles du chez-soi déjà évoquées précédemment, à savoir l'aménagement, l'attachement, l'appropriation et l'ancrage, relèvent d'un rapport très direct, matériel, physique à son environnement, que ce soit avec le lieu de vie ou avec l'entourage. Les contraintes liées aux mesures de distanciation sociale se révèlent en ce sens, très lourdes de conséquences. Pour autant, ce contexte conjoncturel défavorable ne doit pas occulter d'autres contraintes préexistantes, qui survivront probablement à cette crise. Celles-ci auraient très certainement été plus perceptibles dans un contexte 'normal' mais il demeure possible d'en évaluer les effets à travers le discours des professionnels engagés dans l'action.

4.2 Des vieux modèles d'intégration qui freinent la réaffiliation sociale

Le principe d'autonomie constitue l'objectif par excellence des politiques sociales et donc des dispositifs d'accompagnement des populations considérées comme désaffiliées. L'expérimentation réaffiliation sociale n'échappe pas à la règle. Cela dit, il existe différentes façons d'envisager l'autonomie, c'est-à-dire de définir ce en quoi elle consiste, ce sur quoi elle s'appuie, et donc de dégager des moyens d'action pour la mettre en œuvre. Dans le travail social, la finalité de l'autonomie est communément entendue comme la capacité de participation sociale, celle-ci reposant d'un point de vue opérationnel sur la sortie du dispositif d'aide dans un premier temps puis sur l'insertion professionnelle dans un second temps⁸¹. Dans cette même dynamique, la lutte contre l'exclusion au logement est traversée par des logiques ambivalentes, presque antinomiques : répondre à l'urgence en proposant des habitats d'assistance dans une perspective de survie pour les personnes concernées, tout en ne permettant pas à ces dernières de s'installer durablement dans ces logements au nom de la finalité d'autonomie comprise comme indépendance vis-à-vis de l'aide sociale. De ces logiques découle le modèle dit « en escalier » qui s'appuie sur l'idée d'un parcours type, relativement linéaire, ouvrant l'accès à certains services. Ainsi, il est demandé aux personnes sans-abri de respecter une sorte d'échelle de réussite pour parvenir à intégrer durablement la société. Or, pour la plupart d'entre elles, cette succession d'échelons à atteindre relèvent de la quête du Saint Graal comme l'ont déjà

⁷⁸ AGAMBEN, G. (2014). *Qu'est-ce qu'un dispositif?*, Paris, Payot & Rivages, p.44.

⁷⁹ La fracture numérique de premier degré désigne les inégalités dans l'accès aux TIC alors que la fracture numérique de second degré opère un déplacement des inégalités de l'accès vers les usages des TIC.

⁸⁰ AGAMBEN, G. Op. cit.

⁸¹ FRANSSSEN, A. (2003). « Le sujet au cœur de la question sociale », *La revue nouvelle*, vol.117, n°12.

démonstré de nombreuses recherches⁸². C'est pourquoi le Housing first se propose d'inverser le modèle en faisant du logement la condition *sine qua non* au rétablissement des personnes. Si ce changement de paradigme commence à faire son chemin dans le champ de la lutte pour l'accès au logement, les approches politiques de la grande pauvreté restent largement traversées par une perspective « évolutive » dans laquelle chaque marche représente une avancée conduisant à l'autonomie. Autrement dit, à l'accompagnement sur-mesure et inconditionnel proposé dans le cadre du Housing first viennent se heurter les seuils d'exigence des différentes structures, associatives ou institutionnelles, proposant des activités répondant à des besoins considérés comme « non urgents » (dans le sens : ne répondant pas à une urgence matérielle ou sanitaire). En effet, si le seuil bas des programmes d'aide alimentaire, d'aide médicale ou encore d'accueil d'urgence est communément admis, les services soutenant la sociabilité des personnes et, plus globalement, leur intégration à la société, restent quant à eux considérés comme secondaires (à savoir conditionnés à l'atteinte de certains échelons). Les représentations de ce qui est essentiel ou non pour des personnes ayant longtemps vécu en rue obéissent alors à ce que Didier Fassin appelle la « biolégitimité »⁸³ dans la mesure où leur état de santé, lorsqu'il est défaillant, leur permet d'accéder prioritairement à certains services alors même que ceux touchant aux autres registres de l'activité sociale leur sont refusés. L'enjeu est alors, selon l'auteur, le « pouvoir de la vie » lequel conduit à une tendance médicalisante globalisante qui ne permet pas de poser la question de la possibilité de la « vie bonne »⁸⁴ pour les plus précaires. Dès lors, il s'avère difficile, pour le coach, de solliciter des organismes œuvrant dans les secteurs de la culture, du loisir, de la formation ou de l'emploi pour donner corps à des projets relevant de la réaffiliation sociale alors même que les résidents présentent encore des vulnérabilités au niveau matériel et surtout au niveau de la santé (physique ou mentale).

« C'est un défi parce qu'amener le public housing first quelque part qui est en dehors du réseau sans-abris, je dois dire que j'avais peur parce que rien que le fait qu'il y ait consommation... dans le Housing First, on n'exige pas que les gens ne consomment plus, et après, pratiquement partout, il y a cette règle qu'on ne peut pas consommer. Il y a peu d'endroits où ce n'est pas le cas » [Extrait d'entretien, coach 3, Bruxelles]

Comme l'illustre ce témoignage, les problématiques liées à la consommation de drogue ou d'alcool qui concernent une majorité de bénéficiaires, sont un frein de taille au travail de réaffiliation sociale. Lorsqu'il s'agit de diversifier les ressources sur lesquelles les résidents pourraient s'appuyer pour élargir leurs possibilités, développer leur réseau personnel et éventuellement professionnel, les coaches se trouvent confrontés à des structures dont l'accès suppose que les problèmes s'assuétude soient, au préalable, maîtrisés. Il en va de même pour tout ce qui touche à la santé mentale : si les problématiques ne sont pas totalement solutionnées en amont, les résidents ont peu de chance d'intégrer une action, un suivi, ou une formation qui ne soit pas orienté vers cet objectif précis. Il est à noter qu'il s'agit là d'empêchements indirects dans la mesure où ils résultent de modalités d'inscription, d'entrée ou d'organisation incompatibles avec les particularités des résidents, ce qui amènent ces derniers à renoncer aux bénéfices que ces structures pourraient leur apporter (et ce qui conduit les coaches à se tourner vers d'autres perspectives comme nous le développons dans le point 5). Ainsi, le coach de Namur a-t-il été bien en peine de répondre à la demande d'un résident qui souhaitait développer ses compétences en informatique.

« Si on lui dit, voilà, c'est une formation informatique de plus de 30h par semaine, ça commence lundi... franchement, ce n'est pas adapté du tout. La personne, comment elle va s'y rendre ? Est-ce que ça lui convient de se lever si tôt ? Est-ce que pour commencer, il ne faudrait pas une formation l'après-midi ? Ne serait-ce qu'une demie heure, une heure. Il faut commencer par le commencement. On n'apprend à un enfant à écrire du jour au lendemain, on commence d'abord par les lettres. Là, c'est la même chose, quand on parle de ré-

⁸² BERGIER, M. (2000) ; GARDELLA, E. (2018) ; PICHON, P & TORCHE, T. (2007) ; LANZARO, M. (2014).

⁸³ FASSIN, D. (2010), *La raison humanitaire. Une histoire morale du temps présent*, Paris, Le Seuil, Gallimard.

⁸⁴ Référence à Aristote, la 'vie bonne' désigne, pour Amartya Sen, une vie qui est « faite de choix authentiques, et non pas une vie dans laquelle la personne est forcée d'opter pour une vie particulière. » Dans cette conception aristotélicienne, ce n'est pas l'opulence financière qui caractérise une vie réussie mais plutôt l'épanouissement humain lié à la liberté de pouvoir définir ses actes. (Sen et Aristote cités par Bonvin et Favarque, 2008, p.53).

affiliation. Pour certains locataires, il faut commencer par des mini formations avec un cadre super souple. »
[Extrait d'entretien, coach, Wallonie]

L'impossibilité pour le résident de bénéficier de cette formation renvoie à des empêchements multiples liés à la fois aux modalités d'organisation de la formation (densité des heures de formation sur un temps relativement court, exclusion en cas d'absence, etc.) et aux ressources qui sont requises pour y accéder (mobilité, disponibilité, ponctualité, etc.) Face à cette situation qui fait écho à beaucoup d'autres, le constat du coach est sans appel : « *Il faut être flexible et c'est ça qui est compliqué avec les institutions, c'est le cadre institutionnel qui oblige à certaines choses auxquelles la plupart de notre public, finalement... ça ne correspond pas c'est comme ça. La flexibilité n'est pas assez grande.* » Ce défaut de flexibilité des institutions et autres organismes sociaux, culturels et/ou de formation renvoie au fait que les compétences de 'débrouille' développées par les résidents lors de leur vie en rue, sont considérées comme des obstacles à leur ré-affiliation. Ainsi, ces derniers se voient-ils sommés d'adapter voire tout bonnement d'abandonner leurs pratiques dans la perspective de bénéficier d'aides qui peuvent, par là même, s'apparenter à des dispositifs de « normalisation »⁸⁵.

4.3 Des normes d'activation contre-productives

Les exigences normatives conditionnant le recours à certaines aides, services ou ressources desservent bien souvent de potentiels bénéficiaires ayant vécu en rue comme nous l'avons analysé dans le point précédent. Les seuils d'accès, les modalités d'organisation, les cadres institutionnels sont autant d'empêchements susceptibles de décourager les personnes dont les dispositions ne correspondraient pas à ce qui est attendu d'elles. Ces normes s'inscrivent dans un contexte sociétal spécifique et peuvent, dans certaines circonstances, s'exprimer de manière bien plus frontale que par des obstacles indirects (tels qu'évoqués jusqu'à maintenant) traçant de ce fait une frontière entre les méritants et les autres. Cette vision dichotomique n'est pas nouvelle. Depuis des siècles sont renvoyés dos à dos « les mendiants dignes et indignes, les vagabonds 'aptes au reclassement' ou non. » Dans ce cadre, « les appréciations de leur mérite, de leur responsabilité ou de leur dignité varient », la ligne de partage évoluant « en fonction de l'aptitude individuelle au travail et de l'offre collective de tâches rémunérées »⁸⁶. Il est à noter que le passage de l'Etat providence à l'Etat social actif a contribué à réactualiser cette perception méritocratique de l'ayant-droit par les logiques de responsabilisation et d'activation qui le sous-tendent. En matière d'accès à l'aide sociale, le principe d'universalité a progressivement cédé sa place à celui d'individualisation ce qui se matérialise notamment par la multiplication des dispositifs de contractualisation et donc de contrôle. Le nouvel esprit du capitalisme⁸⁷ exige de l'individu qu'il soit entrepreneur de sa propre vie, en connexion avec son environnement, en projet perpétuel, et que tout don qui lui serait concédé soit suivi d'un contre-don attestant sa disposition à l'autonomie. Cette injonction à la mobilisation personnelle est particulièrement prégnante dans le secteur de l'insertion socio-professionnelle qui, de plus en plus, devient garante de cette fameuse frontière entre les méritants et les autres, c'est-à-dire entre ceux qui travaillent ou qui sont disposés à travailler et les autres. Il en résulte que toute aide financière et matérielle apportée par l'Etat, les collectivités locales ou les associations à vocation sociale, transforme le destinataire en débiteur. Le remboursement de sa dette se matérialise alors par des preuves de sa bonne disposition au travail. Seule l'incapacité physique ou mentale à satisfaire à cette exigence, incapacité dont il doit, là aussi, fournir la preuve. Ces cas de figures extrêmement binaires séparant activité et inactivité, travail et non travail capacité et incapacité, légitimité et illégitimité, ne laissent que peu de place à la « prudence » (telle que décrite dans le point 2 de ce chapitre) pourtant nécessaire pour appréhender les situations

⁸⁵ CHOPPIN, K & GARDELLA, E. (dir.) (2013). *Les sciences sociales et le sans-abrisme. Recension bibliographique de langue française. 1987-2012*, Saint-Étienne, PUSE, p.157-235.

⁸⁶ AUTÈS, M. (2002) cité par BEAL, A. (2016). *Pauvreté, (non-) recours aux droits sociaux et représentations sociales*. Thèse de doctorat sous la direction de KALAMPALIKIS, N. Psychologie, Lyon, p.20.

⁸⁷ Luc BOLTANSKI, L & CHIAPELLO, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 843 p.

complexes dans lesquelles se trouvent les résidents housing first. Des conséquences très directes ont été observées sur le terrain comme l'illustre le témoignage de la coach du projet carolo :

« Il y a des personnes qui ont des revenus de vierge noire, des revenus de handicap, y'a des personnes qui ont des revenus mutuelle, alors je me demande : est-ce qu'on risque ?... C'est une peur à eux mais c'est aussi une peur à moi, je me demande : qu'est-ce qu'on fait ? On pousse vers la formation, vers l'emploi, au risque qu'ils puissent perdre des revenus stables, qu'ils auront peut-être toute leur vie ? » [Extrait d'entretien, coach, Wallonie]

La conditionnalité de l'aide sociale dont la finalité est l'activation du bénéficiaire, représente un frein tangible au cheminement de ce dernier vers sa réaffiliation sociale. Il apparaît que toute activité entreprise par le résident, que celle-ci soit salariée ou bénévole prouve sa disposition au travail et est susceptible d'entraîner de fait la suspension de ses revenus. Ainsi, le coach se voit contraint d'arbitrer un choix particulièrement incertain entre d'une part le maintien d'une allocation versée en contrepartie d'une incapacité de travail et d'autre part, l'entrée dans un dispositif d'activation et de retour à l'emploi jalonné d'exigences, de contrôles et donc de sanctions. Alors que le versement d'allocations renvoyant à des incapacités, notamment physiques, se révèle plutôt stable et peu risqué pour le résident (dans la mesure où il ne sera pas suspendu si la situation ne change pas), les allocations d'insertion sont soumises à une contractualisation qu'il pourrait ne pas pouvoir honorer pour les raisons même qui motivent son entrée dans le dispositif réaffiliation sociale, à savoir ses difficultés à créer et/ou à consolider des liens sociaux intégrateurs. Le développement d'attachements solides dans un nouveau cadre de vie (qui n'est plus celui de la rue et de la débrouille) est nécessaire pour s'y ancrer durablement. Or, il ne s'agit pas d'une évolution linéaire, sans aspérités, constitué d'étapes que l'on validerait les unes après les autres pour ne plus y revenir. Comme nous l'avons déjà évoqué précédemment, les progressions sont aléatoires, les chemins de traverses sont nombreux, et les « rechutes », comme les nomment les travailleurs sociaux, ne sont pas rares, leur issue restant souvent imprévisible. C'est justement dans cette forte part d'incertitude qui caractérise le parcours des résidents, que l'accompagnement réaffiliation sociale trouve sa légitimité étant donné qu'il permet d'en limiter les impacts. A contrario, les normes de responsabilité individuelle et d'activation censées favoriser l'autonomie, en plus d'être inefficaces, se révèlent contre-productives. Paradoxalement, elles concourent à enfermer le résident dans son incapacité, incapacité au travail mais aussi incapacité à exercer tout autre type d'activité, dans la mesure où il s'agit là de la seule situation 'socialement acceptable' pour quiconque ne répondrait pas aux conditions d'octroi d'aides sociales orientées vers un objectif de réinsertion.

4.4 Des stéréotypes excluants

Malgré l'apparente bienveillance de l'opinion publique vis-à-vis des sans-abris dans certaines situations marquées par l'urgence (lors des périodes hivernales par exemple) le consensus social selon lequel ces derniers seraient responsables pour tout ou partie de leur situation, reste d'actualité. Tour à tour considérés comme des fainéants sans aucune volonté ou comme des individus fragiles et vulnérables, l'imaginaire collectif tend à les déposséder de toute capacité d'agir⁸⁸. Ces représentations, qui trouvent un écho particulièrement favorable dans les politiques sociales d'activation évoquées dans le point précédent, traversent l'ensemble de la société et entretiennent, d'une certaine manière, une forme d'essentialisation de l'exclusion. Ainsi, les plus pauvres, les plus exclus, les plus désaffiliés – dont font partie les bénéficiaires du housing first, touchés pour une part importante d'entre eux, par des problèmes d'assuétude et/ou de santé mentale – sont fréquemment réduits à leurs manques et à leur impuissance. Comme nous l'avons vu, leur incapacité devient, au regard du système d'aide sociale, leur identité c'est à dire ce pourquoi ils méritent de percevoir certaines aides mais aussi ce pourquoi on ne les oriente pas vers d'autres ressources potentiellement disponibles.

Le champ de l'intervention sociale n'échappe donc pas au poids des préjugés concernant les plus pauvres et a fortiori les sans-abris. Les professionnels du travail social et, plus globalement, les

⁸⁸ THOMAS, H. (2010). *Les vulnérables. La démocratie contre les pauvres*. Bellecombe-en-Bauges, Éditions du Croquant.

institutions ou autres organismes d'entraide auxquels ils appartiennent, sont pris dans des logiques contradictoires, oscillant entre reproduction des représentations sociales véhiculées par le contexte sociétal et défense des intérêts des publics qu'ils accompagnent et pour lesquels ils espèrent un avenir meilleur. Aussi, sans qu'ils en aient nécessairement conscience, et afin sans doute de s'assurer que leur accompagnement portera ses fruits, ont-ils tendance à se tourner préférentiellement vers ceux qui sont déjà le mieux dotés, autrement dit vers ceux auxquels ils prêtent des capacités suffisantes pour 's'en sortir'. Ce phénomène, que Julien Damon nomme « l'effet Matthieu » désigne le fait que, paradoxalement, les organismes sociaux « privilégient certains profils à d'autres en fonction de leurs chances anticipées de réinsertion »⁸⁹. Dans le cadre de ce travail de recherche, il est entendu que la démarche adoptée au sein des différents projets housing first – et donc au sein du dispositif expérimental de réaffiliation sociale implémentés – s'inscrit à contre-courant de cette logique sélective. Les bénéficiaires sont a priori ceux dont l'ancrage reste le plus incertain⁹⁰. Cela dit, comme nous l'avons déjà souligné précédemment, la réaffiliation sociale ne s'arrête pas aux portes du logement et elle exige que soient nouées des collaborations avec des acteurs extérieurs susceptibles de développer les ressources et les capacités des résidents. Pour élargir autant que possible les horizons de ces derniers, les coachs s'accordent sur l'intérêt de mobiliser des partenaires aussi variés que possible et n'appartenant donc pas nécessairement au secteur du sans-abrisme. L'objectif consiste justement à éviter de ramener constamment les résidents à leur passé en rue en leur permettant d'exploiter d'autres facettes de leur histoire de vie et/ou en la confrontant à des publics plus diversifiés.

« Il y a cette idée de réaffiliation sociale, je le comprends à ma manière, ce sont des termes un peu vagues, on y met des choses nous-même quoi. Pour nous, c'est très clair qu'on doit reconnecter ces gens à la société entre guillemets. Qu'ils puissent avoir des contacts en dehors du domaine du sans-abrisme et en dehors du domaine des travailleurs sociaux. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale 1, Bruxelles]

« Il y avait vraiment l'idée que c'était de la ré affiliation sociale donc on n'allait pas créer des groupes qui étaient homogènes, c'est-à-dire avec que des locataires. Ça n'avait pas de sens de faire que ça, si on avait envie justement que les gens découvrent leur quartier, d'autres personnes. » [Extrait d'entretien, coach 2, Bruxelles]

« Au départ, [les groupes usagers] c'était des groupes de parole, mais certains ont reproché à ça qu'on parlait toujours des mêmes problèmes et que ça ne leur permettait pas de s'évader par rapport à leur passé. » [Extrait d'entretien, coach, Wallonie]

Or, c'est dans le cadre de cette recherche d'ouverture que certains coachs ont été confrontés à cet effet Matthieu qui se matérialise par un processus de sélection, plus ou moins direct, excluant de potentiels bénéficiaires pour lesquels les chances de réussite restent incertaines. Au sein du projet Carolo, qui a choisi d'orienter son accompagnement vers le retour à l'emploi, la coach s'est vue contrainte de sélectionner les bénéficiaires les plus 'stables' lorsqu'il s'agissait de les intégrer à des processus de formation (et donc de satisfaire aux exigences des structures sollicitées). Confrontée au risque d'exclure une part importante des résidents si l'objectif restait strictement limité à l'insertion professionnelle, cette dernière a pris le parti d'ouvrir son champ d'action en considérant toute activité, qu'elle soit professionnalisante ou non, comme un vecteur de développement des capacités et donc comme entrant pleinement dans l'accompagnement « working first ». Ce type d'adaptations du contenu des projets ne doit pas être appréhendé comme une faiblesse de conception initiale mais au contraire comme une nécessaire flexibilité faisant écho à la complexité des situations dans lesquelles se trouvent les bénéficiaires. Cette dimension sera développée plus en détail dans le point 5.

Par ailleurs, il est important de souligner que les discriminations que subissent les profils répondant aux critères du Housing First dans l'accès à certaines aides ne se limitent pas au secteur très normatif de l'insertion socio-professionnelle. D'autres organismes intervenant dans des domaines qui n'obéissent pourtant pas aux mêmes impératifs de performances, ont également manifesté leur

⁸⁹ GARDELLA, E, & ARNAUD, A. (2018). Op. cit. p.47.

⁹⁰ N'ayant pas évalué le processus de sélection des bénéficiaires, que ce soit au niveau du Housing First ou de l'affiliation sociale, nous ne pouvons pas être affirmatif à ce sujet bien que les données issues du terrain semblent le confirmer.

défiance à l'idée de s'ouvrir à des bénéficiaires ayant vécu en rue. Ainsi, le coach de Namur a-t-il été confronté aux réticences d'une association d'alphabétisation, pourtant habituée à intervenir auprès d'un public très précarisé, lorsqu'il l'a sollicitée pour accompagner quelques résidents.

« 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]

Dans ce cas précis, le déclencheur de l'éviction du bénéficiaire va au-delà de l'effet Matthieu et touche davantage à la puissance des stéréotypes négatifs qui pèsent sur les sans-abris et qui renvoient inévitablement à la figure du 'clochard', symbole de la rupture avec l'existant, associée à la délinquance, au vagabondage, à l'alcoolisme ou à la violence. Aussi, on observe que dans le processus psychosocial de reconnaissance de l'autre, celui qui n'a pas de chez soi relève de l'étrangeté absolue. Peu importe que sa situation au regard du logement ait changé, il reste figé dans une forme « d'extériorité radicale »⁹¹. La stigmatisation qui en découle prend des formes variables : réticence voire refus d'ouvrir ses activités aux personnes concernées ou encore mépris qui peut aller jusqu'au déni de reconnaissance, y compris dans l'accès à des droits élémentaires comme la santé.

« 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]

« Dans les hôpitaux, les CPAS. C'est pour tout, c'est la salle d'attente chez le médecin, c'est la salle d'attente du CPAS, c'est l'administration communale. Tout est classifié, codé et si tu n'as pas cette case là au bon endroit... Ce sont des choses tellement aberrantes par moment (...) C'est tout le temps. C'est affolant, même dans les lieux où on pourrait se croire le plus « bas seuil » possible et finalement on ne l'est pas du tout. Le public housing first c'est un public qui a été invisibilisé pendant longtemps. (...) Pourtant on perd plus de temps, d'énergie et d'argent à ignorer ces personnes-là plutôt qu'essayer de travailler avec. » [Extrait d'entretien, coach 2 affiliation sociale, Bruxelles]

Le public cible du Housing first est celui qui est considéré comme le plus éloigné du logement et qui, selon les préconisations émanant du modèle original développé aux Etats-Unis, conjugue des problèmes de santé mentale et d'assuétude. Aussi est-il considéré, par des institutions et associations qui appartiennent ou non au réseau des différents projets, comme un public particulièrement difficile à aborder quand il ne fait pas l'objet d'un rejet pur et simple. Le coach est lors face à un enjeu de taille qui consiste à élargir le panel des ressources disponibles pour le résident tout en évitant de le confronter à des dispositifs excluants, c'est à dire imposant des critères en décalage avec sa réalité et susceptible de susciter un sentiment d'injustice, ce qui aurait pour effet de le conforter dans ses habitudes de vie marginale. Avoir évoquer ces freins qui sont terriblement ancrées socialement et contre lesquels il semble donc difficile de se battre, va nous permettre dans le point suivant, de mettre en lumière toute la richesse des tactiques que les coachs développent pour sinon les dépasser, du moins les contourner.

⁹¹ JODELET, D. (2005). Cité par BEAL, A. (2016).Op. cit. p.64.

5 De l'art du contournement chez les coachs faisant de la réaffiliation sociale

Face à ces contraintes à la fois structurelles et conjoncturelles décrites dans le point 4.1, les coachs ont été amenés à faire preuve de capacités d'adaptation remarquables. Pour en rendre compte, l'usage du terme « contournement » n'est pas neutre puisqu'il renvoie à la philosophie de Michel de Certeau et notamment à la façon dont il a su mettre en lumière toute la créativité mobilisée par les acteurs sociaux pour déjouer des rapports de domination et pour détourner les règles d'un jeu social dont les dés sont pipés⁹². En effet, les coachs ne se contentent pas d'une résistante passive mais mettent en place une série de tactiques, de bricolages visant à contourner les multiples barrières qui leur font face. Parmi ceux-ci, trois niveaux d'intervention peuvent être mis en avant :

5.1 Déployer l'accompagnement des bénéficiaires 'autrement'

Le projet vise à faciliter l'intégration sociale des résidents par un accès facilité à la culture, aux loisirs, à la formation ou autres. Or, les travailleurs sociaux ont été confrontés à une question de taille : comment atteindre cet objectif dans un contexte restreignant voire interdisant les activités collectives ? De plus, sur quels partenaires s'appuyer quand une grande partie des organismes culturels et sociaux ne reçoivent plus de public ? Les réponses apportées à ces questions ont été variées, selon les projets. Il s'est notamment agi de faire évoluer le contenu de l'accompagnement et de l'adapter aux contraintes. Pour l'ensemble des coachs, il a fallu jongler avec les normes de façon à maintenir une dynamique collective malgré les interdictions en vigueur. Dans certains projets, des petits groupes se succédant les uns aux autres ont ainsi été constitués pour permettre au plus grand nombre de profiter d'un moment de sociabilité.

« Ce qu'on a fait aussi, en respectant évidemment les consignes sanitaires, on a fait Noël, nouvel an. C'est vrai que c'est des moments spéciaux, surtout pour des personnes isolées (...) on faisait des petits groupes de 4 et ça changeait toutes les heures, toutes les heures trente et évidemment, il y en a qui ont déjeuné à midi, mais on a quand même pu le faire ! » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« On ne peut être que quatre [pour le collectif]. Il n'y aura que deux personnes pour celui-ci. Et si ça marche, on espère pouvoir le faire régulièrement, même si ce n'est que par deux personnes, ça vaut mieux que rien. Pour l'instant, j'ai demandé à deux locataires que je savais intéressés. On fait comme on peut. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

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. (Bruxelles)	<i>« 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 trucs. Il y a des gens qui écrivent des textes plus poétiques, d'autres qui font des illustrations. » [Extrait d'entretien, coach 3 affiliation sociale, Bruxelles]</i>
---	---

⁹² Chez Michel de Certeau, le pouvoir est un avoir et l'acteur dominé n'a donc pas de pouvoir, mais il possède suffisamment de ruse, de créativité, de mobilité pour contourner et jouer avec les règles que cherchent à lui imposer les institutions dominantes. DE CERTEAU, M. (1980) *L'Invention du quotidien*, Paris, Union générale d'éditions, 374p.

<p>Un film mettant en valeur le vécu des résidents. (Bruxelles)</p>	<p>« Il y a un résident qui a formulé l’envie de témoigner sur son rapport à la drogue. Il a dit : je raconte ma vie pour que ça serve à des gens. On a fait des interviews filmées [...] et on a montré le film en janvier [...] Et à la vision du grand écran format cinéma, les gens se sont regardés les uns les autres. Puis il y a eu des discussions entre eux où ils étaient très attentifs sur ce que l’autre avait dit sur son passé, sa vie, c’était assez surprenant. Tu te dis ‘waouh, il y a des trucs qui se passent’. » [Extrait d’entretien, coach 1 affiliation sociale, Bruxelles]</p>
<p>Un journal des bonnes nouvelles. (Charleroi)</p>	<p>« [Pendant le confinement] j’essayais de faire des petites activités, je faisais de l’individuel et j’essayais de transformer ça en collectif. Par exemple, on avait essayé de faire une petite activité, un petit journal des bonnes nouvelles et donc, j’allais chez chaque personne qui écrivait un mot. On redistribuait au collectif et c’est vrai que ce n’était pas simple. » [Extrait d’entretien, coach affiliation sociale, Charleroi]</p>
<p>Des vœux d’anniversaire en vidéo. (Charleroi)</p>	<p>« Maintenant ce qu’on fait pour les anniversaires, c’est qu’on fait des petites vidéos, des petits montages où les travailleurs housing first et certains bénéficiaires souhaitent un joyeux anniversaire à la personne et on lui donne sur clé USB en fait. On se dit, c’est des petites activités individuelles mais c’est aussi du lien. C’est de l’individuel au profit du collectif. » [Extrait d’entretien, coach affiliation sociale, Charleroi]</p>
<p>Une activité photo qui met en avant le regard des résidents sur la ville ainsi que leur sensibilité artistique. (Gand)</p>	<p>« [...] de gasten die naar de ‘Kluts’ komen hebben elk een fototoestel gekregen en gaan kijken in de buurt naar ‘lichtpuntjes voor hen in corona’. Erna gaat er daarvan een expositie plaatsvinden. We hebben dat niet zelf uitgevonden, dat was er al, maar we hebben dan wel de brug daarnaar gelegd. Dat blijft dan ook duren als dit project stopt. Omdat er al zoveel is in Gent, hebben we gebeld en willen we onze kar aanhangen aan bestaande activiteiten [...]. » [Extrait d’entretien, coach affiliation sociale, Gand]</p>
<p>Un calendrier ‘made in housing first’ conçu pour et avec les résidents. (Limbourg)</p>	<p>« [...] we moesten ieder jaar bij andere partners gaan voor gratis kalenders [...] en toen dacht ik, waarom maken wij als Housing First geen eigen kalender en zorgen we ervoor dat het nut heeft voor onze mensen. Dan hebben we bedacht om een eigen kalender te maken en hen een foto van iets van henzelf of iets wat hun bezighoudt, waar hun interesse ligt, of een tekening of creatief iets te maken en die dan in de kalender te verwerken en die kalender eventueel ook te koop aanbieden en dat zij dan het gesprek aangaan met mensen rond hun van kijk dit hebben we gemaakt, hier maak ik deel van uit. » [Extrait d’entretien, coach affiliation sociale, Limbourg]</p>
<p>Une capsule audio réalisée par les résidents et un journal des locataires inspiré du modèle bruxellois. (Namur)</p>	<p>« [...] 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 min 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. » [...] « Et la deuxième chose c’est que je me suis inspiré de l’idée de Bruxelles, j’ai fait un journal des locataires. Je trouvais l’idée vraiment géniale. Et là, j’ai mis le lien pour qu’ils puissent eux même aller écouter le fichier audio. » [Extrait d’entretien, coach affiliation sociale, Namur]</p>

Les projets ci-dessus démontrent la créativité dont les coachs font preuve pour mettre en place leur accompagnement. En mobilisant les ressources des résidents et en mettant à profit plusieurs types de supports – papier pour le journal, vidéo pour le film, audio pour la capsule, photo pour le calendrier ou pour l’exposition sur la ville de Gand – ils sont parvenus à développer du relationnel et à mettre en place des initiatives collectives. Aussi, dans ces cas bien précis, les restrictions sociales visant à juguler

la pandémie, ont non seulement été contournées mais ont également été mises à profit pour développer des modalités d'accompagnement innovantes⁹³.

D'autres initiatives méritent également d'être mentionnées, comme celle du coach du projet namurois qui a organisé sa mission de façon à dépasser à la fois les contraintes conjoncturelles qui viennent d'être évoquées et les contraintes plus structurelles liées à l'inadaptation de l'offre de service ou encore aux stéréotypes qui pèsent sur l'intégration sociale des résidents. Ce dernier s'est engagé dans une voie pour le moins originale en prenant le parti de mettre en place lui-même la plupart des collectifs en collaboration étroite avec les résidents. Ainsi, il explique : « *Moi en tant que coach, avec le cadre très large que j'ai, je peux m'adapter aux personnes et moi-même leur proposer soit des mini formations, soit des activités, en prenant en compte que oui, la personne va peut-être se présenter avec 30 min de retard, mais au moins elle s'est présentée.* » Les collectifs organisés regroupent peu de personnes mais s'appuient sur une logique d'entraide qui semble bien convenir aux intéressés. Ont notamment été développés des cours de guitare au sein desquels l'enseignant est un résident (cette initiative sera présentée plus en détail en tant que pratique inspirante dans le chapitre 5 de la partie 3) ou encore des cours d'alphabétisation qui permettent de pallier les réticences de la structure évoquée dans le point 4.4. Ce parti pris a permis au coach d'organiser des ateliers dans le respect des normes sanitaires, en évitant d'attendre la levée de celles-ci pour répondre aux attentes qui lui avaient été formulées. Il a également ouvert la possibilité de mettre en place un cadre organisationnel plus flexible et englobant. Il est à noter que cette option d'assurer soi-même les collectifs, a suscité des questionnements chez une autre coach wallonne qui déclare : « *philosophiquement parlant, je ne sais pas encore ce qui est le plus intéressant, de créer moi-même des ateliers dans lesquels ils [les résidents] pourraient venir ou de sensibiliser les ateliers qui existent déjà à cette population là pour qu'ils puissent les intégrer. Selon moi, je ne dois pas me rendre indispensable. Et si je crée cet atelier-là, je vais me rendre indispensable.* » Le risque de dépendance à l'aide sociale et plus particulièrement, au travailleur social lui-même, est un sujet d'inquiétude qui n'est pas nouveau. Pour autant, dans le cas présent, les attachements que ces collectifs permettent de créer nous apparaissent plus bénéfiques que le risque de dépendance encouru. Ce qu'il convient de questionner n'est pas tant le lien qui s'instaure entre le coach et le résident, que son caractère éphémère liée au fait qu'il prend forme dans un projet expérimental qui ne se sera pas nécessairement pérennisé. Nous y reviendrons dans la dernière partie de ce rapport. Dans le témoignage de la coach wallonne, un autre élément doit être relevé pour sa pertinence. Il sera développé dans le point suivant (5.2).

5.2 S'engager dans un travail de visibilité des résidents

La réaffiliation sociale des résidents housing first est un processus qui nécessite d'apprendre à se projeter dans un nouvel environnement, d'y créer des aménagements, des attachements, sans pour autant s'inscrire en rupture avec l'expérience biographique passée. En ce sens, se réaffilier ne consiste pas en un reniement de son vécu en rue comme s'il existait deux mondes, celui des exclus et celui des inclus. Se réaffilier c'est entrer dans une dynamique, pas nécessairement linéaire, dans laquelle on commence à entrevoir un avenir, à formuler des attentes, dans laquelle des ponts se construisent progressivement entre un passé assumé et un futur de plus en plus concret. L'amorce de ce processus ne repose bien évidemment pas sur la seule volonté individuelle. Elle nécessite au contraire de pouvoir s'appuyer sur un certain nombre de supports (des relations affectives stables mais aussi des ressources matérielles et surtout des dispositifs au sein d'institutions ou d'association) ouvrant le chemin vers une place retrouvée dans le monde commun, c'est-à-dire vers l'accession à une reconnaissance pleine et

⁹³ Innover ne signifie pas forcément créer de nouvelles pratiques, seul dans son 'laboratoire'. Comme l'illustrent les témoignages des coaches de Namur et de Gand, l'innovation peut également s'appuyer sur des échanges entre pairs (à Namur un journal des locataires a été mis en place sur le modèle de celui de Bruxelles) ou sur des liens impulsés avec d'autres projets (à Gand, la coach explique avoir créé un pont entre le projet affiliation sociale et le projet photo développé par Kluts).

entière de sa qualité de personne (Pichon P. et Torche T., 2010). Dès lors, quand on observe que les résidents housing first demeurent encore fortement stigmatisés, quand on constate la défiance de certaines structures à les intégrer à leurs actions, quand on analyse les mécanismes de sélection qui sont à l'œuvre et qui conduisent à privilégier ceux qui en ont le moins besoin, comment œuvrer pour apporter aux personnes accompagnées ces fameux supports nécessaires à leur ré-affiliation ? La réponse à apporter à cette question reste complexe dans la mesure où elle implique de pouvoir impacter des représentations sociales et des mécanismes de discrimination systémiques solidement ancrés. Dans le cadre de cette recherche évaluative, des procédés poursuivant cet objectif ont pourtant été relevés. Ils peuvent être résumés en deux grands points :

- Le premier point renvoie au témoignage de la coach wallonne évoqué plus haut. Selon elle, plutôt que de pallier soi-même les déficiences des structures d'aide, il est préférable de « *sensibiliser les ateliers qui existent déjà à cette population là pour qu'ils puissent les intégrer.* » Ces mots en disent beaucoup sur la posture du coach réaffiliation sociale. Alors que dans les logiques d'activation, l'utilisateur doit faire en sorte de s'adapter au mieux à une série d'exigences sociétales qui conditionneront son insertion sociale et professionnelle, dans le discours de la coach, c'est la démarche inverse qui est prônée. Il s'agit en effet de s'assurer que les structures pouvant offrir des opportunités aux résidents – ce qu'elle appelle « les ateliers existants » - développent une meilleure connaissance du public housing first pour s'adapter à ses particularités et être en mesure de l'inclure dans ses actions. La coach joue ici un rôle d'intermédiaire en se donnant pour mission la « sensibilisation » des potentiels partenaires. Elle met ainsi en lumière une nouvelle facette du métier de coach. Son intervention ne se centre pas uniquement sur les interactions avec les résidents mais elle s'étend également aux relations avec les partenaires associatifs et institutionnels ayant un rôle à jouer dans la ré-affiliation des personnes ayant vécu en rue⁹⁴. Du côté flamand, le témoignage de la coach limbourgeoise va dans le même sens lorsqu'elle évoque les réunions organisées avec divers partenaires dans le but de déterminer avec ces derniers ce qu'ils pourraient mettre en place pour favoriser la ré-affiliation des résidents. Elle précise : « *Als we het groter willen zien, hoe zetten we dat dan in de wereld? Kunnen we bijvoorbeeld in een OCMW of in een stad een expositie openen van die foto's? En zo ook aan onze cliënten laten zien van jullie nemen een plaats in in onze samenleving en ook aan de maatschappelijk werkers die bij ons werken laten zien van 'kijk er zit zoveel potentie in onze mensen', [...] en zo proberen we de dingen die we realiseren en een stukje dromen voor groei ook nog te realiseren [...].* » L'idée, également développée par la coach, de visibiliser le public cible par l'organisation d'une exposition de photographies au sein des CPAS nous amène au point suivant.

- Ce point rejoint le précédent dans la mesure où il s'agit également de briser les stéréotypes qui pèsent sur le public ayant vécu en rue mais via une démarche sensiblement différente. La visibilisation des résidents et de leurs capacités ne passe pas par un démarchage des structures susceptibles de leur offrir certains supports, mais par l'organisation d'événements collectifs mettant en avant une autre image de ce public, une image valorisante qui s'appuie sur le récit de ses expériences ou sur ses réalisations personnelles, artistiques, littéraires ou autres. Plusieurs projets déjà évoqués peuvent être reliés à cette démarche : la réalisation de capsules vidéo, de portraits filmés, s'ils sont diffusés à l'extérieur du housing first, peuvent contribuer à mettre en lumière le parcours des résidents sous un angle nouveau. Mais l'exemple le plus significatif au moment où les entretiens ont été réalisés, reste celui du vernissage organisé au sein du projet bruxellois pour présenter les productions qui étaient nées de l'atelier d'écriture :

« *Cette expo a été d'un succès, on était sur le cul (...)* Au niveau des mesures sanitaires, on a dû faire sortir des gens et faire deux passages différents. Il y avait plein de monde et du monde qui n'est pas spécialement du

⁹⁴ Cela n'est d'ailleurs pas forcément incompatible avec le fait d'assurer soi-même des ateliers puisque le coach namurois mentionne également cet aspect de son travail quand il explique : « *Je leur ai dit [à l'association d'alphabétisation] : 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...* ». La suite de l'entretien révèle d'ailleurs qu'il a accompagné un résident dans les locaux de cette association pour qu'il puisse présenter son parcours, ses motivations et au final, s'inscrire à une formation.

milieu de la santé mentale, c'est surprenant. Les gens à l'intérieur, les participants étaient vraiment enchantés de l'intérêt que leur expo suscitait. C'était pris au sérieux. Ils se disaient « waouh, des gens viennent me lire,... ils viennent lire ce qu'on a écrit ». Ils comprenaient que c'était vraiment sérieux et l'expo était d'une qualité qui ferait vraiment pâlir d'envie une galerie artistique. » [Extrait d'entretien, coach 1, Bruxelles]

La démarche est d'autant plus pertinente que la vocation de l'affiliation sociale est d'ouvrir le résident à des horizons bien plus lointain que ceux du secteur du sans-abrisme. Elle l'est également parce que l'approche n'est pas normative. On ne demande pas au résident d'adopter une posture socialement acceptable, au contraire on l'incite à valoriser ses capacités, ses expériences, ses aptitudes – y compris celle de la rue – dans un cadre nouveau pour lui et cela pour révéler aux observateurs des choses qui seront très certainement nouvelles pour eux. D'une certaine manière, ce type d'actions permet de retourner le « stigmata »⁹⁵ à l'avantage des résidents housing first pour favoriser leur ré-affiliation dans le respect de leur trajectoire biographique.

À travers ces deux dimensions apparaît encore toute la richesse de l'intervention sociale du coach. Celle-ci ne se limite pas un accompagnement visant à faire évoluer la personne dans le sens d'une meilleure adaptation à la vie en société. Elle est un cheminement impliquant une pluralité d'acteurs : les résidents mais aussi les travailleurs sociaux, les institutions, les partenaires associatifs et la société dans son ensemble. Ainsi pour donner de la visibilité aux personnes étant ou ayant été sans abri et pour favoriser leur réaffiliation sociale, il est important que le travail du coach rencontre un contexte territorial et social favorable. En guise d'exemple, l'on pourra citer le cas de la province du Limbourg où le groupe central Housing-Welfare⁹⁶ a organisé un comptage du sans-abrisme pour l'ensemble de la province en collaboration avec la Fondation Roi Baudouin et LUCAS KU Leuven. Ce recensement est essentiel à l'élaboration d'une politique cohérente et concertée en matière de sans-abrisme. Toujours au Limbourg, à Hasselt, un outil a par ailleurs été développé pour mesurer l'accessibilité des organismes aux groupes cibles vulnérables. La coach en réaffiliation sociale souhaite poursuivre le travail engagé dans ce domaine.

« [De verbindingscoach] kan daar dan zelf ook de verbindende factor in zijn. We hebben nu bijvoorbeeld contact met de Hogeschool Hasselt. Zij zullen vanaf nu hun aanbod ook kenbaar maken bij het OCMW en Housing First team. Daarrond sparren we dan. » [Extrait d'entretien, coach affiliation social, Flandre]

Cette dynamique partenariale qui se développe non plus autour de la relation d'accompagnement mais plutôt dans un méta-objectif consistant à rendre visible le public sans-abri (ou anciennement sans-abri dans le cas qui nous intéresse) et à porter sa voix auprès des institutions et autres associations susceptibles de jouer un rôle dans sa réaffiliation sociale, est une dimension singulière de la mission des coaches qui ne doit pas être négligée.

5.3 Développer des collaborations permettant de dépasser les freins

Face aux obstacles sociétaux évoqués dans ce rapport, qu'ils soient conjoncturels ou structurels, la nature des partenariats noués dans le cadre de l'expérimentation peut jouer un rôle non négligeable. Les partenaires des coaches wallons et des coaches flamands sont, pour une part importante d'entre eux, des auxiliaires des pouvoirs publics dans le sens où ils effectuent des missions élaborées ou encadrés par les pouvoirs publics. Les projets flamands sont étroitement liés aux CPAS ainsi que les projets wallons dans la mesure où les relais sociaux ont le statut d'association chapitre XII⁹⁷. Leurs cadres d'action sont garantis par les instances gouvernementales ce qui leur confère également des obligations vis-à-vis de ces dernières. Les contraintes sont plus fortes et les modalités de fonctionnement moins flexibles. De même, comme déjà analysé précédemment, les usagers y

⁹⁵ GOFFMAN, E. (1975). *Stigmata. Les usages sociaux des handicaps*, coll. Le Sens commun, Éditions de Minuit, 180p.

⁹⁶ Le groupe central Housing-Welfare représente, au Limbourg, les CAW, Rimo, plusieurs CPAS, Wonen Vlaanderen, les Services wonen Provincie Limburg et les réseaux GGZ.

⁹⁷ En référence à la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale qui prévoit la possibilité, pour les CPAS, de former une association avec un ou plusieurs autres CPAS, avec d'autres pouvoirs publics et/ou avec des personnes morales autres que celles qui ont un but lucratif, en vue de réaliser une des tâches confiées aux CPAS par cette même loi. Ce sont les « associations chapitre XII » en référence au chapitre de la loi.

occupent une place relativement passive dans la mesure où la participation du public au fonctionnement interne est faible⁹⁸. Le terme même d'usager, fréquemment utilisé dans ce cadre d'action, renvoie à la dimension essentiellement utilitaire du service. Pour autant, il ne s'agit pas ici de dire que le service en question n'a pas d'impact pour ses bénéficiaires, bien au contraire. Ces associations, du fait de leur mission de service public, sont présentes sur l'ensemble du territoire régional ce qui fait d'elles des acteurs de référence en matière d'accès à la santé, à la culture, au loisir, à la formation. De fait, dans le contexte de crise sanitaire et sociale qui a caractérisé la période d'implémentation du projet, ces structures associatives ont été extrêmement sollicitées par un public rendu encore plus vulnérable⁹⁹. Aussi les coachs ont-ils eu beaucoup de mal à les mobiliser dans le cadre de l'affiliation sociale. Les témoignages allant dans ce sens sont nombreux : « *avec un usager, on a été s'inscrire là-bas [au centre de santé mentale] mais il y avait une liste d'attente de deux mois donc ça n'allait pas.* » ; « *les bureaux sont fermés donc on doit me recontacter* » ; « *J'avais pris RDV avec elle aussi pendant la période septembre, novembre et ça a été annulé donc elle doit me recontacter.* » ; « *Il y avait une personne qui souhaitait aller faire du bénévolat mais elle a eu une crise cardiaque et de toute façon, je m'étais renseignée et ils ne prennent personne maintenant, avec la crise covid.* » ; « *Pour le moment, les institutions se centrent justement sur leur public restreint, c'est compliqué de rassembler des publics communs pour un projet* ».

Il apparaît en fait que les difficultés liées au contexte social n'ont fait qu'accroître des problèmes déjà existants. Ainsi, dans son mémoire de fin d'études à la FOPES sur le travail collaboratif autour du housing first, Jean-Michel Nzigiye effectuait déjà le constat suivant : « D'après les acteurs [du housing first], les démarches administratives sont souvent trop longues pour ce public, les maisons médicales ont de longues listes d'attente... tout cela démotive les usagers et handicape le processus d'accompagnement. »¹⁰⁰ Dès lors, comment imaginer que ces structures puissent constituer des partenaires de référence, autrement que pour des actions très ponctuelles ?

Au moment de notre travail de terrain, en raison de la succession des périodes de confinement, l'élaboration et la consolidation d'un réseau de structures partenaires favorisant la réaffiliation sociale n'en était qu'à ses débuts (bien que le projet ait déjà été lancé depuis une année). Tout laisse donc à penser que les partenariats, dans les différents projets wallons, flamands et bruxellois, tendront à s'étoffer. Cela dit, il est à noter que le projet bruxellois fait, à ce stade de la recherche, figure d'exemplarité. Les partenaires qui ont été mobilisés dans l'accompagnement et qui s'inscrivaient, on l'a vu, dans une logique participative forte, ont permis une flexibilité plus grande en même temps qu'une ouverture sur l'extérieur qui s'est avérée salutaire à l'expérimentation. Ces caractéristiques constituent autant d'armes disponibles pour combattre à la fois les freins liés à la crise sanitaire et sociale et ceux, plus structurels, liés aux seuils d'accès, aux modalités d'organisation de l'offre de services et aux poids des représentations sociales. En effet, les structures concernées accueillent tout type de populations (pas uniquement des sans-abris ou des personnes en grande précarité) et ouvrent ainsi à une plus grande mixité sociale. Leurs locaux sont conçus pour accueillir du public, favoriser une

⁹⁸ Il s'agit ici de dégager des grandes caractéristiques puisque, comme explicité précédemment, la logique institutionnelle de service n'exclut pas totalement la logique d'action communautaire. En témoigne le projet W13 qui est adossé à une équipe spécifique mise en place au sein de « kracht.wonen » dans le but d'inclure les expériences du groupe cible dans le fonctionnement du réseau des acteurs institutionnels.

⁹⁹ Fin 2020, le Réseau belge de lutte contre la pauvreté (BAPN), le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP), le Collectif « Rendre visible l'invisible » (Bruxelles), et le Netwerk tegen Armoede (NTA), se sont associés pour lancer une vaste campagne de lutte contre la pauvreté à travers tout le pays. L'objectif était d'interpeller le nouveau gouvernement et de mettre en lumière les inégalités croissantes tant en Flandre, à Bruxelles qu'en Wallonie. La crise sanitaire et les mesures de confinement ont en effet durement frappé les personnes les plus pauvres ce qui s'est exprimé de diverses façons : problèmes de santé liés notamment au report de soins, à la vétusté du logement et/ou au manque d'activité physique ; nonaccès aux droits sociaux et problème de retard scolaire chez les enfants en raison des inégalités dans l'accès et l'usage des TIC ; perte de revenus et augmentation du prix des produits alimentaires et d'autres biens de base ; etc.

¹⁰⁰ NZIGIYE, J-M. (2019). Analyse organisationnelle du réseau Housing first Liège dans sa mission d'éradiquer le sans-abrisme. Evaluation in itinere d'une politique publique. Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication, Université catholique de Louvain, p.83.

approche participative et offrent à ce titre des possibilités intéressantes pour l'organisation des collectifs¹⁰¹. La dynamique de quartier y est forte ce qui permet de fidéliser plus facilement les résidents. Compte tenu de ces observations, il apparaît que le réseau de collaborations qui prend forme au sein du projet bruxellois comporte certains atouts qui font par ailleurs échos aux réflexions des coachs sur la question des seuils d'entrée.

« Chez nous, dans le housing first il y a beaucoup cette question du seuil d'accès. Pour moi, c'est surtout une question d'accueil et le projet de l'espace 51 rejoignait ma façon de voir l'accueil. Tout est une question d'accueil et pas de seuil. L'idée de seuil renvoie au fait de dire : 'moi j'ai les capacités d'aller quelque part ou je ne les ai pas'. Alors que ce n'est pas ça. Il s'agit plutôt de se demander : 'comment est-ce qu'on peut m'accueillir avec mes particularités ?' » [Entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

En allant chercher des partenariats plus alternatifs n'ayant pas des seuils d'accès restrictifs – et on voit, à travers ce témoignage à quel point le concept même de seuil d'accès « bas ou haut » peut être en lui-même révélateur d'une certaine conception de l'accueil – on rétablit une relation de confiance avec les résidents. Il est d'ailleurs à noter que c'est dans le projet bruxellois que la participation aux collectifs est la plus importante et que c'est aussi celui-ci qui mise le plus sur les capacités d'initiative des résidents dans le sens où certaines activités sont presque exclusivement organisées par ces derniers, laissant au coach un rôle d'initiateur puis d'observateur. Bien sûr, une telle dynamique se construit sur la durée et il convient de rappeler que l'intérêt pour l'affiliation sociale au sein des structures portant le housing first à Bruxelles ne date pas de l'expérimentation et s'est matérialisé un an auparavant par l'implémentation d'un premier projet tel que décrit dans le point 1 de ce chapitre. Ce temps d'avance est une richesse dont les autres coachs n'ont malheureusement pas pu bénéficier mais qui pourrait être mise à profit en favorisant les échanges de bonnes pratiques entre ces derniers (nous y reviendrons dans la dernière partie du rapport).

Enfin, toujours concernant les partenariats mais à un autre niveau, il est important de souligner que les capacités d'adaptation des coachs – qui s'inscrivent pleinement dans la dimension dite « prudentielle » telle que déjà décrite – ont permis de contourner, lorsque cela était nécessaire, les limitations en matière de collaborations extérieures (cadres trop contraignants, inadaptés ou difficultés d'accès). L'implication du coach de Namur qui s'est attelé à développer ses propres ateliers a déjà été soulignée, celle de la coach de Charleroi mérite de l'être également. Développer un projet affiliation sociale sur une base « working first » représente en soi une mission particulièrement ardue, dans une période de crise sociale profonde elle pourrait sembler impossible. En effet le secteur de l'insertion socio-professionnelle est un domaine très normatif et les associations et institutions qui le composent sont soumises à une forte pression qu'elles reportent de fait sur les usagers. Le risque est alors le découragement et la démobilitation du résident, celui-ci pouvant aller jusqu'à quitter le dispositif. Malgré ces difficultés, la coach a su garder sa ligne d'action tout en faisant preuve d'une grande flexibilité pour répondre au mieux aux attentes du public housing first. Si elle a effectivement mis tout en œuvre pour développer un accompagnement « working first » en faveur des résidents ayant le profil le plus approprié¹⁰², elle n'est pas pour autant tombée dans le travers qui consistait à n'accompagner que les mieux disposés. Pour contourner les normes de responsabilisation et d'activation à l'œuvre dans le secteur de l'insertion socio-professionnelle, elle a notamment choisi de redéfinir le projet en fonction des particularités de son public et de considérer l'accès au travail dans une perspective très large. Elle déclare notamment : « *Ce qui est un peu difficile avec l'affiliation c'est*

¹⁰¹ Ainsi, en guise d'exemple, l'Espace 51, à Schaerbeek « dispose de deux grandes salles : une salle polyvalente et un lieu d'accueil. Ces deux lieux peuvent fonctionner en même temps afin de démultiplier l'offre des membres. La salle polyvalente permet de proposer des activités telles que la danse, le théâtre, le yoga, des jeux de société, des concerts, de l'écriture, etc... et l'accueil d'y prendre un café, de s'y réunir, d'y organiser un cybercafé, d'y cuisiner, etc. »

[Contenu disponible en ligne] <http://www.espace51.be/A-propos>

¹⁰² Qu'elle décrit elle-même de la façon suivante : « *Ce sont des personnes qui n'ont pas beaucoup d'années de rue, donc qui ont peut-être moins de problèmes d'assuétude. Tout est lié. La personne qui moins d'années de rue, qui est moins abîmée, qui consomme mais qui n'aura pas besoin de consommer tout le temps en journée. Des personnes qui savent se dire : ben voilà, je bois peut-être un peu le matin, je prends un petit traitement la journée pour pouvoir gérer et le soir, je rentre, je fais ce que je veux chez moi.* »

que... il n'y a pas de fin en soi. Si la personne n'atteint jamais l'emploi, ce n'est pas très grave à partir du moment où il y a plein de choses qui ont été mises en place dans le but d'y arriver ou même d'atteindre des mini objectifs ». Ainsi, le cheminement tend à devenir aussi important sinon plus que le but (ce qui est, semble-t-il, une caractéristique centrale de l'accompagnement réaffiliation sociale, et cela dans l'ensemble des projets). D'un point de vue très concret, cela se matérialise par une attention accrue portée aux attentes des résidents (quel que soit leur profil) et une grande flexibilité dans les réponses apportées. Ainsi, quand l'un d'entre eux demande à suivre une formation d'éducateur pour donner corps à sa volonté d'aider les autres et que les problématiques qu'il rencontre par ailleurs ne lui permettent pas d'y accéder, la coach fait en sorte de l'intégrer à une action bénévole qui lui apportera satisfaction (cette initiative est décrite plus précisément dans le chapitre 6 de la partie 2). Enfin, pour enrichir ses perspectives tout en respectant la ligne directrice du projet carolo, la coach s'est tournée vers d'autres dispositifs susceptibles d'alimenter ses pratiques. Elle a été soutenue en cela par sa collègue liégeoise qui a partagé avec elle ses liens privilégiés avec le groupement Smiles et le projet IPS¹⁰³ :

« C'est un projet avec l'INAMI. C'est un projet de recherche aussi. Il concerne les personnes qui sont sur la mutualité et qui souhaitent reprendre un emploi mais avec un filet de sécurité. Les envoyeurs, ce sont les médecins conseils et du coup, il s'agit d'accompagner la personne dans son retour vers l'emploi. Il a vraiment un filet de sécurité, 50% du public est envoyé vers le FOREM et 50% est envoyé vers le projet IPS (...) Il en a un à Bruxelles aussi et un à Charleroi je crois. D'ailleurs on en a parlé à la dernière réunion qu'on a faite ensemble, entre coaches, on a parlé de ce projet là parce que l'assistante de direction de [nom du responsable de projet] était là, du coup, elle a pu expliquer le projet à la coach du projet de Charleroi. » [Extrait d'entretien, coach, Wallonie]

Dans le cadre de ce travail de recherche, il est intéressant de pointer ce genre d'initiatives pour montrer les passerelles qui peuvent éventuellement se créer entre plusieurs dispositifs innovants, lesquelles permettent de dépasser certains obstacles inhérents, dans le cas présent, aux politiques d'activation. À Charleroi, le groupement Smiles organise régulièrement des interventions auxquelles la travailleuse sociale participe désormais. L'échange de bonnes pratiques entre « job coaches » lui est profitable mais on peut regretter qu'il n'y ait pas en plus une mutualisation des partenariats et des méthodologies. La coach indique notamment : « Ils ont vraiment leurs spécificités, ils ont plein d'accords... par exemple, on parlait des revenus tout à l'heure, eux ont des accords avec les mutuelles, les médecins conseils que nous on n'a pas (...) Ça a été mis en place par l'équipe de socrate ici à Charleroi qui fait 'plus ou moins' le même travail que nous, dans les grandes lignes. » Compte tenu des difficultés évoquées dans le point 4.3 de ce rapport (qui tiennent au fait qu'un résident s'engageant dans un processus d'insertion professionnelle risque la perte d'allocations stables pour des revenus conditionnés aux respects de normes parfois incompatibles avec sa situation) le croisement de ces deux expérimentations pourrait se révéler tout à fait pertinent.

Ce chapitre sur la mise en œuvre de la réaffiliation sociale au sein des différents projets permet de mieux comprendre comment l'accompagnement se décline en fonction des configurations institutionnelles, en fonction des choix organisationnels et en fonction des territoires d'implémentation. Au sein de ces contextes variés s'est progressivement imposée la figure professionnelle du coach. La dénomination reste d'ailleurs sujette à débat puisqu'elle varie selon les projets allant d'accompagnateur social à coach de liaison. Cela dit, malgré les différences mises en exergue, de nombreux points de convergence dans les pratiques d'accompagnement amènent à penser

¹⁰³ Depuis le 1er février 2018, un projet pilote national de 5 ans a été lancé par l'INAMI pour la remise à l'emploi de personnes en incapacité de travail de longue durée en raison de troubles psychiatriques. Pour ce faire cinq job coach ont été engagés à Charleroi et cinq à Liège, les 2 villes pilotes. Cette 'nouvelle' approche s'appelle l'IPS (Individual Placement and Support). Quid des personnes qui dépendent d'autres indemnités comme le chômage ou les allocations aux personnes handicapées ? A Charleroi, on travaille déjà la réhabilitation à l'emploi avec ce système de job coaching depuis 2010. A Liège, le projet Activation pour des personnes en fragilité psychique existe depuis une dizaine d'années et est assez proche du modèle IPS. Il est géré conjointement par l'Article 23 asbl (qui emploie la coach) et par l'AIGS. [En ligne] <https://wallonie.similes.org/2018/06/22/la-reinsertion-des-personnes-en-souffrance-psychique-le-travail-comme-therapie/>

que l'expérimentation a donné lieu à l'émergence d'une nouvelle mission au sein du dispositif housing first. Au fil des mois et malgré la crise sanitaire et les mesures de confinement, l'accompagnement réaffiliation sociale a trouvé sa place pour les résidents et pour les autres professionnels du travail social.

Conclusion de la partie 1

Les personnes participant à l'expérimentation présentent, comme nous l'indiquent les données statistiques, un certain nombre de vulnérabilités qui doivent être prises en compte dans la mise en œuvre d'un accompagnement visant la réaffiliation sociale. Cela dit il serait maladroit de réduire leur parcours à une superposition de manques et de facteurs de risque. L'expérience de la vie en rue, si elle est déclenchée par une perte progressive des liens sociaux intégrateurs, se caractérise également par une resocialisation. 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.

Dans le cadre de l'expérimentation évaluée, les coachs ont 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 holistique ; accompagnement collectif favorisant la capacitation ; ouverture sur l'extérieur dans une visée de ré-affiliation ; solidification de partenariats avec des institutions et des associations susceptibles de donner aux résidents un maximum de ressources au-delà du housing first ; sensibilisation du tissu social, professionnel et culturel local aux caractéristiques de ce public qui ne porte pas que des stigmates mais qui présente aussi de nombreux talents.

Face à la diversité et la complexité de la tâche, le coach doit pouvoir 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. Pour toutes les raisons évoquées plus haut, il s'agit sans nul doute d'un avantage. On soulignera l'attention particulière portée par l'équipe de coachs de Bruxelles au développement d'une dynamique collective et d'une ouverture sur l'extérieur. Force est de constater que les démarches mises en place et allant dans ce sens, portent largement leurs fruits. À ce niveau, des enseignements méritent donc d'être tirés pour l'élaboration d'un modèle commun en matière de réaffiliation sociale. Par ailleurs, il est à noter que cette équipe a bénéficié d'un temps supplémentaire pour développer son approche singulière via un autre projet d'un an qui a précédé celui que nous évaluons. Retenons ici que le temps est une dimension centrale en matière de travail social et plus encore lorsque l'objectif est la ré-affiliation d'un public ayant vécu longtemps en rue.

Les observations effectuées dans ce chapitre amènent à considérer l'importance du réseau d'acteurs qui se forme pour assurer le succès d'une innovation sociale, le réseau d'acteurs internes à l'institution mais également extérieur, sur le territoire. En effet, l'accompagnement ne s'arrête pas à la porte du logement et le travail des coachs consiste justement à ouvrir ces portes. Ainsi, la crise sanitaire et sociale qui a débuté peu de temps après le lancement du projet a-t-elle 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. Certains ont mis 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 réaffiliation 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 termes 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.

PARTIE 2 : LES PRATIQUES DES COACHS AFFILIATION SOCIALE ET LEURS IMPACTS SUR LES RÉSIDENTS BÉNÉFICIAIRES

Le dispositif réaffiliation sociale a été conçu comme un accompagnement holistique, c'est-à-dire permettant d'aborder les problématiques des résidents en intervenant sur plusieurs composantes de leur vie en interaction les unes avec les autres. Dans le cadre de cette recherche et en fonction des données issues de la littérature scientifique sur le sans-abrisme et l'accès au logement durable, six grands domaines clés ont été identifiés : le logement et la vie quotidienne ; le voisinage, la ville et la mobilité ; la santé ; les activités socioculturelles ; l'insertion socio-professionnelle, la formation et le bénévolat ; les relations sociales. Ces derniers constituent les différentes facettes potentielles du champ d'intervention des coachs en réaffiliation sociale étant donné qu'ils contiennent chacun des clés nécessaires à la restauration de liens sociaux intégrateurs. L'on s'intéresse ici tout à la fois à la dimension matérielle de l'occupation du logement, à l'aménagement des relations avec l'entourage, au développement d'attachements aux choses, aux gens, aux lieux, à l'inscription sociale et territoriale des personnes, à leur participation à la cité, à la reconnaissance que cette participation leur apporte. Dans la présente partie de ce rapport nous allons analyser chacun de ces domaines de vie, via une approche statistique tout d'abord sur base des questionnaires administrés aux travailleurs sociaux ainsi qu'aux résidents en début et en fin de projet ; via une approche qualitative ensuite en utilisant cette fois le matériau recueilli dans les entretiens et les questions ouvertes. Il est ainsi possible d'identifier la progression des résidents dans les différents domaines et de la mettre en perspective avec l'implication des coachs dans chacun d'eux.

Il convient tout de même de prendre quelques précautions dans la lecture des résultats en soulignant que si nos analyses permettent d'effectuer des comparaisons entre différents indicateurs en début et en fin de projet, il reste très difficile de mesurer un avancement ou un recul de l'affiliation sociale de façon précise. Tout d'abord, les différentes mesures ont été réalisées après le premier confinement et après le deuxième confinement. Or, la situation sanitaire a eu un effet important sur les trajectoires des bénéficiaires de ce programme comme nous le détaillerons ultérieurement. Il apparaît que les réponses aux questions ouvertes apportées par les personnes accompagnées montrent des avancées notables au niveau des domaines clés abordés dans le cadre de l'accompagnement. Aussi, les différents indicateurs de réaffiliation sociale ressortent assez bien au niveau individuel et subjectif, par contre, ils semblent moins visibles à travers les moyennes chiffrées. Au-delà de ces observations, les données présentées dans cette seconde partie du rapport confèrent un aperçu intéressant et original des différentes pratiques d'accompagnement développées au sein des projets réaffiliation sociale.

Pour aller plus loin, nous souhaitons adopter une approche plus globale et transversale en tirant les enseignements des mesures chiffrées et analyses thématiques effectuées. L'objectif est de dégager plus précisément ce en quoi consiste la mission de coach réaffiliation sociale au regard de ce qui se pratique déjà au sein du housing first. Autrement dit, en passant en revue les enseignements de cette expérimentation de plus d'une année, et tout en prenant les précautions de rigueur imposées par le contexte de crise dans lequel celle-ci s'est déroulée, nous nous efforcerons de dégager les caractéristiques de la mission « réaffiliation sociale » : quelles sont ses composantes ? Sur quels aspects de la vie des résidents se focalise-t-elle ? En quoi se différencie-t-elle des tâches accomplies par ailleurs par les professionnels de l'équipe logement ?

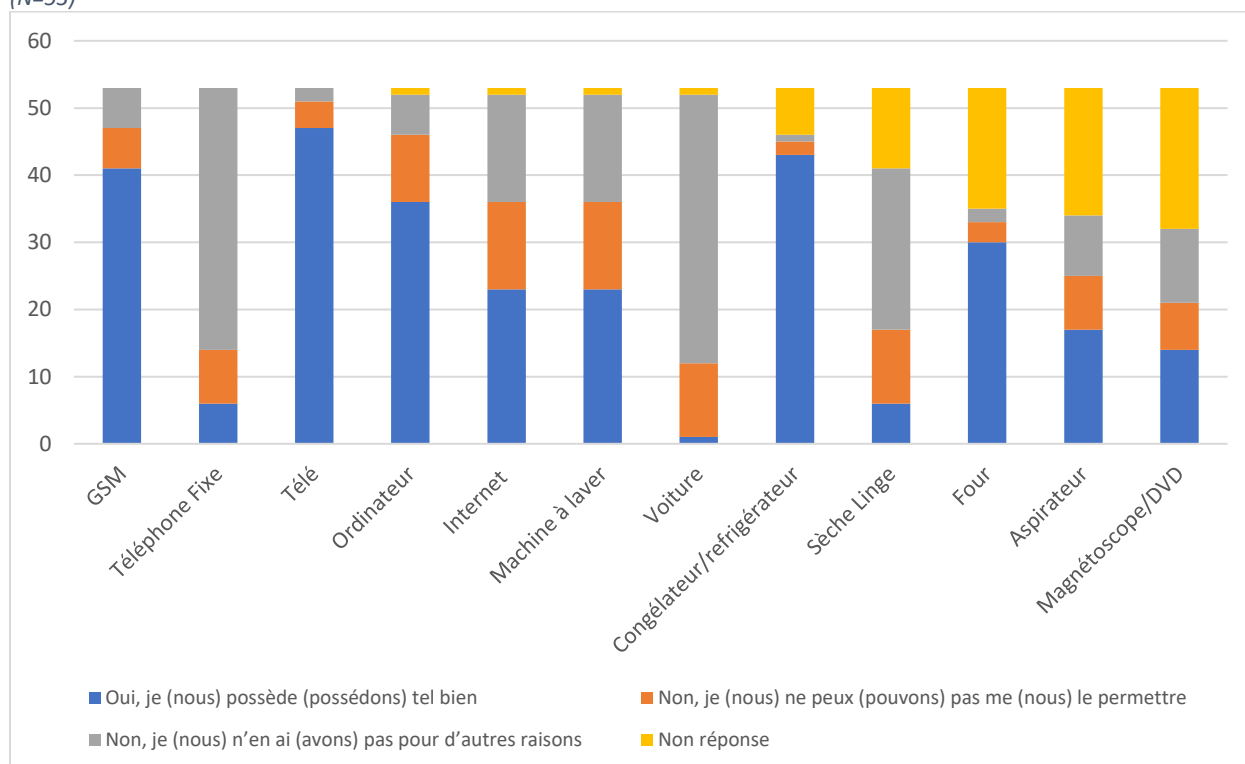
Chapitre 1 : La place de l'accompagnement affiliation sociale dans le rapport au logement et à la vie quotidienne

Ce premier chapitre questionne le rapport au logement, à son équipement, son aménagement et il interroge quelques aspects de la vie quotidienne des résidents. Les domaines d'actions des équipes réaffiliation sociale sont mis en exergue au regard de ce qui se pratiquait déjà auparavant au sein du housing first.

1 Situation des personnes enquêtées sur base des questionnaires leur ayant été administrés

Concernant l'équipement du logement ou l'accès aux biens de consommation liés au logement, le graphique ci-dessous indique que les personnes accompagnées ont plutôt accès à un téléphone portable, à la télévision, à un ordinateur et à un congélateur/réfrigérateur.

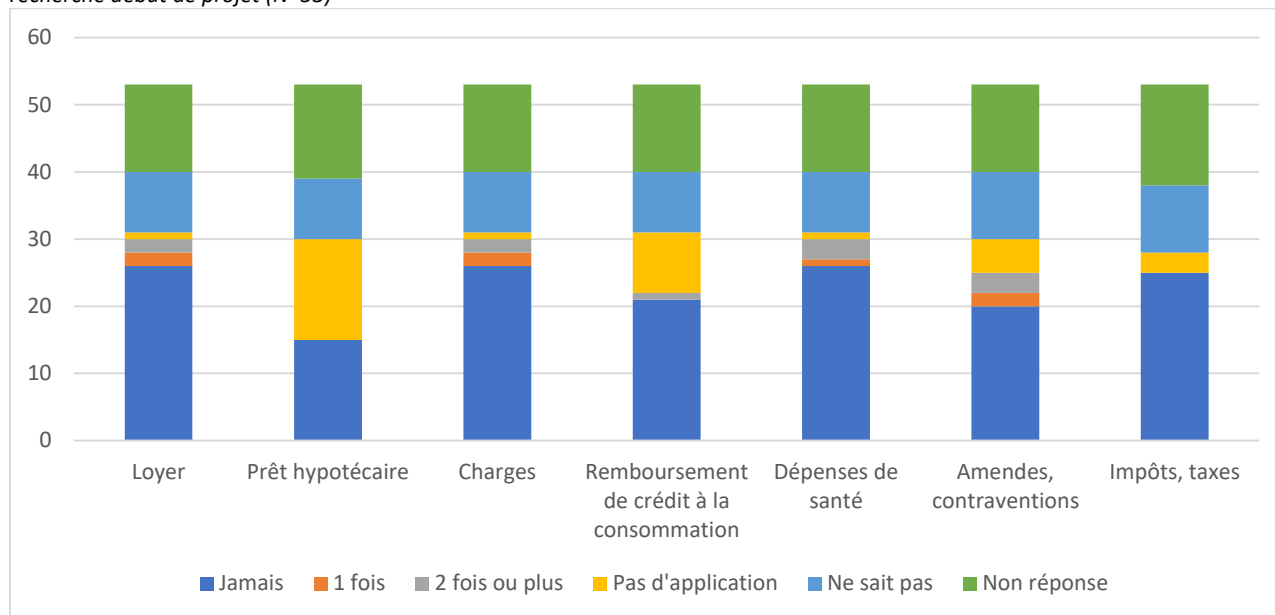
Figure 16 : Equipement du logement de différents types de biens – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)



L'accès à une connexion internet reste quant à lui limité puisque seulement 23 des 53 personnes prises en compte possèdent un accès internet à domicile, 11 personnes répondent qu'ils ne peuvent pas se le permettre. Comme nous l'avons déjà souligné dans ce rapport, ces difficultés d'accès aux technologies numériques qui s'accompagnent, selon les observations des travailleurs sociaux du housing first, de difficultés d'usage, ne sont pas sans conséquence sur le développement des relations sociales, a fortiori dans un contexte marqué par des restrictions fortes au niveau des contacts physiques. Notons enfin que les données en fin de projet sont fort comparables à celles-ci, nous ne les montrons donc pas ici.

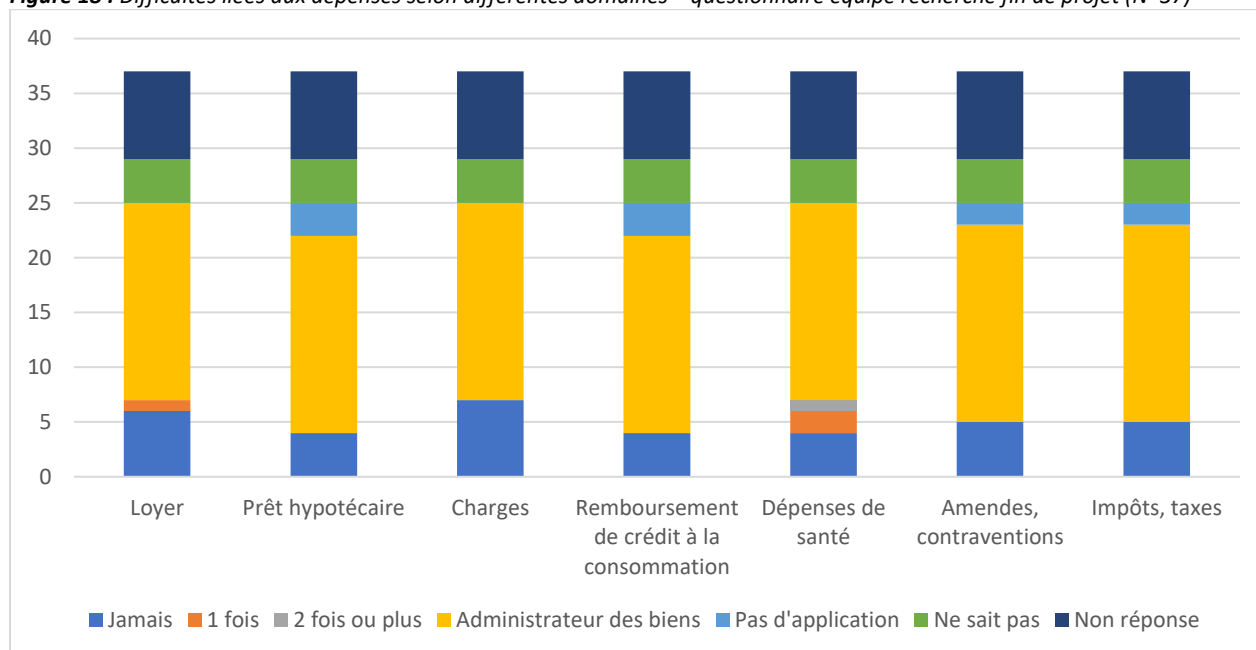
La question des dépenses et des difficultés financières est bien évidemment centrale quand on s'intéresse à la réinsertion des personnes sans-abris. Afin de déterminer les dépenses qui posent problème pour les personnes accompagnées, des questions ont été posées dans ce sens. La figure ci-dessous illustre les réponses obtenues.

Figure 17 : Difficultés liés aux dépenses sur les douze derniers mois, concernant différents domaines – questionnaire équipe recherche début de projet (N=53)



Le trait saillant est ici l'importance des non-réponses et de l'incapacité à répondre (« ne sait pas »). L'explication réside dans le fait que beaucoup des résidents enquêtés (21 au moins) ne géraient pas leur budget et que cette charge incombait à un administrateur de biens ou, plus rarement, à un travailleur social du CPAS. Face à ce constat, le questionnaire a été ajusté pour la seconde mesure de fin de projet et des précisions concernant l'autonomie dans la gestion du budget ont été apportées (avec la possibilité d'indiquer que le budget était géré par une tierce personne). Ce changement s'est avéré nécessaire pour rendre compte du vécu des bénéficiaires du projet.

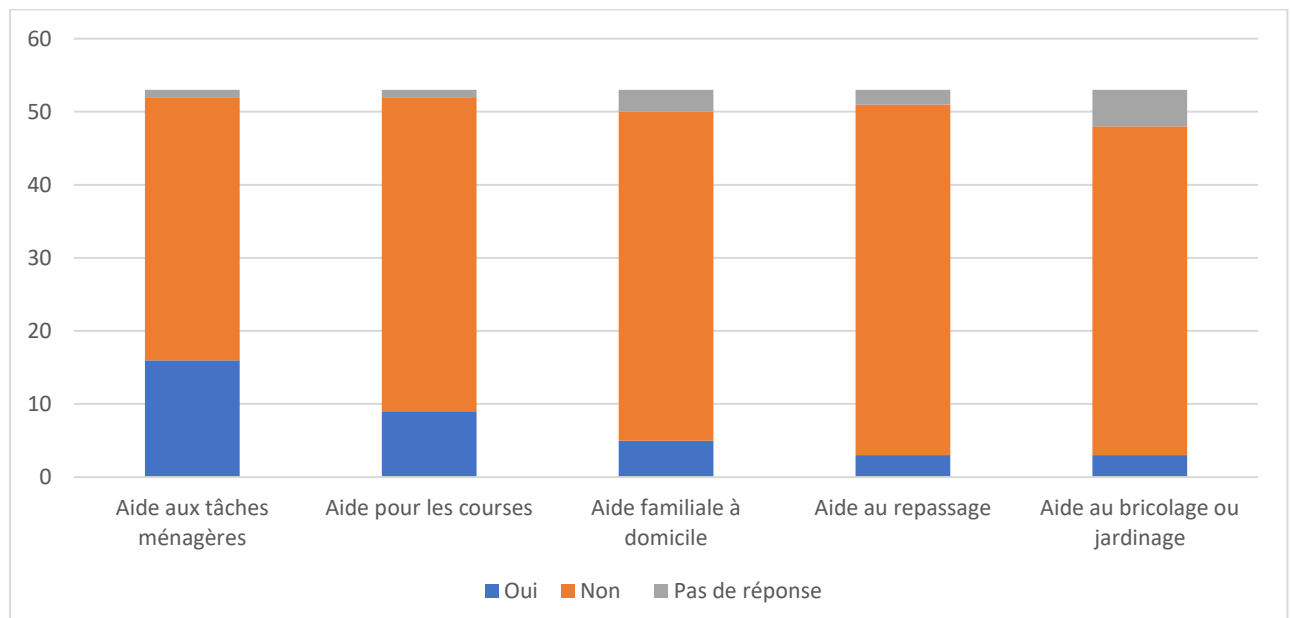
Figure 18 : Difficultés liées aux dépenses selon différents domaines – questionnaire équipe recherche fin de projet (N=37)



Dans le diagramme en barres ci-dessus, la partie jaune montre très clairement la place prise par les administrateurs de biens concernant la gestion des problématiques budgétaires des personnes accompagnées. Même s'il subsiste des personnes ne sachant pas répondre (non-réponses et « je ne sais pas »), ces dernières sont nettement moins nombreuses que lors de la première mesure. D'un point de vue global, l'on observe que la majorité des personnes accompagnées ne rencontrent pas de problèmes significatifs pour payer leurs dépenses courantes. Lorsqu'il y a des difficultés de paiement, elles concernent de façon marginale le loyer et la santé (pour seulement 4 personnes). Ces données confirment l'impact significatif de l'accompagnement dans ce domaine. En effet, la gestion du budget par une tierce personne (souvent un administrateur de bien mais parfois également un travailleur social du CPAS ou de l'équipe housing first) est bien souvent impulsée par les accompagnants housing first lors de l'entrée en logement. Les réponses apportées aux questions ouvertes révèlent que cette option est proposée, discutée et négociée avec les résidents. Certains d'entre eux l'envisagent comme un dispositif permettant de dépasser l'angoisse que génère la gestion de leurs dépenses (qui, dans le passé, a parfois participé à leur entrée dans le sans-abrisme et qui constitue en cela un véritable traumatisme). D'autres sont moins favorables à cette option qu'ils jugent liberticide mais ils s'y plient en partie parce qu'ils ont connaissance du rôle d'intermédiaire que peuvent jouer les accompagnants du housing first en qui ils ont toute confiance. En effet, quelque que soit le cas de figure, les résidents ne sont pas passifs quant à la gestion de leur budget, y compris lorsqu'ils confient cette tâche à un professionnel extérieur. Ils sont en contact régulier avec leur administrateur de bien et lorsque des incompréhensions voire des conflits ont lieu, ils font entendre leur voix avec le soutien de leur accompagnant référent, voire de leur coach qui est bien souvent amené à suppléer ses collègues dans ce domaine comme nous le détaillerons ultérieurement.

Concernant cette fois les aides pour l'entretien du logement, il apparaît sont très peu mobilisés par les personnes accompagnées, seulement 16 personnes sur 53 répondants affirment recevoir une aide pour les tâches ménagères. Cette proportion est encore moins importante pour les autres domaines : aides pour les courses (9), aide familiale (5), repassage (3) et bricolage/jardinage (3).

Figure 19: Utilisation de différentes aides dans l'entretien du logement – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)



Les données en fin de projet sont fort comparables, nous ne les montrons pas ici. S'il n'y a pas d'évolution notables ici, c'est sans doute parce que les résidents n'en ressentent pas le besoin. C'est du moins ce que nous révèlent les échanges informels que l'équipe de recherche a eu avec ces derniers lors de la passation des questionnaires. Il est à noter que le soutien du coach affiliation sociale, qui

consiste entre autres à accompagner le résident dans l'appropriation de son lieu de vie, participe également à l'absence de besoins à ce niveau. Cette dimension sera traitée plus loin.

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet) Logement et vie quotidienne

- *A été grandement soutenu par le coach Affiliation Sociale mais c'est l'équipe logement qui s'est occupée des questions pratiques liées au déménagement.*
- *Het ligt wat meer overhoop nu. Ik was te veel aan het drinken en deed niets meer in huis.*
- *A la base ils (l'équipe housing first) lui ont donné des meubles mais maintenant il fait ses aménagements et achats de meubles tout seul.*
- *In het begin had ik het moeilijk, omdat ik 10 jaar dakloos was geweest. Maar tijdens dat vorige interview toen, was ik daar ook al goed op mijn plaats.*
- *C'est plutôt l' AIS qui gère ses problèmes de logement. « Je vais directement vers eux. Il y a des problèmes d'isolation surtout. »*
- *Le résident déclare : « C'est plutôt M. (l'infirmière) qui me donnait des conseils à ce niveau. »*
- *Des demandes surtout pour le matos de bricolage concernant le logement.*
- *La résidente déclare : « Elle (la coach Affiliation sociale) me parlait, elle triait les papiers, elle triait le linge. L'infirmière du housing first le faisait aussi. »*
- *Il y a clairement un apport matériel de la part des équipes mais la déco intérieure c'est quelque chose que madame fait toute seule parce qu'elle aime faire ça et qu'elle est douée*
- *Ils viennent lui rendre visite (les travailleurs housing first dont le coach) et ça fait du bien*
- *L'équipe housing first a entamé des démarches pour que le résident ait une aide familiale. C'est plutôt l'équipe logement qui s'en charge.*
- *Participation à une activité jardinage (dans le cadre du projet affiliation sociale) qui permet d'améliorer le lieu de vie*
- *Pas de besoin. Les personnes du housing first n'interviennent pas au niveau du logement.*
- *La résidente déclare : « Quand je lui parle d'un problème, elle (la coach) s'en mêle et essaie d'y répondre. En général, c'est mon référent HF qui s'occupe de ces choses-là. »*

2 La place de l'accompagnement dans le rapport au logement et à la vie quotidienne

Il s'agit ici de croiser les regards des coachs affiliation sociale et des résidents accompagnés. Dans un premier temps, nous mettrons donc le focus sur les données issues des questionnaires remplis par les coachs et dans un second temps, sur celles issues des questionnaires administrés aux résidents accompagnés par l'équipe de recherche. Des conclusions seront ensuite tirées sur la place des coachs affiliation sociale et la plus-value de leur accompagnement dans le domaine bien spécifique du rapport au logement et à la vie quotidienne. Mentionnons que ce domaine fait partie de la mission historique de l'équipe housing first dite « classique », laquelle est par ailleurs nommée par les travailleurs sociaux eux-mêmes, « équipe logement ».

2.1 Le point de vue des coachs

Les deux graphiques ci-dessous indiquent que le champ d'actions lié au logement relève, pour la plus grande partie, de l'accompagnement classique apporté par les équipes housing first.

Figure 20 : Domaines d'actions des équipes par rapport au logement et la vie quotidienne - Données équipes début (N=91)

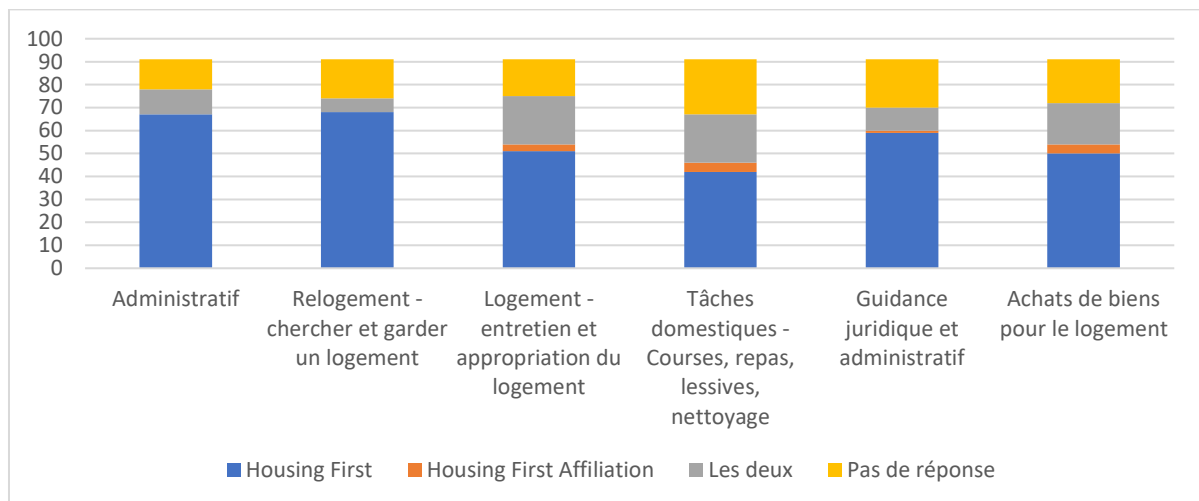
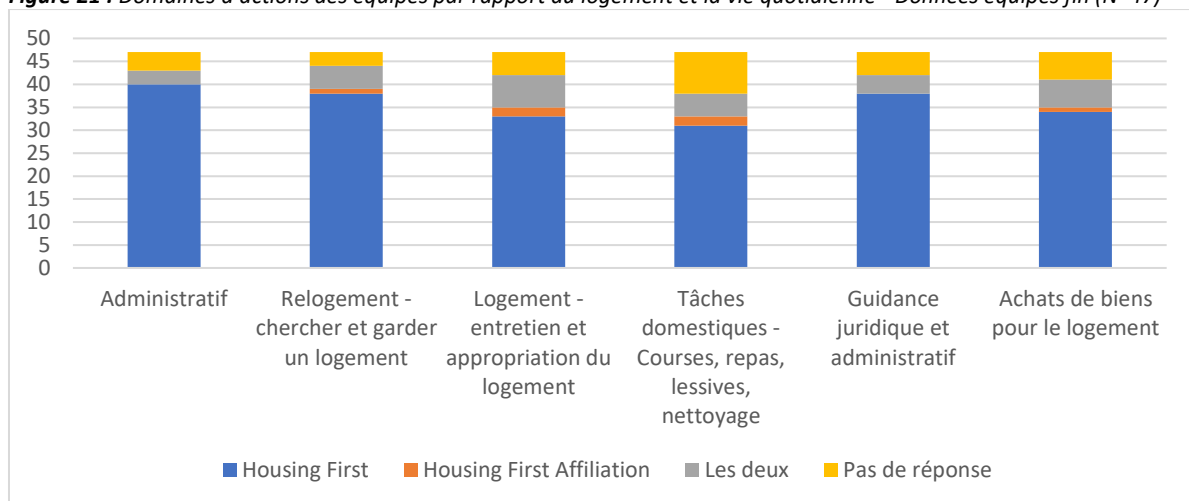


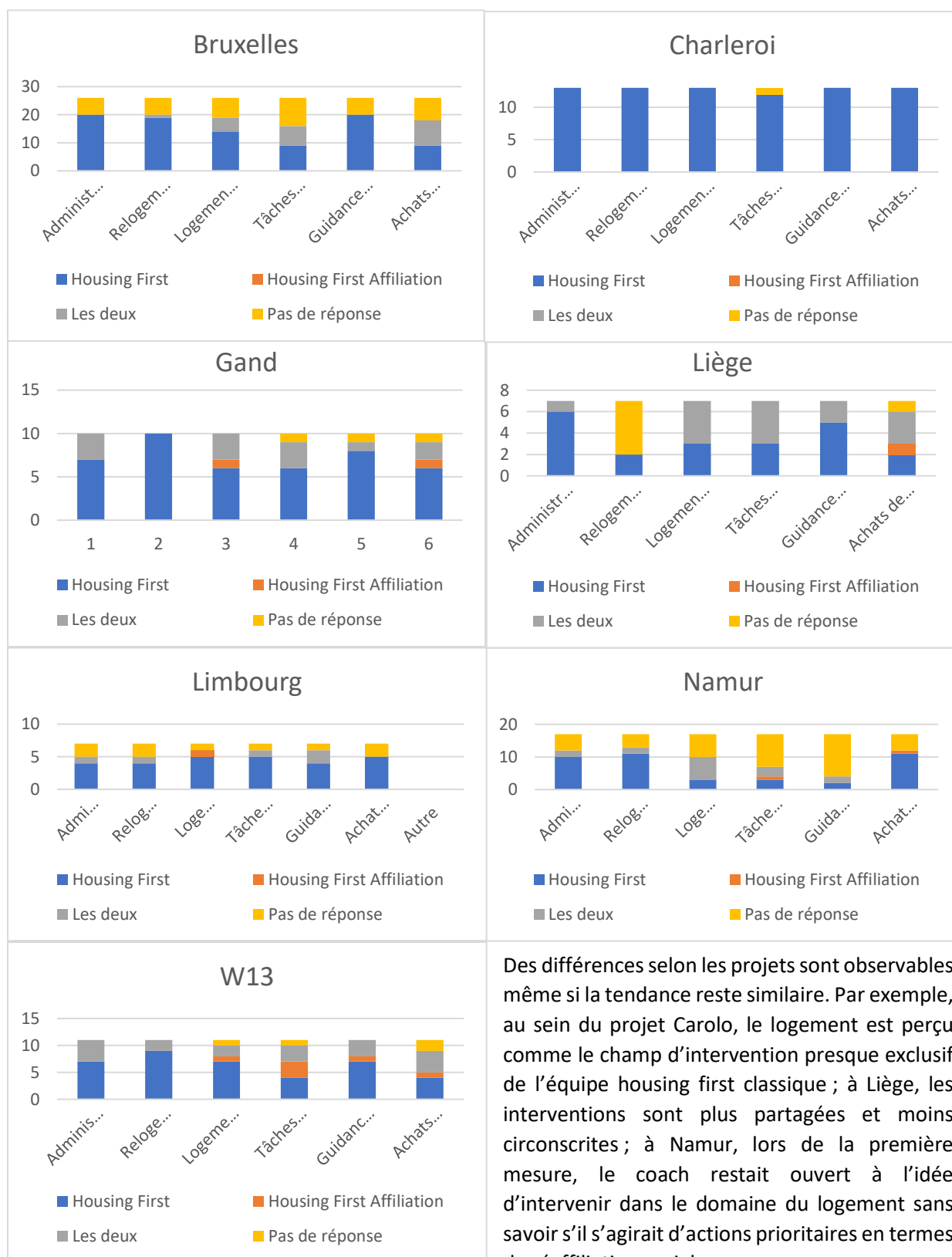
Figure 21 : Domaines d'actions des équipes par rapport au logement et la vie quotidienne - Données équipes fin (N=47)



La spécificité des projets de réaffiliation sociale n'apparaît que légèrement pour ce qui a trait au domaine du logement, même si on observe qu'une part significative de coachs estiment que les deux accompagnements se complètent à ce niveau (comme le démontre la partie grise des barres

représentant les différents niveaux d'intervention). Enfin, l'on ne constate pas d'évolutions notaires entre la première et la dernière mesure si ce n'est une légère baisse des non-réponses. Nous pouvons imaginer qu'au bout d'une année d'expérimentation, les coachs ont développé une réflexivité sur leurs pratiques et sont parvenus à circonscrire clairement leur mission. Les tableaux ci-dessous proposent une distinction par projet et donc par commune.

Figure 22 : Domaines d'actions des équipes par rapport au logement et la vie quotidienne par ville - Données équipes début (N=91)

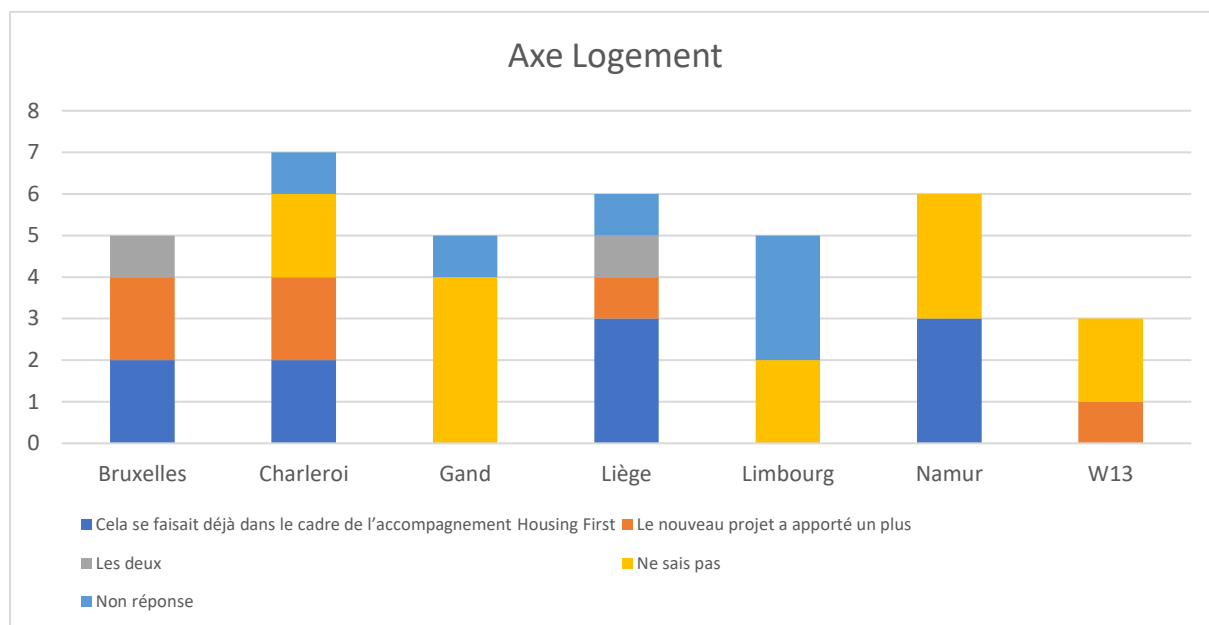


Des différences selon les projets sont observables même si la tendance reste similaire. Par exemple, au sein du projet Carolo, le logement est perçu comme le champ d'intervention presque exclusif de l'équipe housing first classique ; à Liège, les interventions sont plus partagées et moins circonscrites ; à Namur, lors de la première mesure, le coach restait ouvert à l'idée d'intervenir dans le domaine du logement sans savoir s'il s'agirait d'actions prioritaires en termes de réaffiliation sociale.

2.2 Le point de vue des résidents accompagnés

À l'issue de l'implémentation, les résidents accompagnés ont une vision très variable de l'impact de l'accompagnement réaffiliation sociale dans le domaine du logement, selon la commune d'appartenance et le projet concerné. Le graphique ci-dessous en donne un bon aperçu.

Figure 23 : Appréciation des personnes accompagnées de l'impact de l'accompagnement (réaffiliation sociale vs classique) dans le domaine du logement et de la vie quotidienne – Questionnaire équipe recherche fin de projet (N=37)



Dans la légende, la proposition 'les deux' signifie que les deux accompagnements combinés ont apporté un plus aux yeux de la personne enquêtée.

C'est à Bruxelles et à Charleroi que l'on trouve la plus grande part de résidents estimant que les actions mises en place dans le domaine du logement depuis le début du projet ont apporté un plus. La proportion des personnes ne sachant pas répondre à la question est particulièrement importante à Gand, au Limbourg, à Courtrai et à Namur. Toujours à Namur ainsi qu'à Liège, près de la moitié des résidents enquêtés indiquent que les actions mises en place dans le domaine du logement existaient déjà dans le housing first classique. Ces données ne sont pas étonnantes si l'on considère que les actions sur le logement font partie de la mission historique du housing first.

3 La place du dispositif réaffiliation sociale dans le domaine du logement

Le domaine du logement, qu'en disent les coachs ? La plupart d'entre eux s'accordent pour reconnaître que ce domaine de vie ne fait pas partie de leur champ d'intervention privilégié. En effet, il s'agit du cœur d'intervention de l'équipe classique du housing first, dénommée non sans raison « équipe logement » au sein des différents projets.

« [On ne traite] pas vraiment [ce domaine]. Nous on a cette chance vraiment de pouvoir être affilié seulement à l'affiliation sociale et donc de ne pas avoir à travailler sur toutes les questions ni du logement ni du social, ni du médical. Tout ça c'est très clair que ce n'est pas nous. Forcément les gens nous posent parfois des questions et puis en fait des fois ils reviennent en disant 'ah oui mais ce n'est pas toi qui fais ça, je dois aller voir mon assistant social' donc ça c'est gai. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

« Bij situaties of dossiers waar je het gevoel hebt dat er een zekere basis is (we weten hoe we moeten wonen in ons huis en hoe we ons huis moeten onderhouden, de papierwinkel is in orde, ze vinden rust) kan je een stap verder gaan, bijvoorbeeld richting werk of activering. In sommige situaties [waar dat niet het geval is,] is het eerder wooncoach dan herverbindingscoach. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

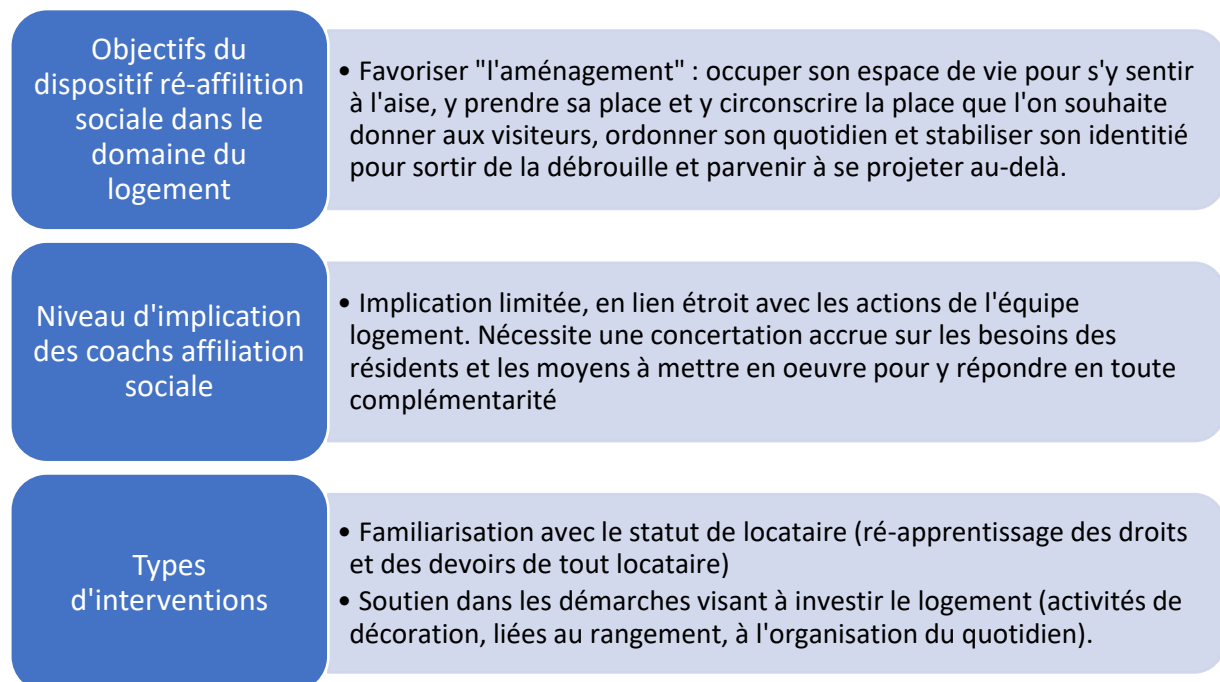
Les chiffres corroborent ce constat comme nous l'avons observé plus haut. Pour autant, ils ne permettent pas de conclure que le dispositif réaffiliation sociale n'a aucun rôle à jouer en la matière. Si le logement ne constitue visiblement pas un champ d'action spécifique (dans la mesure où les résidents sont peu enclins à déclarer que l'accompagnement a apporté un plus à ce niveau), l'on observe tout de même qu'un nombre important d'enquêtés estiment que même si des actions étaient déjà entreprises dans le cadre de l'accompagnement logement, l'accompagnement affiliation sociale a apporté un soutien supplémentaire (ce qui correspond à la réponse « les deux », soit à la partie grise des barres dans les graphiques). Les résultats chiffrés laissent donc penser que les deux accompagnements sont, pour ce domaine, complémentaires.

Les données qualitatives le confirment puisqu'il apparaît que l'intervention des coachs dans ce domaine s'appuie largement sur des actions communes, des collaborations, des complémentarités avec l'équipe logement. A Namur comme à Charleroi, des collectifs sont mis en place pour clarifier les droits et devoir d'un locataire. Ils prennent la forme de « conseils des locataires » ou d'ateliers ludiques. Les coachs de Limbourg, Gand et Liège interviennent beaucoup au domicile des personnes. Elles passent de long moment avec les résidents, les soutiennent dans la mise en ordre de leurs papiers, dans l'aménagement de leur intérieur. Elles les aident à s'organiser en vue de réaliser un projet qui leur tient à cœur.

« Je pense à une personne qui a plein de demandes mais une demande qui revient tout le temps, c'est de retourner en Algérie. Donc ça c'est le gros projet avec cette personne-là. Et je le lui dis : avec vous je fais ça, on va faire le passeport. Après, il y a plein de petites étapes, par exemple, jeudi prochain je vais chez elle pour l'aider à trier ses papiers, [...] il y a plein de documents dont elle a besoin pour faire son passeport. De toute façon, pour l'instant, ce n'est pas tout de suite qu'elle va retourner en Algérie à cause du contexte, donc on a le temps de faire ces choses-là et elle, il lui faut beaucoup de temps. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Liège]

Cette 'mise en ordre' est un prétexte pour favoriser l'ancrage du résident dans le présent, dans son quotidien et réinvestir ses perspectives d'avenir.

Figure 24 : La réaffiliation sociale dans le domaine du logement



Comme le souligne la coach bruxelloise, relativisant ainsi son précédent témoignage « nous, sur le logement on travaille l'investissement dans le logement, la manière d'habiter son logement. » Il est à noter que les coachs qui investissent le plus la dimension du logement sont aussi ceux qui sont le plus

souvent amenés à intervenir en complémentarité avec les professionnels de l'équipe logement, les risques d'entrelacement et donc de confusion entre les deux missions deviennent de ce fait plus grands. Dans ce domaine de vie, les coachs affiliation sociale doivent être en mesure de renvoyer les sollicitations des résidents vers l'équipe logement lorsque cela s'avère approprié, les prérogatives de la réaffiliation sociale n'étant à ce niveau pas des plus précises. Dans le projet de Gand, les deux coachs de réaffiliation sont également employés à mi-temps comme accompagnateurs en matière de logement.

4 Quelques exemples de pratiques inspirantes tirés des différentes expérimentations

Les problématiques liées au logement et à la vie quotidienne sont plutôt prises en charge par l'équipe classique du housing first (ou équipe logement). Lorsque les coachs réaffiliation sociale s'en occupent, c'est plutôt dans le cadre du suivi individuel et en collaboration étroite avec les autres travailleurs sociaux du housing first, voilà pourquoi ce domaine de vie n'est que très peu mis en valeur par les données statistiques. Pour autant, les entretiens réalisés avec les coachs révèlent quelques actions inspirantes qui méritent d'être mises en avant. Ces dernières permettent au résident de s'approprier son logement, de s'y sentir bien, d'y développer des habitudes, de structurer son quotidien de façon à le rendre aussi agréable que possible.

<p>À Bruxelles, les coachs accompagnent le résident dans l'aménagement de son lieu de vie en fonction de ses envies et de ses moyens. Pour ce faire, ils amorcent une collaboration avec une nouvelle équipe transversale aux 4 projets spécialisée dans ce domaine.</p>	<p><i>« Au niveau du logement, ce qui vient de se créer et avec qui on va très certainement travailler aussi c'est une équipe transversale aux 4 projets qui s'occupe seulement de la logistique et des aménagements des logements. Ça c'est super gai parce que du coup il y a un stock qui va être mis à disposition des gens. »</i></p> <p><i>« Nous on fait tout ce qui est aménagement, par exemple on fait la peinture, on transforme un peu l'intérieur (...), là on est en train de trouver des choses pour changer le mobilier ou tout ça (...) c'est-à-dire que maintenant on a l'équipe logistique qui a un stock de mobilier, on n'a pas encore fait appel à eux mais on va pouvoir commencer. Actuellement, on organise ça avec les locataires, on essaie de voir combien ils peuvent mettre, on voit s'ils ont un administrateur de biens et on trouve. »</i></p>
---	---

<p>À Liège, la coach accompagne le résident dans la gestion de son quotidien. Elle ne se limite pas à des conseils mais chemine avec lui dans ce processus d'apprentissage. Il est à noter que l'action qui est actuellement individuelle, pourrait à l'avenir prendre une dimension collective</p>	<p><i>« Cette personne, elle ne sait pas cuisiner, elle reçoit des colis, et elle a un peu des problèmes avec la gestion de son argent. Donc je lui ai proposé de venir chez lui les jours où il reçoit son colis et de l'aider à faire la liste de ce qui lui manque pour faire un repas, on va faire les courses comme ça, ça lui apprend à gérer son budget, et après on cuisine pour le soir par exemple. Il y a ce genre de projets individuels qui se mettent en place. Par la suite, ils pourraient devenir collectifs parce qu'il y a d'autres personnes qui auraient des besoins similaires. C'est juste que pour l'instant, cette personne est très preneuse, elle sera là aux RDV, les autres pas forcément. Mais par la suite, quand les choses vont se rétablir, ça pourrait devenir collectif. »</i></p>
--	--

<p>De coachs van Gent helpen deelnemers met enkele administratieve taken en met het verkennen van de buurt.</p>	<p><i>«Als herverbindingscoach, maar dat is standaard bij mij, zorg ik dat iedereen die nieuw is, ingeschreven is bij het gezondheidscentrum, dat het eerste wat ik doe. Wij zetten daar altijd op in bij Housing First.»</i></p>
--	---

	«Als ik een nieuwe gast heb, ga ik ook snel met die gasten al tonen van kijk hier is het buurtcentrum. Hier kun je eten, hier is dit. Maar dat is dan meer standaard als wooncoach.»
--	--

Il est à noter que tout, dans ce domaine de vie, ne se joue pas au niveau de l'accompagnement individuel. Des collectifs ont également été mis en place comme le démontre l'exemple ci-dessous, ce qui permet aux résidents, de faire émerger des problématiques communes, des expériences partagées et de prendre conscience du fait que les épreuves qui jalonnent l'accès durable au logement ne sont pas liées à des incapacités individuelles mais sont à considérer dans un contexte social plus global.

<p>À Namur, le coach a mis en place un atelier collectif en collaboration avec le capteur logement du relais social. Il s'agit de sensibiliser les participants à leurs droits et leurs devoirs en tant que locataire. Comme il le précise lui-même chacun y amène son expertise : des connaissances juridiques pour le capteur logement, les compétences en animation pour le coach et des savoirs expérientiels pour les résidents.</p>	<p>« J'ai organisé un partenariat avec le capteur logement de Namur et ce qu'on propose c'est justement, à partir de demain, un atelier jeu de société sur le logement. C'est un jeu qui s'appelle 'qui joue loue'. On parle des factures énergétiques, de l'entretien du logement. C'est un style de monopoly et on a des personnages qu'on a adapté à la situation belge parce que le jeu est français. C'est plutôt un jeu de questionnement où on va s'interroger et apprendre, par exemple : si je mets des ampoules écologiques dans mon logement, combien je vais gagner sur ma facture d'électricité ? Voilà, la parole est libre, ça permet le partage d'expérience (...) Elle [le capteur logement] est agent immobilier, elle a une expertise au niveau du bail, du droit concernant la location aussi, c'est intéressant pour donner les bonnes infos. Moi, je serai là en tant qu'animateur, pour instaurer une relation de confiance avec les personnes, le capteur logement ne connaît pas forcément toutes les personnes qui vont venir et elle sera plutôt que là pour transmettre des savoirs en matière de lois. Et les participants pourront apporter leur vécu. »</p>
--	--

Plus globalement, il s'agit ici de faire se rencontrer le fait d'être chez soi – c'est ce que permet le housing first : bénéficier d'un logement stable plutôt que d'une succession d'habitats précaires – et le fait de se sentir chez soi. Cette dimension renvoie à ce que Pascale Pichon appelle « les aménagements matériels ». Et c'est à ce niveau que les coach réaffiliation sociale ont un rôle à jouer.

Chapitre 2 : La place de l'accompagnement affiliation sociale dans le rapport au voisinage, à la ville, à la mobilité

Ce second chapitre questionne le rapport au voisinage, à la ville et à la mobilité. Les domaines d'actions des équipes réaffiliation sociale sont mis en exergue au regard de ce qui se pratiquait déjà auparavant au sein du housing first.

1 Situation selon les personnes enquêtées sur base des questionnaires leur ayant été administrés

Le graphique suivant reprend les différentes activités que les résidents accompagnés effectuent de manière plus ou moins régulière. Il apparaît que les activités strictement utilitaires tels qu'aller faire les courses, aller à la banque ou aller chez un médecin ou un pharmacien, sont assez régulièrement effectuées. A contrario, il est peu fréquent que les personnes enquêtées aillent au café ou au restaurant. De même, elles vont rarement voir des amis et fréquentent peu les espaces verts, les centres sportifs, les cinéma et les salles de concert. Enfin, l'on observe que la moitié des répondants fait des balades entre une fois par semaine ou par mois. Les activités pratiquées sont donc essentiellement utilitaires et plutôt solitaires.

Figure 25 : Utilisation des services ou espaces de la ville – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)

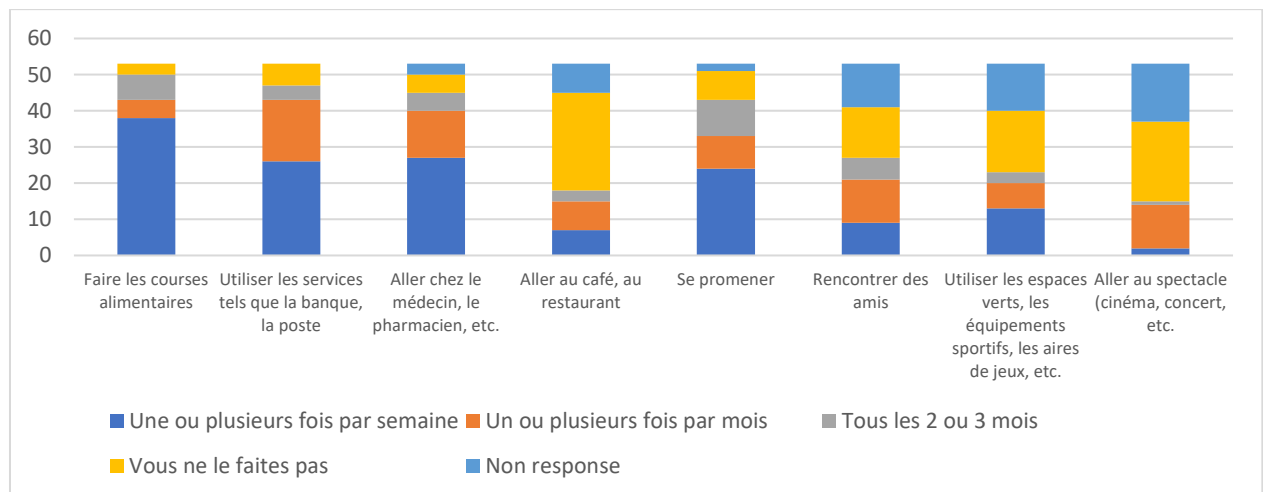
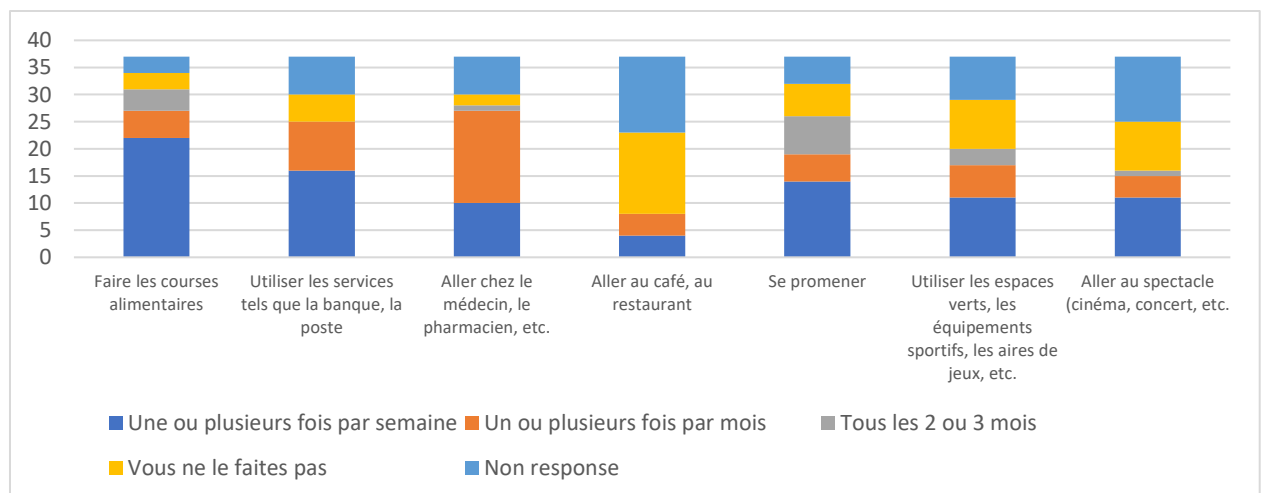


Figure 26 : Utilisation des services ou espaces de la ville – questionnaire équipe de recherche en fin de projet (N=37)



La mesure effectuée en fin de projet débouche sur des données fort comparables, mais on peut voir une légère augmentation des personnes répondant qu'elles vont plus souvent au cinéma ou à un concert. Au vu des restrictions sanitaires qui ont profondément impacté le secteur de la culture, il s'agit d'un résultat encourageant.

Concernant cette fois les relations de voisinage, la mesure en début de projet nous en donne une image assez clivée avec d'un côté des résidents qui indiquent entretenir avec leurs voisins des relations bonnes ou moyennement bonnes, et de l'autre des résidents (20 sur les 53) qui prétendent n'avoir aucune relation avec ces derniers. En outre, il apparaît que seulement 13 personnes ont été invitées par leurs voisins et 14 ont invité leurs voisins chez eux.

Figure 27 : Relations de voisinage – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)

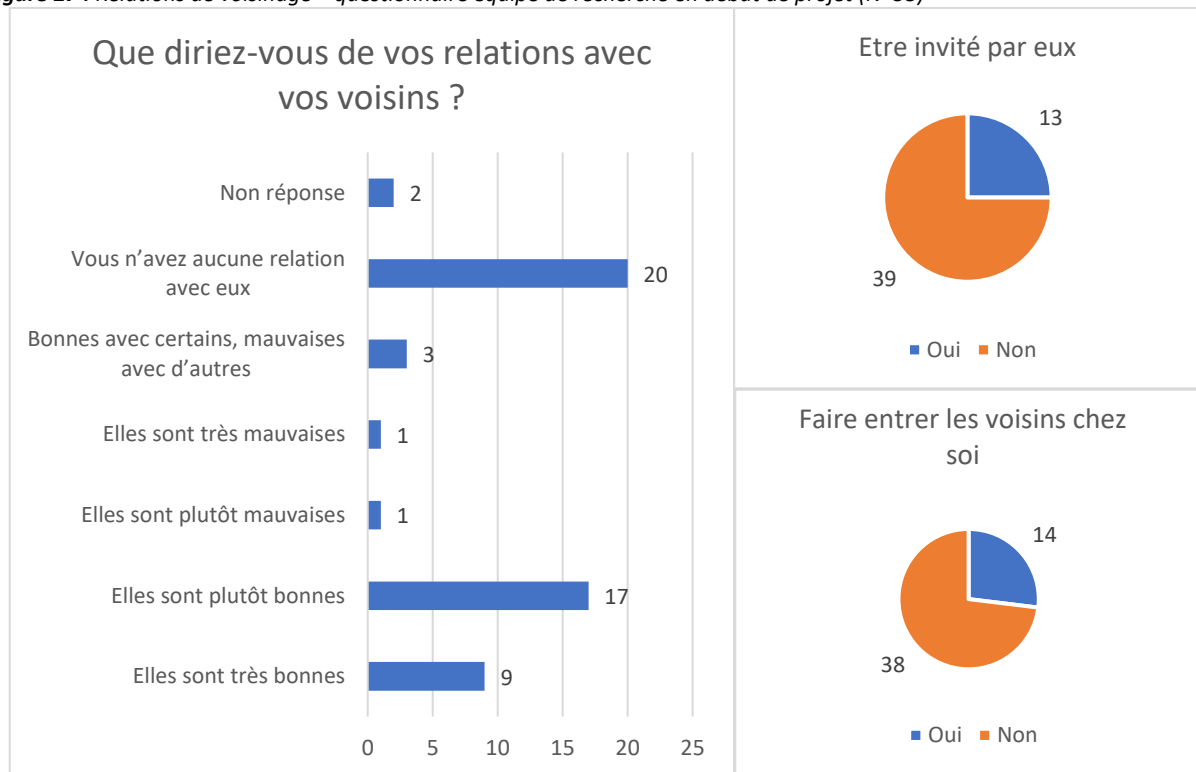
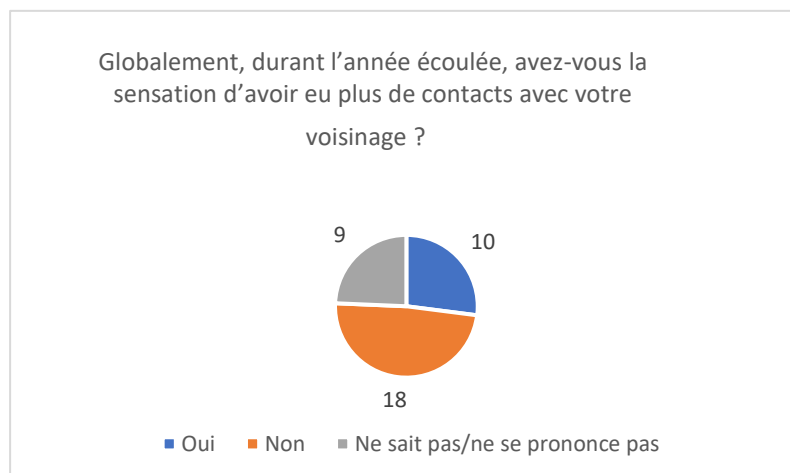


Figure 28 : Evolution des relations de voisinage – questionnaire équipe de recherche en fin de projet (N=37)

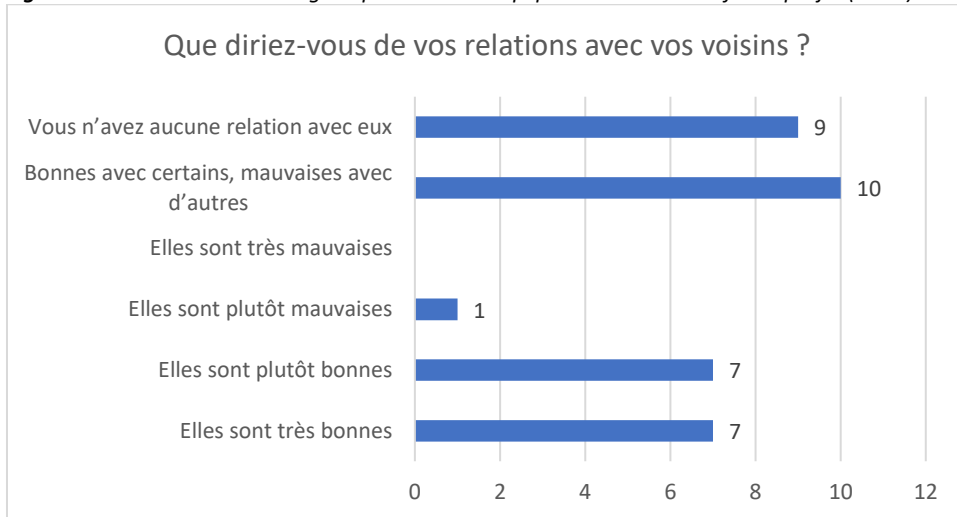


En fin de projet, 18 résidents sur 37 indiquent que leurs relations avec leur voisinage n'ont pas changé.

A contrario, environ un quart des résidents enquêtés répond que ses relations avec les voisins se sont améliorées. Un autre quart ne se prononce pas.

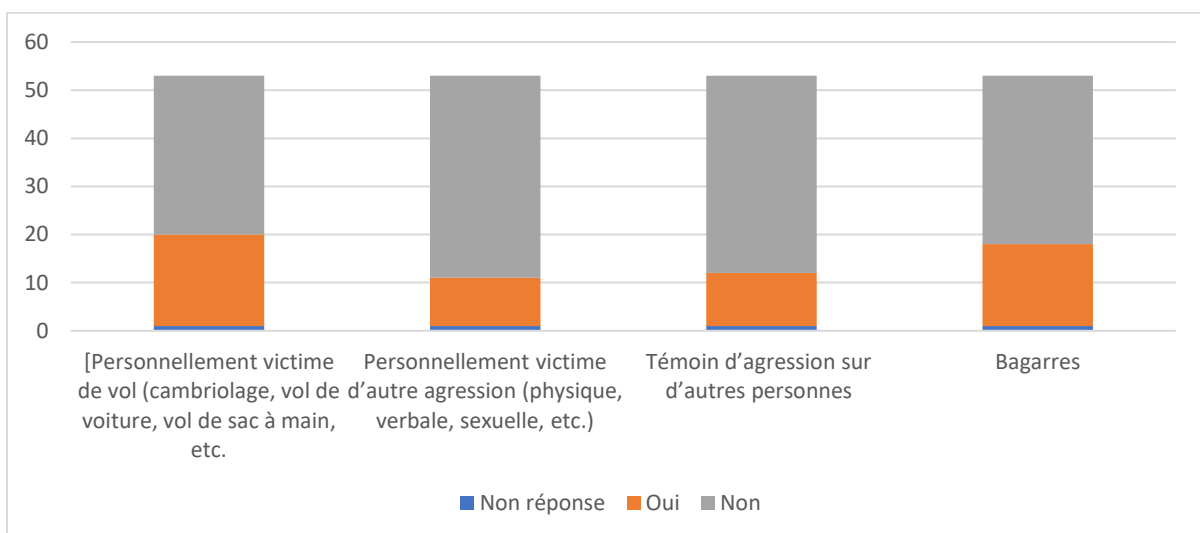
L'appréciation des relations de voisinage apparaît légèrement moins clivée en fin de projet, le plus grand groupe retient cette fois plus de nuance dans les relations (« bonnes avec certaines, mauvaises avec d'autres »). 14 personnes sur les 37 estiment que leurs relations sont au mieux plutôt bonnes, et 9 indiquent qu'ils n'ont aucune relation avec leurs voisins si ce n'est pour dire bonjour ou au revoir.

Figure 29 : Relations de voisinage – questionnaire équipe de recherche en fin de projet (N=37)



Nous avons aussi demandé aux résidents s'ils faisaient face à des événements insécurisants au sein de leur quartier d'habitation. Il en ressort que 19 ont été victimes de vol ; 10 ont été victimes d'agression de différents types ; 11 ont été témoins d'agression sur une tierce personne ; 17 personnes ont connu des bagarres.

Figure 30 : Rapport au quartier selon d'indicateurs d'insécurité – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)



La mesure en fin de projet ne montre pas d'évolution significative, nous ne l'exposerons donc pas ici. Il convient de retenir que l'insécurité est loin d'être absente du quotidien des résidents puisqu'une part significative d'entre eux y est encore confrontée sur son lieu de vie. Cela dit, le graphique ci-dessus nous indique également que la majorité des personnes interrogées répondent par la négative (partie grisée de chaque barre) ce qui laisse à penser que le sentiment d'être en sécurité dans le logement est malgré tout prédominant.

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet) Voisinage, ville, mobilité

- *Le résident déclare : « Ça va de mieux en mieux ».*
- *La résidente indique : « J'apporte un soutien à la fille de ma voisine. »*
- *Un résident précise : « Je parle plus avec une personne de mon immeuble en particulier. »*
- *Un résident indique : « L'appart est fort serré alors je les vois plus (les voisins) »*
- *Vroeger had ik heel weinig contact, nu zie ik hen dagelijks. Koffietje drinken, een beetje kaarten, een keer het kub spel gaan spelen.*
- *Mettant en avant l'évolution de ses relations de voisinage, un résident explique : « Avant, je ne faisais pas la part des choses, je me laissais happer par les autres. Maintenant, je me préserve. Mais j'ai toujours des rapports cordiaux avec les commerçants et les personnes qui vivent en rue. »*
- *Suite à un changement de quartier lié à un déménagement, un résident déplore : « Depuis mon déménagement, c'est moins bien. »*
- *Un résident indique s'être toujours bien entendu avec ses voisins.*
- *Le résident et ses voisins se disent juste « bonjour et au revoir » ce qui ne semble pas poser problème.*
- *Evoquant la complexité des rapports aux autres, un résident explique : « J'ai quelques contacts avec F., une personne qui a vécu à la rue et qui est logée comme moi, mais on garde nos distances. » La proximité n'est pas toujours vécue comme une bonne chose quand on parle du chez soi.*
- *Le résident indique : « On se dit juste bonjour et aurevoir » ce qui ne lui pose pas de problème a priori.*
- *Une résidente souligne s'être « toujours bien entendu avec ses voisins », pour elle rien n'a changé à ce niveau.*
- *Pour ce résident, le rapport au voisinage reste très compliqué*

2 La place de l'accompagnement dans le rapport à la ville, au voisinage et à la mobilité

Il s'agit ici de croiser les regards des coachs affiliation sociale et des résidents accompagnés. Dans un premier temps, nous mettrons donc le focus sur les données issues des questionnaires remplis par les coachs et dans un second temps, sur celles issues des questionnaires administrés aux résidents accompagnés par l'équipe de recherche. Des conclusions seront ensuite tirées sur la place des coachs affiliation sociale et la plus-value de leur accompagnement dans le domaine bien spécifique du rapport à la ville, au voisinage et à la mobilité.

2.1 Le point de vue des coachs.

Les équipes réaffiliation sociale ont indiqué avoir entamé un accompagnement spécifique quant à la connaissance des environs (voisinage, quartier et ville) avec approximativement deux tiers des résidents impliqués dans le projet. Même si ce domaine est déjà largement investi par le housing first car très en lien avec la dimension logement, l'on observe que les actions d'accompagnement attribuables spécifiquement à la réaffiliation sociale (partie orange) ou aux deux accompagnements croisés (partie grise) prennent une place significative.

Figure 31 : Domaines d'actions des équipes par rapport à la connaissance des environs - Données équipes début (N=91)

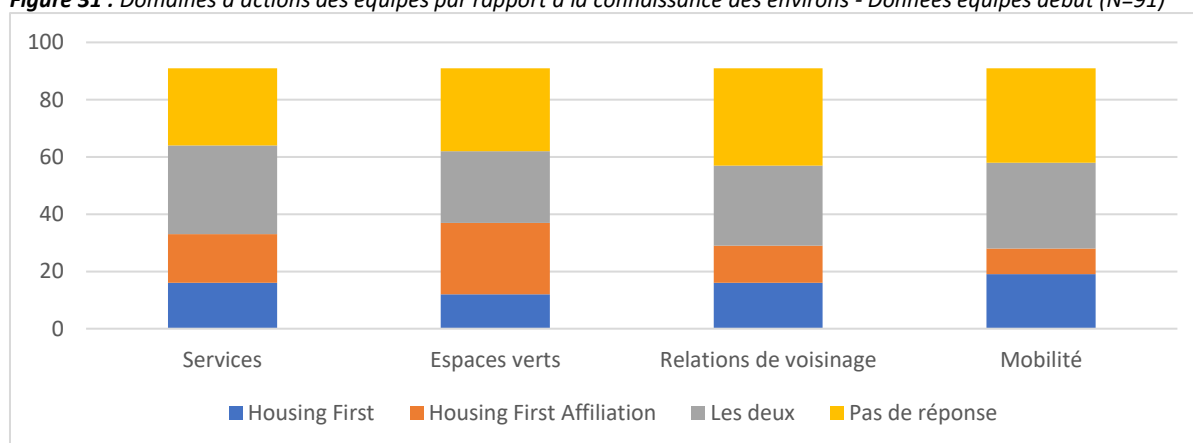
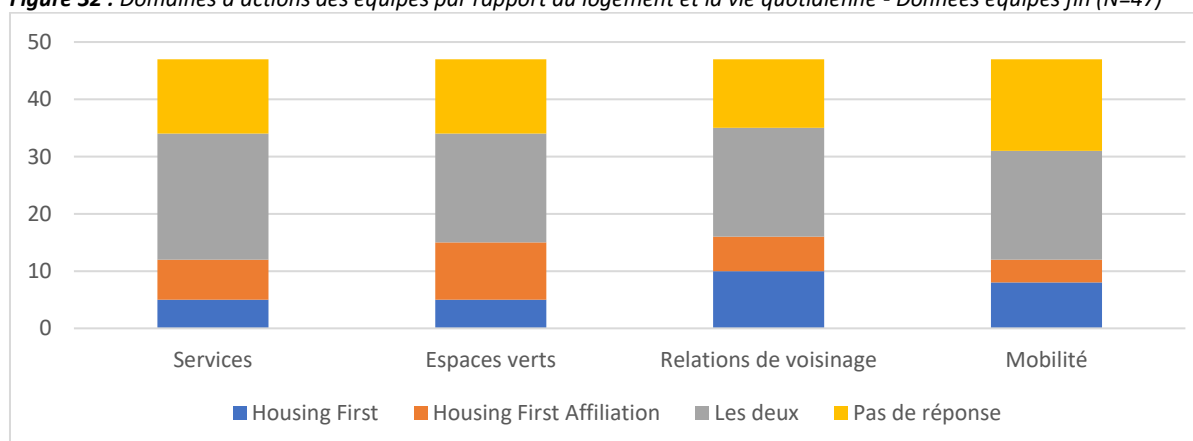


Figure 32 : Domaines d'actions des équipes par rapport au logement et la vie quotidienne - Données équipes fin (N=47)



Services : soutien dans la découverte et l'appropriation des services qui existent dans le quartier d'habitation

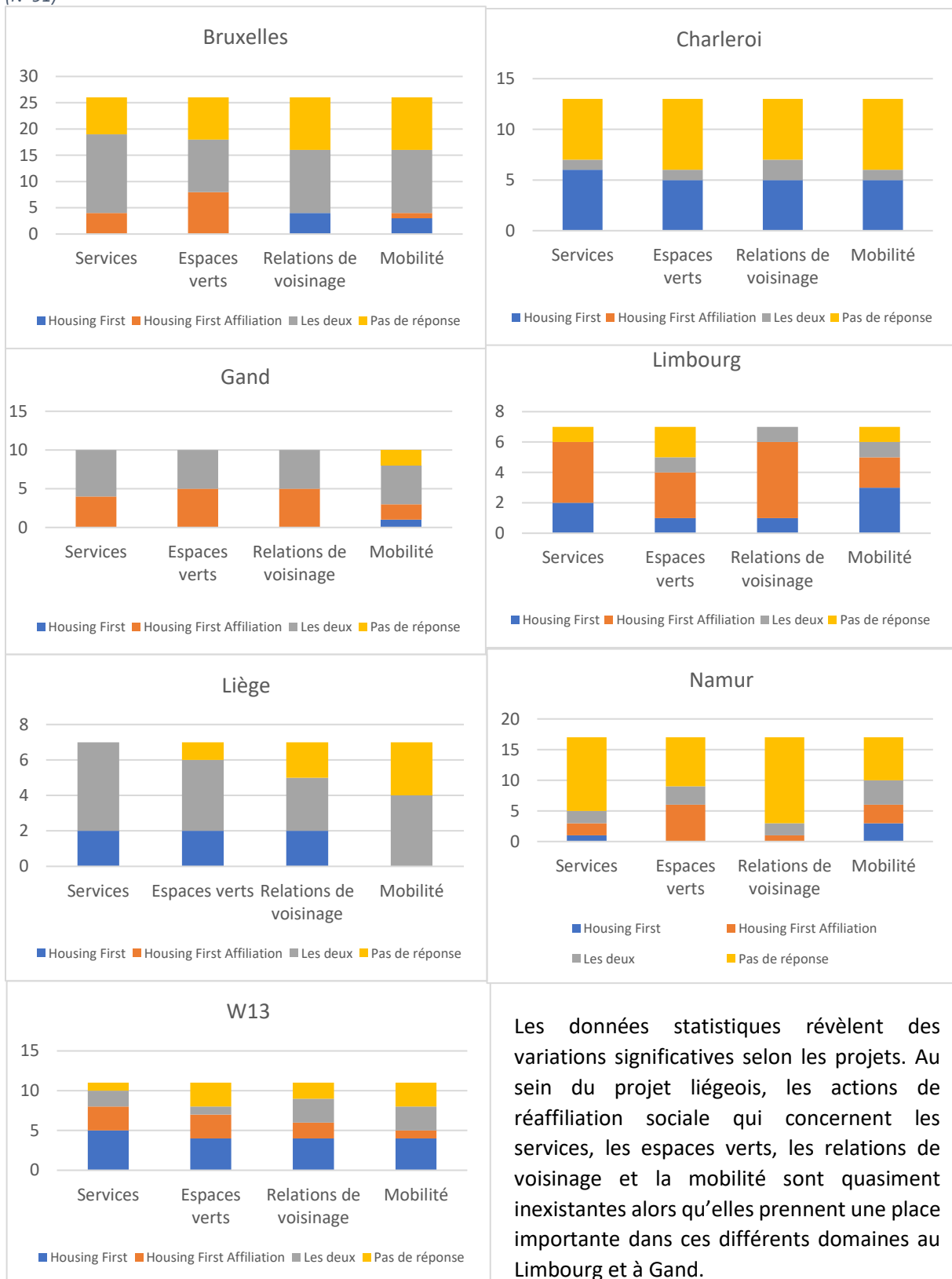
Espaces verts : soutien dans la découverte des espaces verts à disposition dans le quartier et la ville

Relations voisinage : soutien dans la mise en relation avec les voisins ou dans l'amélioration de ces relations

Mobilité : soutien dans le développement de la mobilité (des capacités de déplacement) dans la ville

Le second graphique indique qu'en fin de projet, les proportions restent sensiblement comparables. L'on note juste une petite diminution de la part des non-réponses. Des actions sont entreprises dans ce domaine de vie avec presque 4 personnes sur 5. Les tableaux ci-dessous proposent une distinction par projet et donc par commune, principalement dans le domaine des espaces verts.

Figure 33 : Domaines d'actions des équipes par rapport à la connaissance des environs par ville - Données équipes début (N=91)

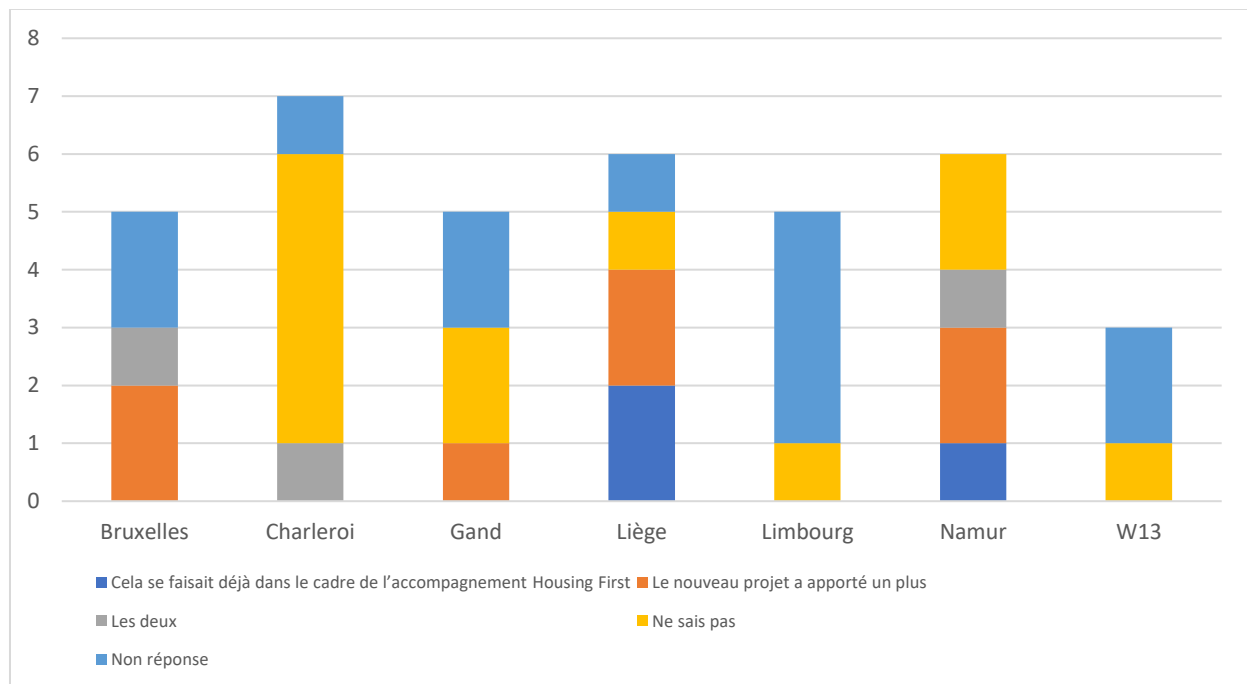


Les données statistiques révèlent des variations significatives selon les projets. Au sein du projet liégeois, les actions de réaffiliation sociale qui concernent les services, les espaces verts, les relations de voisinage et la mobilité sont quasiment inexistantes alors qu'elles prennent une place importante dans ces différents domaines au Limbourg et à Gand.

2.2 Le point de vue des résidents.

A Bruxelles, Liège, Namur et dans une moindre mesure à Gand, une part significative des personnes accompagnées indiquent que le nouveau projet réaffiliation sociale a apporté un plus dans le rapport à la ville, au voisinage et en matière de mobilité. Par ailleurs, il est à noter qu'il n'y a qu'à Liège et Namur que des résidents déclarent que les actions entreprises existaient déjà auparavant dans l'accompagnement classique du housing first. Cela signifie que pour les autres projets, les actions dont il est ici question ont débuté avec l'implémentation (et sont donc innovantes) que celles-ci aient été ou non attribuées au coachs affiliation sociale.

Figure 34 : Appréciations de personnes accompagnées selon le rapport au voisinage, à la ville et à la mobilité en fin de projet – Questionnaire équipe recherche fin (N=37)



Au sein du projet Limbourgeois, les personnes enquêtées n'ont visiblement pas été en mesure de répondre à cette question alors même que les coachs ont prétendu avoir mené des actions portant spécifiquement sur ce domaine de vie (voir figure 33). Il semble donc qu'il y ait eu une mauvaise compréhension de la portée de l'accompagnement réaffiliation sociale à ce niveau ou éventuellement, de la formulation de la question dans le cadre de la recherche.

3 La place du dispositif réaffiliation sociale en matière de voisinage, de rapport à la ville et de mobilité

Le domaine du voisinage, de la ville et de la mobilité, qu'en disent les coachs dans leurs entretiens ? Comme précédemment pour le domaine du logement, les coachs n'interviennent pas massivement à ce niveau. Ils ont cela dit à rôle à jouer plus significatif. Les données statistiques présentées plus haut démontrent pourtant que l'impact du dispositif réaffiliation sociale est plus significatif que ce que les données qualitatives donnent à penser. Sans doute est-ce à mettre en lien avec deux dimensions : les impacts indirects sont importants et l'investissement de l'équipe logement dans ce domaine reste limité ce qui crée un certain vide partiellement comblé par l'intervention des coachs en réaffiliation sociale.

En premier lieu, notons que la question du voisinage reste difficile à traiter quel que soit le projet concerné. Les coachs wallons et flamands, qui ont déployé un accompagnement individuel à domicile plus conséquent que les coachs bruxellois, mettent en avant les relations avec les voisins qu'il faut parfois gérer, lesquelles se révèlent souvent problématiques. Il peut leur arriver d'intervenir à ce niveau mais de façon assez marginale.

« Je n'interviens pas énormément dans ce domaine. Quand on entend parler du voisinage, c'est surtout des plaintes, chez nos usagers consommateurs ou chez nos usagers où il y a du squat. Du coup, à ce moment, c'est plutôt le référent parce que ça a trait au logement du coup. Y'a pas... et ça, c'est vrai, j'en discutais avec une locataire, elle déplorait qu'il n'y ait plus vraiment de contacts entre les voisins. Elle disait que dans son pays d'origine, tout le monde se connaît, les gens rentrent et sortent dans l'appartement, il y a tout le temps du va-et-vient, tu n'es jamais seul, alors qu'ici ce n'est pas du tout comme ça. Chacun est isolé. C'est un gros constat. Les personnes ne vont entrer en contact avec leurs voisins que pour se plaindre. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« [...] je voulais faire quelque chose avec les voisins mais c'est à double tranchant parce que ça conduit à stigmatiser déjà la personne en la réduisant à son passé en rue. C'était donc à double tranchant ce projet là qu'on avait, et pour finir on a dit non. Autant les laisser s'intégrer par eux même et intervenir par la suite si besoin. Mais c'est vrai qu'en général, nous en tout cas on connaît énormément de problèmes de voisinage avec ce type de profil. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

Il semblerait que la résolution de conflits relève plutôt de l'équipe logement lorsqu'elle implique des démarches administratives et/ou juridiques liées à la médiation entre locataires ou à la gestion de problématiques matérielles. Les coachs réaffiliation sociale peuvent quant à eux être amenés à intervenir de façon à favoriser la réconciliation entre voisins via un accompagnement individuel et personnalisé comme c'est notamment le cas à Courtrai ou à Charleroi. Par ailleurs l'ensemble des actions visant à encourager et à consolider les attachements des résidents au sein d'un quartier, dans une perspective d'ouverture vers l'extérieur¹⁰⁴, contribuent à pacifier les relations entre les voisins (si conflit il y a) sinon à les créer quand elles sont inexistantes ou à les enrichir quand elles restent distantes. Bien entendu, ce type d'impact n'est pas mesurable à court terme, et cela d'autant plus qu'une grande partie des activités prévues dans ce sens n'ont pas pu avoir lieu en raison des mesures de distanciation sociale liées à la pandémie de covid-19.

En second lieu, il est à noter que les questions relatives à la ville et à la mobilité sont très larges et peuvent être reliées à des dimensions multiples : amélioration des capacités à se déplacer dans la ville d'un point de vue matériel mais également meilleure connaissance du territoire et de son offre de services, accroissement de l'intérêt de s'y déplacer, etc. La relation entre ville et mobilité peut être interrogée à travers le concept de « motilité » introduit dans les années 90 par le sociologue Vincent Kaufmann¹⁰⁵ qui désigne le potentiel d'un individu (ou d'un groupe) à se déplacer et qui présente par ailleurs des similitudes avec celui de capacités d'Amartya Sen. Appliquée à notre objet, la motilité des résidents se définit par des conditions matérielles limitées (en termes de moyens financiers, de détention d'un permis de conduire, d'accès à un véhicule personnel, d'accès aux transports en commun), des compétences organisationnelles qui le sont également (concernant l'agencement et la planification des activités dans le temps et l'espace et le bon usage des moyens de transport disponibles) et d'une évaluation des possibilités en matière de mobilité biaisée (le déplacement est d'emblée perçu comme complexe ce qui provoque une certaine inertie).

« Par exemple aujourd'hui, avec un locataire, on a été chez lire et écrire, et il ne connaissait pas le coin, je lui ai montré une place qu'il ne connaissait pas, ensuite il ne savait pas quel bus prendre, alors on a été voir les bus, ensuite on a été au relais social et je lui ai fait tout un plan pour qu'il sache où prendre un bus, quelle était la

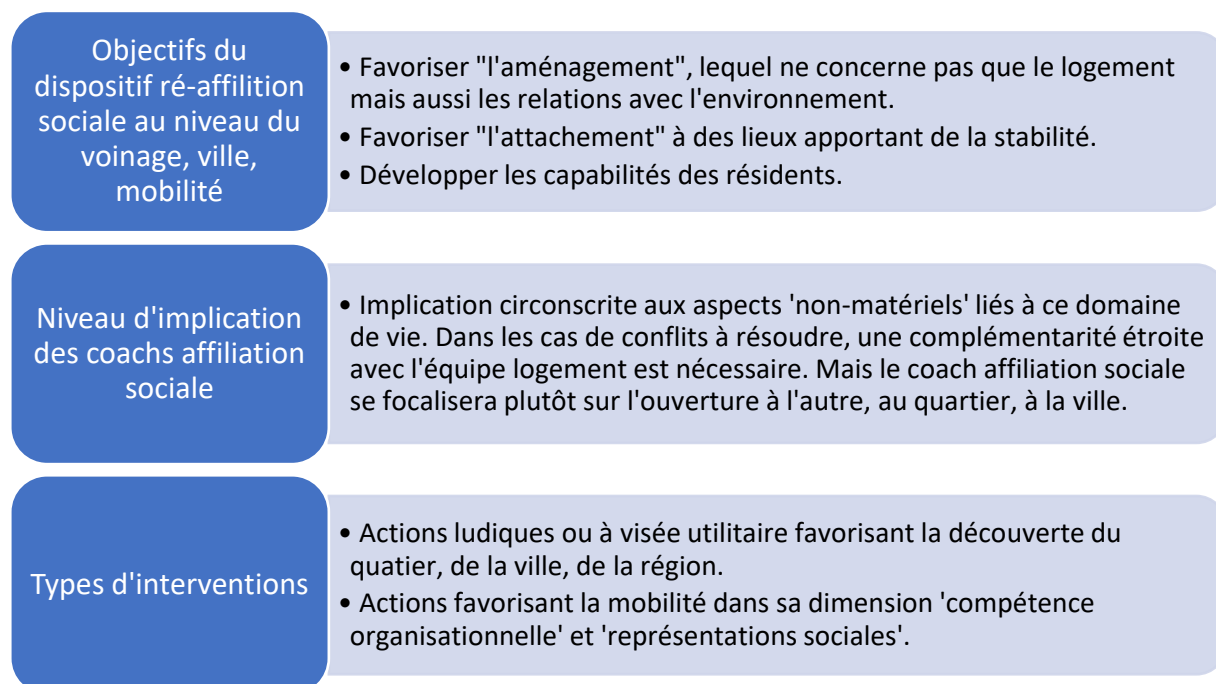
¹⁰⁴ Le projet bruxellois en offre de nombreux exemples mais aussi le projet gantois qui, en collaboration avec l'asbl Kluts, a demandé aux résidents de prendre des photos du quartier dans la perspective d'organiser une exposition mettant en valeur leurs prises de vue.

¹⁰⁵ KAUFMANN, V, RAVALET, E, DUPUIS, E. (2015). *Mobilité et motilité : mode d'emploi*, Editions Alphil. Presses universitaires suisses, Neuchâtel.

démarche à suivre pour arriver à l'heure à son prochain RDV. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

Cette grille d'analyse illustrée par l'extrait d'entretien ci-dessus permet de pointer l'ensemble des leviers potentiellement actionnables dans ce domaine par les coachs réaffiliation sociale, lesquels sont bien plus nombreux qu'il n'y paraît. Parmi ceux-ci, on compte les projets d'apprentissage du vélo envisagés ou développés à Namur et au Limbourg et plus largement, toutes les activités qui permettent de découvrir le quartier, de façon ludique (promenade, pique-nique ou autres) ou dans une visée plus utilitaire (participation à un atelier, à une formation, prise de contact avec un organisme de proximité pour connaître son offre de services, etc.)

Figure 35 : La réaffiliation sociale dans le domaine du voisinage, de la ville et de la mobilité



4 Quelques exemples de pratiques inspirantes tirés des différentes expérimentations

Ce domaine de vie, comme le précédent, renvoie principalement à une caractéristique spécifique du « chez soi » qui est « l'aménagement » étant entendu que celle-ci « 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. »¹⁰⁶

Élément insolite : dans leurs entretiens individuels (données qualitatives), les coachs indiquent qu'ils se chargent relativement peu de cet aspect alors que les réponses apportées au questionnaire (données quantitatives) montrent qu'ils entament des actions à ce niveau sachant que la comparaison de ces données par ville témoigne de fortes différences selon les projets. C'est donc dans les perceptions des résidents qu'il faut aller chercher l'explication. Les réponses apportées aux questions ouvertes nous révèlent que les coachs ont pris une place assez importante dans la sociabilité des

¹⁰⁶ MAURIN Marine (2013). « Vocabulaire du sans-abrisme. Arpenter le domaine du sans-abrisme », in Choppin K., Gardella É. (dir.), Les sciences sociales et le sans-abrisme. Recension bibliographique de langue française. 1987-2012, Saint-Étienne, PUSE, p.168.

personnes du côté wallon, bruxellois comme du côté flamand. Face à l'ampleur des épreuves auxquelles sont soumis les résidents, les visites régulières des coachs permettent de combattre la tendance constatée au repli sur soi. Pour le coach, il s'agit parfois simplement d'aller boire un café avec le locataire, d'organiser un déjeuner dans un restaurant du quartier, d'aller se promener dans un parc à proximité du logement ou organiser une visite à de courtoisie au logement. L'objectif sous-jacent est de tisser des liens afin de faire émerger les envies, les besoins et d'organiser des actions en conséquence. Pour le résident, ces sorties régulières constituent également un moyen de s'approprier le quartier, de découvrir son environnement autrement que dans une visée strictement utilitaire.

<p>In W13 werd een deelnemer begeleid in de band met zijn/haar buren. Er was sprake van overlast en de coach wou mee bekijken op welke manier de deelnemers op een positieve manier kunnen ingezet worden in de buurt.</p>	<p><i>«Initieel was het de bedoeling bij het eerste overlastverhaal om iets met de bewoners te doen en te kijken, op welke manier kunnen we de gasten op een positieve manier inzetten in de buurt zelf waardoor klachten verminderen»</i></p>
---	--

<p>De coach uit Limburg werkt samen met de wooncoachs aan het verkennen van de buurt. Daarnaast organiseerden ze een activiteit voor Burendag.</p>	<p><i>« [We] hebben wijkwerkingen in Hasselt [...] en we zijn nu aan het kijken om de samenwerking aan te gaan om het aanbod dat zij in de wijk hebben ook kenbaar te maken bij onze cliënten en eventueel een eerste stap mee samen te zetten door bijvoorbeeld als verbindingscoach of wooncoach eens mee gaan eten in het wijkrestaurant, samen boodschappen te doen, of samen deelnemen aan een bewonersvergadering.</i></p> <p><i>«[De deelnemers staken een] kaartje in de brievenbus van hun buren voor Burendag. [...] dan hoor ik van een deelnemer dat die daardoor met een buur heeft gepraat en contact gehad.»</i></p>
---	---

Lorsque les coachs indiquent intervenir dans ce domaine c'est plutôt d'un point de vue individuel. Cela dit, on recense aussi quelques initiatives visant à impulser une dynamique de quartier.

<p>À Namur, le coach a mis en place une action 'ramassage des déchets' sur l'initiative d'une résidente. La plateforme 'Wallonie plus propre' a été sollicitée et a apporté sa contribution. Cette action permet aux participants de trouver une place au sein de leur quartier en s'impliquant positivement dans son développement. Il apparaît, au vu de cet extrait d'entretien, que l'action rencontre une adhésion de plus en plus importante et que l'équipe housing first envisage de lui donner plus d'ampleur en sollicitant de nouveaux subsides.</p>	<p><i>« Une fois par mois on fait le ramassage des déchets. C'est une initiative de [nom d'une locataire]. On s'est inscrit au nom du housing first sur la plateforme 'Wallonie plus propre' et on a reçu du matériel pour ramasser les déchets. C'est une action qu'on organise une fois par mois. Et finalement, elle prend de l'ampleur parce que là, je dois même limiter les places étant donné qu'on ne peut être que 4. Donc c'est vraiment cette locataire et son compagnon qui sont à l'initiative du projet et pour l'action que je vais faire demain, ils ne seront même pas là, c'est 4 autres locataires qui participent donc c'est intéressant ! (...) Là, avec l'équipe, on est en train de répondre à un appel à projet pour avoir des fonds, parce qu'on voit aussi à plus long terme, un projet qui prendrait plus d'ampleur. Voilà, je ne vais pas m'étaler sur le sujet. »</i></p>
--	--

Les actions, lorsqu'elles mettent le focus sur la découverte du territoire, peuvent également favoriser la mobilité des participants. En effet, l'objectif n'est pas de limiter le champ d'actions des résidents à leur quartier (sauf si leurs attentes se situent à ce niveau) mais aussi de les ouvrir à de nouvelles opportunités. L'action suivante en donne une bonne illustration.

À Bruxelles, les coachs organisent régulièrement des balades avec les résidents afin d'apprendre à connaître le quartier, la commune et toute la région. Il apparaît que la découverte de nouvelles zones géographiques appelle la curiosité et fait émerger des attentes qui n'avaient jamais été formulées jusqu'à maintenant. La perception de l'espace accessible se fait plus large et les demandes de déplacement plus importantes. Le champ des possibles s'élargit progressivement.

« Les balades c'était une fois par mois, pendant plusieurs mois on a fait ça jusqu'à l'hiver (...) Ce qui est très chouette c'est qu'à travers ces balades, déjà c'était des moments vraiment géniaux pour se reconnecter à la nature, et puis à chaque fois, on a découvert des lieux différents de Bruxelles. A chaque fois on a sorti les gens de ce qu'ils connaissaient pour aller au fin-fond d'Anderlecht par exemple. On est allés, à Jette aussi. Puis finalement, au dernier comité des locataires, les gens ont mis à fond en avant qu'ils avaient envie de faire des excursions dans d'autres villes. Et de prendre le train. On pense que ça a émergé à la suite de ce qu'on a fait parce que ce n'était pas forcément des idées qui ressortaient avant. »

De coachs in **Gent** spreken met de deelnemers van het project of in een buurtcentrum zodat zij een bestaand buurthuis samen leren kennen.

«[G]isterenmiddag zijn we met cliënten naar "Pino" gegaan, een bestaand buurthuis. Met de cliënten proberen we dan naar daar te gaan om de werking te leren kennen en de brug te maken.»

Chapitre 3 : La place de l'accompagnement affiliation sociale dans les relations sociales des résidents

Ce troisième chapitre questionne les relations sociales des résidents. Les actions menées par les équipes réaffiliation sociale dans ce domaine sont mises en exergue au regard de ce qui se pratiquait déjà auparavant au sein du housing first.

1 Situation selon les personnes enquêtées

Au niveau des relations sociales et familiales, les chiffres font ressortir l'isolement dont souffrent les personnes accompagnées. Elles sont minoritaires à avoir des contacts réguliers avec les membres de leur famille puisque seules 17 d'entre elles sur les 53 enquêtées, ont conservé des liens plus ou moins proches avec ces derniers (liens de proximité ou à distance). Concernant les contacts avec les enfants, 9 résidents ont encore des contacts physiques avec eux, un résident seulement précise que son enfant habite sous le même toit que lui et 7 autres résidents ont uniquement des contacts à distance par mail ou téléphone. Nous n'avons pas des informations plus précises sur les enfants non accompagnants ou avec lesquels les parents ne sont plus en contact durant l'enquête. Il apparaît que ce sont les relations d'amitié qui caractérisent le plus le réseau social des résidents accompagnés. En effet, 30 résidents sur les 53 enquêtés indiquent garder des contacts directs avec des ami.e.s et 4 autres par téléphone ou par mail. Par ailleurs, 12 résidents ont un compagnon ou une compagne et 21 fréquentent d'autres personnes sans-abri (dernière barre des graphiques) ce qui révèle que les liens tissés en rue n'ont pas disparu après l'entrée en logement pour une part relativement importante d'entre eux.

Figure 36 : Relations de proximité – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)

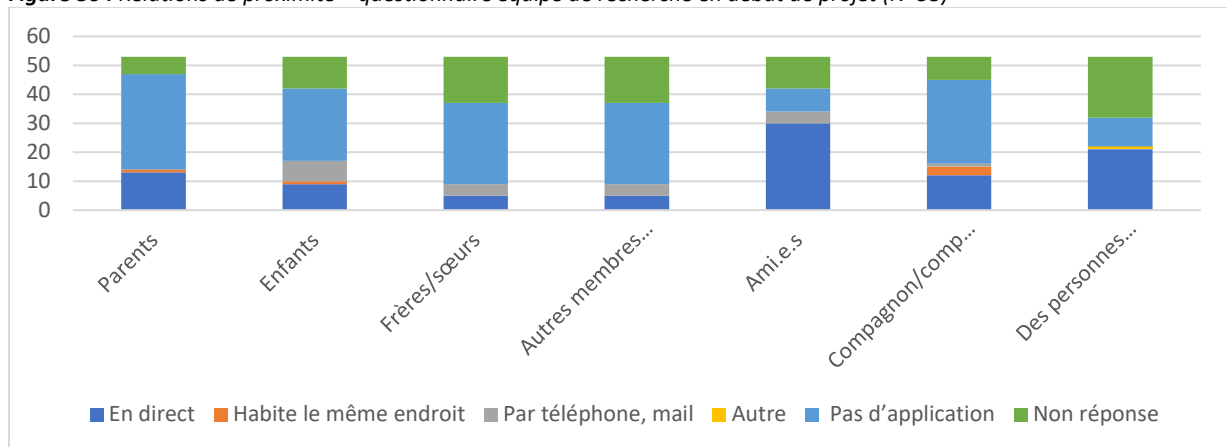
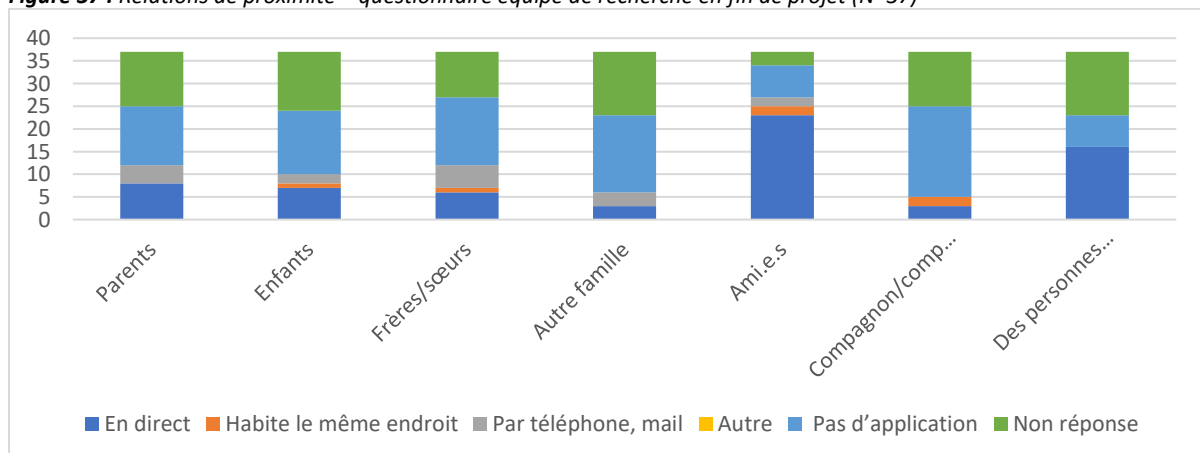
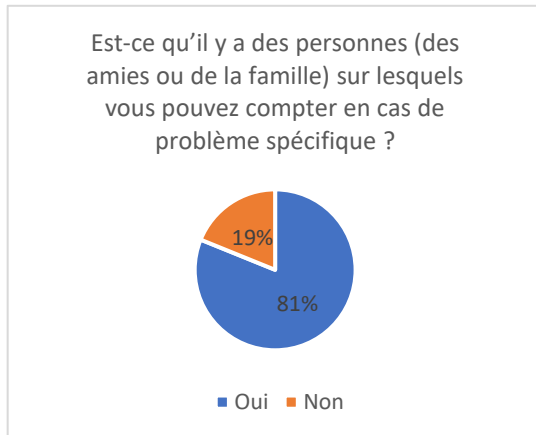


Figure 37 : Relations de proximité – questionnaire équipe de recherche en fin de projet (N=37)



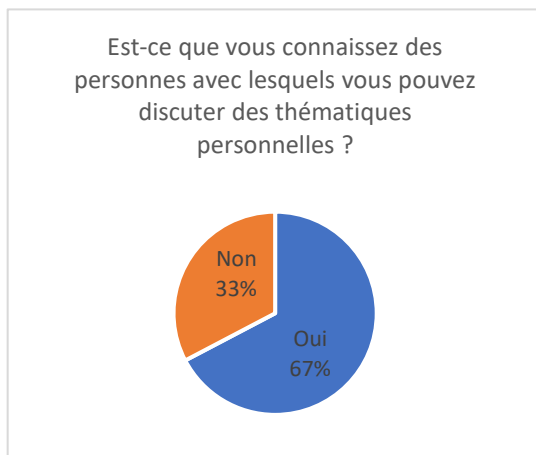
En fin de projet, le tableau montre des rapports fort comparables, si ce n'est le fait que, proportionnellement, moins de personnes disent avoir des contacts avec un compagnon ou une compagne. Enfin, il est à noter que la catégorie « pas d'application » regroupe tout à la fois les personnes n'étant pas concernées (par exemple, concernant les enfants, il s'agit de ceux qui n'en ont pas) ou les personnes qui ne se sentent pas concernées (toujours pour garder le même exemple, celui des enfants, il s'agit des personnes qui n'ont plus de contacts avec eux que ce soit subi ou par choix). Soulignons que lorsque l'équipe de recherche a posé cette série de questions aux résidents, beaucoup d'entre eux ont mentionné des conflits familiaux ayant entraîné une rupture totale des liens.

Figure 38 : Personnes sur lesquelles on peut compter en cas problème spécifique – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)



Malgré cet isolement social constaté dans les précédents tableaux, 81% des répondants indiquent qu'ils ont des personnes dans leur entourage familial, amical ou autres sur lesquelles ils peuvent compter. On peut donc en conclure que même si ces derniers ont peu de relations sociales, quelques liens importants subsistent. Élément saillant : lorsque la question a été posée aux résidents, une part importante d'entre eux a précisé que la personne principale sur laquelle ils pouvaient s'appuyer en cas de problème était le coach affiliation sociale ou d'autres travailleurs sociaux de l'équipe housing first.

Figure 39 : Personnes avec lesquelles on peut parler de thématiques personnelles – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)

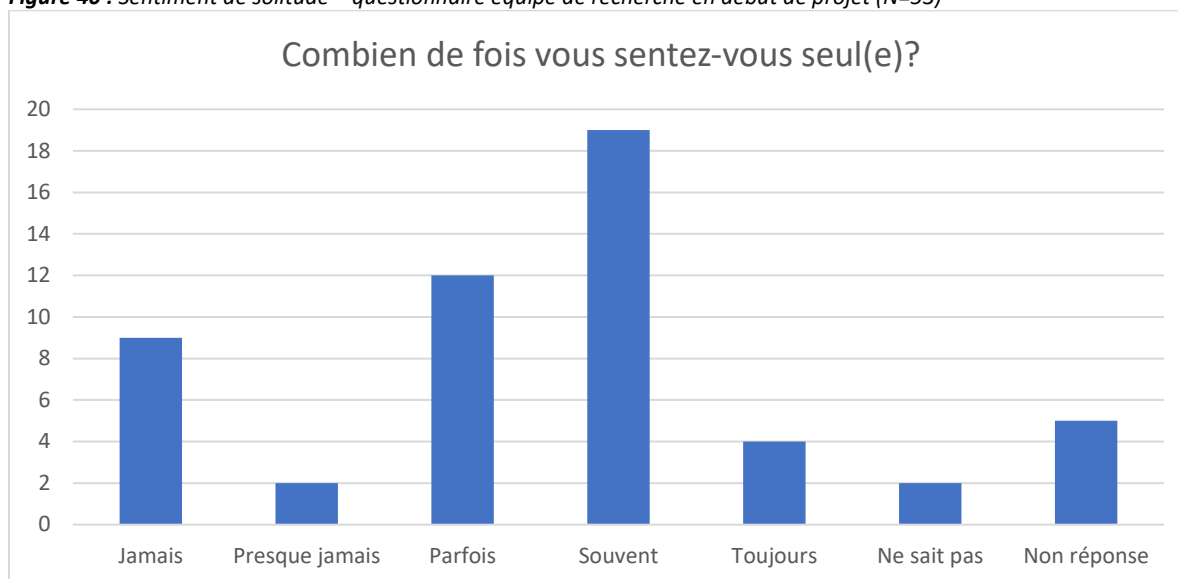


Environ deux tiers des résidents enquêtés sont en mesure de discuter de thématiques personnelles avec une autre personne. Là encore, les répondants ne citent pas forcément des personnes de leur entourage personnel (familial ou amical) mais ils désignent fréquemment les travailleurs sociaux qui sont considérés comme des interlocuteurs de confiance à qui on peut parler sans retenue. Ce choix ne faisait pourtant pas partie des propositions formulées dans le questionnaire mais il a clairement émergé lorsque la possibilité a été donnée aux résidents de préciser leur pensée dans le cadre d'une question ouverte.

Il est à noter que ces proportions, exposées dans les deux graphiques ci-dessus, n'ont pas variées de la première mesure à la dernière mesure. Nous reviendrons ultérieurement sur les significations et les implications de la place prépondérante que prennent les coachs affiliation sociale et l'équipe housing first dans le quotidien des résidents (puisque cette série de questions a permis de déterminer qu'ils sont également des confidents et des personnes ressources en cas de problème).

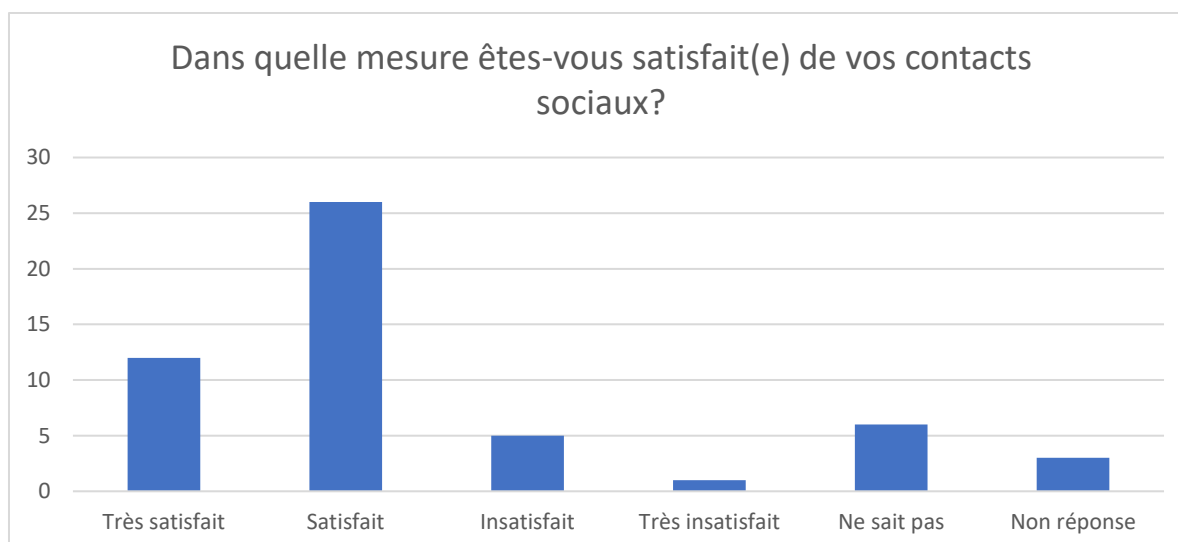
Concernant l'état d'esprit des personnes accompagnées, le sentiment de solitude semble très prégnant. Seulement 11 personnes sur 53 prétendent de ne jamais ou presque jamais connaître ce sentiment. A contrario, 19 personnes indiquent se sentir souvent seules. Le graphique ci-dessous illustre ce constat :

Figure 40 : Sentiment de solitude – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)



Ces données sont restées stables en fin de projet malgré l'accompagnement. La grande disponibilité des coachs apporte donc la sensation d'être mieux soutenu en cas de problème et écouté quand le besoin s'en fait sentir, mais elle n'est pas suffisante pour pallier le sentiment de solitude que ressentent beaucoup de résidents. Une autre donnée, illustrée par le graphique ci-dessous, nous fournit un éclairage nouveau et surprenant. Il s'avère que malgré ce ressenti d'être seul partagé par beaucoup de résidents, 38 d'entre eux, sur les 53 enquêtés, indiquent être satisfaits voire très satisfaits de leurs relations sociales. Là encore, les données sont restées stable en fin de projet.

Figure 41 : Satisfaction par rapport aux contacts sociaux – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)



Nous avons formulé une interprétation de ce constat surprenant dans la première partie de ce rapport, chapitre 2, point 4, intitulé : « la réaffiliation sociale pour les résidents, de l'épreuve au désir ». Le fait que certains résidents indiquent se sentir seuls tout en se déclarant « satisfaits » de leurs relations sociales serait l'expression d'un sentiment de résignation accepté et assumé mais pourrait tout aussi bien être appréhendé comme une forme de protection plus ou moins consciente pour dépasser le manque laissé par l'absence des enfants, de la famille, d'un ou d'une partenaire.s ou des ami.e.s.

Les deux tableaux qui suivent présentent plusieurs extraits de réponses apportées aux questions ouvertes. Ils permettent de mieux comprendre comment les réseaux sociaux des résidents sont

structurés et qui sont les personnes importantes pour eux. Comme évoqué plus haut, l'on observe que bon nombre de résidents ont dû faire face dans le passé à des ruptures importantes, notamment au sein de la cellule familiale. En tant que lien social protecteur essentiel, l'on imagine les conséquences que la fragilisation des liens familiaux a pu avoir sur la stabilité du quotidien des individus.

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet) Relations sociales

- *A coupé les ponts avec ses parents et sa sœur.*
- *A été victime de violences conjugales. Ne voit plus ses enfants (deux filles et un garçon). Sa mère vit en Turquie et leurs contacts ne se font qu'à distance. A encore des relations (très épisodiques et limitées) avec une sœur mais pas avec le reste de la fratrie (4 frères et 2 sœurs).*
 - *A une fille mais est en dispute avec elle. Elles ne se voient plus. Elle fréquentait d'autres sans abris avant mais plus maintenant. Elle est donc très seule*
 - *A une sœur mais n'a plus beaucoup de contacts avec elle. A des contacts téléphoniques avec ses parents mais "ce n'est pas un soutien". Considère que les relations avec la famille, "c'est pas d'intérêt" (défiance).*
 - *Dertien jaar geleden had ik voor de laatste keer contact met familie. Contact met burens: we spreken elkaar gewoon aan, kloppen op elkaars deur. Er is één vrouw die me smst, maar ik ben niet zo bezig met telefoons. Nog een stuk of twee vrienden waarmee ik contact heb. Dat is meer berichten sturen en af en toe zien we elkaar 'ns in het echt.*
 - *Famille au Maroc ainsi que future femme*
 - *Ik bel m'n moeder iedere dag omdat ze een redelijk ongerust persoon is, terecht ook. Maar als ze in het weekend tijd heeft, komt ze meestal op zondag, dat zijn dan meestal korte contacten. Soms gaan we wandelen, dan is dat wat langer, met andere familieleden erbij. Een keer per week. Andere familieleden: mijn zus en haar klein dochttertje. Haar hoor ik vooral via telefoon, maar af en toe gaan we een keer allemaal wandelen. We proberen wel wekelijks contact op te nemen. Ik heb veel steun aan m'n moeder. Ik ken veel mensen maar ik heb weinig vrienden. Ik ken veel mensen hier in de buurt, vooral gebruikers. Maar ik ga altijd wel m'n best doen voor iedereen, als het mezelf geen slecht doet. Maar bij de personen die ik minder vertrouw, zal ik wel afstand houden en die plaatsen niet opzoeken. Twee vrienden vertrouw ik wel, hen zie ik regelmatig. Een van hen maakt ook muziek en we zitten wel dagelijks samen. Hij woont hier niet ver van. Werkt samen met een vriend aan muziek: die vriend maakt de geluiden op de computer en samen werken ze aan de teksten.*
 - *Ik heb bijna dertig jaar geen contact meer met mijn familie. Die maat die bij me woonde, die hoor ik nu niet meer. De enige die nog langskomt, is een vriend van mij die een hond heeft. Da's mijn dichtste kameraad, die hond. Ik zie hem bijna dagelijks. Hij komt ook kijken of de andere maat die bij mij heeft gewoond, niet te vaak langskomt. Zoveel volk komt er eigenlijk niet meer voor de rest.*
 - *Ik heb één goede vriend maar die heeft momenteel keelkanker. Dat is een oude vriend en we kennen elkaar van toen we klein waren. Onze moeders hebben samen in de klas gezeten. We spreken af aan telefoon om in het echt af te spreken. (Op aanvullen van de begeleider:) Ik heb drie volwassen kinderen en ze wonen allemaal op hun eigen. Van ieder heb ik nog 'ns twee kleinkinderen. Maar ze roken nog niet een sigaret. Als ze een sigaret willen roken, da's buiten. Met hen heb ik telefonisch contact maar we spreken ook af in het echt. Meestal m'n dochter, zij is nu 33 of 34. Zij regelt alles. Mijn twee jongens, die hebben altijd iets aan hun kop. Ze waren een keer op weg naar hier en toen belde m'n zoon dat hij werd opgeroepen voor zijn werk. De twee anderen zijn dan wel gekomen. De laatste keer is een maand geleden. Maar ze zijn bereid om nog contact te hebben. En m'n kleinkinderen, dat vind ik heel fijn.*

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet 2)

Relations sociales

° *Ik heb één vriend uit Limburg. Ik zie hem een paar keer per maand en we bellen ook. Hij woont bij zijn ouders maar heeft een camionette en is eigenlijk een beetje een traveller. Hij trekt heel Europa door. Vroeger toen ik dakloos was, dan bedelde ik dikwijls en zo heb ik die jongen leren kennen. Ik dacht eerst dat hij een pastoor was, zo zag hij eruit. Hij kwam alleen om te praten, hij gaf me geen geld maar het was altijd aangenaam om met hem te praten. Ja, we zijn eigenlijk gewoon vrienden geworden en dat is blijven duren. Als hij 'ns in België is, dan spreken we 'ns af. Nu met corona kan hij niet reizen dus zie ik hem vaker. Hij heeft ook voor een deel mijn verhuis geregeld. Ik heb nog contact met mensen en zelfs meer en meer met andere mensen. Als je een sociale woning huurt, mag je ook geen onderdak verlenen aan andere mensen. En daar heb ik het heel moeilijk mee gehad, en daar wordt je wel voor een stuk voor afgerekend door bepaalde [dakloze] mensen. Maar ik begin meer en meer contact te krijgen met mensen van vroeger, voor ik dakloos was. En ook het contact met m'n ouders en m'n zus is verbeterd sinds ik mijn woonst heb. Mijn zus woont in Duitsland dus sinds corona is dat heel moeilijk geworden om elkaar te zien. Mijn mama is terminaal dus met corona, de minste infectie zou fataal kunnen zijn. Met haar heb ik minstens twee keer per week telefonisch contact. Daarbuiten nog twee vriendinnen die ik zie en een vriend die ik help met boodschappen en huishouden. Hij is een van m'n beste vrienden. Ik ga er een keer per week trivial pursuit spelen en dat is altijd heel gezellig.*

° *Ik heb geen vrienden. Laat ons dat duidelijk stellen. Ik heb één maat en voor de rest heb ik niemand. Ik heb daar ook geen boodschap aan. Zij hebben mij laten vallen, dus. Die maat zie ik twee tot drie keer per week. Dan gaan we samen naar de winkel en samen een sigaret smoren. Ik heb geen contact met mijn familieleden. En ik wil zeker geen contact met hen, ze hebben me destijds in de steek gelaten. Voor mij is dat dus een afgesloten hoofdstuk.*

° *Ik heb maar met twee personen contact, dat is Antonio en dan een die bij mij op logement heeft gewoon, die komt af en toe langs. En dan m'n begeleiding. En dat is het. Antonio is ook een ex-gebruiker. Ik heb met beiden zowel persoonlijk contact als via telefoon.*

° *Ik hoor allebei m'n zussen. De een woont in Gent, de andere in Mexico. We bellen soms ook. Van haar jongste zoontje ben ik ook peter. En ja, ook mijn beste maat. Normaal zie ik hem in het echt, maar nu met corona, hij heeft een klein kindje dus let ik op. Maar normaal zien we elkaar geregeld en ik help hem ook in z'n pastazaak, ik ben een handige harry. En verder ook mijn woonbegeleidster (L.) en P. van het CAW.*

° *Ik zie m'n kinderen, m'n twee dochters, enkele uren in het weekend. Ik zie m'n partner en de ouders van m'n partner. M'n hond en N. (wooncoach).*

° *Je n'ai pas de famille, j'étais placé en foyer quand j'étais jeune. + n'a plus de contact avec ses enfants.*

° *La famille est en Afrique sauf quelques cousins*

° *M'n moeder bezoek ik tweemaal per week. Ik heb twee vrienden die ik regelmatig zie.*

° *M'n ouders zijn gestorven, ik heb geen broers of zusters. Ik ben de laatste langs de kant van mijn vader en die van de kant van mijn moeder, die praten niet met mij. Ik spreek niet af met andere mensen. Hoe ik nu hier ben, is goed voor mij. Ik voel me wel alleen, maar ik zit niet graag tussen mensen die ik niet ken. Café Anoniem: dat zijn gewoon mensen die daar ook zijn en die ik daar zie. Dat zijn geen vrienden.*

° *Met familie niet. Maar wel contact met één iemand, een goede kameraad. Wij bellen, sms'en, wij zien elkaar, maar ook niet alle dagen want dat hoeft ook niet. Af en toe zien we elkaar een keer, als we echt te lang alleen zitten. Daarbuiten spreek ik niet echt af met mensen, vooral met hem.*

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet 3) Relations sociales

° *Met familieleden heb ik geen contact. Ik heb wel contact met mijn vier kinderen. Mijn oudste zoon zie ik niet vaak door onderlinge problemen. Op dit moment is dat volledig stilgezet op aanraden van de dokter. Maar mijn twee dochters van 20 en 25 jaar heb ik een enorm goede band. En dan mijn zoontje thuis. Ik hoor mijn dochters elke dag via telefoon en toch 1 keer per week dat we elkaar zien. Mijn vriend zie ik praktisch elke dag, als ik hem niet kan zien doordat hij de late heeft (hij is verpleegkundige) dan hebben we via internet contact. Ik heb een vriendin die ik elke dag zie, ze woont niet ver van hier. Ze komt regelmatig eten oftewel ga ik met mijn zoontje bij haar eten. Ik heb nog veel vrienden, maar dat is wekelijks of om de veertien dagen.*

° *Met m'n zus heb ik nu vooral telefonisch contact, met corona. Zij heeft twee kinderen en een job dus zij heeft het best druk dus ook voor corona was dat vooral telefonisch. M'n mama is overleden en met m'n papa heb ik geen contact meer. Met andere mensen heb ik beperkter contact, nu met corona maar ook daarvoor.*

° *Met mijn zoontje, een keer contact gehad. Dat was vorige maand. Ik heb hem voor de eerste keer na vier jaar gezien. Het is nu de bedoeling dat ik hem meerdere keren zie, maar door corona is dat nu wat moeilijker. Ik ben toen met hem gaan wandelen, want het mocht toen nog. Maar nu mag het niet meer door corona. Met de rest van mijn familie heb ik geen contact. Ik heb contact met mensen die ik ken van op straat. Ook met sommigen die al een huis hebben. Dat zijn kennissen en sommigen zijn vrienden.*

° *Mijn broer is een paar jaar geleden overleden. Wij waren heel close, die belde me meerdere keren per dag. M'n moeder woont in een woonzorgcentrum, maar we mogen niet binnen nu met corona. M'n oudste broer houdt me dan op de hoogte van de maatregelen of we binnen mogen. En soms gaan we samen boodschappen doen. Vrienden ... die ik vroeger had, dat blijven geen vrienden. Ik ben veel alleen maar ik heb daar geen problemen mee. Ik heb geen echte vrienden eigenlijk.*

° *Mijn dochter zie ik één keer om de maand. Vroeger was het om de twee weken, maar ik heb een deel van mijn bezoek afgestaan aan mijn zussen. Maar ik wil dit ook wel 'ns proberen (skypen) met m'n dochter, dan kan ik haar elke dag zien. Die vriend van mij gaat mee naar het MSOC, we houden voor elkaar een oogje in het zeil. Hem zie ik meerdere keren per week. Mijn zussen hoor ik nu vooral via Messenger of via telefoon. Ik heb maar een echte vriend en dat is het. De rest zijn kameraden, daar kunt ge niet op bouwen.*

° *Mijn zus doet soms boodschappen voor mij en hoor ik regelmatig via Facebook. Mijn andere zus minder, die stuur ik af en toe een berichtje. Mijn broer, dat klikt niet meer. Na de erfenis van mijn papa is dat volledig misgelopen. Met m'n vrienden heb ik nu contact via Facebook, maar voor corona ging ik naar daar [en was er persoonlijk contact].*

° *Mr est veuf, et il n'a plus de contact avec les gens de sa famille*

° *N'a plus de contact avec ses parents depuis 31 ans. N'a plus de famille ici.*

° *Ne voit plus ses enfants depuis son divorce en 1999.*

° *Ouders: mijn moeder om de twee dagen. Kinderen: twee of drie maand geleden is mijn dochter hier een keer geweest. Dat was al heel lang dat ik haar niet meer gezien had. De ene keer komt ze en belt ze, en dan zie ik haar weer twee maanden niet meer. Da's geen kind niet meer he. Ik heb ook een zoon van 17 maar da's moeilijk. Die vindt nog altijd, hij was nog maar vijf zes jaar, dat ik hem in de steek heb gelaten. Maar een breuk, dat doe je niet alleen. Maar ik wou liever verhuizen dan dat er ongelukken gebeuren. Maar hij begrijpt dat niet want hij was nog veel te jong. Ze wonen allebei bij hun moeder en ja, zij kan hen vertellen wat ze wil. Ik ga niet zeggen: het is haar fout of dit of dat. Dat is nooit langs één kant, altijd langs beide kanten. Ik probeer m'n dochter te bellen maar dan pakt ze niet op. Maar ze had ook herexamens. Vrienden: ik ben heel veel nummers kwijt door van telefoon te veranderen. Maar ja, vrienden. Met die van mijn verleden heb ik geen contact meer. Ik wil er ook niet meer te veel over nadenken, ik heb stomme dingen gedaan.*

2 La place de l'accompagnement dans le développement des relations sociales

Il s'agit ici de croiser les regards des coachs affiliation sociale et des résidents accompagnés. Dans un premier temps, nous mettrons donc le focus sur les données issues des questionnaires remplis par les coachs et dans un second temps, sur celles issues des questionnaires administrés aux résidents accompagnés par l'équipe de recherche. Des conclusions seront ensuite tirées sur la place des coachs affiliation sociale et la plus-value de leur accompagnement dans le domaine bien spécifique du rapport au logement et à la vie quotidienne. Soulignons que le champ des relations sociales est en principe au cœur de la mission des coachs en réaffiliation sociale.

2.1 Le point de vue des coachs

Les graphiques ci-dessous permettent d'observer que l'accompagnement réaffiliation sociale se démarque principalement par les activités de type communautaire qu'il permet de mettre en place ainsi que par son action pour lutter contre la solitude. Notons que quelques soient les barres concernées (et champ d'action afférant), la part dévolue uniquement à l'accompagnement classique housing first (partie bleue) est minoritaire. Pour ce qui concerne les relations à l'autre (famille, ami.e.s ou autres) la part des coachs ayant répondu qu'elles sont abordées au sein des deux accompagnements, de façon combinée, est significative. La part des non-réponses reste importante, sans doute parce que ce domaine de vie reste difficilement délimitable en raison de son caractère transversal mais aussi et surtout en raison du contexte social et sanitaire, marqué par la pandémie de covid-19, qui a fortement impacté les possibilités de mise en relation.

Figure 42 : Domaines d'actions des équipes par rapport aux relations sociales - Données équipes début (N=91)

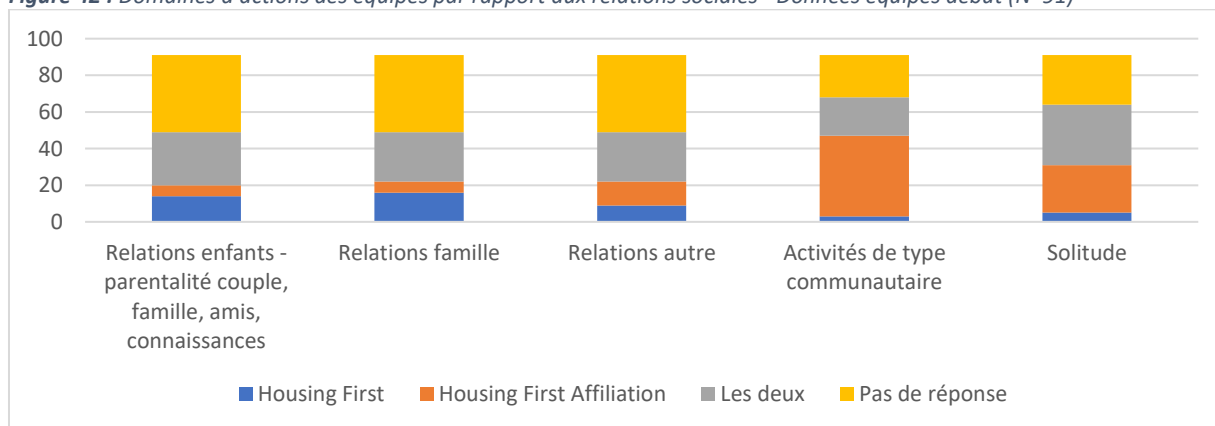
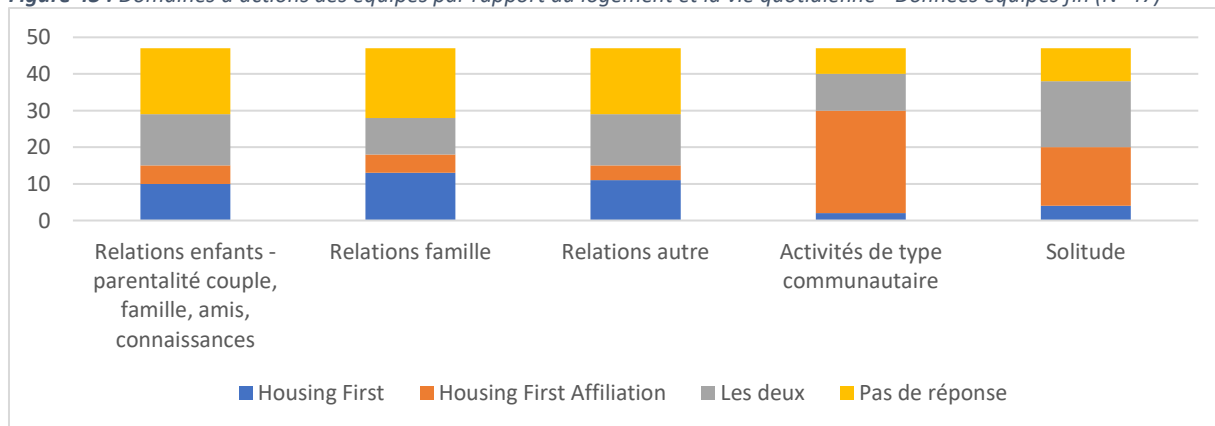


Figure 43 : Domaines d'actions des équipes par rapport au logement et la vie quotidienne - Données équipes fin (N=47)

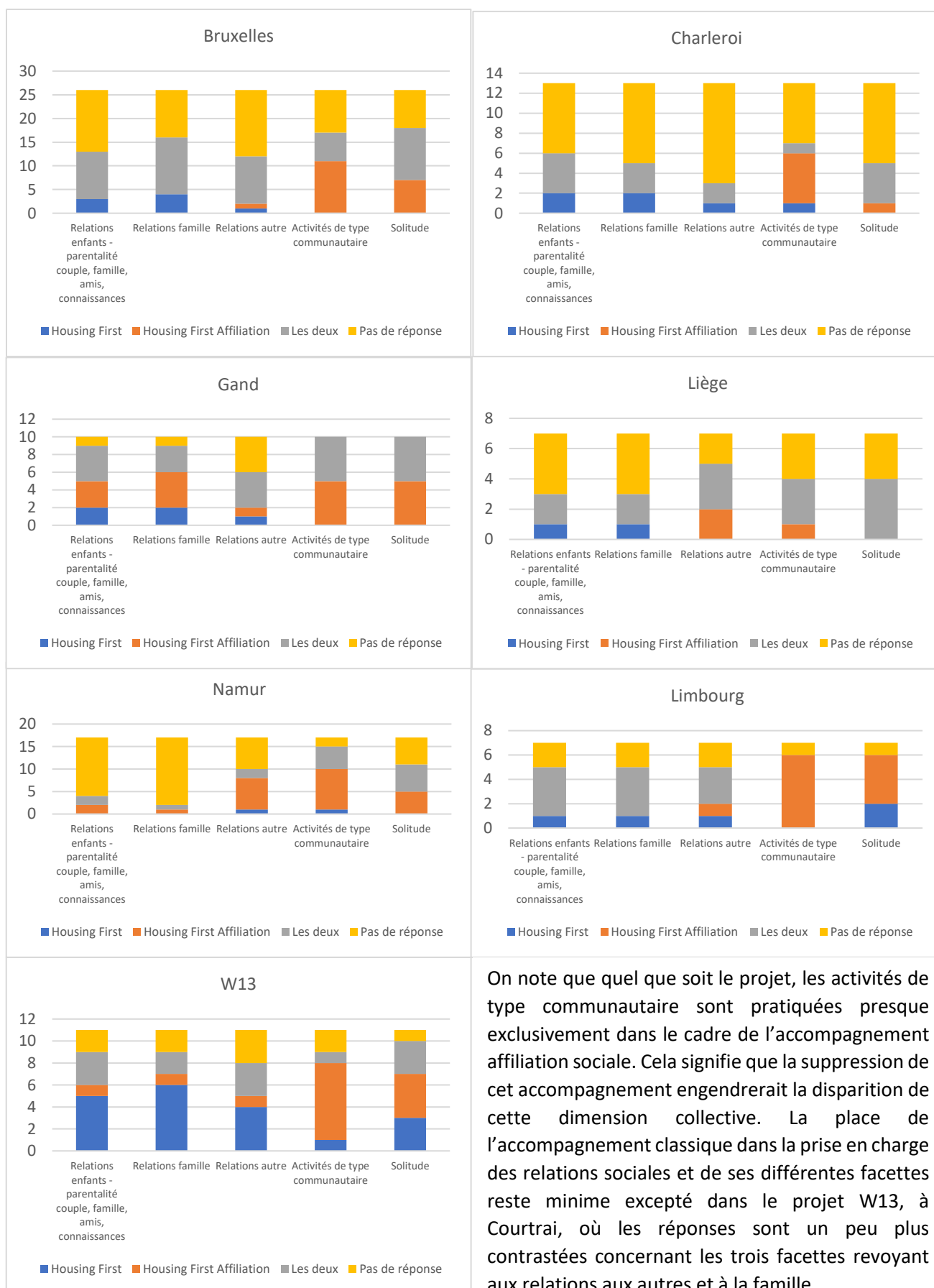


En fin de projet, les proportions restent à peu près comparables et la mission qui consiste à mettre en place des activités communautaires et à lutter contre la solitude est réaffirmée. Notons que concernant ce second aspect, les résultats présentés dans le point précédent semblent indiquer une absence d'impact sur la diminution du sentiment de solitude. Cela dit, le fait qu'une bonne partie des résidents se déclarent en parallèle satisfaite de ses relations sociales nous invite à la prudence quant à l'interprétation de réponses portant sur un ressenti aussi intime.

Les tableaux ci-dessous proposent une distinction par projet et donc par commune.

.

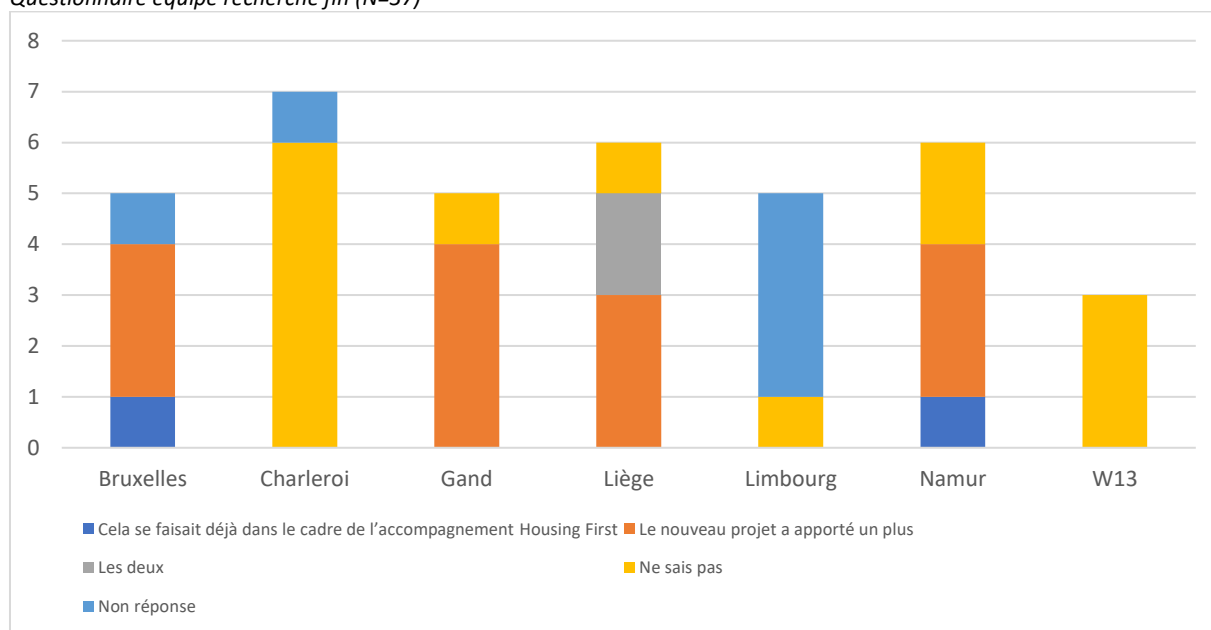
Figure 44 : Domaines d'actions des équipes par rapport aux relations sociales par ville - Données équipes début (N=91)



2.2 Le point de vue des résidents.

Au sein des projets bruxellois, gantois, liégeois et namurois, les résidents accompagnés indiquent très clairement que le nouvel accompagnement réaffiliation sociale a eu un impact spécifique dans le domaine des relations sociales. La part des personnes ne sachant pas ou ne souhaitant pas répondre est particulièrement importante à Charleroi et à Courtrai. Pour Charleroi, cette observation peut être mise en parallèle avec les données issues des tableaux comparatifs de la page précédente qui indiquent que le coach partage cette même incertitude (puisque la part des non-réponses était importante).

Figure 45 : Appréciations de personnes accompagnées selon le rapport aux relations sociales en fin de projet – Questionnaire équipe recherche fin (N=37)



Il n'y a qu'à Namur et à Bruxelles que certains résidents ont indiqué que l'accompagnement classique du housing first pris isolément pouvait également intervenir au niveau des relations sociales, mais ces derniers restent très minoritaires. Comme déjà indiqué plus haut, les personnes accompagnées au sein des projets au Limbourg et à W13 ont éprouvé des difficultés à dissocier les accompagnements housing first et affiliation sociale d'où les résultats (ou plutôt l'absence de résultats) constatés. Pour autant, les tableaux présentés sur la page précédente indiquent que cet axe a été bel et bien investi par les équipes.

3 La place du dispositif réaffiliation sociale en matière de relations sociales

Le développement des relations sociales est transversal à l'ensemble des actions dans la mesure où il s'agit d'un impact plus ou moins direct de l'amélioration des autres domaines de vie. En effet, si le résident parvient à effectuer les aménagements nécessaires dans son lieu de vie de façon à se l'approprier pleinement (rapport aux domaines « logement et vie quotidienne »), alors il pourra plus facilement se tourner vers l'extérieur pour y créer de nouveaux attachements (rapports au voisinage, à la ville, à la mobilité) lesquels sont nécessaires à son ancrage (rapport aux domaines « insertion socioprofessionnelle, formation, bénévolat » et « activités socioculturelles » et, pourrait-on ajouter, citoyennes). Autrement dit, l'amélioration du domaine de vie « relations sociales » va de pair avec l'accroissement des capacités des personnes : plus on a de soutiens au sein de la société, plus on est entouré, plus les ressources deviennent accessibles et convertibles en liberté d'action. La participation à des activités en collectif est un atout non négligeable mais l'accompagnement individuel représente également un préalable nécessaire.

Au niveau statistique, il apparaît qu'à l'exception de certains projets cités plus haut, les résidents associent assez significativement le développement des relations sociales au nouveau dispositif réaffiliation sociale. L'équipe logement, même si elle joue un rôle important en la matière compte tenu de l'attachement constaté entre les résidents et les travailleurs sociaux, n'avait, au vu des résultats, pas l'opportunité de mettre en place des actions favorisant le réseau de sociabilité des personnes accompagnées avant l'expérimentation (le pourcentage des résidents ayant répondu que cela se faisait déjà au sein du housing first étant relativement faible).

Les données qualitatives récoltées dans le cadre des entretiens démontrent qu'en fonction des projets et des domaines de vie, l'individuel ou le collectif sont privilégiés. D'un point de vue global, le projet bruxellois privilégie le collectif alors que les autres projets wallons et flamands ont davantage mis l'accent sur l'individuel. Ce constat est à mettre en lien avec contexte sociétal et les partenariats sur le territoire d'une part mais aussi avec la configuration institutionnelle des projets. À Bruxelles, la transversalité entre 4 structures distinctes incite à se tourner vers le collectif pour toucher davantage de résidents. A contrario, en Wallonie et en Flandre, l'étroite collaboration avec l'équipe logement offre la possibilité d'apporter un suivi individuel et personnalisé plus poussé. L'un et l'autre apparaissent souvent interdépendant. L'individuel permettant de faire émerger des besoins, des envies, qui permettront la mise en place de collectif. De même, des dimensions identifiées lors des collectifs peuvent être travaillées de façon plus personnalisée en individuel. De plus, même si le collectif est de toute évidence plus adapté pour développer le réseau de sociabilité, il est parfois nécessaire de passer par l'accompagnement individuel pour lever les craintes et convaincre le résident de prendre part à une dynamique pour laquelle il n'a pas forcément de dispositions (comme déjà évoqué dans ce rapport). Il apparaît donc pertinent de conserver ces deux modalités d'accompagnement qui viennent se nourrir l'une et l'autre. Un coach d'un projet en Flandre précise l'importance une tâche spécifique pour les coaches de réaffiliation ou ceux liés au logement par rapport aux participants :

« Gisteren was ik maar met één deelnemer in [het buurtcentrum]. Daar zie ik dan een cliënt van een collega die daar met een paar vriendinnen stond. Ik ben heel sociaal en durf dan zeggen 'kom we gaan bij hun staan'. Het sociaal zijn in hun plaats en dat contact regelen, [dat hoort er ook bij]. Maar [alle bezoekers van het buurtcentrum] staan wel open voor contacten maar door hun onzekerheid durven ze dat dan zelf niet doen, dus dan doe ik dat.» [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

Enfin, il est important de souligner que, bien qu'il s'agisse d'un objectif central du projet, les mises en relation effectuées dans ce cadre ne vont pas sans susciter une certaine appréhension chez les coaches.

« Souvent, ce qu'on me dit, c'est : ça va encore être un groupe avec des SDF et des toxicos, et puis c'est vrai ! Et après, untel va rencontrer l'autre et ils vont partir dans les magouilles de conso. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« Parfois [les mises en relation] c'est pour le bien, parfois pour le mal. Il y en a deux, par exemple, qui se sont rencontrés et qui sont maintenant en couple. Ça c'est chouette. Et il y en a d'autres qui se sont revus, qui étaient déjà amis quand ils étaient jeunes, et qui se retrouvent en dehors mais pour consommer et où il y a eu des accidents et des situations difficiles. » [Extrait d'entretien, coach 3 affiliation sociale, Bruxelles]

En effet, ces relations naissantes amicales voire sentimentales, peuvent être à la fois vecteur d'émancipation personnelle et de stabilisation dans un nouveau mode de vie.

En outre, ces coaches décrivent les difficultés qu'ils ont rencontrées au début pour faire participer les participants à une activité de groupe et les ajustements qui ont permis de la réussir. Les coaches de Gand, par exemple, parlent des nouvelles amitiés qu'ils voient se développer entre les participants. Ces participants se rencontrent également en dehors des activités de groupe prévues.

En outre, ces coaches décrivent les difficultés qu'ils ont rencontrées au début pour faire participer les participants à une activité de groupe et les ajustements qui ont permis de réussir.

« [In] het begin hebben we ook wat losse activiteiten gedaan, maar dat werkte totaal niet. Het was elke week ergens anders en een afspraak nakomen is sowieso al vaak moeilijk, zeker als het [steeds op een andere locatie is]. Dat was een te hoge drempel dus daarom is het clubhuis heel belangrijk [waar we op hetzelfde tijdstip samenkomen op een vaste locatie]. Door het clubhuis is er al veel verwezenlijkt. [Het is laagdrempeliger en veiliger want ze kenden elkaar ook niet. Nu vergroten we de groep met een of twee personen. In het begin deden we dat met alle 12 tegelijk en dat was teveel. » [Extrait d'entretien, coach 3 affiliation sociale, Flandre]

« In het begin was het wel intens en hard werken om de groep samen te krijgen. Maar nu is dat echt een groep. Er is bijvoorbeeld iemand met een mentale beperking, maar als we gaan wandelen zorgt iedereen wel dat hij mee kan met de groep. Of als iemand in opname gaat, beginnen ze te applaudisseren van 'goed gedaan'. Dus die groep is eigenlijk heel leuk gevormd en zorgzaam voor elkaar. » [Extrait d'entretien, coach 3 affiliation sociale, Flandre]

Mais elles peuvent également être tout l'inverse lorsqu'elles renvoient aux attachements constitutifs de la vie en rue et notamment à la consommation de produits. Les coaches, dans les entretiens, décrivent ainsi des rencontres fructueuses qui renforcent l'affiliation mais évoquent également celles qui se nouent autour de la drogue ou de l'alcool et qui sont susceptibles de renvoyer le résident à son mode de socialisation en rue. Plus précisément, concernant le ressenti des résidents accompagnés, la coach liégeoise explique :

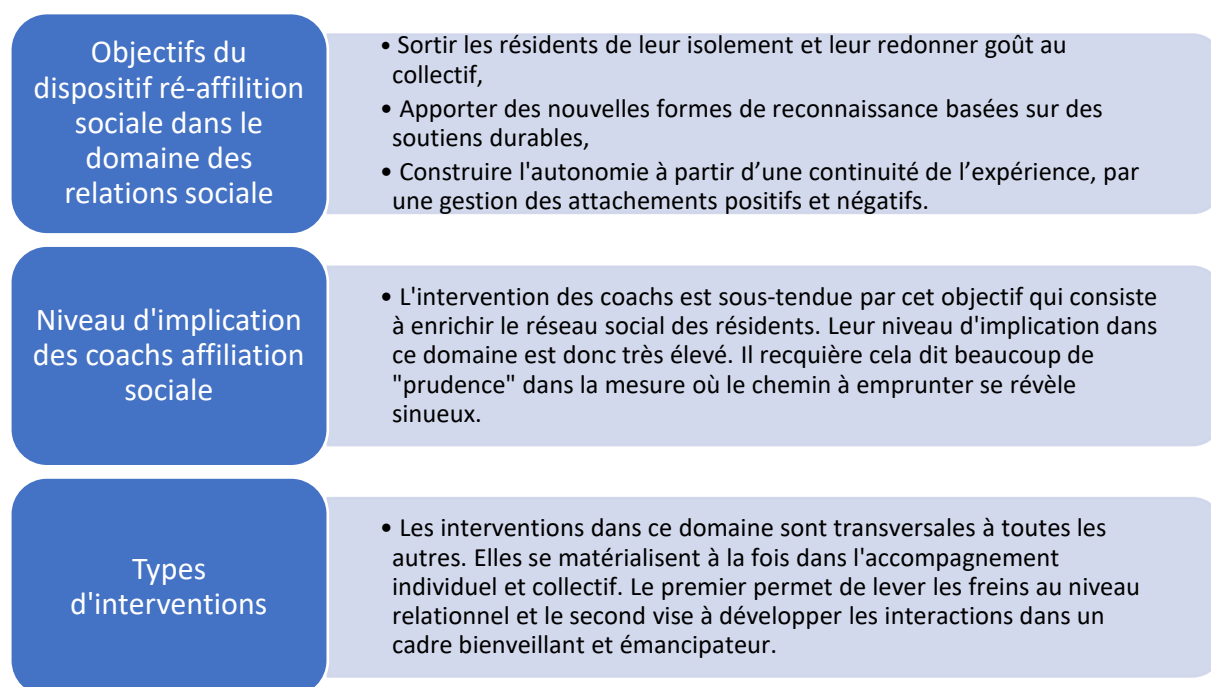
« Certains ne veulent pas retourner vers des personnes qui sont en rue... ils sont un peu ambivalents parce qu'ils sont attachés à ces relations là mais ils savent que ce n'est pas ce qu'il y a de mieux, enfin en tout cas ça ne leur apporte pas ce qu'ils voudraient, le soutien qu'ils voudraient et ça les conforte dans leurs habitudes qu'ils considèrent comme nocives. Du coup, ils veulent se tourner vers des activités ouvertes au grand public, pas forcément vers les publics précaires. Et il y en a d'autres qui préféreraient des groupes de parole pour parler de leurs problématiques. Et il y en a qui souhaitent les deux. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

À quoi est-on attaché ? Aux proches, aux amis, aux travailleurs sociaux – c'est du moins ce que révèlent les réponses apportées au questionnaire – mais aussi aux compagnons de galère, aux animaux, à l'alcool, aux drogues. On observe qu'il peut être particulièrement compliqué de quitter les habitudes prises à la rue où se sont mises en place des formes de reconnaissance, des soutiens épisodiques ou plus durables. Il s'agit là d'une forme d'épreuve comme évoqué au début de ce rapport. Face à ce constat, il apparaît tentant de faire le tri, de façon binaire, entre les attachements bons ou mauvais pour l'autonomie en bannissant bien évidemment les seconds. Mais les travaux de recherche menés par Edouard Gardella démontrent plutôt que l'autonomie se construit à partir « d'une continuité de l'expérience, par une gestion des attachements positifs et négatifs. »¹⁰⁷

Le coach doit alors chercher à apporter au résident de nouvelles formes de reconnaissance, de soutiens, c'est-à-dire de nouvelles formes d'attachements – dont lui-même fait partie – tout en ne l'obligeant pas à abandonner les précédentes. C'est d'ailleurs ce que permet le terrain d'expérimentation offert par le housing first puisque les principes fondateurs du dispositif consistent à offrir un logement durable sans conditionnalités particulières en termes de maîtrise des assuétudes (par opposition au modèle dit « en escalier »).

¹⁰⁷ Intervention de GARDELLA, E, à l'Agence d'urbanisme de Lyon sur la question du sans-abrisme, 20 septembre 2012, Séminaire « Repères européens » : Les villes européennes face au sans-abrisme : Définir, mesurer et agir pour répondre à une problématique complexe sociale.

Figure 46 : La réaffiliation sociale dans le domaine des relations sociales



En résumé, dans le cadre de l'expérimentation réaffiliation sociale, il ne s'agit pas de passer d'un monde social à un autre de façon radicale mais plutôt de réinscrire les personnes dans la temporalité longue du parcours de vie en faisant en sorte que passé, présent et avenir puissent à nouveau se côtoyer sans s'exclure¹⁰⁸.

4 Quelques exemples de pratiques inspirantes tirés des différentes expérimentations

Il s'agit d'un domaine transversal à tous les autres et qui reste pourtant peu traité en tant que tel. Le rapport à la famille relève de l'intime et il est abordé en accompagnement individuel uniquement lorsque le résident le demande. Dans la plupart des projets, certains résidents sollicitent les coachs pour reprendre contact avec des membres de leur famille – souvent avec leurs enfants – soit pour que ceux-ci jouent un rôle de médiateur dans la prise de contact, soit pour obtenir de l'aide pour effectuer des recherches via les réseaux sociaux par exemple.

<p>À Gand, un résident reprend contact avec sa famille via le groupe whatsapp mis en place par les coachs</p>	<p>« <i>Ik denk dat het vooral belangrijk is om te verbinden naar andere organisaties en naar mensen. Ik heb bv. een cliënt die sinds het project whatsapp heeft geïnstalleerd en sinds dan elke dag contact heeft met zijn moeder [...]. Dat vind ik wel heel belangrijk zo die kleine stapjes en effectief terug verbinden naar personen.</i> »</p> <p>« <i>Bij ons leeft dat binnen het project, het herstel van contact met kinderen.</i> »</p>
--	---

¹⁰⁸ Pichon, P. (2014). Op. cit.

<p>De coach van Limburg hielp een deelnemer terug contact op te nemen met zijn kinderen. Na een plots overlijden van deze deelnemer, werkte de coach aan een afscheidsboek voor zijn kinderen.</p>	<p><i>«Door het verbindingstraject was er sinds kort terug contact met zijn zoon. [...] Nu werken we ook aan een afscheidsboek voor zijn twee kinderen. Ze hebben een boek gemaakt met foto's, foto's van vroeger en herinneringen die de begeleiders hebben. We hebben ook samengewerkt met de maatschappelijk assistente om het afscheid persoonlijk te maken, niet gewoon een OCMW-begrafenis. We hebben persoonlijke dingen toegevoegd, ook van z'n kinderen en z'n ouders. Dat heeft veel gedaan voor de kinderen.»</i></p>
---	--

<p>De coach van W13 begeleidt enkele deelnemers bij het leren kennen van nieuwe mensen.</p>	<p><i>«Binnen één traject werk ik voornamelijk rond het leren kennen van nieuwe mensen en het naar buiten komen»</i></p> <p><i>«[...] die persoon zou heel graag zijn verhaal bij jongeren doen om voor een stuk de situatie te schetsen en hen te laten weten dat ze voorzichtig moeten zijn. We zoeken nu een ankerpunt van waaruit we dat kunnen doen [...]. Daarnaast weet hij heel veel over astrologie en planeten. Waar hij nu verblijft is er een groep die zich bezighoudt met sterrenkunde, dus daar zou ik hem willen introduceren.»</i></p>
--	---

<p>À Bruxelles, l'équipe de coach joue un rôle de médiation pour permettre à certains résidents de renouer les liens avec leur famille</p>	<p><i>« On prend ce rôle de motivateur et aussi de médiateur finalement. Franchement [dans le cas d'un résident] on l'a fait, on est allés plusieurs fois jusqu'au lieu où habite la personne, donc jusqu'à Tubize, pour une reprise de contact familial entre un de nos locataires et son fils qui est un jeune enfant et donc [une reprise de contact avec] le reste de la famille aussi. Ça on l'a fait et on s'est dit plusieurs fois que c'étaient des positions très délicates, qu'on devait le faire de manière assez professionnelle. »</i></p>
---	---

Cela dit, ces demandes demeurent très ponctuelles et ne sont pas nécessairement représentatives de l'accompagnement réaffiliation sociale. De plus, comme le souligne la coach bruxelloise interrogée, l'intervention reste délicate dans la mesure où elle implique de rentrer dans la sphère intime du résident en premier lieu mais aussi et surtout de sa famille dont les travailleurs sociaux ne connaissent a priori pas l'histoire. Les limites de ce type d'accompagnement seront développées dans la dernière partie de ce rapport.

Les collectifs et leurs impacts, en revanche, jouent un rôle non négligeable dans le domaine des relations sociales.

<p>À Bruxelles, le collectif prend la forme d'un « laboratoire social » permettant aux résidents de développer des modes de communication propices à la réaffiliation sociale. Les interactions sont bienveillantes et contribuent en ce sens à encourager une posture d'ouverture à l'autre.</p>	<p>« Il y a eu tout un travail pour qu'il puisse prendre sa place dans un groupe parce qu'au début il avait tendance à taper du poing sur la table, il faisait peur à tout le monde alors qu'il n'est pas du tout méchant. Et maintenant il est vraiment très à l'aise. À côté de ça, X [prénom d'une des trois coachs] l'a aidé à reprendre contact avec son fils et la famille qui s'occupe de lui. Moi je pense que ces moments collectifs sont parfois des laboratoires pour d'autres relations. Grace à ça il est aussi, avec sa famille, moins agressif. »</p> <p>« Il y a un groupe qui s'est formé. Il y a 6, 7, 8 locataires qui se retrouvent en même temps dans cet atelier. Tous ces ateliers ont rencontré un besoin chez eux qu'ils exprimaient beaucoup, c'est l'envie de rencontrer des gens. Ils ont beaucoup exprimé leur solitude, leurs moments vraiment isolés. Là ils se retrouvent en groupe avec d'autres personnes qui ont le même passé qu'eux mais ça ne pose pas de problème, ils sont très attentifs les uns les autres. Il y a vraiment les choses qui se passent de manière incroyable dans cet atelier. Il y a vraiment des choses qui émergent et qui au départ étaient difficiles à mettre en place. »</p>
--	--

<p>À Namur, des collectifs qui donnent lieu à des débats d'idées entre les participants et qui contribuent à ouvrir les esprits</p>	<p>« C'est super intéressant de voir les échanges qu'ils ont entre eux, comment, en tant que professionnel, on peut aussi alimenter les conversations. Par exemple, il y avait une discussion sur... c'était une personne qui était raciste et l'autre personne ne comprenait pas parce que, pur elle, une personne c'est un être humain et tout le monde est égaux. Il y avait deux avis différents donc il y a eu un échange d'opinions, ça s'est passé dans le calme et c'était intéressant parce que l'activité a permis ce débat. Donc, par la suite, il faudrait pouvoir réfléchir à ça. C'est une petite graine qu'on sème et c'est intéressant. »</p>
--	---

<p>In Gent richten de coachs samen met de deelnemers een clubhuis op. Daarnaast hebben ze ook een whatsappgroep samengesteld.</p>	<p>«We zijn ons tegenwoordig aan het richten op een clubhuis, onze eigen ontmoetingsruimte. Morgen om twaalf uur gaan we naar die ruimte en daar komen de deelnemers naartoe, dan eten we samen en drinken we een koffie van twaalf tot drie uur. Vorige week waren er vijf mensen. [...] Onze doelgroep is ook een vaste doelgroep, van ex-dakloos naar niet dakloos. Dus we gaan dat proberen en het is aan het lukken.»</p> <p>« [Een deelnemer gaf een naam aan het clubhuis,] alto, 'all together one'. Eigenlijk is ons plan nu om daar elke vrijdagmiddag samen gratis te eten, om gezelligheid, warmte en veiligheid te creëren. En op woensdagnamiddag doen we dan een activiteit. We verkennen daarvoor Gent en zoeken activiteiten, zoals een quiz.»</p> <p>«We hebben nu ook een whatsapp groepje opgericht en eerst hadden we alle deelnemers [van het herankeringsproject] toegevoegd met onszelf. Maar ze vonden dat bedreigend dus dat was verkeerd aangepakt. Nu doen we het vrijblijvend: elke keer als we iemand ontmoeten vragen we of die erbij wil. Nu zitten we wel al met vier in het groepje en dat is fijn. »</p>
--	---

Chapitre 4 : La place de l'accompagnement affiliation sociale dans le rapport à la santé

Ce quatrième chapitre questionne le rapport à la santé. Les domaines d'actions des équipes réaffiliation sociale sont mis en exergue au regard de ce qui se pratiquait déjà auparavant au sein du housing first. Il est à noter que le domaine de la santé est une des préoccupations centrales de l'accompagnement classique du housing first, cela dit, il est intéressant de se demander si le nouvel accompagnement réaffiliation sociale est également susceptible d'avoir des impacts spécifiques à ce niveau. C'est ce que propose de faire le présent chapitre.

1 Situation des personnes enquêtées sur base des questionnaires leur ayant été administrés

Nous avons vu dans la première partie de ce rapport que les personnes accompagnées connaissent souvent des problèmes liés à la santé. Environ deux tiers d'entre elles ont des problèmes liés aux addictions et à la santé mentale. A cela s'ajoutent encore toute une série d'autres pathologies. Nous invitons le lecteur à consulter les extraits d'entretiens mis en avant plus loin afin de mieux comprendre certaines situations individuelles. L'appréciation subjective de la santé est illustrée dans le prochain graphique. Celui-ci indique que la part la plus importante de résidents estime avoir une santé « ni bonne ni mauvaise », avec tout de même un nombre significatif répondant « mauvaise » ou « très mauvaise ».

Figure 47 : Appréciation globale de l'état de la santé – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)

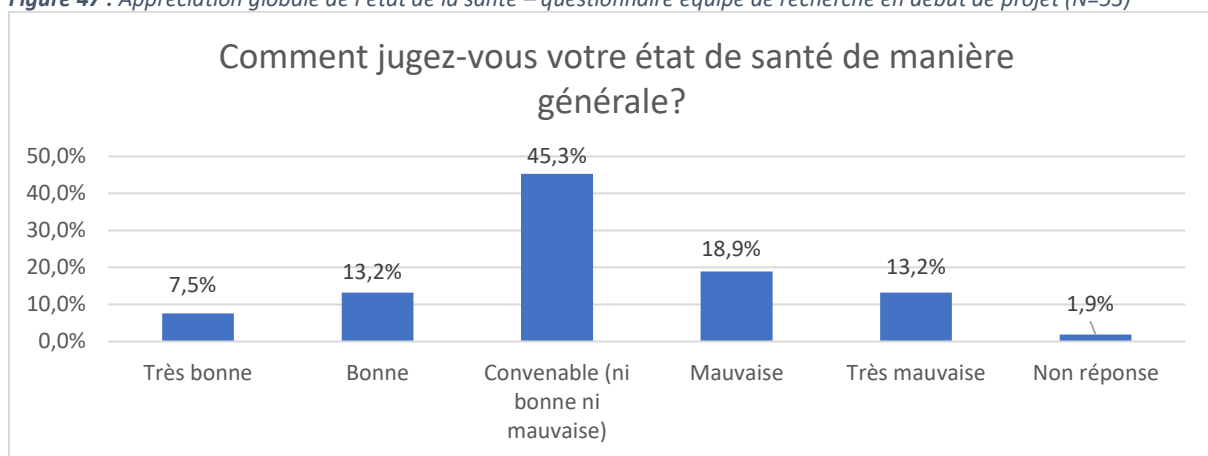
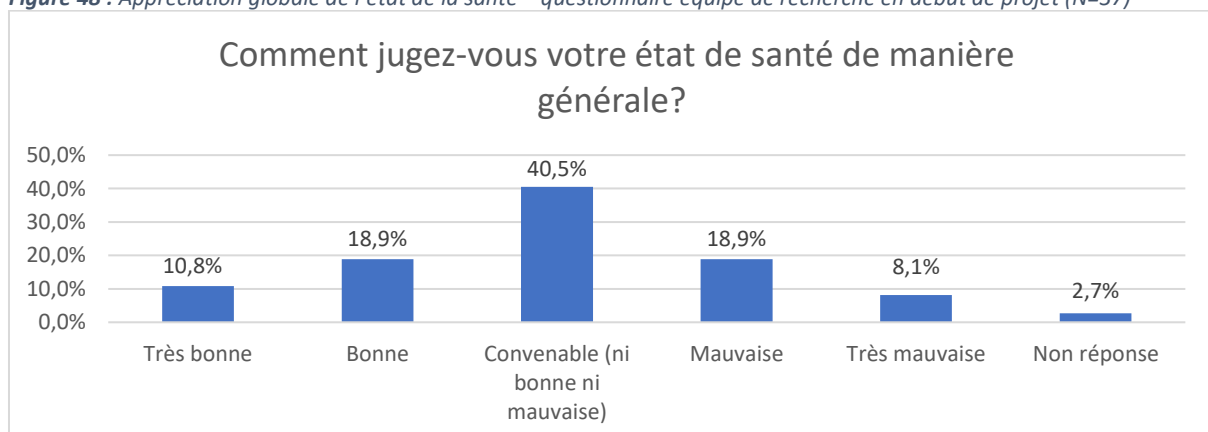


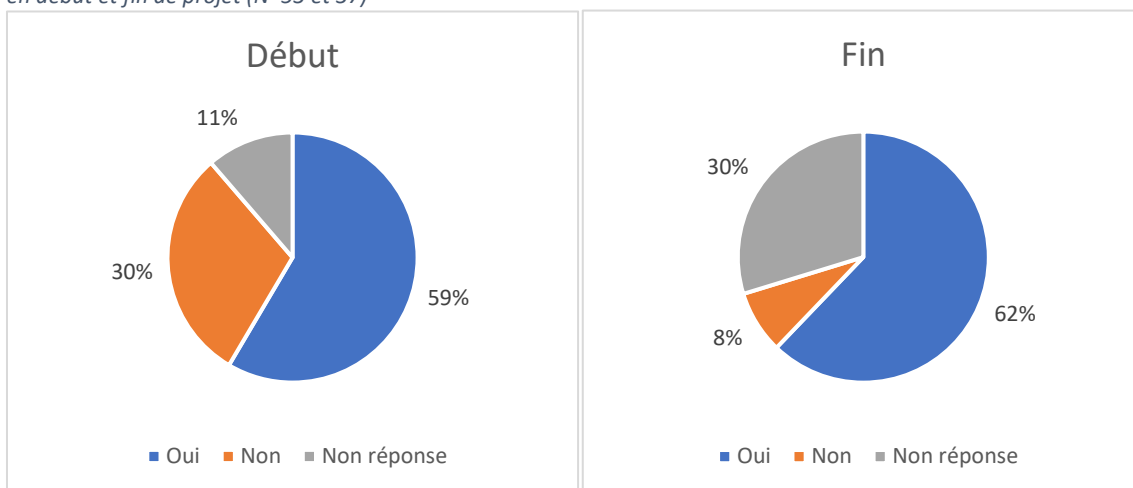
Figure 48 : Appréciation globale de l'état de la santé – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=37)



Les résultats des mesures restent plus ou moins comparables en fin de projet, mais avec une appréciation de l'état de santé qui semble un peu plus positive (la part des personnes répondant « très mauvaise » diminue et celle des personnes répondant « bonne » ou « très bonne » augmente). Etant donné que ces deux mesures ont eu lieu dans une période de pandémie, ce résultat peut être considéré comme encourageant.

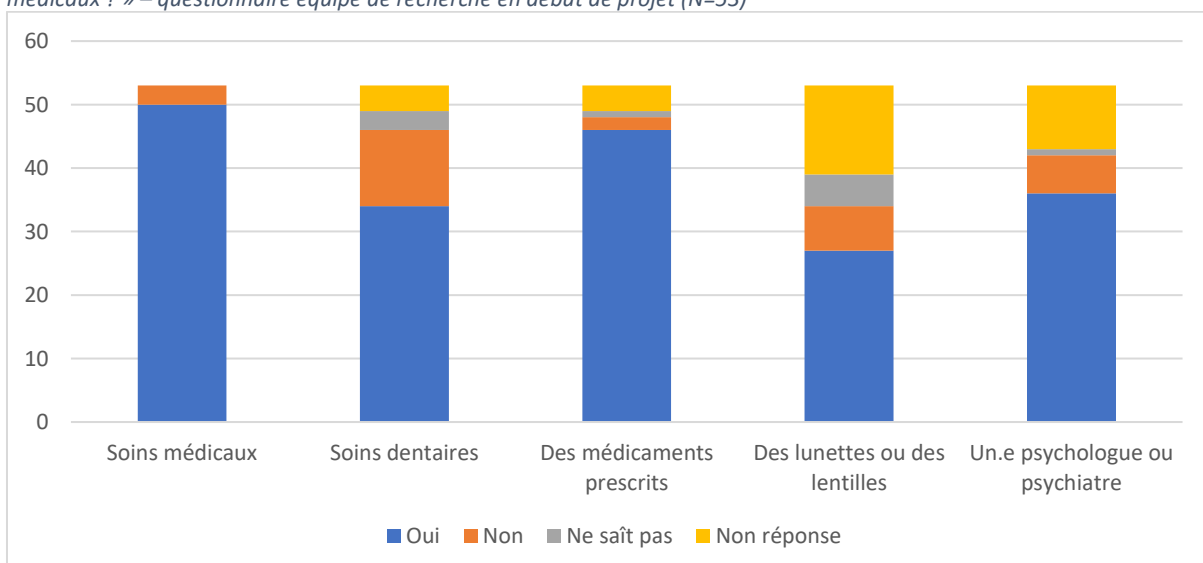
Les graphiques ci-dessous permettent d'observer dans quelle mesure les personnes reçoivent ou non des soins adaptés à leur(s) pathologie(s). Si la proportion des résidents répondant par la positive est restée relativement stable, celle des résidents répondant négativement a sensiblement diminué lors de la mesure finale, laissant la place à une part plus importante de non-réponses.

Figure 49 : Réponse quant à la réception des soins pour des problématiques spécifiques – questionnaire équipe de recherche en début et fin de projet (N=53 et 37)



Concernant la bonne connaissance des différents services de santé, l'on observe dans le graphique en barres ci-dessous, que les résidents, pour la majorité d'entre eux, savent où aller et vers qui se tourner lorsqu'ils ont des problèmes de santé.

Figure 50 : Connaissance des services liés à la santé : « est-ce que vous savez où vous rendre pour d'éventuels problèmes médicaux ? » – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)



Cela dit, le graphique révèle également que l'accès aux soins devient plus difficile lorsqu'il s'agit d'obtenir des soins dentaires, ophtalmologiques et psychologiques ou psychiatriques.

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet)

Santé 1

° *Le résident a cinq broches dans la jambe ce qui entraîne des problèmes de déplacement. Il souffre également de deux hernies.*

° *La résidente a eu un lourd accident. A eu plusieurs fractures et subit encore les conséquences (lourdes) de ses opérations. Est alitée dans son salon (lit médicalisé).*

° *Beetje rot. Ik denk dat m'n longen niet zo goed zijn, van de sigaretten. Je moet eigenlijk iedere dag water drinken he, ik doe dat niet. Dat is stom. Ik eet wel gezond, ik eet wel m'n groenten. Ik kook ook zelf.*

° *Een nieuwe kuur voor Hepatitis, dus die is weg en nu beoordeel ik mijn gezondheid beter dan vroeger.*

° *Emphyseme pulmonaire, BPCO, tachycardie, problèmes d'équilibre, hernie discale, côlon irritable : très mauvais état de santé de manière générale*

° *Het hangt van dag tot dag af. Ik slaap ook niet 's nachts, ik ben een nachtmens. Mijn ritme is een beetje verstoord. Ik heb een keer een lokale kanker gehad, dat is allemaal weg. Maar voor de rest, ik zit met m'n tanden. Ze zijn ermee bezig maar ik ben daar twee keer geweest bij de tandarts, in P.. Maar dat gaat nogal stroef. Ik weet eigenlijk niet te zeggen waarom. Ik zit in budgetbeheer van OCMW. Ik moet een prothese hebben voor m'n tanden. Want op deze manier kan ik moeilijk buitenkomen.*

° *Hetgeen dat tegenzit, is m'n epilepsie. Ik zit met een plaat in m'n hoofd, een stuk ijzer in m'n schouder en een nieuwe heup. Langs de ene kant is m'n gezondheid goed, maar langs de andere kant mag ik zeker niet naar het buitenland met een vliegtuig, ik mag er niet op. Nu voel ik me goed en morgen sta ik op en ik ben al zo stijf als een plank. Dus ja, een twijfelgeval.*

° *Ik ben psychisch patiënte. En voor het moment zit ik in heel diep in de put. Het is heel moeilijk. Ik heb verschillende psychische afwijkingen. Ik krijg daar medicatie voor.*

° *Ik heb last van angsten. Als ik wakker word, dan ben ik bang. Mijn moeder en mijn broer hebben dat ook gehad. Soms zeg ik dat ik liever pijn zou hebben dan die angsten. Ik heb al veel meegemaakt, ook in psychiatrie. Zelfs al toen ik in de lagere school zat, dan kon ik niet naar school gaan en kreeg ik niks van huiswerk ofzo. Het allermoeilijkste is: ik durf niet onder de mensen komen. Dat houdt me ook tegen om een job te vinden.*

° *Ik vind mijn gezondheid wel oké voor mijn leeftijd.*

° *J'ai un problème d'alcool. (Ne mentionne pas le fait qu'une partie de ses deux pieds ait été amputée, ce qui entrave très significativement ses déplacements).*

° *Le résident déclare : « Je souffre d'un handicap depuis un accident de la route. Je ne peux plus me déplacer correctement. J'ai une hépatite C. »*

° *Maladie dégénérative osseuse, problème cardiologique et pulmonaire qui sont les conséquences d'un accident cardiaque à la suite d'une grosse prise de cocaïne*

° *Problèmes d'addiction : Monsieur a décroché mais prend des médicaments pour crise d'épilepsie*

° *Schizophrénie*

° *Selon Monsieur, c'est son cerveau son plus grand problème. Multiples commotions qui ont laissés des conséquences*

° *La résidente raconte : « Elle m'a accompagné aux urgences une fois, lorsque j'étais mal (la coach l'a accompagnée et est restée avec elle jusqu'à sa sortie). » Ici, l'apport se situe plus au niveau du soutien moral et relationnel que de celui de la santé.*

° *Il explique : « On m'a accompagné chez le médecin sinon je n'y allais pas de moi-même. Je négligeais ma santé. Au bout de plusieurs années dans la rue, on a peur de ce qu'on pourrait nous trouver comme maladie. L'équipe HF - dont la coach - dédramatise la lourdeur des démarches administratives. ça me permet de prendre le temps de m'occuper de moi, pour arrêter l'alcool surtout. »*

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet)

Santé 2

- *Ik drink weleens een pintje, een stuk of vier vijf per dag. Daar houdt het bij op. Ook de medicatie die ik moet nemen vooral. De enige oplossing was dat ze m'n been wouden amputeren. Maar dat is bij mij niet goed binnengekomen. Ik probeer zolang mogelijk vol te houden. Ik heb vroeger veel drugs gekocht maar ik ben nu al drie, vier jaar er van af. Dus dat kan wel tellen he. Ik sta 's ochtends niet meer op met het gedacht: ik moet scoren.*
- *Ik heb schrik om naar de dokter te gaan. Voor mijn maag moest ik een endoscopie doen, ik ben niet geweest. Ik had een afspraak bij de psychiater, ik ben ook niet geweest. Als er niemand bij mij is, is dat moeilijk. Vorige keer was A. (coach) bij mij en zijn we samen naar de spoed gegaan. Dan kan ik dat wel opbrengen. Maar sta ik er alleen voor, dan is het voor mij moeilijk. Ik ben dan opgenomen maar dan werd er eigenlijk niets gedaan van onderzoeken, dat ging achteraf gebeuren. Maar dan voelde ik me nog eenzamer. [...] Gisteren was ik in paniek. Ik heb ook slecht geslapen. Ik had stress voor het gesprek. Eens dat dat gesprek dan begint, dan valt dat weg. Gisteren geraakte ik niet binnen in m'n huis met m'n sleutel. Er moet iets geweest zijn. Ik ben dan uiteindelijk toch binnen geraakt. Maar dan was ik wel even in paniek. Ik neem medicatie en ik had die niet en dat maakt mij daar dan nog gevoeliger voor, kwetsbaarder. Ik heb ook geen gsm dus dan is het moeilijk om mensen te bereiken.*
- *Momenteel redelijk maar ik kom van zeer slecht in korte periode. Het is veel verbeterd met de rust rondom mij en dat ik vooruit wil, dat ik wil werken aan mijn probleem. Het grootste probleem was het injecteren van heroïne maar daar ben ik mee gestopt. Nu enkel nog speed. Het begon te gevaarlijke situaties te worden. Maar ik ben blij dat ik dat heb kunnen onderdrukken. Het is nog maar het begin maar ik voel me er alleen maar beter en zekerder bij. Ik vind dat heel fijn voor mezelf.*
- *Me confie que suite à son déménagement, il a dû s'inscrire dans une nouvelle maison médicale, dans un autre hôpital et que le changement a été trop rapide pour lui.*
- *À ce niveau, ma principale interlocutrice c'est l'infirmière de l'équipe HF.*
- *A une mère qui s'occupe encore beaucoup de lui, et un médecin de famille qui supervise son état de santé générale*
- *Mijn gezondheid is eerder 'minder goed'. Het zit zo, ik ben drankverslaafd, ik was verslaafd aan medicatie, nu niet meer. Nu hou ik me aan mijn dosis pilletjes. Fysiek gaat het me voor het ogenblik ook niet zo goed. Ik heb wat lichamelijke klachten. Dus dat maakt het allemaal moeilijker.*

2 La place de l'accompagnement

Il s'agit ici de croiser les regards des coachs affiliation sociale et des résidents accompagnés. Dans un premier temps, nous mettrons donc le focus sur les données issues des questionnaires remplis par les coachs et dans un second temps, sur celles issues des questionnaires administrés aux résidents accompagnés par l'équipe de recherche. Des conclusions seront ensuite tirées sur la place des coachs affiliation sociale et la plus-value de leur accompagnement dans le domaine bien spécifique du rapport à la santé.

2.1 Le point de vue des coachs

Les graphiques ci-dessous exposent les différentes facettes du champ de la santé et pour chacune d'elles, la part d'investissement de l'accompagnement housing first, de l'accompagnement classique ou des deux en combinaison l'un avec l'autre. Sans surprise, l'accompagnement logement classique a une place prédominance lorsqu'il s'agit d'orienter le résident dans les différents services médicaux (beaucoup d'équipes logement comptent d'ailleurs du personnel médical parmi leurs membres), d'apporter des soins personnels, d'aborder la santé physique dans son ensemble, de lutter contre les assuétudes. Il est à noter qu'en fin de projet, les mesures restent comparables si ce n'est que les non-réponses diminuent fortement comme le montre le second graphique.

Figure 51 : Domaines d'actions des équipes par rapport à la santé - Données équipes début (N=91)

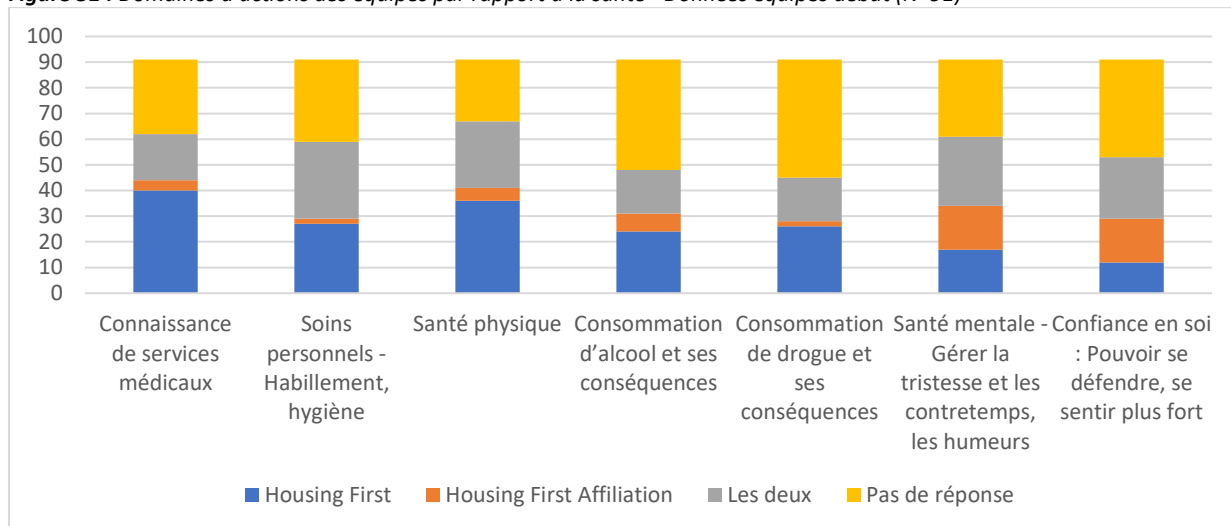
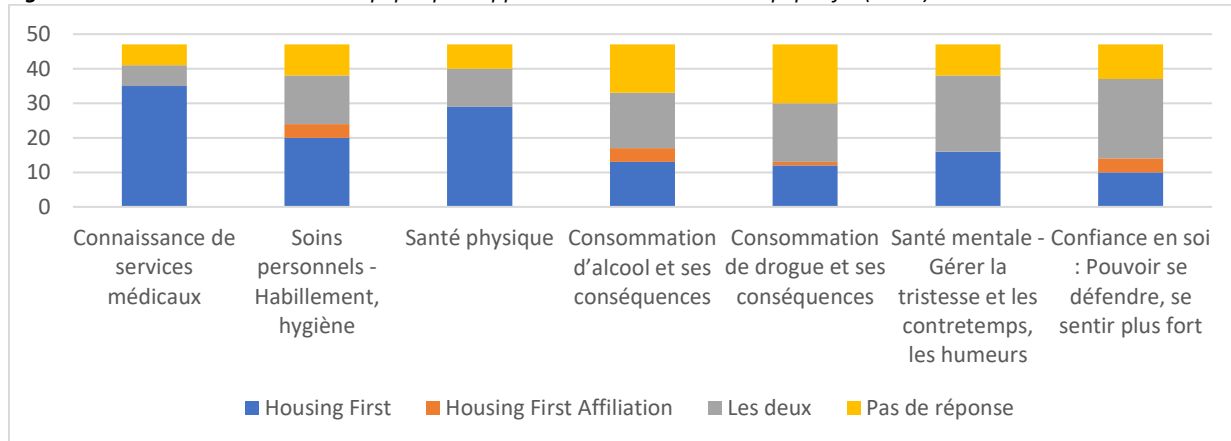


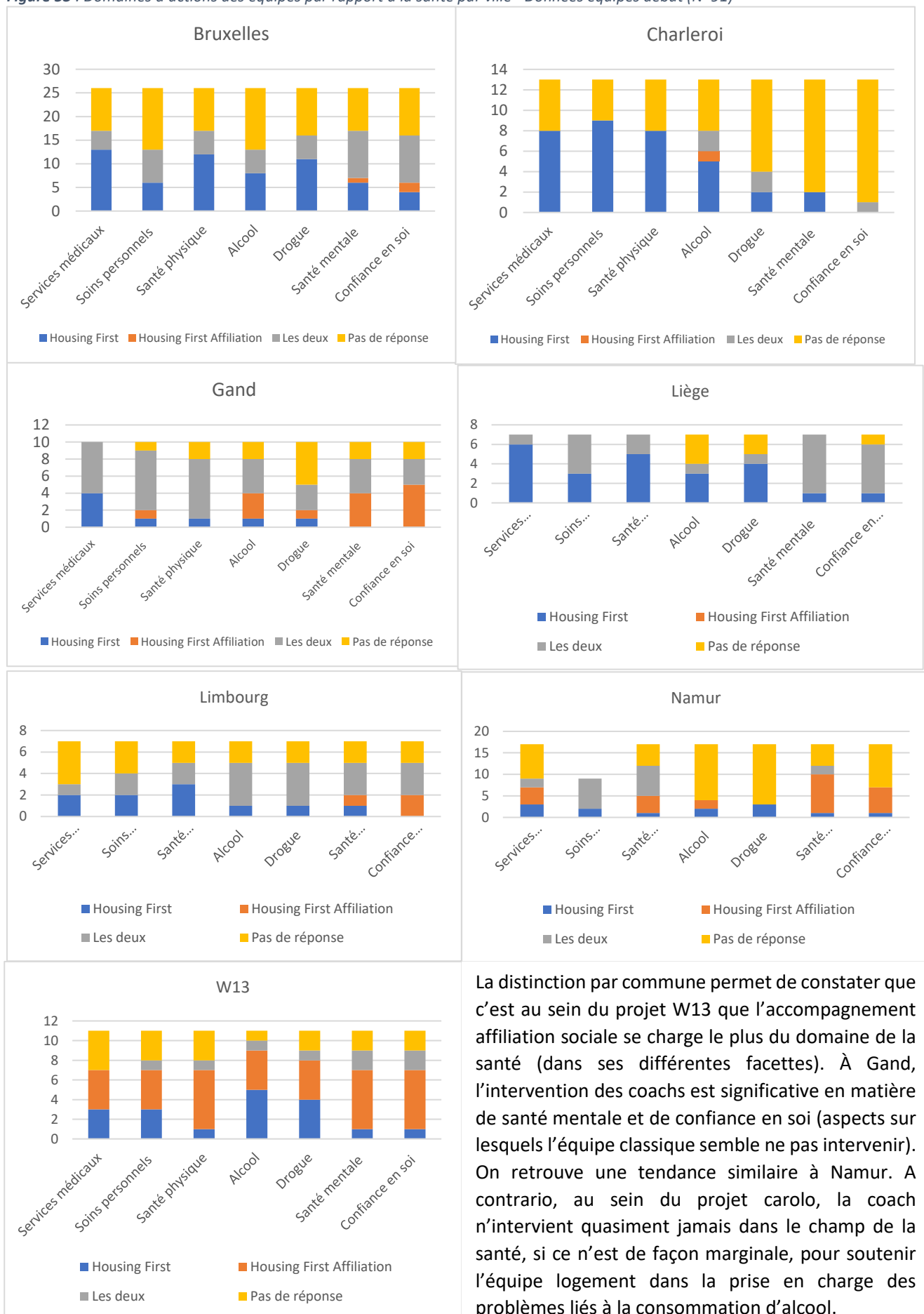
Figure 52 : Domaines d'actions des équipes par rapport à la santé - Données équipes fin (N=47)



On observe que malgré la place centrale de l'équipe logement dans la prise en charge des problèmes de santé, l'accompagnement affiliation sociale a bel et bien un rôle à jouer à ce niveau. Il semble en effet intervenir en soutien de l'accompagnement classique comme l'illustre la partie grise de chaque barre des deux graphiques. De plus, il apparaît que dans les domaines de la santé mentale (gestion du stress) et dans celui de la confiance en soi, l'accompagnement affiliation sociale en tant que tel – c'est-à-dire dans sa spécificité, indépendante de la prise en charge habituelle – occupe une place non négligeable. Il se dégage le constat selon lequel, dans le domaine de la santé, la réaffiliation sociale s'inscrit en complément à l'accompagnement classique en ce sens que les actions menées peuvent avoir un impact sur certaines facettes bien particulières, qui entrent en résonance avec l'état de santé global.

Les tableaux suivants proposent une distinction par projet et donc par commune.

Figure 53 : Domaines d'actions des équipes par rapport à la santé par ville - Données équipes début (N=91)

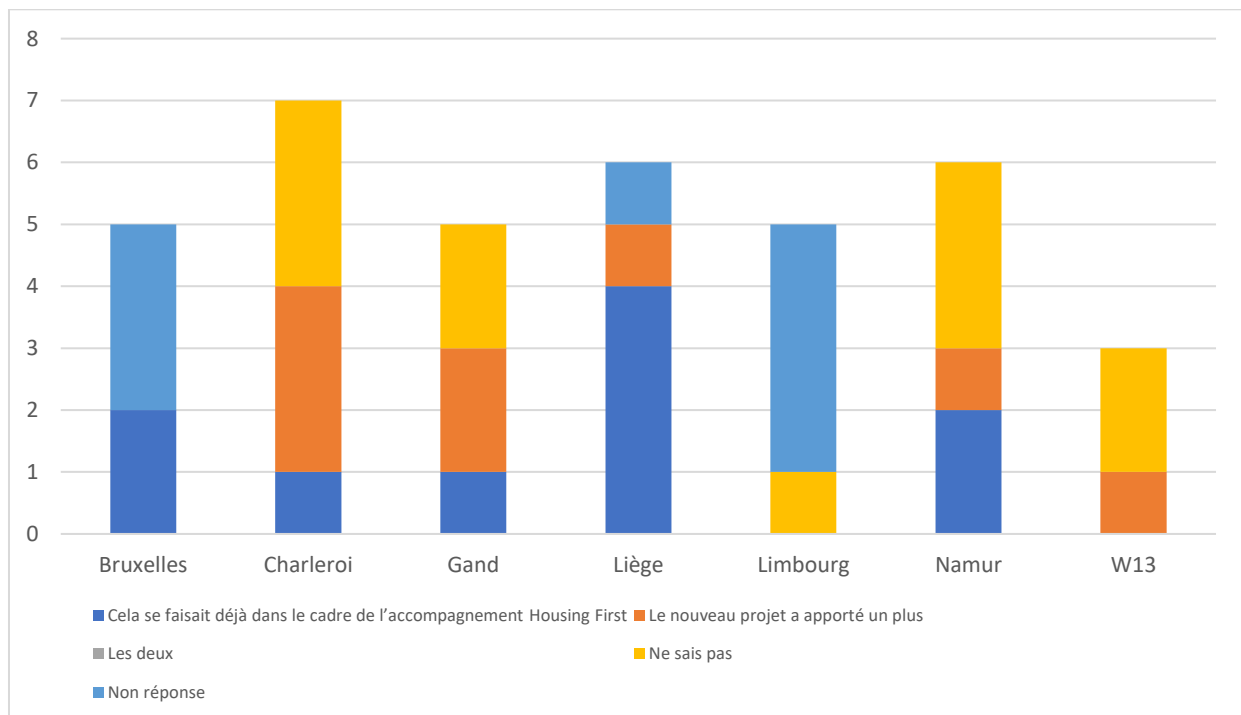


La distinction par commune permet de constater que c'est au sein du projet W13 que l'accompagnement affiliation sociale se charge le plus du domaine de la santé (dans ses différentes facettes). À Gand, l'intervention des coachs est significative en matière de santé mentale et de confiance en soi (aspects sur lesquels l'équipe classique semble ne pas intervenir). On retrouve une tendance similaire à Namur. A contrario, au sein du projet carolo, la coach n'intervient quasiment jamais dans le champ de la santé, si ce n'est de façon marginale, pour soutenir l'équipe logement dans la prise en charge des problèmes liés à la consommation d'alcool.

2.2 Le point de vue des résidents.

Comme l'illustraient déjà les tableaux du point précédent, les réponses apportées par les résidents accompagnés démontrent que chaque projet a investi de manière différente le domaine de la santé. Du côté bruxellois, il semble que ce domaine soit plutôt dévolu aux équipes housing first traditionnelles, les personnes répondant plutôt que les actions entreprises durant l'année d'implémentation existaient déjà auparavant (avec, en plus, une part de non-réponses importante). à Curieusement, à Charleroi, même si les travailleurs sociaux ont indiqué que le rapport à la santé était plutôt travaillé dans le housing first classique, plusieurs résidents estiment que le nouvel accompagnement a apporté une plus-value. Des explications sont données dans le point 3 de ce chapitre, traitant de la place de l'accompagnement réaffiliation sociale dans le domaine de la santé. À Gand, les coachs avaient répondu que les actions en matière de santé était menées à la fois par le projet « classique » et le nouveau projet ce qui est confirmé par les réponses des résidents qui estiment, pour une part importante d'entre eux, que l'accompagnement expérimental a effectivement apporté une aide supplémentaire. Du côté de Liège, le point de vue des travailleurs sociaux et des résidents se rejoignent également puisqu'il apparaît que les actions liées à la santé ne sont pas considérées par les résidents comme spécifiques à l'accompagnement affiliation sociale. Rappelons que sur ce territoire, l'équipe housing first se compose entre autres d'une infirmière qui effectue régulièrement des visites chez les résidents accompagnés, ce qui explique ces résultats. Cette dernière collabore par ailleurs étroitement avec la coach affiliation sociale, comme nous l'avons déjà souligné dans ce rapport.

Figure 54 : Appréciations de personnes accompagnées selon le rapport à la santé en fin de projet – Questionnaire équipe recherche fin (N=37)



Dans le Limbourg, les résultats sont une fois encore marqués par l'incapacité des résidents à apporter une réponse, ce qui est à mettre en lien avec les difficultés éprouvées à dissocier accompagnement classique et réaffiliation sociale comme déjà évoqué. À Courtrai (W13), la part des non-réponses est importante mais l'on note que les actions liées à la santé sont uniquement attribuées au nouvel accompagnement. A Namur, il apparaît que les résidents se tournent plutôt vers l'équipe housing first classique pour les questions liées à santé, cela dit, le rôle du coach n'est pas totalement absent de cet axe.

3 La place du dispositif réaffiliation sociale dans le domaine de la santé

Sans surprise, les chiffres révèlent que ce domaine était déjà largement pris en charge par l'équipe logement avant l'implémentation du dispositif réaffiliation sociale. Il s'agit en effet d'un des piliers du rétablissement au sein du housing first. Plusieurs équipes logement comptent d'ailleurs du personnel soignant comme déjà évoqué plus haut.

Dans les entretiens individuels, les coachs viennent conforter ce constat et soulignent qu'ils ne sont pas censés intervenir directement pour résoudre les problèmes de santé, nombreux, auxquels sont confrontés les bénéficiaires. Cela dit, compte tenu de l'impact de ce domaine de vie sur leur accompagnement, il leur est impossible d'en faire abstraction. Comment cela se concrétise-t-il sur le terrain que nous apprennent les données qualitatives récoltées ? Plusieurs grands points peuvent être mis en évidence :

- L'état de santé des résidents représente potentiellement un frein dans la démarche d'affiliation sociale, aussi le coach peut-il être amené à se charger des problématiques identifiées si celles-ci entravent son action. L'exemple que nous donne la coach de Charleroi est en ce sens particulièrement illustratif.

« Je peux me charger de tout ce qui est démarche psy et démarches par rapport à la consommation ou des choses comme ça, mais c'est vraiment si ça pose problème au niveau de l'insertion sociale et professionnelle et que la personne le veut. Sinon, si c'est une problématique vraiment liée au logement, ben voilà, si, par exemple, la personne rentre en logement et dit qu'elle veut diminuer sa consommation, là ce n'est pas moi. On a un cas à l'heure actuelle, on a une personne qui recherche de l'emploi mais il se rend compte qu'au niveau des assuétudes, au niveau de la toxicomanie c'est trop compliqué. Donc là, s'il y a une démarche conso et psy, c'est moi qui vais la faire. Mais sinon, médecin traitant ou des choses comme ça, ce n'est pas moi du tout. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

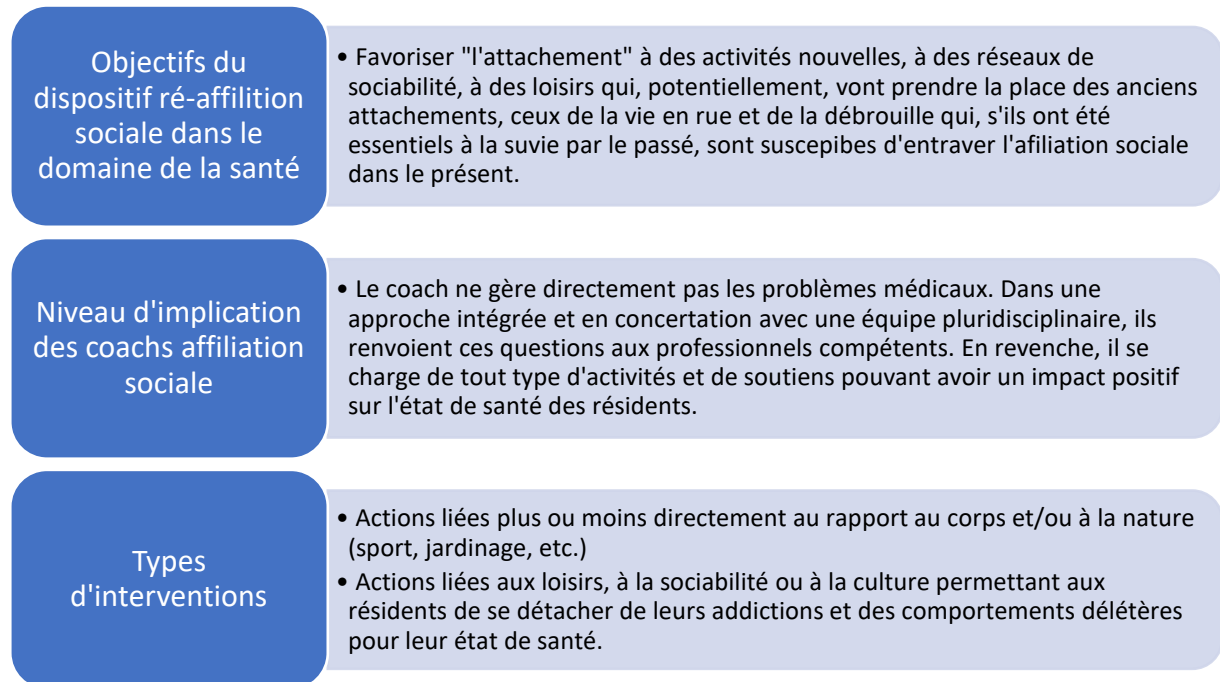
La coach pose deux conditions principales à son intervention : la demande doit provenir du résident et s'inscrire dans une perspective plus globale de réaffiliation sociale (ici, on s'intéresse aux problèmes de santé dans la mesure où ils constituent une entrave à « l'insertion sociale et professionnelle »). Lorsque ces deux conditions ne sont pas remplies, c'est en principe à l'équipe logement de traiter ces questions. Dans une configuration organisationnelle idéale, le coach, en concertation étroite avec les membres de l'équipe logement, devrait pouvoir se dégager de cette prise en charge en la transférant à un professionnel du secteur de la santé faisant partie de l'équipe (comme c'est le cas à Liège par exemple) ou à défaut, à un partenaire désigné pour endosser les responsabilités d'ordre médical.

« On a une infirmière qui est à mi-temps, au Relais santé, elle s'occupe du volet santé. Maintenant, moi quand je constate qu'il y a quelque chose, je peux l'appeler. Soit j'appelle le HF si elle est disponible, et si elle n'est pas disponible j'appelle le relais santé du relais social. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

- L'état de santé des résidents, même si les chiffres ne l'indiquent pas clairement, représente également une des finalités de l'accompagnement réaffiliation sociale. En effet, en adoptant une vision holistique de la santé, l'on se rend compte que ce domaine de vie est, lui aussi, dépendant de tous les autres. L'accès aux services de soin est essentiel mais, dans la perspective d'un rétablissement sur le long terme, faire de l'exercice physique, avoir une vie sociale épanouissante, être impliqué dans des activités en lien avec le jardinage ou le recyclage,... sont également des atouts de taille. C'est à ce niveau que les coachs ont une réelle place à prendre comme nous l'avons décrit dans la partie précédente de ce rapport. Aussi, une coach bruxelloise déclare : « On se sent très fort mandatés pour ça [intervenir au niveau de la santé]. Je ne sais pas si on l'est mais on le sent comme ça. » Alors qu'une autre complète ses propos en ajoutant : « On a vraiment envie de passer le message qu'on travaille au rétablissement comme le reste des équipes. Le rétablissement c'est aussi la santé. Notre cheval de bataille c'est aussi de rappeler que la santé c'est un tout, c'est global et que ce ne sont pas que les aspects médicaux. » Enfin, la coach du Limbourg met en évidence la complémentarité de la mission

réaffiliation sociale et de la mission logement dans le domaine de la santé : « Hier, j'ai reçu un appel d'un coach en matière de logement me demandant : « Gisteren werd ik gebeld met de vraag van [een wooncoach]: '[mijn gast] heeft ook nog de vraag dat ze iets aan haar conditie wil doen, wat zouden we kunnen doen? Ze heeft interesse in wandelen of start to run.' Ik kijk dan wat er in de stad wordt georganiseerd en of ze zich daar kan bij aansluiten en wat ze nodig heeft om aan te sluiten. » Cet extrait d'entretien démontre de façon très pertinente les rôles complémentaires que les uns et les autres peuvent jouer concernant l'amélioration de la santé des résidents. Dans le cas présent, ce n'est pas la coach affiliation sociale qui relaye l'information à un professionnel de santé, mais c'est un travailleur social de l'équipe logement qui interpelle la coach de liaison pour obtenir son expertise.

Figure 55 : La réaffiliation sociale dans le domaine de la santé



Il est à noter que dans son entretien, la coach réaffiliation sociale du Limbourg va plus loin et indique que certaines tâches relevant de l'équipe logement pourraient être abordées de manière plus approfondie dans le projet de réaffiliation. Elle donne l'exemple suivant, toujours en lien avec le domaine de la santé :

« Als we bijvoorbeeld zien dat veel gasten behoefte hebben aan het gebruikmaken van onze goede gezondheidszorg [zoals tandheelkunde] en we zien dat het toch niet als prioriteit zien van zichzelf, dan kijken we hoe komt dit nu en dan kunnen we samen met de cliënt overlopen wat er allemaal beschikbaar is en wat hun rechten zijn. Maar [we schrijven] ook die partners aan 'als een van onze mensen gebruik wil maken van [jullie] diensten, waar kunnen we heen en hoe kunnen we zorgen dat jullie aanbod goed tot bij ons team geraakt' [...]. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

Au sein des projets flamands, la complémentarité entre les dispositifs d'accompagnement logement d'un côté et réaffiliation sociale de l'autre apparaît très poussée. Ainsi, il est envisageable que l'activation des droits des résidents et l'élargissement du réseau de partenaires dans un domaine aussi spécifique que celui de la santé incombe également au coach réaffiliation sociale. Cette observation peut sembler contradictoire avec les données statistiques présentées dans le point précédent qui indiquent un impact limité de l'accompagnement en réaffiliation sociale sur les questions de santé. Une explication tient dans les caractéristiques de la figure du/de le professionnel.le qui assure cette mission et qui, sous bien des aspects, ne se différencie pas clairement de celle du travailleurs social de l'équipe logement. Nous reviendrons sur cette dimension, essentielle pour notre recherche, dans le chapitre suivant.

Pour conclure sur ce domaine de vie, retenons que si les chiffres ne reflètent pas l'ampleur de l'implication des coachs au niveau de la santé des résidents, il convient de le mettre en lien avec le fait que leur intervention ne relève pas de la prise en charge des soins médicaux mais renvoie plutôt à des aspects annexes ayant de potentiels impacts sur le long terme. Aussi, lors de l'administration des questionnaires, il est probable que les résidents enquêtés n'aient pas pensé à associer certaines activités de promenade, de jardinage ou autres, au domaine de la santé. Il en va de même pour les travailleurs sociaux impliqués.

4 Quelques exemples de pratiques inspirantes tirés des différentes expérimentations

Les problématiques liées à la santé sont essentiellement prises en charge par l'équipe logement mais ce domaine relève aussi de la mission réaffiliation sociale dans le cadre d'une approche holistique qui consiste à prendre en compte la personne dans sa globalité. Dans ce cadre, contribuer à améliorer la santé des résidents est à la fois un objectif et une condition nécessaire à l'affiliation sociale des résidents. Autrement dit, c'est en favorisant un meilleur épanouissement dans plusieurs domaines de vie que l'on impacte durablement l'état de santé et réciproquement.

<p>À Charleroi et à Namur, des activités qui, indirectement, impactent positivement les problèmes liés aux assuétudes. Les résidents s'investissent dans de nouveaux projets et diminuent de fait leur consommation d'alcool.</p>	<p><i>Pendant les deux, trois heures où on allait marcher [avec un résident souffrant beaucoup de son isolement], il ne buvait pas. À Charleroi, on ne peut pas boire en rue. Donc effectivement, ça a quand même un impact, le fait qu'il soit occupé, il consomme beaucoup moins. Il se sent moins seul. Même au niveau état dépressif, le fait de voir des gens, de sortir, c'est aussi quelque chose que j'ai remarqué. Il y a une autre personne qui fait aussi beaucoup de sport et avec qui on avait commencé un petit projet sport. Bon, malheureusement les salles de sport ont fermé. Et là aussi, il nous a dit que c'était vraiment difficile parce que ça lui permettait d'avoir deux heures où il était ailleurs, où il s'évadait. Ça lui faisait du bien physiquement et psychologiquement. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Charleroi]</i></p> <p><i>« Il y en a certains qui canalisent leur consommation d'alcool, par exemple la personne qui fait du bénévolat, les jours où elle fait du bénévolat, elle ne boit pas de bière le matin. C'est déjà une réussite. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Namur]</i></p>
--	---

<p>In Limburg werkte de coach aan een samenwerking met het Centrum Alcohol en Drugs om de deelnemers te informeren over de vaccinatie tegen COVID-19 en gaat ze in gesprek met CM om deelnemers meer informatie te geven over o.a. verzekeringen.</p>	<p><i>« [...] door jarenlang middelengebruik [hebben sommige gasten] al veel lichamelijke klachten, [dan denken zij] wat gaat die vaccinatie geven bij mij? Word ik daar niet doodziek van? Dus ik wil nu kijken in samenwerking met het Centrum Alcohol en Drugs of daar iets over bekend is, zodat we dat ook kunnen terugkoppelen naar onze doelgroep. »</i></p> <p><i>« CM spreek ik binnenkort om te bekijken of zij kunnen participeren [en onze deelnemers informeren] rond gezondheidsrisico's, sociaal tarief en groepsverzekeringen. »</i></p>
--	--

<p>À Bruxelles, investir les potagers collectifs pour favoriser le contact à la nature ; pour mettre en place</p>	<p><i>« Bientôt on va mettre en place un atelier de jardinage parce qu'on a trouvé un lieu où il y a des bacs, on va travailler cet aspect-là. Moi j'ai écrit un article par rapport à la santé de manière gratuite, sur la prévention. Regarder des plantes et faire du jardinage ça déstresse [...] »</i></p>
--	---

<p>des activités épanouissantes et permettre de lutter contre le stress ; pour améliorer la qualité de l'alimentation et la littératie en santé.</p>	<p><i>Nous, dans le terrain on voit les résultats. On a vraiment des rapports incroyables avec les gens qui viennent. Ça les transforme. »</i></p> <p><i>« On va utiliser le lieu de 'la Perle' parce qu'il y a tout à disposition là. Ce n'est pas très grand mais il y a une cour et il y a des parterres tout du long. Ils ont aussi installé des fils le long du mur pour pouvoir mettre des plantes grimpantes. Il y a de quoi faire [...] Ça rapporte un sacré succès ce truc-là. C'est vraiment génial. Ici, ils avaient déjà commencé puis il y a eu le Covid. Puis ils n'ont plus rien fait et le jardin est devenu un peu morose. En fait les gens sont en demande de faire quelque chose donc on va d'office investir ce lieu-là. On a plein d'autres pistes car à Bruxelles il y a plein de potagers collectifs, de trucs qu'on pourrait venir investir facilement si on voyait qu'il y avait un intérêt à la suite de 'Perle', d'aller ailleurs. »</i></p> <p><i>« On veut faire des partenariats pour rendre les fruits et les légumes bio accessibles à un plus large public [...]. On veut faire aussi un travail avec la terre [...] De plus en plus, on veut faire des choses qui touchent au corps. »</i></p>
--	--

Les apports concernant la santé tiennent au fait que l'accompagnement réaffiliation sociale participe à l'évolution progressive des « attachements » des résidents. Au fil de l'expérimentation, ces derniers s'attachent à nouvelles personnes, de nouvelles activités, de nouveaux lieux. De ce fait, ils délaissent les anciens « attachements » liés à la vie en rue, plus délétères au niveau sanitaire (consommation de drogue et d'alcool notamment). Le dispositif expérimental permet d'inscrire les résidents accompagnés dans une nouvelle routine, qui n'entre pas en rupture radicale avec l'ancienne mais qui permet une transition vers des « attachements » plus stables et plus intégrateurs.

Chapitre 5 : La place de l'accompagnement affiliation sociale dans le développement des activités socioculturelles

Ce cinquième chapitre questionne le développement des activités socioculturelles des résidents. Les domaines d'actions des équipes réaffiliation sociale sont mis en exergue au regard de ce qui se pratiquait déjà auparavant au sein du housing first. Il s'agit là d'un axe particulièrement important dans la mesure où il est censé être au cœur de l'expérimentation. Pour autant, il est important de garder à l'esprit que les questionnaires ont été administrés dans un contexte bien particulier marqué par de longues périodes de confinement qui ont affecté fortement le secteur des loisirs et de la culture. Les données sont donc à analyser avec toutes les précautions inhérentes à cette situation exceptionnelle.

1 Situation des personnes enquêtées sur base des questionnaires leur ayant été administrés

Les réponses obtenues démontrent que beaucoup de résidents ne participent jamais aux activités socio-culturelles reprises dans le graphique ci-dessous. En effet, dans les barres représentant chacune des activités culturelles, de loisir ou activités sportives, la partie bleue qui correspond à une absence totale de pratique pendant l'année (réponse : « n'y a jamais été durant l'année écoulée ») prédomine largement.

Figure 56 : Activités socio-culturelles ces 12 dernier mois – questionnaire équipe de recherche en début de projet (N=53)

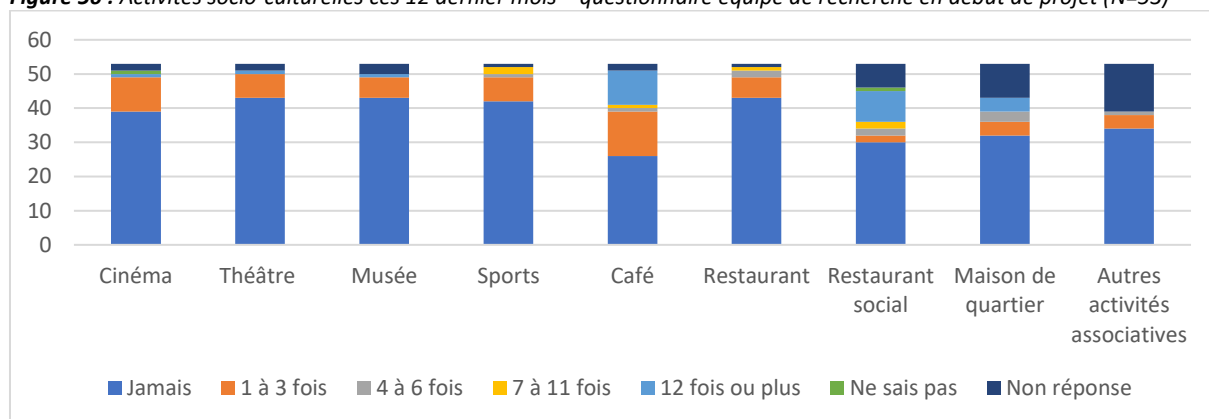
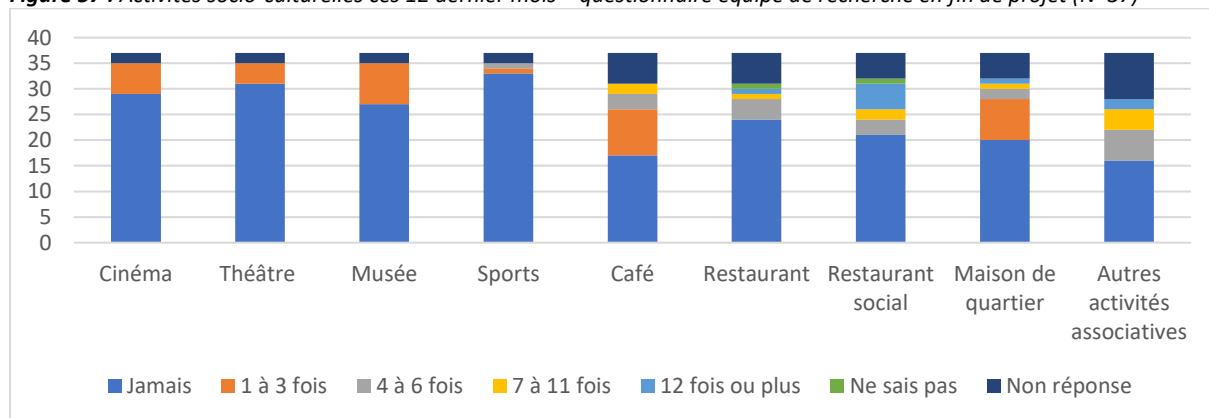


Figure 57 : Activités socio-culturelles ces 12 dernier mois – questionnaire équipe de recherche en fin de projet (N=37)



Le cinéma, le théâtre, la visite de musées ou la fréquentation de salle de sports ne concernent pas plus de 10 personnes et ne dépasse pas 1 à 3 fois par année. Le café est fréquenté par 13 résidents 1 à 3 fois sur 12 mois, et par dix personnes au moins une fois par mois. Le restaurant est fréquenté par 6 personnes 1 à 3 fois par an et seules deux autres personnes ont indiqué y aller plus souvent. Les

restaurants sociaux – bien plus accessibles que les restaurants classiques – sont fréquentés par 9 personnes au moins une fois par mois, 6 autres personnes y vont de 1 à 11 fois par an au maximum. Les maisons de quartier sont peu fréquentées, 4 résidents s’y rendent 1 à 3 fois par an, 3 entre 4 à 6 fois par an et 4 au moins 12 fois par an. Les autres activités associatives restent rares selon les réponses obtenues, elles concernent 4 résidents ayant une pratique de 1 à 3 fois par an et un résident ayant une pratique 4 à 6 fois par an.

Les données en fin de projet montrent une augmentation légère de la fréquentation des maisons de quartier et autres activités associatives. Malheureusement, la fermeture de la plupart de ces lieux durant l’année d’expérimentation de l’affiliation sociale au sein du housing first, ne nous permet pas d’effectuer d’observations notables sur base de cette mesure de début et de fin de projet.

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet)

Activités socioculturelles 1

- *Als ik uitgenodigd ben, ga ik wel meegaan. Maar alleen ga ik niet gaan. Ik ga liever wandelen of in een caravan op m'n gemak. Niet te veel drukte. Een buurthuis niet echt, maar ik ga soms naar de inloop van CAW een koffie drinken. Daar zijn ook mensen met wie ik vroeger heb samengewoond in de opvang. Dat is al lang geleden, meer dan een jaar dat ik dat heb gedaan.*
- *Mijn televisie, dat is mijn uitlaatklep. Ik kijk naar films, naar romantische films. Dat gevoel gaat erna wel weg, dat is een momentopname. Dat is eentonig. Daarna ga ik dan normaal op Facebook of speel ik spelletjes, maar nu valt dat weg [computer is kapot]. Dat is wel jammer.*
- *Met corona is dat heel moeilijk. Ik zou al die dingen wel willen doen. ik heb ook een UITpas. Elke dinsdagnamiddag ga ik voetballen. Ik ben daarmee gestart als ik dakloos was, maar je kan altijd meedoen; ook als je niet dakloos bent. Daar ga ik wel veel mensen tegenkomen, ik zie het zitten. Ik kan eigenlijk niet zo goed in voetballen, maar dat heeft mij in den tijd echt gered. Ik ben zo zelfs vier dagen naar Engeland mogen gaan en Oslo en dat was echt super.*
- *Le jour de son anniversaire, il est allé au cinéma avec un travailleur social de l'équipe HF. Il a également été faire du shopping. La coach lui a proposé de suivre des cours de dessin mais pour l'instant, il n'y a pas eu de concrétisation.*
- *Cinema dat is niet mijn ding. Behalve documentaires, die ik ontleen via de bibliotheek. Een voetbalwedstrijd ofzo, ik durf daar niet naartoe gaan want ik heb schrik dat iemand tegen mijn been stoot. Op café gaan, dat doe ik nooit. Ik drink liever op m'n eigen gemak of met nog iemand (thuis).*
- *Ik heb bijna alle activiteiten met het project meegedaan. Ook op vrijdag samenkomen en iets eten. Soms komt dat niet goed uit en moet ik iets anders doen. Maar met de meeste ben ik mee geweest.*
- *Le résident indique : « Je participe à la donnerie à la Louvière. » Cette donnerie a été mise en place par une autre résidente.*
- *Il a participé au "groupe usagers" durant lequel les ateliers proposés par l'asbl article 23 ont été présentés. Le résident est intéressé par l'atelier cuisine. + la coach a peut-être des plans pour avoir des places gratuites pour des matchs de foot (à la demande du résident) + une piste : aller voir à la maison intergénérationnelle pour faire une demande d'atelier vélo.*
- *Activités aident à contrer la solitude, ça fait super plaisir. Elle trouve que c'est une super chouette initiative, dans un chouette endroit (espace 51) ou ils font attention à ce qu'on s'y sente bien. Les activités sont très cool*
- *Met die rollator is dat niet zo eenvoudig. Dan zit je op de eerste rij en moet je omhoog kijken (cinema). Je kan thuis ook cinema kijken. Ook om er te geraken, met die Lijnbussen, dat is niet zo eenvoudig. Een sportwedstrijd, dat zou ik graag nog een keer zien. Ik ben supporter van Brugge. Anouck heeft gezegd dat we dat een keer gaan proberen te doen. En een pretpark, dat mis ik ook. Maar ja met een rollator is dat niet hetzelfde. Een restaurant of café: ik vind dat te duur. Ik ben een keer met Anouck naar de MacDonalds gegaan maar dan eten we dat hier. En ook, met mijn rollator, de mensen kijken dan. Er zijn 'ns mensen die hebben gezegd: kijk die jonge man in een rollator. En daar ben ik anderhalve maand niet goed van geweest. Ik ben toen ook even binnengebleven. Je wilt niet invalide zijn, maar je bent dat wel.*
- *De UIT-pas is een initiatief van het sociaal herankeringsproject. Een festival: dat zou ik wel zien zitten om dat te doen. Een terrasje dat doe ik wel graag, maar de portemonnee zegt neen.*
- *Est sortie avec la coach pour aller boire un café, pour aller manger un kebab. Un projet en cours : participer au 'groupe usagers'.*
- *Een keer per maand naar de cinema. Voor corona om de twee weken naar een voorstelling. Ik ben fervente Brugge-supporter en ik heb een abonnement. Een restaurant/café: als er niet te veel volk is.*

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet) Activités socioculturelles 2

- *Va parfois dans une maison d'accueil socio-sanitaire (START à Liège) qui propose des ateliers cuisine, cinéma (suspendus cause COVID)*
- *Het blijft moeilijk om die activiteiten te doen omdat ik leefgeld krijg. Ik moet daar eten van kopen en voor m'n hondje zorgen. Dan blijft er niet veel meer over. Dan zou ik al iets extra moeten krijgen. Soms krijg ik iets extra, dan kan ik dat daar wel voor gebruiken. Volgende week ben ik jarig, dan krijg ik wel iets extra*
- *Nu is het allemaal moeilijker met die COVID. Als ik kaartjes kreeg van het OCMW, ging ik naar de cinema.*
- *"Je n'ai pas besoin de loisirs".*
- *Ik ging vroeger een keer om de week, of een keer om de twee weken naar de cinema met m'n zoontje. We gingen ook heel vaak zwemmen. Dat wil ik wel terug oppikken. Maar mij concentreren op een film, ik weet niet of dat zal gaan, dat is al lang geleden. Ik voel me een beetje opzij, een beetje naast de maatschappij. Vroeger ging ik ook vaak naar theatervoorstellingen en tentoonstellingen, dat wil ik zeker terug opnieuw doen. Theater zelfs meer dan cinema. Sport misschien niet, maar ja, alles valt te proberen. Op restaurant ga ik wel graag, maar café dat is niet meer voor mij. Vroeger wel, en als je bv een theetje kan drinken. Maar ik ben alcoholieker geweest dus café betekent voor mij drinken.*
- *A participé à une course qui a lieu chaque année à Charleroi (5 ou 10km) avec un travailleur social du HF (mais pas la coach)*
- *Il va à l'Espace 51 souvent pour l'atelier écriture : projet d'écriture d'un livre dans le but de partager son expérience pour aider les gens à décrocher des drogues dures*
- *Il y a des projets pour des sorties cinéma et des sorties théâtre, ça ne s'est pas encore concrétiser. Il faut voir ce que ça va donner. Il y a aussi un projet de visite d'un château en Belgique, je suis inscrit. Je suis intéressé par l'atelier cuisine et l'atelier couture (pas encore mis en place mais en projet).*
- *Je suis une ancienne prof d'art dramatique. Je participe à des ateliers d'écriture. La coach me rebooste beaucoup.*
- *Ik ben vorig jaar voor de eerste keer in m'n leven naar een sportwedstrijd geweest. Ik heb me wel goed geamuseerd die dag, dus misschien dat ik dat nog 'ns doe. Ik weet het zelf niet. Voor Corona ging ik 1 keer per week op café. Op restaurant gaan, dat is al heel lang geleden. Voor Corona ging ik niet naar een buurthuis, tijdens corona heb ik een mevrouw leren kennen in de blok die een buurthuis heeft. Sindsdien ben ik daar paar keer geweest.*
- *Nous avons prévu d'aller à la maison de quartier. Mon problème c'est que je me renferme sur moi-même.*
- *Ik heb een UIT-pas, waarmee je goedkoper naar de film kan. Om de twee weken kan je in de stadswinkel een lijst ophalen met de dingen die je zelfs gratis kan doen. Dus dat ben ik van plan na corona. - > wegens corona nog niets kunnen doen, maar wil vaak naar cinema, musea, als alles terug open is. Toevoeging coach: Mevrouw is zeer betrokken bij deze initiatieven. Maar door corona is alles wat in elkaar gezakt. Zij heeft ook een naam gevonden voor ons project, Alto: altogether one. Leeftijd, geslacht, maakt allemaal niet uit.*
- *La résidente explique : « Nous sommes allées faire une marche et nous sommes allés voir une exposition pour les journées du patrimoine. »*
- *In een vorig leven ging ik regelmatig naar een muziekoptreden. Sportwedstrijden, al wat er is (op tv). Gaan kijken, het is moeilijk om er te geraken he. Dan moet je de bus of de tram nemen. Op restaurant of café, dat doe ik nooit. Dat kost veel geld.*

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet)

Activités socioculturelles 3

- *Na zo een hele dag fietsen en naar de winkels, ben ik 's avonds liefst thuis. Ik heb mijn eigen tv en dan ben ik op mijn gemak. Iets gaan drinken op café, dat gebeurt heel uitzonderlijk. Ik koop veel liever een bak bier voor vier euro veertig in de Colruyt, dan dat ik twee of drie pinten moet gaan drinken op café dat ook uitkomt op vier euro.*
- *Participe à une donnerie via facebook + une donnerie "vivante" + participe à un mouvement citoyen pour aller travailler sur des chantiers associatifs.*
- *Regarde souvent des films à la maison avec son fils et fréquente la belonne (le centre culturel)*
- *Salle de sport chez un ami*
- *Atelier peinture / atelier photo au relais santé, on a photographié des lieux qui nous rappelaient des choses. C'est la coach qui nous avait donné les appareils / activité pétanque / barbecue / activité maquillage*
- *Atelier photo : "on avait notre smartphone, on prenait des photos de la ville. L'idée c'est de montrer par où on est passé et ce que ça représente pour nous. A. (la coach) a développé les photos et après on a fait un scrapbooking.*
- *E. (la coach) a mis en place un atelier photo et un projet bouquin que nous menons ensemble. C'est une autobiographie imaginaire. L'idée vient de moi et elle m'a encouragé. / E. m'a proposé d'intégrer la troupe de théâtre dans laquelle elle était elle-même / J'ai fait un stage photo grâce à E. C'était avec l'asbl Revers.*
- *Ik ben gaan zwemmen.*
- *Mijn hobby, ik ben weer bezig met mijn discobar. Nu ben ik bezig met mengpanelen versterker, boxen en nu nog grote boxen, de Cd's, de grote versterker, de rookmachine die er nog moeten bijkomen. Ik heb een grote box gekocht, daar zit radio op en je kunt daar bluetooth mee afspelen en daar zitten micro's bij. Dus af en toe heb ik al een keer mensen.*
- *Il y a eu un atelier menuiserie avec 4 personnes, on a fait des cadres pour mettre les photos prises dans l'atelier photo / Atelier photo à la citadelle et un atelier photo dans le vieux Namur. Il y aura une exposition des photos prises par les locataires / Une visite guidée de la citadelle / un atelier dessin qui a été proposé par une locataire à la base / un atelier internet, PC. Il y a eu un atelier où un locataire montrait à un autre comment télécharger et un atelier sur le traitement de texte / Sortie vélo à Wepion à 6,7 km, on a aussi fait de la pétanque, un pique-nique le long de la Meuse.*
- *Depuis affiliation sociale, il y a eu une bouffée d'oxygène dans sa vie en terme d'activités*
- *Als ik meega met het project, of terug meega, dan zou ik wel naar een sociaal restaurant gaan. We zijn ook al naar de zee geweest. . Dat was allemaal tof, maar ik moet leren mensen die nieuw zijn toe te laten. Ik weet niet hoe ik het moet zeggen. Ik moet mijn angsten overwinnen dat wanneer er nieuwe mensen in de groep komen, dat er nieuwe mensen zijn. Ik weet niet hoe ik het moet uitleggen. Momenteel doe ik niet meer mee aan de activiteiten. Vanaf september terug, ik ben er mij op aan het voorbereiden om iets mee te doen.*
- *Die activiteiten, dat is zo een ruim aanbod. Het zijn altijd goed uitgekiende activiteiten. We hebben al 'ns een picknick gehad. Op vrijdag eten we samen in een sociaal restaurant en daarna doen we gezelschapspelletjes. M. is iets beter in schaken dan ik, maar ik ben er aan het werken. En ik ga samen met M. bekijken welke activiteiten in het dienstencentrum mij aanspreken.*
- *Elle aimerait participer plus aux activités mais elle se sent bloqué par son état de santé et son état financier*

2 La place de l'accompagnement dans le développement des activités socio-culturelles

Il s'agit ici de croiser les regards des coachs affiliation sociale et des résidents accompagnés. Dans un premier temps, nous mettrons donc le focus sur les données issues des questionnaires remplis par les coachs et dans un second temps, sur celles issues des questionnaires administrés aux résidents accompagnés par l'équipe de recherche. Des conclusions seront ensuite tirées sur la place des coachs affiliation sociale et la plus-value de leur accompagnement dans le domaine bien spécifique des loisirs et activités sportives et socioculturelles qui, rappelons-le, sont en principe au cœur de l'expérimentation réaffiliation sociale.

2.1 Le point de vue des coachs.

En regardant les graphiques ci-dessous, l'on observe clairement que la partie orange qui représente les actions attribuables exclusivement à l'accompagnement réaffiliation sociale, prédomine dans les cinq barres (évoquant chacune : les excursions et promenades ; les échanges ; la culture ; le sport ; les repas pris en collectivité). Selon les professionnels de terrain, ce domaine de vie constitue donc le champ d'action privilégié de la réaffiliation sociale. Pour la plupart, les extraits d'entretiens présentés dans le tableau précédent, illustrent bien la diversité des actions menées par les coachs en réaffiliation sociale, lesquelles se déclinent en fonction des attentes et des besoins exprimés par les résidents.

Figure 58 : Domaines d'actions des équipes par rapport aux activités socioculturelles - Données équipes début (N=91)

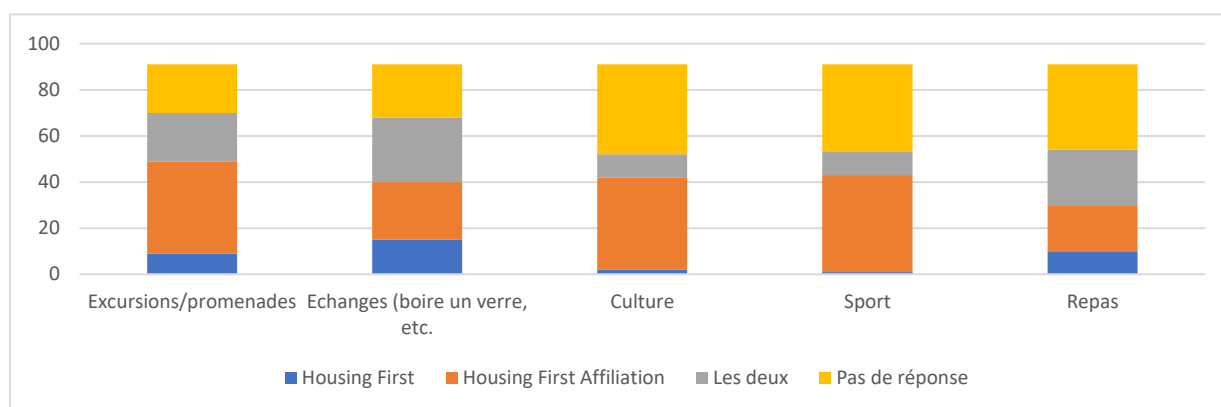
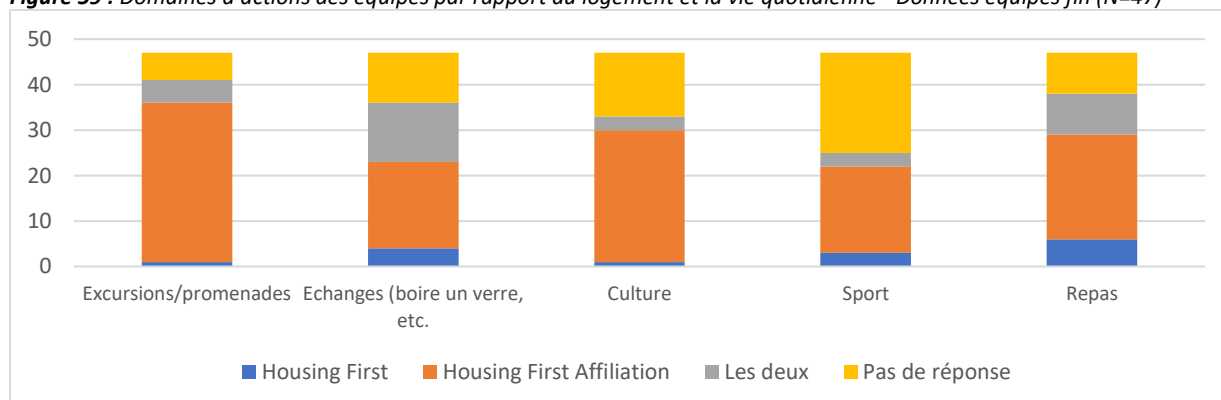
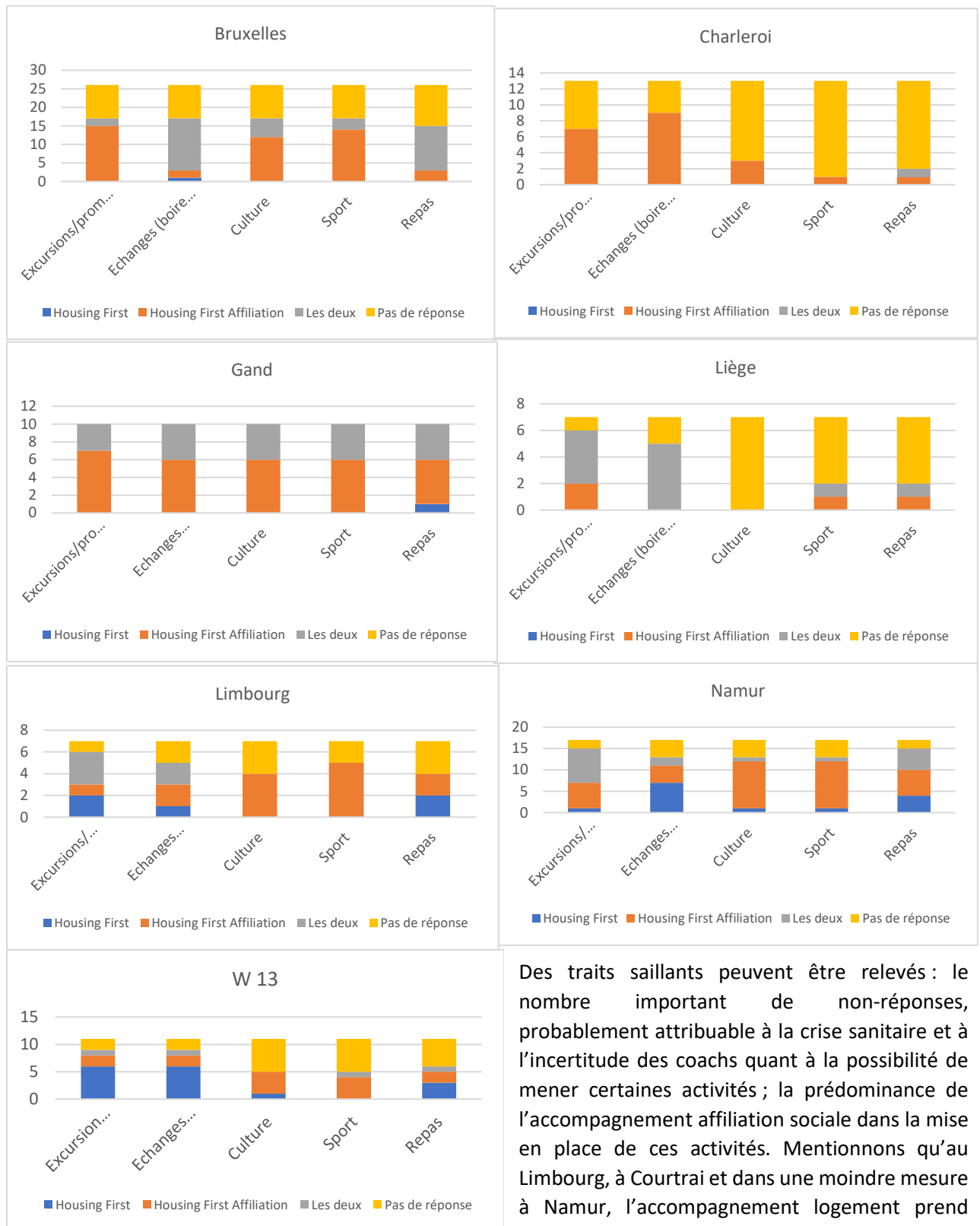


Figure 59 : Domaines d'actions des équipes par rapport au logement et la vie quotidienne - Données équipes fin (N=47)



Il est à noter que dans la mesure de fin de projet, la part de non-réponses diminue sensiblement mise à part pour les activités sportives. Les tableaux ci-dessous proposent une distinction par projet et donc par commune.

Figure 60 : Domaines d'actions des équipes par rapport aux activités socioculturelles par ville - Données équipes début (N=91)

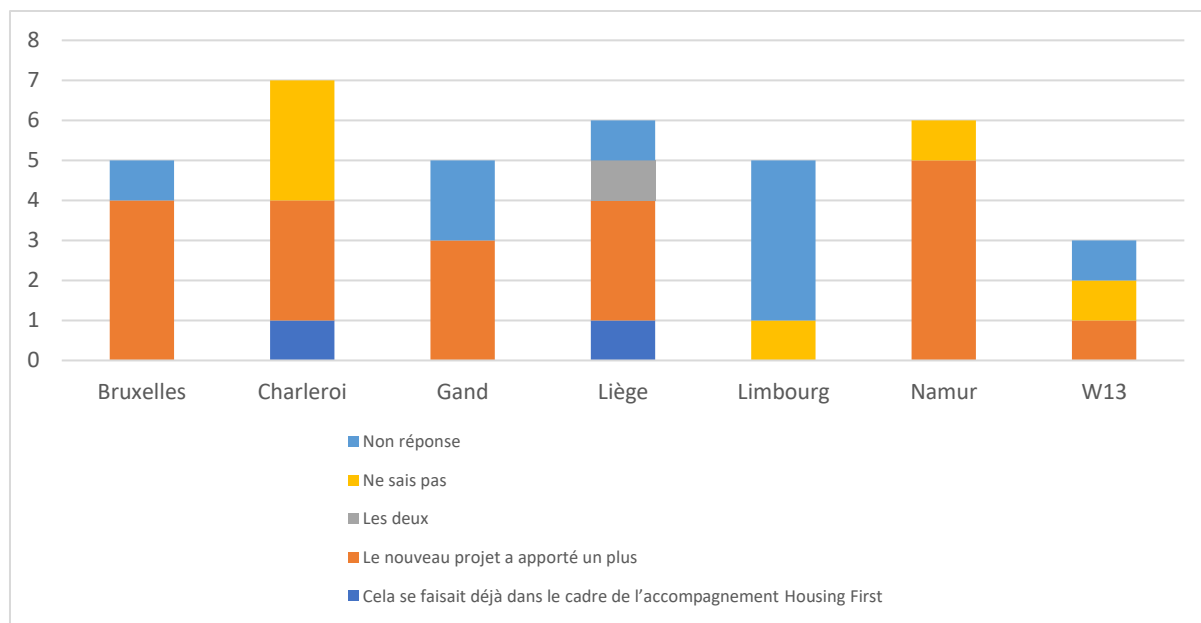


Des traits saillants peuvent être relevés : le nombre important de non-réponses, probablement attribuable à la crise sanitaire et à l'incertitude des coaches quant à la possibilité de mener certaines activités ; la prédominance de l'accompagnement affiliation sociale dans la mise en place de ces activités. Mentionnons qu'au Limbourg, à Courtrai et dans une moindre mesure à Namur, l'accompagnement logement prend déjà en charge certaines activités en collectif, principalement des moments d'échange ou des repas en commun.

2.2 Le point de vue des résidents

En se basant sur les réponses des résidents accompagnés, la spécificité des projets réaffiliation sociale ressort clairement. En effet, mis à part au sein du projet limbourgeois où la confusion entre les deux accompagnements subsiste et vient biaiser les données, la plus-value apportée par l'expérimentation au sein du housing first, est reconnue sur chacun des territoires concernés.

Figure 61 : Appréciations de personnes accompagnées selon le rapport à la culture en fin de projet – Questionnaire équipe recherche fin (N=37)



À Bruxelles, à Namur et à Gand, les actions entreprises dans le domaine de la culture, du loisir et des sports, sont presque exclusivement imputables à l'accompagnement réaffiliation sociale (l'on pourrait effectuer un constat similaire à Courtrai mais le faible nombre de répondants et la part importante de non-réponses nous invite à la prudence).

3 La place du dispositif réaffiliation sociale dans le domaine socioculturel

Comme le démontrent les données statistiques, les activités socio-culturelles sont considérées par une majorité de résidents comme un apport spécifique du dispositif affiliation sociale. Il apparaît donc que cette dimension était peu prise en charge par les équipes logement et que sans l'expérimentation, elles n'existeraient pas (ou quasi pas). Ces données sont largement corroborées par les entretiens individuels réalisés avec les coaches. Ces derniers s'accordent pour reconnaître qu'il s'agit du domaine de vie sur lequel leurs interventions portent le plus massivement, et cela quel que soit le projet.

Il ne faudrait pas pour autant en conclure que ces derniers ont comme mission de faire de « l'occupationnel ». L'accès à la culture, au loisir, la participation à des activités citoyennes contribuent en effet à favoriser l'émancipation et la capacitation des résidents. Il s'agit également d'un vecteur important pour ancrer la personne sur le territoire.

« Les activités socio-culturelles, c'est le principal axe du projet, très clairement. Par exemple, au niveau pourcentage de mes démarches, le lien social et activités, ça représente plus de 80% de mes actions donc on peut dire que c'est le principal. » (...) « c'était les activités qui étaient privilégiées, très clairement, dès le départ. Les locataires sont énormément demandeurs d'activités, et des activités à faire maintenant, pas dans le futur une fois que la crise sera finie. C'est aussi pour ça que je m'implique dans la création d'activités, de jeux, de bricolages, ce sont des petites choses mais des choses qui les font sortir et ça leur fait du bien de sortir de chez

eux pour voir des gens. Tout ça, oui ça a du sens de se retrouver même si c'est en petit comité. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

Le coach de Namur le souligne très clairement, le domaine des activités socioculturelles contribue au bien-être des résidents, aussi, bien qu'ayant été impacté par la gestion de la pandémie, il demeure au centre de l'accompagnement de la plupart des travailleurs sociaux interrogés. C'était également l'objectif des projets de Gand et du Limbourg.

« We komen regelmatig samen met onze club van het clubhuis. We zijn dan telkens met ongeveer acht personen en soms ook wat meer. Op woensdag doen we een activiteit en op vrijdag komen we samen in de Kluts. Soms zijn we 'ns met drie, soms met negen, dat schommelt wat. We zijn een keer naar de zee kunnen gaan, toen waren we met zeven. Dat was echt een toffe dag. Gisteren hebben we ook een fijne activiteit gedaan, we zijn zwerfvuil gaan rapen. Dat was een heel leuke activiteit want ze zeiden 'we doen een keer iets terug voor de maatschappij' en de voorbijgangers bedankten hen en dat was een fijne interactie. Een positieve interactie. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

Les coachs de Gand ont consacré beaucoup d'efforts aux activités de divertissement et, à la fin du projet, ils aimeraient se concentrer sur des activités "plus substantielles".

« We hebben nog heel veel uitstappen gepland. We hebben in het begin heel hard ingezet op amusement. En nu is de groep wat gevormd, soms komen er nog mensen bij maar we hebben wel echt een vaste groep. Nu willen we graag wat meer inzetten op het inhoudelijke, op inhoudelijke activiteiten. Bijvoorbeeld vrijdag was er iemand met een hond langsgesproken en we zagen dat iedereen daar heel goed op reageerde. Dus nu zijn we aan het kijken of we met dieren kunnen werken. We gaan nu een keer therapie met paarden doen, een manege stippelt dat programma dan uit. We gaan ook een keer met alpaca's gaan wandelen om verbindend te communiceren. En dan een keer, gewoon als ontspanning, tussen de dolfinen gaan zwemmen. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

Figure 62 : La réaffiliation sociale dans le domaine socioculturel

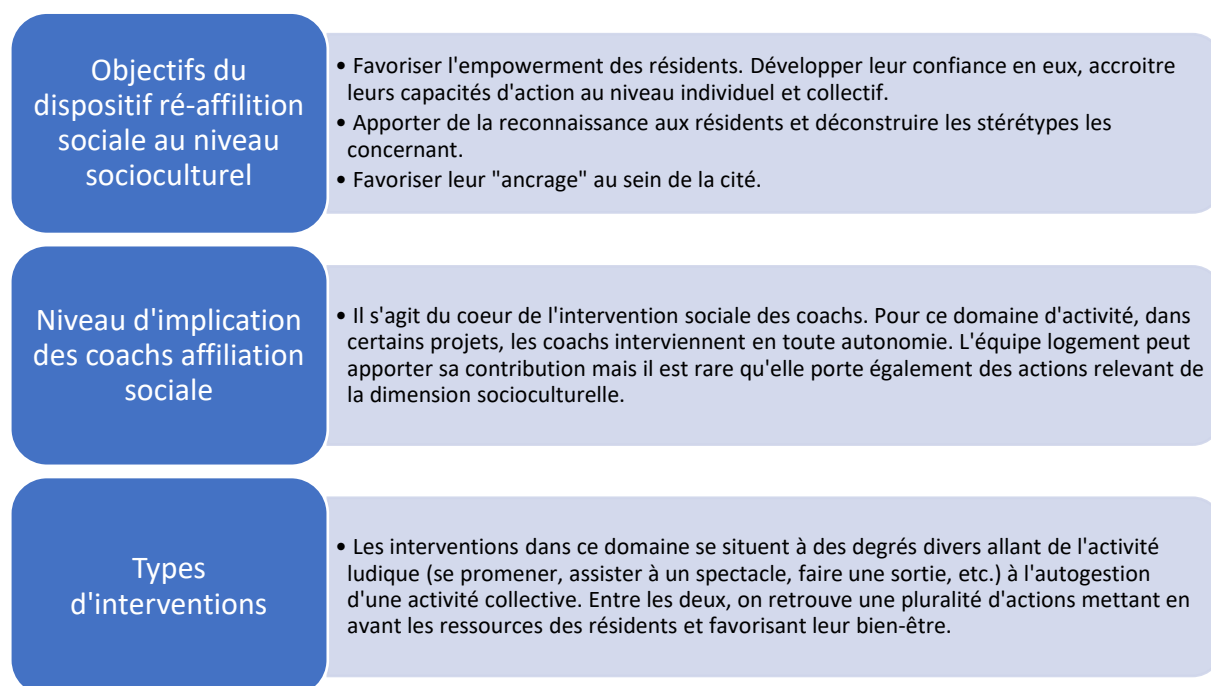


Figure 5 :

Les exemples de bonnes pratiques donnés précédemment indiquent que ce domaine ne recouvre pas uniquement des activités de loisir mais aussi des activités mettant en exergue les compétences des résidents, favorisant l'autogestion et donc le sentiment d'autonomie au sein du dispositif. Certaines de ces activités sont pérennisées par les résidents (qui en assurent l'organisation comme à Bruxelles) et/ou permettent de valoriser les productions de ces derniers ce qui constitue une marque de

reconnaissance mais aussi un excellent moyen de montrer à l'extérieur ce dont ils sont capables. Nous considérons donc ce domaine comme un levier efficace à l'empowerment des résidents du housing first.

« [...] Ça permet de faire émerger des trucs parfois même chez la personne elle-même, ça la transforme, je suis convaincu de ça et on a des indicateurs. Des petits éléments, mais quand même, il y a des transformations... Bon voilà, à l'atelier audiovisuel ils ne vont pas devenir des cinéastes, à l'atelier d'écriture ils ne vont pas devenir des écrivains, ce n'est pas le but même si, dès fois, ce qui en sort est super étonnant. Maintenant on commence à avoir des gens en atelier visuel qui eux-mêmes sont en train de faire leur montage à des étapes différentes et qui comprennent bien ce qu'il se passe, qui amènent des idées eux-mêmes. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

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.

<p>In W13 werd een creatieve groep opgericht toen de coach een grote interesse bij de deelnemers opmerkte.</p>	<p>«Omdat we merken dat er heel veel gasten zijn die heel creatief zijn, daar hebben we een groep mee gestart die samenkomt en daar worden de wooncoachs ook in betrokken. Er wordt hun gevraagd om na te gaan bij de gasten of die interesse hebben om mee te doen en of ze het zien zitten om samen te komen. En ook bij de kennismaking die gasten meepakken zodat de toeleiding gezamenlijk gebeurt zodat de drempel lager is.»</p>
<p>In Gent konden de deelnemers aansluiten bij een reeds bestaand project waarin ze werden gevraagd om lichtpuntjes in tijden van corona te fotograferen in hun buurt.</p>	<p>« [...] die gasten [...] hebben elk allemaal een fototoestel gekregen en moeten kijken in de buurt naar lichtpuntjes voor hen in corona en erna gaat er daarvan een expositie plaatsvinden. »</p>
<p>À Bruxelles, un atelier audiovisuel animé par des cinéastes professionnels qui permet aux résidents de s'exprimer via de nouveaux médiums et qui constitue par ailleurs une ouverture sur l'extérieur.</p>	<p>« Moi je trouve ça intéressant aussi d'amener les gens dans des processus de cet ordre-là. Qui est l'idée de faire en sorte que les gens puissent expérimenter d'autres choses, avoir d'autres sensations. Ce ne sont pas des trucs qu'eux-mêmes allaient pouvoir proposer. Mais on se disait que ça pourrait être intéressant si les gens accrochent à ça. Un an après son lancement, l'atelier audiovisuel a doublé de personnes. [...] Maintenant on est passé dans un autre stade, ils prennent l'appareil photo, on fait des photographies et puis ils font des photo-montages. »</p> <p>« Dans l'atelier prévu cet après-midi, je travaille avec une assoc' avec deux cinéastes professionnels. C'est eux qui viennent animer. Moi je coordonne le truc mais ce sont des professionnels extérieurs qui viennent animer. Donc ils [les résidents] sont déjà dans un rapport avec l'extérieur mine de rien [...] On est déjà dans le processus d'autonomie. Ils sont déjà dans un rapport avec des gens extérieurs qui ne viennent pas du tout du domaine de la santé mentale et</p>

	<p>qui pourtant sont supers attentifs, super intelligents avec le public [...] Ils amènent une richesse supplémentaire à laquelle même nous on ne penserait pas en tant que travailleur social. Les gens peuvent nourrir aussi le travail de la santé mentale. En apportant autre chose, en étant complètement décalé par rapport à ça. »</p>
<p>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.</p>	<p>« 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 auto-gestion 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 et 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. » [...] « Il n'y a pas d'animateur du coup [dans l'atelier écriture]. [...] Le vendredi je viens juste ouvrir la porte, leur dire bonjour mais ils vont gérer tout seuls, c'est trop gai. »</p>
<p>À Liège, un atelier d'écriture qui apporte reconnaissance et valorisation aux participants quand la coach parvient à les mobiliser dans l'action.</p>	<p>« Donc, je leur ai dit : « on va faire un atelier d'écriture » [dans le cadre du 'groupe usager']. Et ça a super bien marché, c'était chouette, ça leur a donné confiance en eux. Au début, ils disaient : « Oh non, écrire, je n'aime pas ». Je leur ai répondu : 'c'est pas grave ! C'est moi qui vais écrire et vous, vous racontez'. Il y avait une dame qui était là, qui est super difficile à accrocher, avec qui j'avais dû passer toute la journée pour qu'elle vienne avec moi au groupe usagers, et ça lui avait beaucoup plu ! Elle était contente que je lui dise que c'était super ce qu'elle avait fait. Ça, c'est vraiment génial. Alors, la fois d'après, on a de nouveau fait un exercice d'écriture et là, ils étaient trois. C'était vraiment chouette. »</p>
<p>À Namur, une gazette sur le modèle bruxellois qui trouve progressivement sa propre identité en se dirigeant vers un objectif d'autogestion par les résidents.</p>	<p>« J'ai mis en place le journal des locataires. [...] Pour moi, l'idée du journal des locataires, c'est que toute la création vienne d'eux. Bon, pour la première édition, tout ne venait pas d'eux mais 80% des écrits venaient d'eux. Que ce soit des recettes de cuisine, un texte écrit sur la vie, sur le covid, un récit d'hospitalisation qui s'est bien passé, une expérience de bénévolat, comment j'ai réussi à faire du bénévolat et qu'est-ce que ça m'a apporté ? Je questionne la personne et après j'écris. (...) Pour le moment, c'est moi qui mets en forme mais mon but c'est qu'on puisse créer le journal ensemble, qu'ils puissent eux-mêmes faire les photos, parce que je prévois un atelier photo pour l'été. Je voudrais qu'on puisse créer le journal ensemble, c'est-à-dire qu'on soit deux, trois locataires devant le PC, à regarder ensemble comment mettre en forme. J'ai vraiment envie que ce soit proche du 100% de création de la part des participants. »</p>
<p>À Namur, un atelier guitare avec un résident comme enseignant.</p>	<p>« 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. »</p>

<p>Au sein des projets flamands, la promotion du 'Uitpas' pour faciliter l'accès à la culture (accès gratuit ou avec des réductions à toute une série d'activités)</p>	<p><i>Zo heeft de Limburgse coach alle wooncoachs gevraagd samen met de deelnemers te bekijken welke activiteiten ze met deze Uitpas kunnen doen en hen uitgebreid te informeren over deze pas. In Gent verkennen de coachs samen met de deelnemers welke mogelijkheden de Uitpas biedt: «we zetten ook heel erg in op die Uitpas. We gaan alle sociale restaurants in Gent ontdekken met die Uitpas. We doen dat per wijk. »</i></p>
---	---

Il est à noter que dans la plupart des actions de ré-affiliation touchant au domaine de la culture et du loisir, l'on retrouve une dimension relevant de l'apprentissage par les pairs. Ces initiatives se révèlent particulièrement intéressantes dans la mesure où elles permettent non seulement de valoriser les capacités et talents des résidents mais aussi de les mettre à profit d'une dynamique collective. Se mettre dans une posture d'aidant, de concepteur, ou d'organisateur en se basant sur son vécu et ses qualités, permet au résident de se réapproprier son histoire positivement et de faire en sorte d'inscrire l'expérience de la rue et la carrière de survie dans le parcours biographique plus global. Pour Pascale Pichon ce processus fait partie intégrante du travail de « reconversion »¹⁰⁹, constitutif de la sortie de la rue. Par ailleurs, comme l'illustre le témoignage du coach de Namur sur l'atelier guitare, ces actions favorisant l'accès aux activités socioculturelles s'inscrivent dans un processus global et une approche intégrée et ont donc de multiples impacts collatéraux, sur la qualité du réseau de sociabilité par exemple (ce qui renvoie au chapitre 3 de cette partie du rapport) ou encore sur l'état de santé par la diminution de la consommation d'alcool ou de drogue (ce qui renvoie au chapitre 4 de cette partie du rapport).

Soulignons enfin que la démarche, malgré son intérêt indéniable, n'est pas des plus faciles à mettre en œuvre et elle requiert une grande implication de la part des travailleurs sociaux comme l'illustrent les deux exemples d'ateliers d'écriture, à Bruxelles et à Liège. Il apparaît en effet que le premier a été mis en place 6 mois avant le lancement du dispositif réaffiliation sociale – ce qui explique, en partie au moins, son succès – alors que le second peine à se pérenniser malgré toutes ses potentialités en raison des difficultés rencontrées par la coach à mobiliser les résidents.

¹⁰⁹ PICHON, P. (2014). « Sortir de la rue : Question de recherche et enjeu d'action ». *Sociographe*, 48, 79-90. [En ligne] Consulté le 05 juillet 2021. URL : <https://www.cairn.info/revue-le-sociographe-2014-4-page-79.htm>

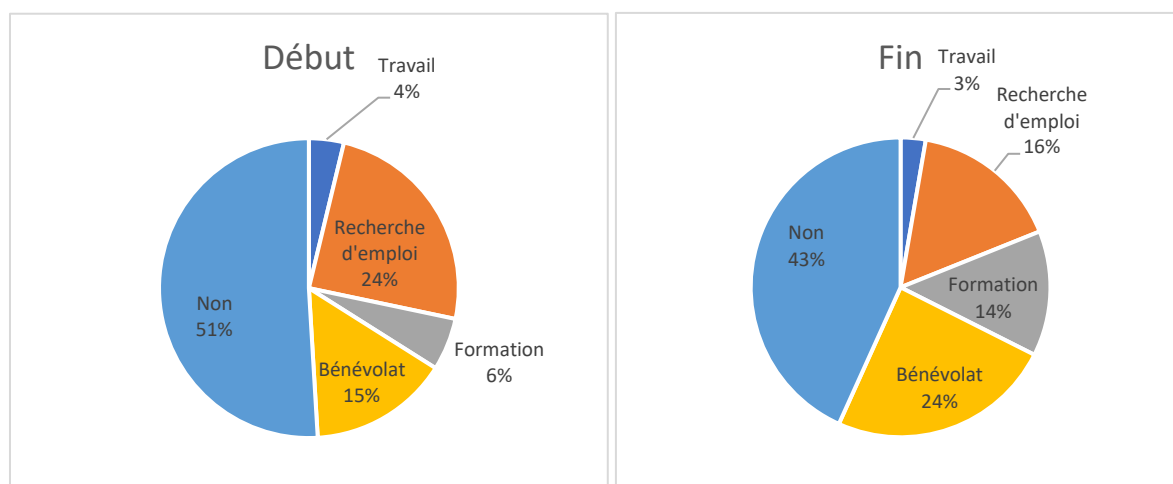
Chapitre 6 : La place de l'accompagnement affiliation sociale dans l'insertion socio-professionnelle et la gestion des revenus

Ce sixième chapitre questionne l'insertion socio-professionnelle des résidents. Les domaines d'actions des équipes réaffiliation sociale sont mis en exergue au regard de ce qui se pratiquait déjà auparavant au sein du housing first. Comme nous l'avons déjà souligné cette orientation du projet n'est pas sans poser question pour les travailleurs sociaux, malgré sa place assez centrale au sein de l'expérimentation.

1 Situation des personnes enquêtées sur base des questionnaires leur ayant été administrés

En termes de projection dans l'avenir, nous retiendrons que 51% des résidents enquêtés n'ont pas de projet lié à l'insertion socio-professionnelle au sens large au démarrage de l'expérimentation. Le graphique ci-dessous montre que 15% des personnes enquêtées font du bénévolat, 24% des personnes sont à la recherche d'emploi, 6% sont en formation et 4% des personnes travaillent.

Figure 63 : Activités socio-professionnelles– questionnaire équipe de recherche en début et fin de projet (N=53 ; 37)



En fin de projet la part des résidents faisant du bénévolat a augmenté. Il en va de même dans une moindre mesure pour la formation. La part des personnes en recherche d'emploi et la part des personnes qui n'ont pas de projet lié à l'insertion socio-professionnelle a proportionnellement diminué. Les extraits d'entretiens recensés dans les pages suivantes montrent la grande diversité des situations et projets personnels.

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet)

Insertion socio-professionnelle 1

- *Ik zou graag deelnemen met het kickboksen dat georganiseerd wordt door dit project. En ik ga de tweede cursus volgen in het omgaan met computers. Zo leer ik cleane mensen kennen en zo kan ik mijn sociale contacten terug opbouwen. A suivi, par le passé, une formation en électricité.*
- *C'est une formation 'officieuse' donnée par le coach, une formation en alpha (il lui apprend à lire et à écrire). Un autre résident devrait se joindre à cette formation.*
- *Ik zou graag een opleiding in de haartooi volgen, dat zie ik wel zitten.*
- *Ik doe dagelijks boodschappen voor mijn bureu. Maar nu gaat het een beetje minderen. Maandag heb ik onthaaldag en ik zou willen beginnen in een project in de kringloopwinkel, het sorteercentrum. Alles wat toekomst wordt gesorteerd, wat kan gebruikt worden. Zo wordt het hersteld om naar de winkel te doen. Het zou nu om te beginnen maar 3 dagen van drie uur en half zijn.*
- *Le résident est en attente de trouver une formation. Il voudrait faire une formation de pair-aidance mais pour cela, il faut pouvoir justifier de deux ans d'abstinence alcoolique.*
- *Ik leer quasi altijd. Maar ik zou misschien wel een paar opleidingen interessant vinden om te volgen. Ik ben concreet naar een paar dingen aan het kijken, bv. ik zou graag werken in de maritieme sector en daar moet je een opleiding voor volgen.*
- *Ik volg nu die computeropleiding.*
- *Il cherche une formation en infographie et aimerait bien se lancer dans quelque chose comme ça*
- *Morgen ga ik starten met mijn opleiding sociale gids in de voormiddag. De opleiding duurt een jaar, waarvan een halfjaar theorie en een halfjaar stage. Een sociale gids is iemand, bijvoorbeeld iemand moet naar de tandarts, maar die kan daar niet alleen naartoe gaan, dan belt die het OCMW en dan zoeken ze iemand die mee kan. Eerst waren het er nog maar 4, nu zijn er 29 sociale gidsen en morgen starten we met een groep van 9, dus ofwel moeten we iemand begeleiden, naar de tandarts, naar het ziekenhuis of het kan ook gewoon dat je meegaat naar de winkel of iemand die de bus niet zelfstandig durft nemen. Dat is onder vrijwilligersstatuur, je kan daar nooit een echte job van maken. Als je je opleiding gedaan hebt en je krijgt een opdracht, dan krijg je wel zeven euro vijftig per opdracht dat je gedaan hebt.*
- *Le résident est en attente. Il s'est inscrit à une formation soudure.*
- *We hebben even gezocht naar vrijwilligerswerk, op mijn vraag. Maar de dokter heeft gezegd dat ik hier nog even mee moet wachten. Tijdens mijn opname zat ik voornamelijk bij oudere mensen. En voor hen organiseerde ik toen spelletjes enzo. Dat ligt mij wel en ik doe dat graag. We hebben dat dan samen bekeken met de sociaal assistente. Maar voorlopig is dat even op non-actief na aanraden van mijn huisarts. Ik heb ook een keer folders rondgedeeld over een buurtfeest. Dat is peanuts, maar voor mij was dat wel belangrijk. Je bent weer buiten, je bent actief, je bent constructief met iets bezig.*
- *Une formation de logistique qui va commencer lundi.*
- *Ik ben nu bezig met iemand van housing first om iets te zoeken waar ik mij mee kan bezighouden overdag, want ik heb mijn invaliditeit en ik mag niet veel bijwerken.*
- *We gaan samen kijken wat er beschikbaar is, want het is moeilijk om iets te vinden. Ik kijk er wel naar uit om te gaan werken, een hele dag thuiszitten is niet echt fijn.*
- *Voudrait faire une formation de technicien informatique.*
- *VDAB wil eigenlijk dat ik op een ziekte-uitkering kom te staan. We zijn het aan het proberen, maar mijn dokter wil eigenlijk niet tekenen.*
- *« J'ai déjà fait plein de formations quand j'étais plus jeune, dans le bâtiment, dans la plomberie. »*

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet)

Insertion socio-professionnelle 2

- *Le résident déclare : « J'ai participé à une séance d'information à l'EFT Le Levain pour être commis de cuisine. J'ai participé aussi à un atelier pédagogique personnalisé. C'est en stand-by pendant les congés mais ça reprend en septembre. C'est le CPAS qui fait ça, via passage 45. »*
- *Le résident indique : « Normalement, je devais me réinscrire au forem. Je touche l'intégration sociale. »*
- *Une formation de pair-aidant à l'UMONS depuis janvier qui a été trouvée par la coach affiliation sociale.*
- *Une formation qui va débuter le 20 septembre, asbl transformée en tant que livreur manutentionnaire*
- *Ik zou heel graag vrijwilligerswerk doen maar dat is nu al drie maanden gezegd aan de VDAB dat ik mag starten. Maar het OCMW zou dat regelen maar die regelen dat pas als ik daar op gesprek kom. Ik vind dat bijna niemand iets voor mij doet wat voor mij belangrijk is om mij beter te maken. Dus ik wacht op OCMW om vrijwilligerswerk te kunnen starten. Ik zou graag vrijwilligerswerk doen in een dierenasiel, of iets met kinderen of met bejaarden. Dat mag niet te veel zijn in het begin, want ik heb twee katten en ik wil die niet te veel alleen laten.*
- *La résidente fait du bénévolat pour l'ilot, pour housing first, etc.*
- *Ik heb dat wel al gedaan en ik zou dat graag nog doen, maar dan moet ik wel op mijn uitkering komen. Ik zou dat wel graag terug doen, Ja, gewoon iets ... om iets om handen te hebben dat ik niet 7 op 7 thuis zit. Ja, ik had het al een keer met mijn wooncoach besproken en ik zou graag naar een hondenasiel willen. Nu met corona is dat ook een beetje moeilijk, maar met bejaarden of honden of katten, het maakt me allemaal niet uit. Ik wil gewoon niet thuiszitten of het dan vrijwilligerswerk of betaald is, ik wil niet thuiszitten.*
- *Elle aimerait faire du volontariat comme artiste*
- *Elle fait de la pair-aidance avec la personne avec laquelle elle vit pour le moment*
- *Il fait du bénévolat au sein de [Hôpital] : cuisine, école des devoirs, croix-rouge,... Il a un projet pour s'impliquer plus dans une école de devoirs*
- *ik heb 2 lessen al gehad van computerlessen. Dat is hier 100 meter verder, het wijkpunt. Ik ben er allang aan het denken dat ik dat moet doen, een boek schrijven. Vandaar dat ik ook die lessen volg met de computer dat ik dat zelf kan typen, want als ik iemand anders Ja, ik weet het niet. Ik ben bang dat die dat gaat misbruiken.*
- *Il précise : « J'aimerais bien faire du bénévolat, je suis sur une liste d'attente au Botanique. »*
- *Il participe à l'activité donnerie montée par une autre locataire.*
- *Ramassage des déchets en tant que bénévole. Est à l'origine de ce projet au sein de l'affiliation sociale.*
- *Cours de pair-aidance ("en route") / on m'a refusé en tant que bénévole au [association d'aide aux sans-abri] parce que j'étais une ancienne bénéficiaire. L'équipe HF a trouvé ça dommage alors ils m'ont proposé un poste de bénévole au sein de leur équipe / On a fait un CV, une lettre de motivation pour faire de la pair-aidance et je suis actuellement stagiaire au pôle relogement de Mons. Je participe aussi au projet de l'ilot de création d'une maison d'accueil pour femmes. Je participe aux groupes de réflexion. Il y a aussi la donnerie. Je suis très autonome et je commence à développer des projets en collaboration avec la coach. Il y a un réseau citoyen qui se forme autour du HF. Il y a une buanderie sociale qui a été ouverte par le CPAS, une rencontre a été prévue avec moi pour que je leur indique ce dont ont besoin les SDF.*
- *Le résident indique : « Je voudrais une formation informatique, je ne connais rien à ce niveau. »*

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet)

Insertion socio-professionnelle 3

- *Le résident explique : « Le projet m'a beaucoup aidé. C'est le coach qui m'a amené vers Lire & Ecrire. Il m'a accompagné au premier RDV. Je suis à "l'école" à Lire et Ecrire. On fait aussi du calcul. Il y a un cours en présentiel et le reste, c'est par internet. On a été une première fois à lire et écrire ensemble (avec le coach) et maintenant, j'y vais seul. Ils sont sympas. J'aime bien. Je participe aussi à un atelier informatique. »*
- *Elle souligne : « Mes problèmes de santé - ulcère aux deux jambes - m'empêchent de travailler. J'ai été longtemps femme de chambre quand j'étais plus jeune. »*
- *MIREC : une formation de deux semaines avec juste un peu de présentiel à cause du covid, c'était une formation de préparateur de commande qui est devenue une formation "job coaching". Le locataire indique qu'il n'a pas bien compris quel était le contenu / CIMA : formation d'orientation de 4 mois. Arrêt car contrat rémunéré en interim / réparateur de commande en interim pendant une semaine / un entretien passé pour travailler chez Quick / formation avec l'asbl "transforme" qui débute le 20 septembre, en plein temps, pendant 12 mois.*
- *« On a fait des recherches pour une formation et pour du travail. Des recherches en atelier protégé. Je dois d'abord faire reconnaître mon handicap à l'AVIQ. On fait plus des recherches de formation parce que ce n'est pas possible de travailler dans mon état. »*
- *Ik wil dat zeker en vast doen, maar op dit moment hang ik nog een beetje aan dat gebruik. Ik verlang er wel naar om iets te doen, om met iets bezig te zijn. Vrijwilligerswerk of ook al is het in een tuintje of iets, iets om bezig te zijn. Iets te doen voor de omgeving, want ik ga iets moeten doen. Ik weet nog niet wat, maar ik peis iets met afval kuisen. Dat geeft mij een goed gevoel. Ik heb wel zo een stok waarmee je afval kan oprapen en handschoenen, zo op mooimakers.be en daarmee kun je zelf je omgeving mooi maken en daar heb ik nu mijn materiaal besteld en ging ik mij wat mee bezig houden in mijn vrije uren. Ik ging wel een keer vragen of ik in dat tuintje aan de Venning gaan werken, ik ben daar een keer geweest en het is daar schoon.*
- *Ik heb nu een pauze ingelast, omdat ik in de psychiatrie zit. De bedoeling is wel dat ik terug ga meehelpen op de kinderboerderij. Dat is zo een beetje polyvalent, een keer in de tuin werken, een keer de schapenstallen uitkuisen, een keer de ezels, de pony's verzetten van weide. Eigenlijk veel omvattend. Ik doe dat enorm graag.*
- *Op dit moment is dat moeilijk voor mij, omdat ik nog altijd voor mijn dochter ben aan het strijden. Ik ben wel nog altijd ingeschreven in de Bewel en anderen gaan voor soms hé, want je hebt een woonst en een inkomen en anderen niet, dus dan zeggen ze dat ze die andere beter hier laten werken. Als ik gewoon epilepsie heb, dan denk ik niet dat ze dan staan te springen voor mij aan een machine te zetten. Ik zou graag eerst halftime werken, dat het opgebouwd kan worden, want ik heb jaren niet gewerkt. Liefst terug lassen.*

2 La place de l'accompagnement en matière d'ISP et de gestion des revenus

Il s'agit ici de croiser les regards des coachs affiliation sociale et des résidents accompagnés. Dans un premier temps, nous mettrons donc le focus sur les données issues des questionnaires remplis par les coachs et dans un second temps, sur celles issues des questionnaires administrés aux résidents accompagnés par l'équipe de recherche. Des conclusions seront ensuite tirées sur la place des coachs affiliation sociale et la plus-value de leur accompagnement dans le domaine bien spécifique de l'insertion socio-professionnelle et du niveau de revenu.

2.1 Le point de vue des coachs

Les domaines de l'administratif et de la gestion des finances sont généralement pris en charge par l'accompagnement housing first classique, même si l'accompagnement affiliation sociale a parfois également une incidence à ce niveau. L'on voit apparaître une spécificité de l'affiliation sociale quand on met le focus sur les actions touchant à la recherche d'emploi, de formation ou de volontariat.

Figure 64 : Domaines d'actions des équipes par rapport à l'insertion socio-professionnelle - Données équipes début (N=91)

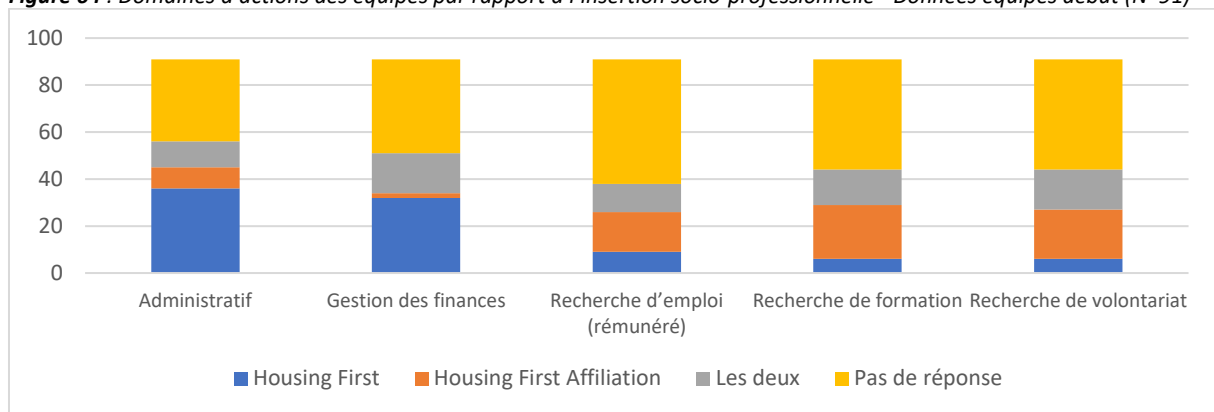
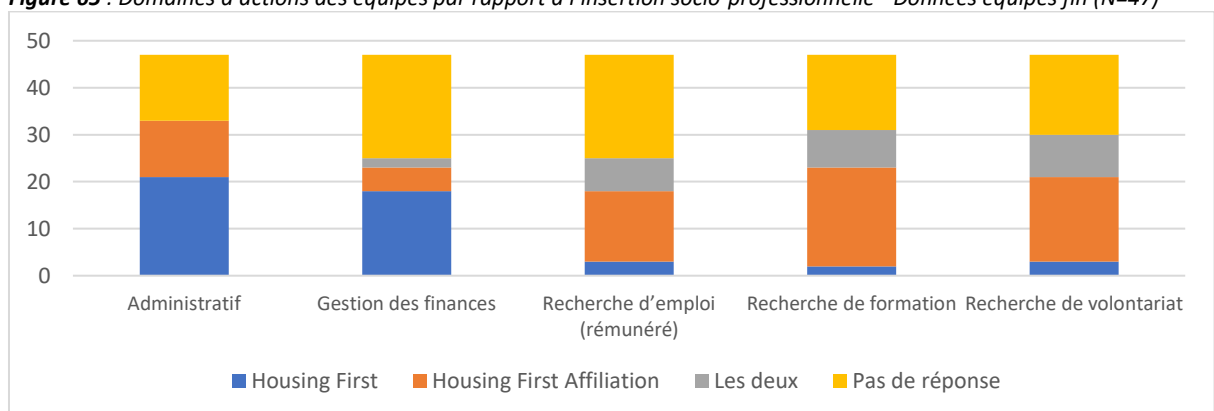
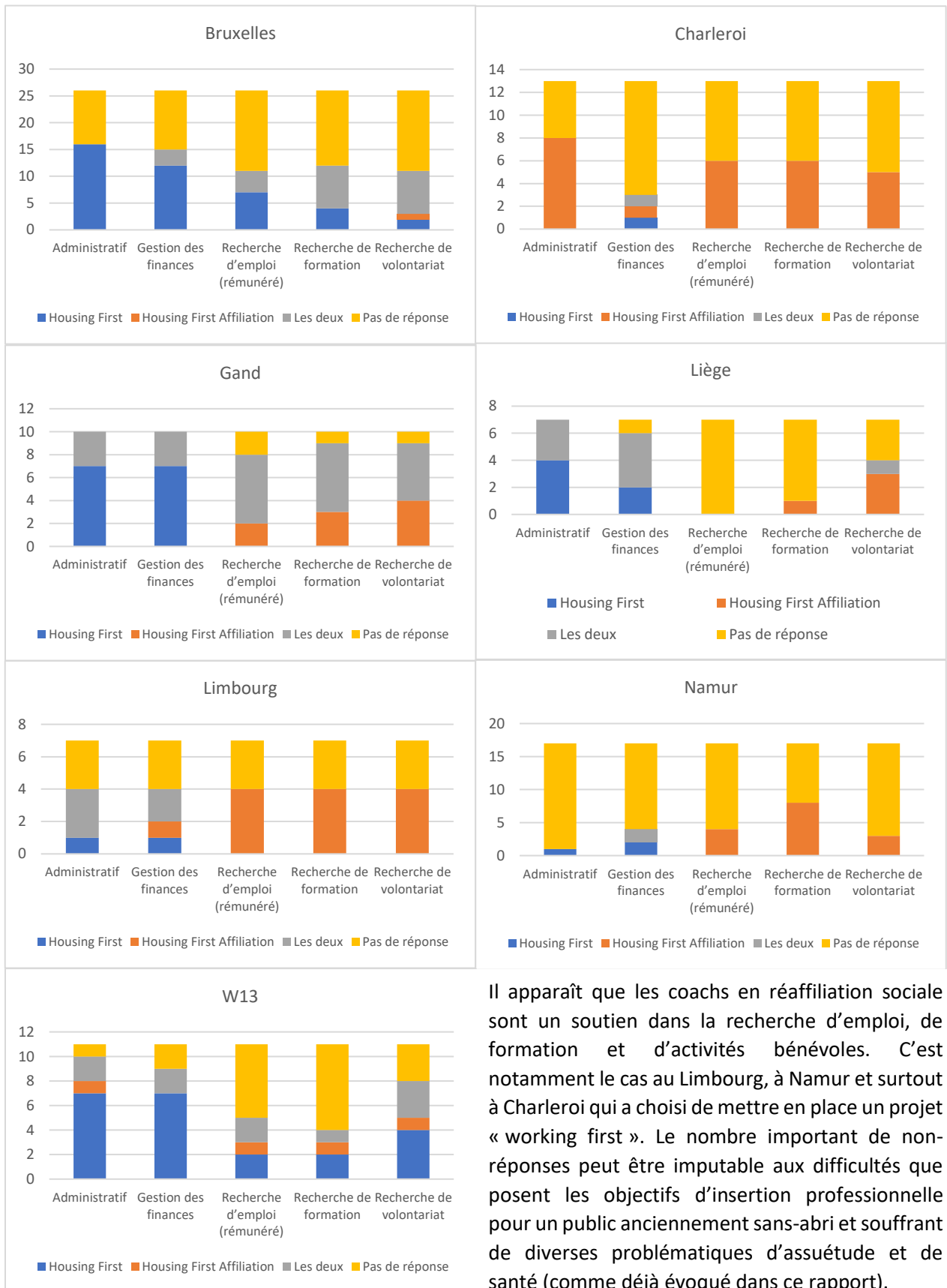


Figure 65 : Domaines d'actions des équipes par rapport à l'insertion socio-professionnelle - Données équipes fin (N=47)



En fin de projet l'on constate une augmentation du nombre de personnes avec lesquelles les coachs mènent des actions concernant la formation, le volontariat et, dans une moindre mesure, la gestion des aspects administratifs. Les extraits des réponses apportées aux questions ouvertes montrent que les coachs avancent de concert avec les résidents pour identifier leurs besoins et chercher avec eux une activité intéressante et valorisante dans laquelle ils pourraient s'impliquer. Ces extraits montrent également les nombreuses difficultés rencontrées liées à l'état de santé des personnes, aux modes d'organisation des formations et/ou des milieux professionnels et à la relative inaccessibilité du marché de travail. Les tableaux ci-dessous proposent une distinction par projet et donc par commune.

Figure 66 : Domaines d'actions des équipes en matière d'ISP et de revenus - Données équipes début (N=91)

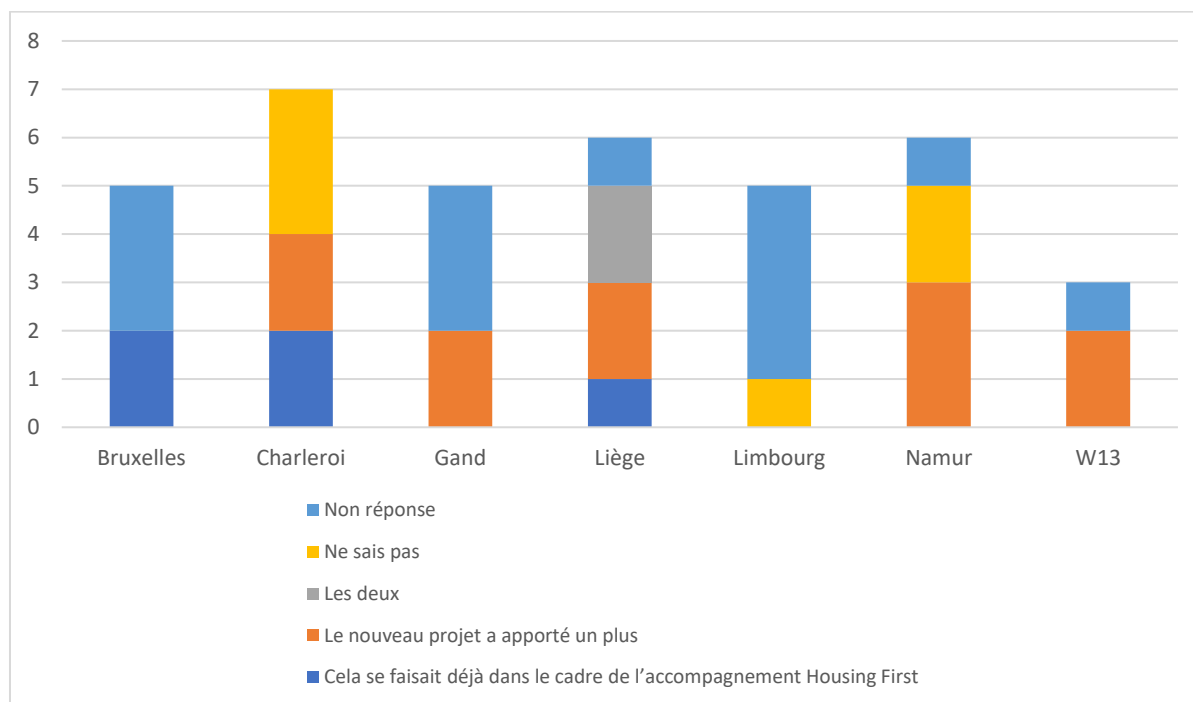


Il apparaît que les coaches en réaffiliation sociale sont un soutien dans la recherche d'emploi, de formation et d'activités bénévoles. C'est notamment le cas au Limbourg, à Namur et surtout à Charleroi qui a choisi de mettre en place un projet « working first ». Le nombre important de non-réponses peut être imputable aux difficultés que posent les objectifs d'insertion professionnelle pour un public anciennement sans-abri et souffrant de diverses problématiques d'assuétude et de santé (comme déjà évoqué dans ce rapport).

2.2 Le point de vue des résidents accompagnés

Les résidents participant au projet bruxellois sont nombreux à ne pas répondre à cette question. Aucun d'entre eux n'indiquent un impact de l'accompagnement réaffiliation sociale en matière d'insertion socio-professionnelle. Ce résultat n'est pas étonnant et rejoint le discours de l'équipe de coachs dont le positionnement consiste à respecter le cheminement des personnes accompagnées et ne pas nécessairement les pousser vers la recherche d'emploi (sachant que dans l'entretien individuel, ils ont déclaré ne pas avoir eu de demandes allant dans ce sens).

Figure 67 : Appréciations de personnes accompagnées selon le rapport à l'insertion socio-professionnelle en fin de projet – Questionnaire équipe recherche fin (N=37)



A contrario, à Charleroi, Gand, Liège, Namur et Courtrai, certains résidents indiquent que l'accompagnement réaffiliation sociale a eu des apports en termes d'insertion socio-professionnelle, sachant qu'il faut bien évidemment l'entendre au sens large (l'ISP pouvant consister à trouver une activité bénévole quelques heures dans le mois). L'absence de résultats clairs concernant le projet limbourgeois confirme encore la confusion qui existe entre accompagnement classique et accompagnement affiliation sociale. Peut-être est-ce également l'expression d'une volonté du coach de ne pas mettre l'accent sur cet objectif, à l'instar des coachs bruxellois. Nous y reviendrons dans le point suivant.

3 La place du dispositif réaffiliation sociale en matière d'insertion socio-professionnelle

Les entretiens réalisés avec les coachs et les données chiffrées qui ressortent des mesures statistiques laissent apparaître des variations significatives dans la façon dont est abordé ce domaine de vie. Le bénévolat prend dans cette optique une place importante. Comme déjà indiqué dans ce rapport, cet axe fait l'objet d'un investissement conséquent dans certains projets alors que d'autres choisissent au contraire de s'en écarter. Un coach explique ce parti pris en ces termes :

« Notre cheval de bataille, ça va être de faire valoir l'utilité de chacun dans la société en dehors du travail. Donc c'est vrai qu'on n'amène pas le focus là-dessus. Je crois qu'on est dans une phase où on a envie que les gens

puissent se valoriser autrement que par les questions du travail et de comment est-ce qu'on peut participer d'une manière productive à la société. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

Le coach limbourgeois souligne également son intention de ne pas mettre le focus sur ce domaine, sauf si les participants en formulent la demande :

"We werken meer rond de andere domeinen,] arbeidsgericht misschien iets minder maar als daar vraag naar is gaan we daar wel naar kijken." [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

Ce domaine de vie peut être considéré comme un élément important pour ancrer les personnes sur le territoire dans la mesure où le fait d'avoir un emploi ou de suivre une formation ouvrent la possibilité de participer à la vie de la cité, de s'en sentir un membre reconnu. Pourtant, il semble que pour le public du housing first, le vecteur de l'insertion socioprofessionnelle ne soit pas forcément le plus pertinent pour accéder à une reconnaissance (que ce soit au niveau de la reconnaissance symbolique ou redistributive pour reprendre Nancy Fraser¹¹⁰). En effet, comme les coaches de Bruxelles l'ont souligné, les emplois auxquels peuvent prétendre des personnes faiblement diplômées n'apportent que rarement l'épanouissement professionnel escompté et ne répondent pas nécessairement aux souhaits des résidents. S'ajoute à cette dimension la forte normativité du marché de l'emploi qui pourrait conduire à l'échec un nombre important de résidents ce qui contribuerait à accentuer encore leur détresse. Par ailleurs, le risque de déstabiliser les sources de revenus de ces derniers en les faisant entrer dans les logiques d'activation (basées sur la conditionnalité de l'aide) constituent des freins importants que les coaches ne peuvent pas ignorer.

« [...] lui, ce n'est vraiment pas une courbe linéaire, c'est en dents de scie, une fois ça va, une fois ça ne va pas. Il m'avait demandé de faire toutes les recherches au niveau de la formation pour intégrer de la promotion sociale et être éducateur, et arrivé le moment où il faut prévenir la vierge noire, on me dit : 'si monsieur est capable de suivre une formation temps plein, c'est qu'il est aussi capable de travailler.' Et là, c'est à la personne de prendre la décision. Moi je lui dis : ok, tu peux rentrer une formation mais tu risques une perte de revenus, tu vas peut-être devoir ravoier un RIS, donc c'est perdre 2 à 300 euros par mois. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

Pour les coaches bruxellois, l'idéalisation d'une intégration sociale basée sur le travail correspond à un stéréotype largement répandu dans la société mais qui ne renvoie pas toujours à un réel désir. La mission du travailleur social consiste alors à dissocier les propos qui relèvent du vernis social de ceux qui expriment des souhaits authentiques.

« En fait, comment faire un travail qui vise à faire émerger des désirs et des envies qui pourraient constituer un chemin pour que les gens puissent se construire la vie qu'ils voudraient ? Le travail parfois c'est lié à des stéréotypes chez les gens en fait. Pour aller dans la caricature, parfois, quand on demande à des gens : « c'est quoi ta vie rêvée ? » Ils répondent : « travailler et tondre la pelouse dans mon jardin, dans une super maison ». Parfois ça peut être ça l'image qu'ont les gens à la base, et le travail participe parfois à une image comme celle-ci qui est stéréotypée. Après, il faut aller voir ce qu'il y a en dessous. Parfois, mon travail c'est aussi de déconstruire ces stéréotypes-là. Et dans certains cas, ça peut être vraiment une voie pour des gens, par exemple, qui ont déjà travaillé, qui savent qu'ils peuvent apporter un truc génial et à un moment ils sont tombés malades et ça n'a plus été mais ils savent que là-dedans, ils pourraient trouver quelque chose. Ça je comprends. Mais mon travail, c'est aussi de déconstruire ce discours quand ça fait partie d'un stéréotype qui ne mène pas vraiment à une vie souhaitée. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

La coach du projet working first n'est pas dupe. Elle est consciente qu'il serait vain de pousser coûte que coûte les résidents vers l'emploi, au risque de se trouver confrontée à des défections en cascade. Aussi a-t-elle choisi de reconsidérer la définition traditionnelle de l'insertion socioprofessionnelle en l'adaptant aux besoins des personnes accompagnées et en orientant ses actions vers des activités

¹¹⁰ FRASER N., *Qu'est-ce que la justice sociale ? Reconnaissance et redistribution*, Paris, La Découverte, 2011(2005).

bénévoles et citoyennes, valorisantes et intégratrices. Plutôt que de chercher à forcer l'adaptation des résidents à des exigences sociétales potentiellement sources de stigmatisation, elle choisit d'adopter des chemins de traverse en construisant, avec les personnes concernées, des trajectoires 'sur-mesure' en fonction des moyens à la disposition des uns et des autres.

« Maintenant, ce que je fais toujours, c'est dans le cadre des projets individuels des personnes, je fais de l'insertion sociale. Par exemple, il y a un monsieur qui va intégrer un espace citoyen, un autre qui fait du bénévolat à la croix rouge, c'est de l'insertion quand même... mais plutôt dans le cadre d'un projet individuel. »
 [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

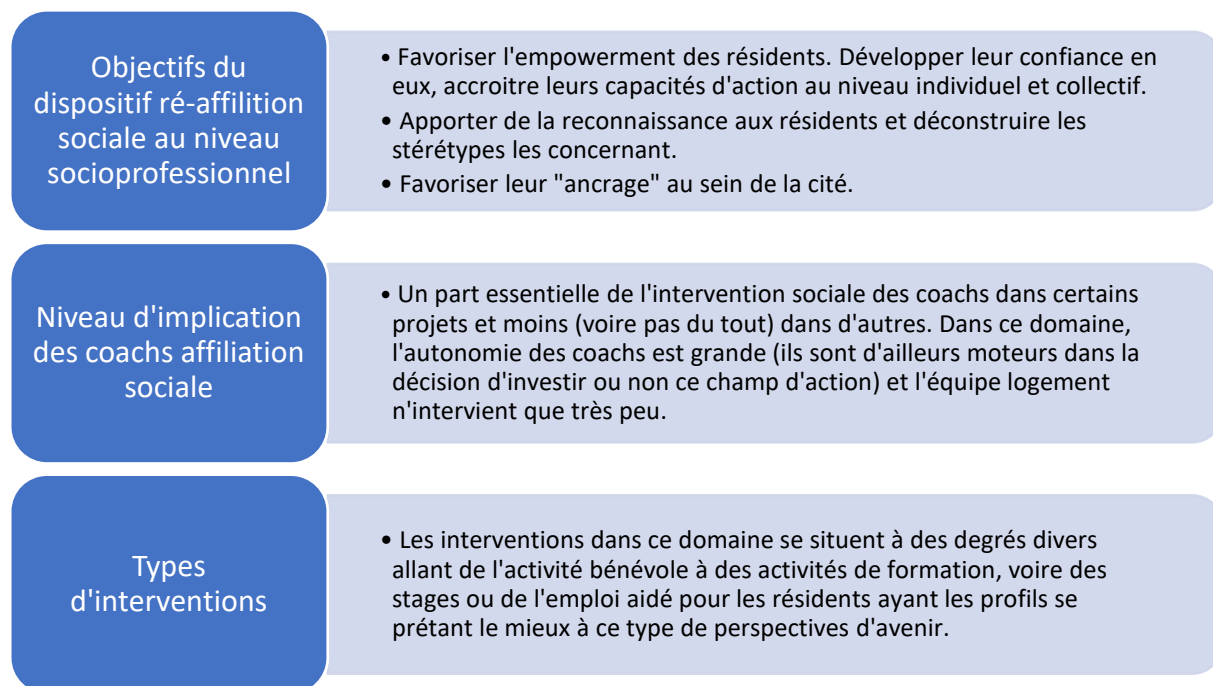


Figure 5 : La réaffiliation sociale dans le domaine socioprofessionnel

Pour conclure, il serait hâtif de conclure que le domaine de l'insertion socioprofessionnelle ne fait partie des prérogatives des coaches affiliation sociale qu'à la marge. Comme l'explique la coach bruxelloise dans son entretien, l'absence de demandes concernant l'emploi n'est peut-être que l'expression d'un manque de confiance en soi qu'un accompagnement sur une plus longue durée permettra de lever.

« Là on est dans la phase où on a envie que les gens retrouvent confiance en ce qu'ils ont en eux, en ce qu'ils apportent là maintenant. C'est vrai que là, déjà, il y a un boulot incroyable à faire et peut-être que qu'après émaneront un peu des envies [en termes d'insertion socio-professionnelle] mais pour le moment on n'a vraiment pas grand monde qui nous demande spécialement d'intégrer quelque chose à ce niveau. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

Quand on considère l'ensemble des freins sociétaux qui pèsent sur le parcours des résidents housing first en matière d'insertion socioprofessionnelle, l'on pourrait être tenté de conclure que sans le dispositif réaffiliation sociale, les chances de réintégrer un jour une activité professionnelle valorisante seraient quasi nulles.

4 Quelques exemples de pratiques inspirantes tirés des différentes expérimentations

Ce domaine semble assez controversé : alors que le projet bruxellois a choisi de s'en écarter (sauf en cas d'identification de demandes de la part de résidents, ce qui, selon les coachs, ne s'est pas encore produit¹¹¹), le projet carolo a pris la décision d'orienter son accompagnement affiliation sociale dans cette direction. Entre ces deux parti pris très tranchés se situent les autres projets wallons et flamands, qui, pour la plupart, n'excluent pas d'intervenir sur l'insertion socio-professionnelle des bénéficiaires tout en reconnaissant qu'il ne s'agit pas là de l'objectif le plus approprié pour un public qui cumule les facteurs de vulnérabilité face à l'emploi. Aussi, l'on ne s'étonnera pas de trouver, parmi les exemples de bonnes pratiques dans ce domaine de vie, une majorité d'actions issues du projet « working first » implémenté à Charleroi.

<p>À Charleroi, du bénévolat pour un résident qui souhaite à son tour devenir éducateur pour soutenir les personnes vivant en rue. L'équipe logement est partie prenante et une structure partenaire – la Croix Rouge – est sollicitée.</p>	<p>« Moi je vois d'abord ce que la personne veut. Il n'y a pas de trop haut, on va vers ce que la personne veut, par exemple avec la personne qui voulait être éducateur, moi j'ai dit ok. On a fait toutes les démarches. C'est le frein du revenu qui a fait qu'on s'est demandé : 'voilà, tu veux aider les gens, tu veux les accompagner, etc. vers quoi on peut aller ? Quelles sont les alternatives ?' Là, c'est vrai que j'ai eu le soutien de l'équipe, pour répondre à la question : vers quoi on peut se tourner ? Et la personne devrait devenir prochainement bénévole à la croix rouge. Sur Charleroi, ils sont en train de développer un projet... Cette personne y tient au secteur de la rue. Il veut vraiment apporter son expérience aux personnes qui sont encore à la rue en fait. Il veut dire : 'regardez, j'en suis sorti, vous pouvez vous en sortir.' Pour lui, voilà, il y a un petit projet qui se développe à la Croix Rouge, tout ce qui est travail de rue, vestiaire social, buanderie sociale, douche sociale, et donc il souhaiterait intégrer ce projet à la Croix Rouge et on y arrive petit à petit. Et le cadre est quand même beaucoup plus flexible, le bénévole vient quand il le veut, c'est fixé à l'avance mais s'il dit qu'il vient trois fois par semaine, il n'est pas obligé de venir plus souvent. Niveau flexibilité, c'est plus facile. Encore une fois, c'est une personne plus âgée. Et je pense qu'il a tellement envie de ça qu'il va respecter son engagement par rapport à eux. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Charleroi]</p>
<p>À Namur, le coach accompagne un résident lors d'un entretien avec une association d'alphabétisation. La relation de confiance qu'il a instaurée permet au résident de dépasser ses craintes.</p>	<p>« Il y a un locataire qui a peur de s'exprimer et finalement, aujourd'hui, on a été chez 'lire et écrire'. Au début il m'a laissé parler, et au final, il a pris la main et il a pu se présenter. Il y avait cette relation de confiance entre nous. Déjà, il ne connaissait pas 'lire et écrire', il n'y serait pas allé sans moi, il me l'a clairement dit, et si je n'avais pas pris la parole au début, est-ce que lui aurait pu le faire par après ? Je n'en suis pas sûr. C'est des petites choses que le coach apporte et, en même temps, grâce à ça, les locataires se surpassent. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Namur]</p>

Il apparaît que les interventions des coachs poursuivant l'objectif d'un retour à l'emploi ne peuvent s'adresser qu'à une minorité de résidents, à savoir ceux qui sont en mesure de répondre à la normativité des politiques d'activation. Pour autant, les pratiques ici mises en exergue permettent de pointer le fait que l'obtention d'un emploi salarié ne constitue pas nécessairement la seule finalité envisageable dans ce domaine de vie. En effet, la participation à la société n'est pas nécessairement

¹¹¹ Au moment de la réalisation des entretiens semi-directifs, c'est-à-dire quelques mois afin la fin de l'expérimentation. Il n'est donc pas inenvisageable que les données statistiques révèlent une autre réalité.

conditionnée à l'insertion professionnelle comme l'illustre le recensement des projets menés dans le domaine de la culture. L'accès à une activité bénévole ou à une formation (qu'elle soit assurée par un organisme partenaire ou pas le coach lui-même) sont autant de pistes qui peuvent être explorées pour ancrer durablement le résident dans une existence plus stable. Les coaches des projets flamands se concentrent donc plus souvent sur la recherche d'un travail volontaire que d'un travail rémunéré, car les participants expriment une préférence pour bénévolat.

<p>Een coach in Gent begeleidt deelnemers in het zoeken naar vrijwilligerswerk en in het vinden van een opleiding.</p>	<p><i>Ik ben heel intensief bezig met zoeken naar vrijwilligerswerk voor iemand, ook mailen, bellen en afspraken maken en helpen nakomen.[Verder] heb ik ook drie cliënten die een laptop hebben van het stad en vormingen moeten volgen en ik help dan met mee naar die vormingen te gaan, computers te installeren. [...] dat doe ik als wooncoach niet. Daar kan ik nu [als herverbindingscoach] meer op inzetten omdat het erbij hoort.</i></p>
---	---

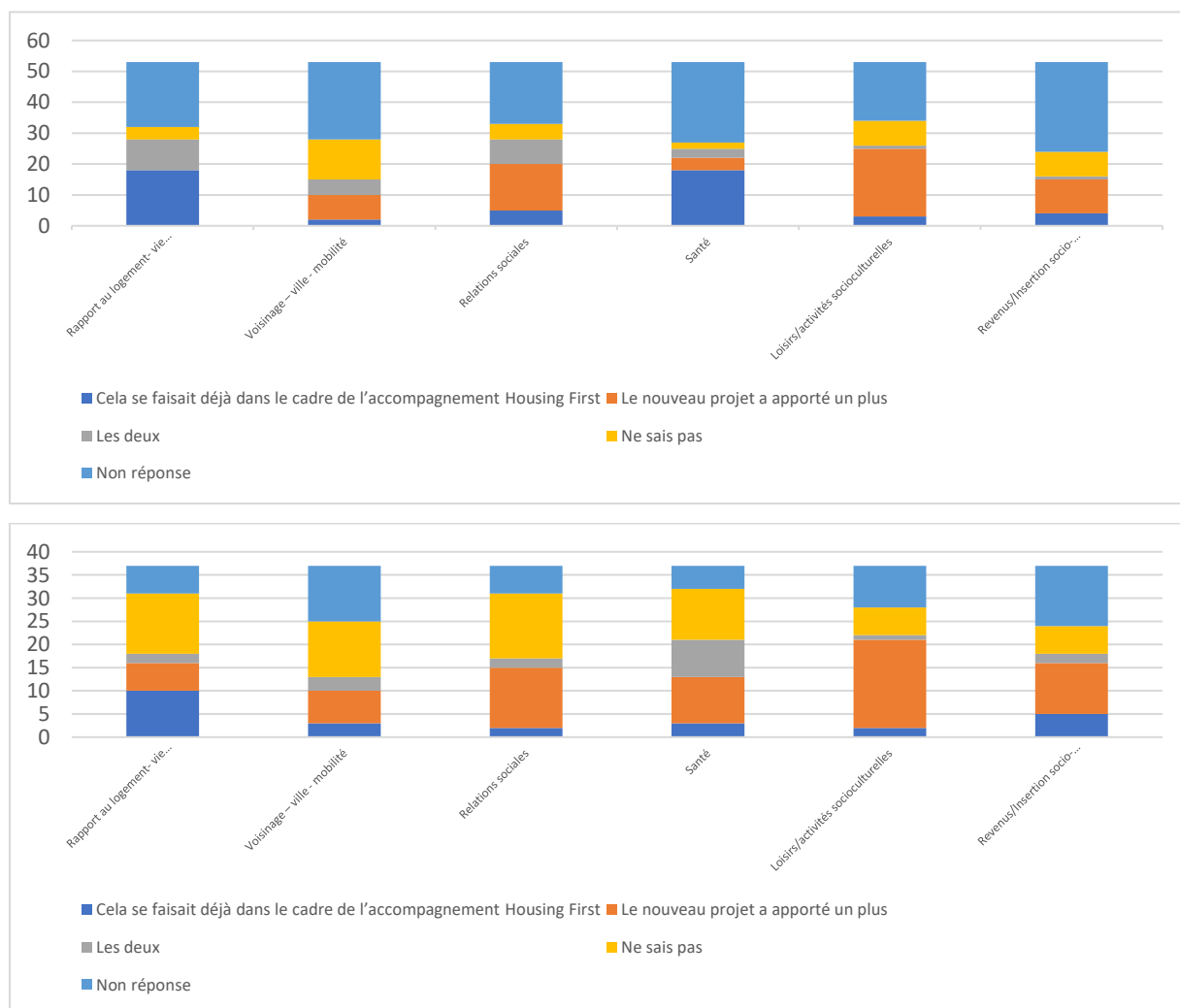
Il est d'ailleurs à noter qu'au sein du housing first, les interventions sociales dans les deux domaines de vie « insertion socio-professionnelle » et « activités socioculturelles » sont largement liées à l'accompagnement réaffiliation sociale dans la mesure elles ne seraient que très partiellement prises en charge sans l'existence de ce nouveau dispositif.

Chapitre 7 : L'ensemble des axes selon les personnes accompagnées

Ce dernier chapitre rassemble les réponses des résidents accompagnés concernant les six domaines de vie investigués : rapport au logement et vie quotidienne ; voisinage, ville et mobilité ; relations sociales ; santé ; activités sportives, de loisir et socio-culturelles ; revenus et insertion socio-professionnelle. Une comparaison peut donc être effectuée en prenant en compte l'ensemble des domaines de vie (et non plus en les détaillant séparément). A l'issue de chaque série de questions concernant ces différents axes, l'équipe de recherche a demandé aux résidents d'exprimer leur ressenti sur l'accompagnement qu'ils avaient reçu.

En début de projet, sans surprise, il apparaît que ce sont les domaines du logement et de la santé qui sont rattachés par les résidents à l'accompagnement classique du housing first. Les activités de loisir, sportives et socioculturelles sont quant à elles mises en place dans le cadre du nouvel accompagnement affiliation sociale. Il en va de même pour les domaines des relations sociales, de l'insertion socio-professionnelle ou du voisinage, de la ville et de la mobilité qui, même s'ils restent assez flous aux yeux des personnes enquêtées (la part des non-réponses est importante) sont tout de même plus facilement rattachés aux actions de réaffiliation sociale qu'à celles mises en place dans le cadre de l'accompagnement habituel.

Figure 68 : Appréciations des personnes accompagnées selon les domaines de vie (début de projet) – Questionnaire équipe recherche début (N=53)



En fin de projet, les tendances ne s'inversent pas et restent semblables mais l'on distingue tout de même plusieurs évolutions : en premier lieu, la couleur orange prend de l'importance dans les différentes barres ce qui signifie que la part des personnes accompagnées indiquant que le nouveau projet a « apporté un plus » augmente, et cela quel que soit le domaine de vie. En second lieu, le nombre de non-réponses diminue. Et enfin, les impacts autrefois attribués à l'accompagnement classique du housing first (couleur bleue) sont également reliés à l'accompagnement réaffiliation sociale notamment dans les domaines du logement, et de la santé qui semblaient faire partie des attributions exclusive des équipes logements. Ces données chiffrées confirment donc qu'en un an, les actions développées à la faveur du nouvel accompagnement, ont gagné en précision pour les enquêtées et se sont étendues à l'ensemble des champs d'intervention investigués.

Ce constat peut être nuancé par l'importance des personnes ayant répondu « qu'elles ne savaient pas » si les actions novatrices auxquelles elles avaient participé relevaient de l'accompagnement traditionnel ou de l'accompagnement réaffiliation sociale. Cela dit, il ne faudrait pas relativiser plus qu'il n'est nécessaire les résultats obtenus. En effet, le public accompagné reste fortement précarisé et comme nous l'avons déjà souligné, son intégration sociale n'est pas un chemin linéaire répondant à une évolution stable. De plus, la multiplicité des soutiens dont il bénéficie ou a bénéficié, ne rend pas facile l'identification et donc l'évaluation de nouvelles actions (d'où la part importante des non-réponses ou des « ne sait pas »). Le coach affiliation sociale a d'ailleurs un rôle précieux à jouer à ce niveau en apportant de la transversalité entre les différents accompagnements et en favorisant la mutualisation des pratiques de travail social.

Enfin, la mise en place d'un accompagnement visant la réaffiliation sociale dans un contexte marqué par des restrictions importantes des contacts physiques et par la fermeture momentanée d'un grand nombre de services sociaux, culturels ou de loisir, est un exploit en soi. Une question ouverte portant sur ce sujet a d'ailleurs été intégrée à la mesure de fin de projet. Nous en rendons compte dans les tableaux suivants. Nous mettons ainsi en évidence tout le panel des situations et des ressentis durant cette période, plus ou moins difficile, d'isolement forcé. Enfin, dans un dernier tableau, nous présentons les appréciations globales des résidents concernant l'accompagnement. Ces témoignages feront office de conclusion à cette dernière partie d'analyse empirique.

Figures 69 et 70 : Appréciations du contexte social et sanitaire par les personnes accompagnées – Questionnaire équipe recherche fin (N=37)

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet)

Le confinement, une période difficile mais rendue plus supportable par l'accompagnement

- *« C'était dur. Trop de changements. Il n'y avait plus les activités entre femmes : pédicure, maquillage, tout était fermé. On ne pouvait pas rester dans les locaux. Le fait qu'E. (la coach) vienne me voir, c'était bien pour moi dans ce moment-là. »*
- *« C'était très dur. Je restais enfermée chez moi pour ne pas attraper le covid. Il faisait très chaud chez moi en plus. La distanciation à cause du covid c'était dur. C'était important que les travailleurs sociaux soient là parce qu'on ne savait voir personne. »*
- *« Ça a été difficile et heureusement que E. (la coach) et les autres membres du housing first étaient là. »*
- *« Ça a été dur à supporter mais ça m'a appris à rester seul aussi. Ça me faisait plaisir qu'E. (la coach) vienne me voir. »*
- *“De begeleiding was voor mij belangrijk tijdens corona. Anders was ik niet buiten geweest.”*

- *“Ik heb het wel met bepaalde momenten moeilijk gehad, want ja, je voelt u gewoon zo ergens geïsoleerd.”*
- *“Ik vind Corona heel vervelend. Het belang van het begeleidingsteam is even belangrijk als voor corona.”*
- *“Ze hebben mij goed geholpen tijdens corona.”*
- *« Il y a eu un peu moins d'activités [pendant le confinement] mais quand même, l'équipe était toujours là. J'ai fait beaucoup d'illustrations pour la gazette. »*
- *« J'avais des problèmes de santé donc je ne sortais pas. L'accompagnement a perduré pendant le confinement. »*
- *« À un moment donné, j'ai cru que j'allais péter un câble. Je ne pouvais plus sortir. Heureusement que les gens du HF sont venus. »*
- *« Je l'ai mal vécu, ça a été très dur. Je tournais comme un lion en cage. Ma conso d'alcool et de tabac ont augmenté. Au moins, avec A. (la coach) je pouvais parler à quelqu'un. »*

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet)

Le confinement, une période plus ou moins bien vécue par certains résidents qui se disent habitués à la solitude

- *« Ça n'a rien changé pour moi. C'était plus compliqué de trouver des formations mais pour les activités de loisir, non, rien n'a changé. Ça m'a aidé à moins dépenser d'argent. »*
- *En fait, j'étais déjà confinée (est en partie alitée suite à un grave accident) donc le fait de voir que les autres étaient confinés aussi, ça me plaisait (rires). E. (la coach) n'avait pas peur du covid. Elle faisait oublier tout ça.*
- *« J'ai l'habitude d'être seul. »*
- *« Je suis un solitaire donc ça n'a rien changé. »*
- *« Le seul problème qu'a posé le confinement c'est qu'il n'y avait plus de brocantes (la locataire adore cette activité). »*
- *« Moi, j'avais un papier du psy, je pouvais sortir quand je voulais. » (Le résident est schizophrène).*
- *« Pour moi, le covid a été une bonne chose. Le fait de ne pas reprendre une vie sociale après ma première année d'abstinence m'a aidé. Pour gérer la solitude, je faisais appel aux alcooliques anonymes. Sinon, c'était une période plutôt positive ! »*
- *« Pour moi, le Covid n'a rien changé. C'est l'époque où je suis sorti de la rue, j'étais content. »*
- *“Voor mij is dat eigenlijk hetzelfde gebleven. Corona heeft niet alles veranderd hoor.”*
- *“Voor mij is dat even belangrijk geweest als voor de coronaperiode.”*
- *« Y'a pas eu de difficultés liées au covid, je n'ai pas eu besoin d'un soutien. »*

Figure 71 : Appréciation globale de l'accompagnement réaffiliation sociale– Questionnaire équipe recherche fin (N=37)

Extraits des réponses aux questions ouvertes (mesure en fin de projet)

Ressenti global concernant l'accompagnement réaffiliation sociale

- « Toutes ces activités citées n'existaient pas avant l'arrivée du coach. »
- « C'est vraiment chouette, ils font un travail formidable mais je trouve qu'ils devraient engager plus de personnes. »
- « Heureusement qu'elle est là (la coach) de temps à autre. Je sais qu'il y a quelqu'un en cas de besoin. Sur deux ans de temps, il y a eu un énorme bon en avant au niveau physique et psychologique. »
- “Ik vond dat chapeau dat die gasten dat doen. Als ik daar zo een ganse maand alleen had moeten zitten ... Gelijk die van familiehelp die zijn ook blijven komen. Die mensen en mijn coaches hebben nooit een week gewacht van bij mij te komen. Natuurlijk ja, niet zoveel als anders. Als ik die mensen niet had gehad, ik weet het niet. Ze hadden mij nooit niet meer buiten gekregen. »
- « C'est positif, ça me fait bouger. »
- « Elle ne me décourage pas, elle parle, elle m'explique les choses. »
- La relation avec l'équipe HF est presque devenue partenariale dans la mesure où la locataire participe à des activités bénévoles avec les TS.
- “Dat is niet slecht bedoeld, maar voor mij, of het nu corona is of niet, ik blijf altijd binnen. Ik heb M., of het nu corona is of niet, ik heb M. Die is er altijd. »
- « Ik denk dat de begeleiding wel een speciaal iets is geweest in mijn leven, dat dat echt wel nodig was.”
- “Wat voor mij het moeilijkste is aan het project, is dat dat stopt om vier uur. En vanaf het een na vier is, val ik in een put. Ik praat graag nog wat na, of als ik naar huis ga denk ik nog wat na. Maar dan hervalt je een beetje in die eenzaamheid. Omdat het project mij ligt en dan is het vier uur en het is gedaan. Mij raakt het wel dat het project gaat stoppen. Die woorden komen niet van mij, van een andere deelnemer maar dat blijft me wel bij, ge voelt u vanaf het begin van het project een beetje als een proefkonijn. We hebben een project gelanceerd, we betrekken jullie, maar nu gaan we dat project stoppen.”
- « C'est très chouette, je suis impatient de les voir. Je participe beaucoup a presque toutes les activités »
- “Als het project stopt, dan zal het moeilijk voor mij worden. De wooncoach voegt toe dat ze daarom op zoek zijn naar vrijwilligerswerk.”
- “Dat het nu veel beter met mij gaat dan een jaar geleden.”
- « Ça me permet de sortir et ça fait du bien de voir quelques personnes. »
- “Wij hebben ons goed geamuseerd met het project. Veel meer kan ik daar eigenlijk niet over zeggen. Ik zit daar graag tussen het volk, ik maak graag plezier. Ik vind dat 'leutig', want er zitten daar een paar zotten bij zoals ik. Ik vind dat het project langer zou mogen duren, we hebben veel tijd verloren door corona”. Begeleider voegt toe: “mensen zijn bang om in een gat te vallen, dat wordt vaak besproken tijdens de laatste activiteiten. Onze droom is om toch nog iets in stand te houden, maar we zijn nog naar iets aan het zoeken. Ze hebben een beetje het gevoel dat er met hun gevoelens wordt gespeeld, maar je weet dat het tijdsgebonden is.”
- “Ze zijn goed hoor. Ze zijn echt goede begeleiding. Ik denk als ik hen niet had toen mijn vrouw stierf, ik hier niet meer zat. Die helpen mij ongelofelijk goed. Ik ben nu een man alleen en ik woon in een te groot huis, appartement.”

Conclusion de la partie 2

Les statistiques ont montré que le rapport au logement et l'agencement de la vie quotidienne sont des dimensions déjà largement travaillées au sein de l'accompagnement classique du housing first. Il en va de même pour tout ce qui touche à la santé et l'accès aux soins, d'autant plus que certaines équipes sont également composées de personnel soignant. Il est donc tout à fait compréhensible que les projets réaffiliation sociale se caractérisent par un investissement moindre dans ces domaines. Pour autant, comme nous l'avons vu dans ce rapport, leur approche holistique de l'affiliation implique que les actions mises en place aient également une plus-value sur ces différents niveaux.

Les réponses apportées aux questionnaires complétées par les travailleurs sociaux d'un côté et administrés aux résidents de l'autre se rejoignent. Elles révèlent que l'accompagnement des coachs a un impact plus significatif dans les domaines du rapport à la ville et à la mobilité ; des relations sociales ; des activités de loisir, sportives et socio-culturelles ; de l'insertion socio-professionnelle au sens large.

Les actions développées à la faveur du dispositif réaffiliation sociale constituent de véritables innovations au sein du housing first dans la mesure où, bien souvent, elles ne connaissent pas de précédents avant le début de l'implémentation. L'on note que ces actions, leur contenu et leur degré d'importance, se déclinent en fonction des parcours des résidents et de leurs besoins mais aussi et en fonction de la structuration interne des projets.

Comme nous l'avons vu, les mesures effectuées en début et en fin de projet indiquent des évolutions, certes timides, mais bien réelles, dans les champs d'action évoqués plus haut. Pour certains d'entre eux, le nouvel accompagnement a pris toute la place et se charge de développer des actions dans des secteurs qui n'étaient que très peu investis auparavant par manque de temps et parfois aussi par manque de moyens au sein des équipes logement.

Cela dit, la part des non-réponses reste importante à tel point qu'il est parfois difficile de tirer des conclusions probantes. Les parcours en 'dents de scie' des résidents enquêtés ainsi que la multiplicité des accompagnements dont ces derniers bénéficient (pas uniquement au sein du housing first mais aussi dans d'autres institutions et associations) complexifie l'identification et donc l'évaluation de nouvelles actions. Ce constat, loin d'invalider la pertinence du dispositif, permet au contraire de mettre en évidence une potentielle mission du coach affiliation sociale qui pourrait être d'impulser de la transversalité entre les différents accompagnants par le biais des collaborations développées en interne et en externe, avec le tissu social et culturel local. Favoriser la mutualisation et la complémentarité des pratiques en travail social est sans conteste un gage d'amélioration de la prise en charge des résidents.

Avant d'aller jusque-là, il convient de réfléchir à ce qui constitue le cœur de l'intervention en réaffiliation sociale. Compte tenu de la grande hétérogénéité des projets, cela n'est pas une tâche facile. C'est pourtant ce que nous avons tenté de faire dans ce chapitre en récapitulant, pour chaque domaine de vie, les objectifs que poursuivait l'accompagnement, le niveau d'implication des coachs au regard de ce qui se pratiquait déjà au sein du housing first et enfin, les types d'intervention mis en place. En plus des mesures chiffrées, les observations qui se dégagent des données qualitatives, ont permis de mettre en évidence les contours de l'accompagnement affiliation sociale, sa dimension holistique et ses pratiques singulières. La partie 3 qui suit se propose de creuser encore davantage ces aspects.

PARTIE 3 : QUEL MODÈLE POUR LE
DÉVELOPPEMENT D'UN
ACCOMPAGNEMENT AFFILIATION
SOCIALE AU SEIN DES ÉQUIPES HOUSING
FIRST ?

Chapitre 1 : Une nouvelle posture, une expertise spécifique : un nouveau métier ?

Ce chapitre met le focus sur la figure professionnelle du coach en réaffiliation sociale. Au-delà de la diversité des projets qui rend toute comparaison hasardeuse, peut-on dégager un modèle commun dans la mise en œuvre de la réaffiliation sociale pour les résidents housing first ? Si tel est le cas, quelles en sont les caractéristiques principales ? Quelles sont les conditions de son développement et de sa réussite au sein du housing first, en fonction des spécificités des configurations organisationnelles ? C'est à ces questions que les points suivants s'efforceront de trouver des réponses.

1 Vers un modèle commun dans la mise en œuvre de la réaffiliation sociale

L'implémentation du dispositif réaffiliation sociale suppose-t-elle l'émergence d'un nouveau métier au sein ou en parallèle des équipes housing first classiques ? Ou s'agit-il d'une nouvelle mission complémentaire à celle de l'équipe logement ? Les réponses apportées à ces questionnements ont des implications au niveau des configurations organisationnelles à privilégier. Il apparaît par ailleurs qu'elles sont variables selon les projets.

Avant d'analyser les singularités propres à chaque projet afin de dégager les différentes options qui s'offrent aux opérateurs souhaitant favoriser la réaffiliation sociale de leurs usagers, il est important de mettre en exergue ce qui réunit les sept expérimentations, en Wallonie, à Bruxelles et en Flandre. L'objectif est ici de définir les contours de la réaffiliation sociale après plus d'une année d'implémentation.

Soulignons le fait que l'affiliation sociale implique un changement de posture. Les témoignages des travailleurs sociaux ayant occupé les deux fonctions, celle de coach logement et celle de coach en réaffiliation sociale, sont en ce sens illustratifs. Ils indiquent qu'il ne s'agit pas tout à fait du même métier. Si l'on peut s'appuyer sur des qualifications similaires, il faut les mobiliser de façon différente.

« Le projet Affiliation est arrivé au moment où moi j'en ai eu le plus besoin donc c'était vraiment l'opportunité pour moi de faire ça. J'ai eu cette chance là, ça a été la révélation de me dire : c'est trop gai de pouvoir aussi voir les personnes relogées, les locataires comme on appelle, comme des personnes. Ça c'était important pour moi en tant que travailleuse et je me doutais de la richesse qui allait émerger de tout cela. Il y avait moyen de les connecter entre eux mais il y avait aussi moyen de les connecter avec le reste du monde et que ça fasse des petits miracles. De ce que je vois pour le moment ça ne fait que ça donc c'est vraiment gai. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

« Mais je pense qu'en tout cas mon changement de position a fait que je vois différemment les choses maintenant aussi parce que aussi c'est un projet qu'on porte à deux, avec la personne. C'est de la vraie collaboration. C'est-à-dire qu'il n'y a pas d'objectifs à atteindre par le fait qu'on est dans de la sécurité ou dans de la survie ou quelque chose comme ça. Quand j'ai travaillé en rue et en logement c'était ça. C'était vraiment l'idée de « il faut maintenir son logement, il faut garder son logement ». Donc pour ça, il faut que les papiers soient en ordre, que la santé ça aille bien sinon il va mourir en logement, qu'avec les voisins ça se passe, qu'avec les AIS ça se passe bien. On était là dans une optique de « on garantit, on maintient tout le temps » donc on est tout le temps derrière. Donc on porte on porte, on pousse aussi. Là maintenant, on a tellement cette liberté et cette occasion de pouvoir se dire « il n'y a pas d'enjeux ». C'est-à-dire que la personne est là parce qu'elle a envie d'être là et parce qu'elle y voit tout l'intérêt. Ça change tout. C'est pour ça en fait que j'ai envie que les équipes HF fassent lien avec la méthodologie d'affiliation parce que je crois que le sens du travail social il est... (hésitation) enfin voilà, pour chaque travailleur social ça va être important d'y trouver son sens et comment est-ce qu'on se positionne là-dedans. Mais parfois je me demande si on n'est pas en train de se perdre un peu dans

la façon dont on travaille. En tout cas, ce sont des questions que je me pose et je vis nettement mieux mon travail maintenant qu'avant. Ça c'est sûr. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

« Ik pak [als herverbindingscoach] op waar de wooncoach niet aan toekomt, qua tijd of investering. Ons team is nu heel klein en er zijn wel wat collega's die ook wat praktische hulp vragen. Toen ik wooncoach was, deed ik dat ook gewoon. Het is een dunne lijn, het loopt heel rap in elkaar over. » [Extrait d'entretien, coach affiliation, Flandre]

“[...] ik ga met iedereen om als wooncoach, maar je legt je focus een beetje op andere zaken. Je snijdt andere thema's aan als die zich voordoen, of je gaat daarnaar op zoek. Je werkt meer naar de contacten en het netwerk toe. » [Extrait d'entretien, coach affiliation, Flandre]

« Het is niet zozeer die individuele begeleiding die verschilt [het herankeringsproject] maar het is vooral bijvoorbeeld naar [het buurtcentrum] te gaan in groep. Want als een cliënt eens naar het buurtcentrum wil, zouden wij ook als wooncoach meegaan. Maar je doet dat dan wel maar één keer. Nu zet je nog meer in op dat herverbinden want je hebt daar ook de ruimte voor om daar op in te zetten. Als een deelnemer bijvoorbeeld geen leefloon heeft, kan je daar nu veel meer op inzetten om te helpen door bijvoorbeeld ook vrijwilligerswerk te zoeken.» [Extrait d'entretien, coach affiliation, Flandre]

« Als verbindingscoach is het voornamelijk het aanspreken van de verschillende niveaus. Ik ben eerst begonnen op cliëntniveau (welke noden zijn er, wat hebben we in het verleden al geconstateerd) en daarna gaan bevragen welke noden onze collega's constateren tijdens hun gesprekken met een cliënt. [...] dan bekijken we of we een organisatie hiervoor kunnen aanspreken. [...] maar we vragen ook aan deze partners om in de toekomst die reflectie te doen en ervoor te zorgen dat hun aanbod ook bij ons bekend is, zodat het tweerichtingsverkeer wordt, want die continuïteit moet er wel zijn natuurlijk als het project stopt. » [Extrait d'entretien, coach affiliation, Flandre]

« Ik denk dat specifiek de focus op herverbinding er niet is bij de wooncoachs maar het behoort meer in de totaliteit van het takenpakket waardoor ze in alles wat ze doen wel voor een stuk die verbinding leggen die eigenlijk door de verbindingscoach zou kunnen gedaan worden. Zij hebben vaak niet de tijd en ruimte om daar intensiever iets mee te doen en dan voel je bij de cliënten waar die basis is ga je mij een stukje kunnen inschakelen. » [Extrait d'entretien, coach affiliation, Flandre]

Pour bien comprendre la pluralité des facettes de la mission du coach au sein des différentes 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) :

	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 intéressement des résidents / Identification des besoins (+ utilisation d'outils spécifiques) Accompagnement sur différents aspects, variables	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	Mise en place d'actions de 'visibilisation' du public en s'appuyant sur son concours actif (actions tournées vers l'extérieur, valorisant les

	en fonction des besoins identifiés		collaboration dans le projet Bruxellois	talents des résidents, etc.)
Au niveau des équipes HF	Sensibilisation / intéressement 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 psychosociaux 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.

Les coachs en réaffiliation sociale partagent certaines caractéristiques avec l'ensemble des professionnels du housing first. Les uns et les autres doivent faire preuve de qualités d'écoute, d'empathie, de patience. Ils doivent posséder des qualifications en matière de travail social (pas forcément dans le domaine médical) et être en mesure de mettre en œuvre une approche intégrée et personnalisée (avec des visites à domicile, un accompagnement non contraignant et respectueux des choix des résidents). Cela dit, 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 (dont font partie les autres professionnels du housing first). 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. Même les objectifs sont à réfléchir avec les résidents et au sein d'une réalité territoriale donnée. L'accompagnement collectif est également une dimension importante de leur travail, de même que la capacité à créer du lien et des attachements nouveaux chez les bénéficiaires. C'est donc la grande adaptabilité de cette nouvelle mission qui en caractérise le contenu. Pour autant, afin de garantir sa reconnaissance, 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 nager 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.

2 Une mission qui nécessite du temps et des moyens

La mission affiliation sociale n'est pas définie a priori, elle est co-construite avec une pluralité d'acteurs au premier rang desquels on trouve les bénéficiaires. Cela nécessite du temps, notamment quand le public cible n'est pas forcément disposé à exprimer ces besoins, ses envies, ses souhaits. Il faut donc travailler à l'émergence de la parole au niveau individuel comme collectif. Cette recherche a en effet permis de pointer les différentes actions mises en œuvre par les coachs pour mobiliser les résidents, dégager leurs besoins et les impliquer dans la réalisation du projet. Le temps supplémentaire dont a bénéficié le projet bruxellois a en ce sens été un atout précieux. Il a permis la rédaction d'un diagnostic communautaire, l'amorce de partenariats, la mise en œuvre d'actions qui se sont poursuivies dans le cadre du dispositif réaffiliation sociale. Ce temps gagné est à mettre en lien avec la volonté de la structure porteuse (le SMES) de développer les réseaux de sociabilité des résidents housing first avant même le lancement de l'expérimentation. Les excellents résultats constatés à Bruxelles, malgré les problématiques lourdes des personnes accompagnées et les difficultés liées au fait de devoir intervenir dans 4 organismes différents, doivent être interprétés au regard d'une pluralité de facteurs favorables au premier rang desquels figurent la qualité de la collaboration entre les coachs et le temps supplémentaire dont l'une d'entre elle a bénéficié pour impulser la dynamique de réaffiliation sociale.

2.1 Quelle configuration organisationnelle optimum pour faire de l'affiliation sociale ?

Le lancement de l'accompagnement demande une préparation conséquente et les exigences concernant l'investissement des coachs ne se relâchent pas une fois celui-ci lancé. Avec sa double dimension individuelle et collective, l'affiliation sociale demande en effet une implication à la mesure des espérances. Le public doit constamment être mobilisé et impliqué dans les nouvelles actions ce qui exige une intervention multi-niveau : sensibilisation, information, travail pour faire émerger des besoins des personnes, pour lever leurs craintes, organisation, logistique et encadrement de l'activité, fidélisation à l'activité et/ou au lieu, etc.

« Par exemple un vernissage d'expo ça nous a pris plein de temps auparavant mais ce jour-là par exemple on était là de 9h du matin et j'ai déposé la dernière personne chez elle à 10h du soir. On a des doubles journées. Moi j'ai des réunions en dehors et tout ça donc pour permettre (coupure dans sa phrase), le projet demande ça, c'est pas moi. Le projet il demande ça sinon il ne tient pas. » [Extrait d'entretien, coach 1 affiliation sociale, Bruxelles]

« On a une charge de travail énorme, on travaille sur plein de niveaux différents tout le temps. On est des chargés de projet, on est aussi des gens qui encadrons des activités, on fait des conventions avec des locaux... » [Extrait d'entretien, coach 1 affiliation sociale, Bruxelles]

« Récemment on s'est vraiment posé la question. Parce qu'on s'est rendu compte qu'on faisait beaucoup d'heures supplémentaires aussi. On est tous fort attachés à ce projet, ça nous tient fort à cœur et donc on s'en foutait mais quand même on se disait « ça ne va pas ». A Bruxelles, on est bien conscient que le projet est en expérimentation et qu'on va avoir besoin de bases solides pour démontrer que non seulement c'est important que ça existe mais aussi qu'il faut un certain effectif pour atteindre des objectifs qu'on nous a fixés. Du coup, on s'est demandé, tiens on va faire un time sheet, donc un camembert de nos activités sur plusieurs semaines, et on s'est dit qu'on allait remplir heure par heure ce qu'on fait chaque semaine pour voir où est ce qu'on est dans notre temps de travail. Il y a beaucoup de temps de travail actuellement qui est sur les réunions parce qu'on a, en plus de nos réunions de mercredi, fait tout un travail qui est basé sur des indicateurs, des rapports d'activités, sur un diagnostic communautaire. Ça nous a beaucoup aidés à construire ce qu'on fait sur le terrain aussi et c'était important de faire tout ça à ce moment-là. Mais donc on avait une grosse part qui était là-dessus, maintenant ça va mieux. » [Extrait d'entretien, coach 2 affiliation sociale, Bruxelles]

« On improvise un peu à chaque fois. J'ai tout un tas d'idées que je leur propose et on voit ce qui leur parle. Pour l'atelier d'écriture, j'écris avec eux, je dois tout retranscrire après, même si ça me prend deux heures de retranscrire, de mettre au propre et de réfléchir à ce que je ferai après, c'est deux heures qui sont quand même précieuses pour tout ce qui est accompagnement individuel et je n'arrive pas toujours à les trouver. Ça fait trois semaines que je n'ai plus eu de jours de télétravail le vendredi. D'habitude je prends ce jour-là pur faire tout ce

qui est dossiers, etc. je n'ai pas su le faire. J'avais des accompagnements à chaque fois, à cause des besoins des gens justement parce qu'ils vont moins bien, à cause de la période... et donc du coup, ça prend du temps. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

C'est pourquoi le fait d'être une équipe affiliation sociale (c'est-à-dire de compter au moins deux coachs en réaffiliation sociale) apparaît être la meilleure option en termes d'organisation, notamment en ce qui concerne la mise en œuvre de l'accompagnement collectif. Comme nous l'avons vu dans cette recherche, le fait d'être seul à endosser cette mission réduit les capacités d'action en la matière. Les collectifs sont alors moins nombreux et l'accompagnement individuel, qui demande moins de moyens humains et logistiques, est privilégié. Les coachs de Gand ont souligné l'importance de pouvoir soutenir ce projet avec deux coachs.

« [...] het voordeel is dat we elkaar hebben en kunnen motiveren. Met twee heb je ook meer ideeën. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

Les coachs flamands pointent également la problématique de la continuité de l'accompagnement. Compte tenu de la spécificité de l'accompagnement réaffiliation sociale, des liens forts qui sont noués avec les résidents et de la relation de confiance nécessaire pour assurer l'efficacité du projet, comment assurer la continuité de l'accompagnement en cas d'absence d'un coach ? Comment imaginer que les travailleurs sociaux de l'équipe logement puissent participer à l'identification des besoins en matière de ré-affiliation sociale et en confier la charge à des professionnels spécialisés, sachant que ces derniers ne seront pas remplacés en cas de défection ?

« Er was ook een wooncoach die zei dat hij het gevoel had 'ik ga een aantal thema's parkeren voor de verbindingscoach maar de vraag is of dat wel oké is'. Want als de verbindingscoach weg is dan ligt het terug in het takenpakket van de wooncoach. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

« [...] die continuïteit, [...] dat is soms een oefening. We moeten niks installeren dat straks stopt als wij stoppen. Dat vind ik een belangrijke oefening die constant gemaakt moet worden. »

De coachs van Limburg en Gent gaven aan dat zij reeds enkele stappen hebben ondernomen om die continuité van het project te bewerkstelligen in de toekomst.

« We zijn aan het kijken om, wat de verbindingscoach nu doet, dat te laten opgaan in het Housing First stuk [...] » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

« Ik heb daar al 'ns met mijn leidinggevende over gesproken, dat het [clubhuis] zodanig een succes is, [...] dat we dat misschien als iets vast in ons team kunnen doen en bijvoorbeeld elke vrijdag naar dat ontmoetingshuis te gaan. Dat dat toch blijft. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

Comme nous l'avons vu, la posture du coach nécessite de changer de perspectives et de posture. Si on demande à un professionnel de l'équipe 'classique' du HF d'endosser cette fonction en remplacement du coach réaffiliation sociale, le risque est :

- Qu'il n'ait pas la possibilité, en termes de temps, d'assurer l'accompagnement,
- Que, par la force des choses, les demandes relevant de l'affiliation sociale soient écartées en raison du caractère diffus de la mission (car celle-ci est novatrice et s'appuie sur des pratiques prudentielles) et du travail nécessaire à leur émergence.

Ce constat nous amène à un questionnement central : afin d'éviter les ruptures dans l'accompagnement en s'appuyant sur plusieurs travailleurs sociaux capables d'endosser le rôle de coach en réaffiliation sociale, est-il envisageable que l'ensemble des professionnels de l'équipe logement soient en mesure, en plus de leur mission habituelle, de faire de l'affiliation sociale ? Autrement dit, en partant du principe qu'il s'agit d'une mission plus que d'un nouveau métier (comme le prétendent les coachs bruxellois qui ont souvent utilisé ce terme), celle-ci peut-elle être endossée

par l'ensemble des travailleurs sociaux du housing first, les différentes tâches se trouvant ainsi partagées entre les uns et les autres ?

Il n'existe pas de réponse univoque à cette question. Afin de le comprendre, il convient de mettre en lumière les deux figures organisationnelles idéales typiques que nous avons identifiées en analysant les projets réaffiliation sociale à Bruxelles, en Flandre et en Wallonie.

	Modèle basé sur la complémentarité	Modèle basé sur la collaboration et la partenariat
Principe d'articulation entre ré-affiliation et accompagnement logement	Principe d'interdépendance	Principe d'autonomie
Coordination des différentes missions	Appartenance à une même équipe : instances de coordination communes	Equipes distinctes : mise en place de dispositifs de coordination <i>ad hoc</i> .
Organisation des différentes missions	Un ou préférentiellement deux coachs, endossant possiblement des fonctions liées à l'accompagnement logement	Equipe de coachs spécialisés dans la réaffiliation sociale et dédiée à cette fonction
Impacts sur le contenu de l'accompagnement	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.

Aucun des projets analysés ne se situe strictement dans un modèle ou dans un autre, mais ils s'en rapprochent ou s'en éloignent. Le projet Bruxellois correspond plutôt au modèle basé sur la collaboration alors que le projet liégeois au modèle basé sur l'interdépendance.

Il ne s'agit pas de dire qu'un modèle est préférable à un autre. Il reste en effet très compliqué de conclure à une meilleure efficacité d'un modèle par rapport à un autre sur base des mesures chiffrées. En effet, une pluralité d'éléments annexes mérite d'être pris en compte comme vu plus haut : l'équipe bruxelloise a bénéficié d'un temps supplémentaire pour développer son accompagnement via l'implémentation d'un projet similaire un an avant le lancement du dispositif réaffiliation sociale. De plus, les projets flamands ont été encore plus fortement impactés par les mesures de confinement dans la mesure où, contrairement aux autres, ils ont dû suspendre ou adapter toute activité y compris celles menées au niveau individuel. Il apparaît donc très complexe de préconiser l'adoption d'un modèle plutôt qu'un autre en se basant sur des mesures d'efficacité (nous reviendrons sur ce point à la fin de cette partie du rapport).

Le choix de se baser sur un modèle ou un autre doit s'appuyer sur d'autres considérations. Pour l'opérateur, il s'agit en effet de se poser les bonnes questions sur ce qu'il cherche à mettre en place :

un accompagnement innovant et principalement basé sur du collectif ? Ou un accompagnement venant compléter et consolider le travail social déjà effectué dans le cadre du housing first ?

C'est en identifiant clairement les besoins et les capacités organisationnelles et logistiques de la structure à l'origine du projet que le choix de privilégier un modèle ou un autre pourra être effectué.

Quoiqu'il en soit, et quel que soit le modèle, il convient de ne pas sous-estimer l'investissement que nécessite l'implémentation d'un tel dispositif, en raison de ses particularités d'une part (pas de solutions toutes faites, nécessité d'intervenir à plusieurs niveaux : au niveau des résidents, des travailleurs sociaux et des structures partenaires, mise en place d'un accompagnement ayant une double dimension individuelle et collective, etc.) et en raison des spécificités du public cible (freins psycho-sociaux qu'il faut lever, confiance qu'il faut gagner, envies qu'il faut faire émerger, etc.). Aussi, il existe des freins importants à la perspective d'un essaimage de la mission affiliation sociale au sein du housing first :

- Le manque de temps des équipes logement qui, de l'aveu des coachs interrogés, sont débordés au point de solliciter le soutien de ces derniers dans certaines circonstances,
- Faire de la réaffiliation sociale nécessite un changement de posture et donc une dissociation claire avec la mission de l'équipe logement (faire émerger des demandes relevant de l'affiliation demande du temps et une réflexion conjointe avec les résidents, sans ce travail, ce sont les demandes liées aux besoins matériels immédiats qui prédominent).
- Pour être transférées à d'autres travailleurs sociaux, les pratiques en matière d'affiliation sociale doivent être capitalisées puis mutualisées (ce qui nous renvoie au point 4) ce qui, pour l'heure, n'est pas le cas.

2.2 Quels liens entre accompagnement logement et l'accompagnement affiliation sociale ?

À ce stade de l'expérimentation, il semble précipité d'envisager de partager les différentes tâches relevant de l'affiliation sociale des résidents entre les travailleurs sociaux de l'équipe logement.

Il convient plutôt d'interroger le lien entre coach affiliation sociale et coach logement pour voir dans quel mesure les deux missions peuvent se rencontrer / se compléter / entrer en concordance.

Les professionnels du housing first ont en effet un rôle important à jouer en tant qu'acteurs faisant partie intégrante du réseau qui se crée autour de l'objectif d'affiliation sociale. Comme on l'a dit, ils sont un soutien dans la rencontre entre le coach et le résident, ils permettent aussi de diffuser l'information auprès de l'ensemble des bénéficiaires potentiels, de faire remonter leurs attentes et besoins aux coachs (les coachs pouvant faire de même) voire de mettre en place des actions communes dans certains contextes. Pour ce faire la complémentarité entre les uns et les autres, basée sur la coloration et la communication, doit être encouragée.

Tout l'enjeu consiste alors à trouver le bon positionnement au regard de l'accompagnement « classique » et des professionnels qui l'assurent. À ce niveau, certains coachs insistent sur la nécessité d'une forte transversalité (pour l'équipe Bruxelloise), d'autres sur celle d'une complémentarité (pour les équipes wallonnes et flamandes) avec les équipes logements. Comme on l'a vu précédemment, une coach flamande évoque également la possibilité que la réaffiliation sociale vienne renforcer le travail effectué par les coachs logement, en allant plus loin dans l'élargissement du réseau de partenaires ou encore dans l'activation des droits des résidents.

Pour autant, et malgré ces différences, l'ensemble des coachs se rejoignent sur la pertinence de gagner en autonomie au fil de l'implémentation du dispositif. En cela, l'affirmation progressive de leur utilité, la formalisation de leur mission et la bonne délimitation de leur rôle au sein du housing first seront des

atouts importants pour développer l'accompagnement offert aux résidents housing first autrement que par un renfort uniquement quantitatif (c'est-à-dire en termes de nombre d'accompagnants disponibles). C'est pour l'équipe de Bruxelles que l'enjeu à ce niveau semble le plus important dans la mesure où, pour celle-ci, l'aboutissement du processus serait de devenir des partenaires privilégiés de l'équipe logement plutôt que des professionnels ayant une mission annexe et complémentaire.

« Il reste encore à définir quelle est la bonne distance et quels sont les bons liens de collaboration de façon à ce qu'on ne soit pas confondu avec les équipes et qu'on ne soit pas trop sur des terrains similaires, que les terrains soient bien définis et en même temps qu'on puisse être des partenaires privilégiés. La question du bon positionnement et de la bonne distance, elle se pose et moi, c'est tout à fait personnel, je me dis qu'une autonomie serait une bonne chose. Ça nous permettrait d'être dans une collaboration pointue sur des projets, sur des personnes. » (...) « C'est toute la configuration institutionnelle qui fait ça. Et je pense que dans cette phase-ci du projet, c'est vraiment une bonne chose, mais je me dis que peut-être le projet affiliation, c'est peut-être moins un projet interinstitutionnel qui fait un travail de transversalité entre les projets qu'un travail de collaboration spécifique pour des gens sur des choses. » [Entretien coach 3 affiliation sociale, Bruxelles]

Toujours dans cette idée de collaborer plus que de compléter, certains coaches indiquent vouloir mettre de la distance entre les informations traitées par les équipes housing first classiques et celles dont ils ont besoin pour développer des actions menant vers l'affiliation sociale des personnes. En effet, ils soulignent que le fait de prendre connaissance du contenu du dossier social des personnes peut contribuer à brouiller les rôles (on a alors tendance à se focaliser sur ces éléments comme étant les principales problématiques à résoudre alors que celles-ci relèvent du travail de l'équipe logement) et perturber ainsi le fondement même de la mission du coach en orientant indirectement ses actions (qui doit mettre le focus sur la perception que le résident a de sa vie, sur la façon dont il souhaite la mener, sur les pistes qu'il souhaite explorer). Les deux témoignages ci-dessous, provenant respectivement d'un coach bruxellois et d'un coach wallon, viennent illustrer cette idée :

« Pour moi c'est intéressant [de ne pas connaître le dossier social de la personne]. Pour les gens, ça permet d'être clair là-dessus. Si on commence à être dans les dossiers sociaux, on ne sait plus faire d'autres choses, c'est normal, c'est comme ça. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

« Parfois, le projet socio-professionnel d'une personne peut aussi être remis en question... je vais prendre l'exemple d'une jeune fille qu'on a actuellement. Sa demande c'est de faire une formation mais elle n'est en ordre dans rien au niveau administratif. Y'a plein de choses qui font qu'elle n'est pas en ordre. Et moi, le fait de savoir tout ça, je leur demande : est-ce que vous pensez qu'elle est vraiment prête à intégrer une formation sachant qu'elle a plein d'autres choses à régler avant ? Parfois, le fait d'assister aux réunions d'équipe, ça peut même tronquer notre vision des choses. Je me fais un jugement... enfin, un jugement, c'est un grand mot... je me fais une idée : je me demande : comment pourrait-elle avancer au niveau professionnel si au niveau administratif elle n'est pas en ordre, c'est compliqué. C'est vrai qu'il y a du positif et du négatif. Alors que je pourrais prendre la personne, on me dit : 'il y a une personne qui veut entrer dans le projet working first' Si je n'ai aucune information sur son quotidien, ben peut-être que je prendrai plus facilement, elle entrerait plus facilement dans le projet. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

Au sein des projets bruxellois se posent également la question du secret professionnel qui est une préoccupation centrale et parfois sclérosante comme le souligne cette coach : *« il ne faut pas qu'il y ait d'hypocrisie parce que, on ne peut pas saucissonner les gens entre ce qui est affiliation sociale et ce qui n'est pas affiliation sociale. Donc j'attendrais que, entres professionnels, on puisse se parler sans se poser la question : 'ah oui, je ne peux pas dire à [prénom de la coach] que cette personne a un problème de santé'. Nous, on n'est pas dans le secret professionnel et parfois, ce n'est pas simple du tout de se parler ».* Ainsi malgré leur grande exigence en termes d'autonomie, les coaches bruxellois plaident pour une coopération renforcée avec les équipes logement, laquelle demande également une confiance réciproque.

La particularité de la configuration institutionnelle bruxelloise et le caractère transversal de l'équipe affiliation sociale peut effectivement justifier l'accent qui est mis sur la confidentialité de certaines données. Cela dit, pour favoriser la collaboration autour d'un objectif commun qui est l'épanouissement des résidents, il apparaît essentiel de lever d'éventuelles méfiances et de faire preuve d'une certaine transparence. Comme le souligne une coach : « *tous les projets ont des définitions différentes du secret professionnel* » et les crispations autour de cette injonction peuvent parfois tourner au ridicule quand elles ne nuisent pas tout bonnement à l'accompagnement : « *Je me retrouve en réunion avec les équipes, on parle d'un même truc, d'une personne qui doit par exemple voir un juge pour son suivi après sa mise en observation, on sait tous de quoi il retourne parce qu'on suit la même personne et on ne peut pas dire le mot ! Il y a du boulot à faire à ce niveau-là.* ». Il apparaît que les coachs nouent des relations privilégiées avec les résidents accompagnés et qu'à ce titre, ces derniers leur confient une grande partie de leurs difficultés. Aussi, s'il serait maladroit de nier l'importance de la confidentialité des échanges dans la relation entre le travailleur social et l'usager, il faut également pouvoir admettre la possibilité de discuter avec les coachs affiliation sociales, de sujets concernant également leur accompagnement et qui leur ont été communiqués par ailleurs par les résidents. Pour ce faire - nous insistons encore sur ce point - il est nécessaire de bien baliser la mission affiliation sociale et de définir les cadres de travail dans lesquelles pourront se dérouler les échanges entre les différents professionnels du housing first (c'est ce que nous analyserons dans le point suivant). En effet, il peut être difficile d'établir une relation de confiance entre professionnels si le rôle des uns et des autres n'est pas clair pour tout le monde.

Par ailleurs, et comme indiqué précédemment, il ne faut pas négliger que pour les résidents, le fait que le coach ne dispose pas de son dossier social en amont, puisse être un facilitateur dans la relation. C'est alors à lui qu'appartient le choix de dévoiler ce qu'il souhaite de sa vie. Il se réapproprie pleinement sa biographie en décidant de ce qui mérite d'être gardé secret et de ce qui nécessite au contraire d'être mis en exergue. Dans le cadre du processus de réaffiliation sociale, c'est le résident qui est au centre et surtout, il est un acteur à part entière de la démarche d'accompagnement.

Au sein des autres projets la question semble ne pas se poser dans la mesure où les coachs sont considérés comme des membres à part entière de l'équipe et partagent à ce titre, les informations concernant les locataires. Par ailleurs, les coachs de Gand soulignent qu'il est indispensable de bien connaître la personne avant de pouvoir travailler à sa réaffiliation sociale. Par ailleurs, si la coach de Charleroi se pose la question de la pertinence de participer aux réunions de l'équipe logement sur les dossiers des résidents, ce n'est pas le cas des coachs flamands ou de la coach liégeoise qui ont développé une grande complémentarité avec leurs collègues, y compris dans la réalisation de leur mission. La coach de Courtrai, par exemple, travaille en duo avec un coach logement. La coach liégeoise, si elle n'effectue pas ses visites au domicile des résidents avec un membre de l'équipe logement, est en relation étroite avec l'infirmière housing first et communique très régulièrement avec elle dans le cadre du suivi des résidents et/ou pour mettre en places des actions concertées.

Comme précédemment, il ne nous revient pas de trancher la question de la place de l'accompagnant affiliation sociale au regard de celle de l'accompagnant logement (même si nous donnons quelques pistes en la matière dans le chapitre 1, puisque nous nous sommes efforcés de dégager le niveau d'investissement des coachs pour chacun de ses domaines d'intervention, en le replaçant dans le cadre de l'accompagnement global housing first). Elle renvoie aux configurations organisationnelles idéales typiques décrites plus haut.

3 Disposer d'instances de délibération collective pour solidifier l'innovation

Si le fait de disposer d'une équipe réaffiliation sociale composée de plusieurs professionnels de terrain offre des possibilités bien plus vastes en termes d'organisation, l'intérêt se trouve également dans le fait de pouvoir échanger sur ses pratiques, de les adapter, les faire évoluer, de les étayer dans une perspective innovante. Or, la recherche empirique a permis de montrer qu'il s'agissait là d'une dimension essentielle du travail du coach, c'est pourquoi cette troisième partie se propose d'en présenter la pertinence et de mettre en lumière les conditions de sa réalisation.

3.1 Des Instances de délibération transversales

Développer de la réflexivité sur ses pratiques est en effet essentiel au travail du coach en réaffiliation sociale. La présente recherche démontre notamment qu'il est nécessaire de mettre en place des instances de délibération collective, sans quoi le travailleur pourrait tomber dans une forme de « précarité subjective »¹¹², ne sachant pas à quel saint se vouer et sur quelles ressources s'appuyer pour réaliser une mission dont les objectifs sont, il faut bien l'admettre, extrêmement flexibles et ne reposent sur aucune routine professionnelle préétablie.

« Etant donné que le cadre est très large, on ne sait pas toujours si on a bien fait d'agir de telle ou telle sorte dans une situation donnée. Finalement, c'est moi qui m'évalue. Le cadre flexible, ça apporte beaucoup de choses mais c'est aussi une faiblesse dans la mesure où on se demande si on a bien fait de faire comme ça ou pas. Mais voilà, c'est comme ça qu'il a été conçu et moi j'y vois plus d'opportunités que de faiblesses. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

Il s'agit de faire le lien entre les différents métiers qui composent les équipes housing first en favorisant une collaboration pleine et entière. S'il est bien sûr essentiel de laisser aux coaches une grande liberté d'action afin de mettre en œuvre un accompagnement original, sortant des cadres déjà existants, ceux-ci ne peuvent faire abstraction de leur environnement professionnel (comme démontré dans le point 2.2). Au contraire, la coopération apporte un transfert d'expérience et de compétences utiles à l'action et la coresponsabilité est essentielle pour faire face aux imprévus (lesquels peuvent être nombreux dans le cadre d'une expérimentation dont les bases méthodologiques sont quasi inexistantes et qui, en plus, se déroule dans un contexte social et politique fortement instable). Le travail des coaches s'inscrit en fait dans un réseau d'acteurs plus ou moins interdépendants au sein duquel chacun a un rôle à jouer. Dans cette perspective, on comprend l'importance d'instaurer des espaces de dialogue entre les parties prenantes. C'est au sein de ceux-ci que se définissent les marges de manœuvres, que se construisent les collaborations et que s'évaluent les capacités d'action et les responsabilités.

Dans l'ensemble des projets, des cadres de travail ont été fixés pour favoriser l'échange et la complémentarité au sein des équipes comme déjà analysé dans le chapitre 3 de la partie 1. Il semble que ces instances de délibération aient porté leurs fruits dans la mesure où une bonne complémentarité a été observée dans les différents projets, les coaches étant parvenus progressivement à imposer leur légitimité et leur spécificité au sein des équipes dites « classiques » du Housing first malgré quelques confusions entre les collègues entre rôle du coach affiliation sociale et rôle du coach logement au sein des projets flamands (Limbourg et W13) notamment. Le projet bruxellois a rencontré plus de difficultés à ce niveau dans la mesure où la transversalité se joue ici à deux niveaux : au niveau des différents professionnels du travail social au sein d'une même équipe et au niveau des équipes elles-mêmes puisque qu'on en compte quatre. Le travail d'organisation et de

¹¹² LINHART, D. (2011), « Une précarisation subjective du travail ? », *Annales des Mines – Réalités industrielles*, p. 27-34.

communication visant à développer cette transversalité a donc été conséquent pour l'équipe affiliation sociale mais s'est avéré, au final, efficace.

« C'est-à-dire que c'est important pour nous qu'ils [les professionnels des équipes HF] nous envoient la personne pas seulement en disant 'voilà fais ça' mais bien en collaborant avec nous. En se disant 'voilà moi je suis travailleur de telle association, je connais super bien monsieur. J'ai des trucs et astuces avec ce gars, voilà on peut faire ça comme ça ensemble. Il est difficile à contacter...' C'est vraiment l'idée de collaborer ensemble autour des suivis, ça commence à venir et ça commence vraiment à devenir un truc chouette. » [Entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

« J'ai vraiment envie qu'il y ait des ponts entre affiliation et les méthodologies des équipes d'accompagnement classique. Car j'ai l'impression que ça amènerait des choses géniales et que ça améliorerait notre façon de travailler des deux côtés. D'être en constant lien et d'apprendre notre façon de fonctionner. » [Entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

Là encore, difficile d'imaginer qu'une telle quantité de travail aurait pu être portée par un seul salarié. Les coaches bruxellois, malgré le fait qu'ils soient trois, soulignent d'ailleurs, comme les autres, qu'un soutien supplémentaire serait le bienvenu pour une efficacité optimale.

Cette dimension du dialogue autour du travail renvoie directement à l'activité de coordination dans la mesure où elle en dépend essentiellement. Les cadres qui coordonnent l'équipe de professionnels liés au projet réaffiliation sociale occupent une position intermédiaire entre l'action, l'institution et les objectifs du projet, c'est donc à eux que revient la mission de mettre en place et de faire vivre les espaces de discussion nécessaires à la bonne définition des rôles de chacun.

De verbindingscoachs vergaderen regelmatig met de wooncoachs uit het reguliere Housing first-team om expertise te delen en te overleggen hoe ze elkaar kunnen ondersteunen. Binnen het project van W13 gebeurt dit maandelijks met alle wooncoachs en wekelijks met de coachs waarmee de verbindingscoach in 'duo' werkt. De verbindingscoach van Limburg maakt deel uit van de wekelijkse teamvergadering van de wooncoachs. De verbindingscoachs van Gent zijn naast hun taak als verbindingscoach ook werkzaam als wooncoach. Wanneer ze vergaderen met hun collega's, overlopen ze ook hun taken als verbindingscoach.

"Bij sommige dingen vullen [de wooncoachs] mij aan, dat is fijn want zo heb je altijd een extra paar ogen, soms worden daar ook [externe] partners genoemd waar je zelf nog niet aan gedacht hebt [...]." – Verbindingscoach Vlaanderen"

Daarnaast vergaderen de verbindingscoachs over het sociaal herankeringsproject, de acties waarop ze willen inzetten, de doelen en de concretisering van het project. Bij W13 vindt dit overleg maandelijks of twee keer per maand plaats en zijn de coördinator van het project en de coördinator van kracht.wonen samen met de wooncoachs aanwezig. Er werd bovendien een focusgroep georganiseerd met alle wooncoachs ter evaluatie van het sociaal herankeringsproject om de noden van alle coachs en gasten goed af te stemmen. Ook de verbindingscoach van Limburg plant vergaderingen over het sociaal herankeringsproject. Deze vergaderingen vinden twee keer per maand plaats met een leidinggevende van CAW en van OCMW. Ook buiten deze vergaderingen is er geregeld contact bij vragen. In Gent vergaderen de verbindingscoachs elke week met de coördinator van het sociale herankeringsproject.

3.2 Des instances de délibération internes à la mission affiliation sociale

Il s'agit de développer une réflexivité sur les pratiques développées par les coachs. D'un point de vue global, la forte imprévisibilité de l'accompagnement et l'incertitude qui caractérise ses contours nécessitent de pouvoir échanger régulièrement sur son contenu de façon à orienter l'action. Comme le souligne Florent Champy, « la prudence a une forte dimension délibérative, et une particularité importante est que les délibérations sont susceptibles d'englober les finalités mêmes de l'activité. En effet, dans des situations recelant une part d'indétermination, l'action est incertaine non seulement

quant aux moyens qu'elle suppose d'employer, mais aussi quant à ses fins »¹¹³. Aussi, la mise en place d'espaces de délibération collective se révèle indispensable pour limiter le risque professionnel auquel est soumis le coach et pour lui permettre de donner du sens à son intervention. Si l'équipe bruxelloise et le duo de coaches de Gand ont l'opportunité d'échanger entre eux/elles sur leurs pratiques en matière de réaffiliation sociale du fait de la configuration du projet dans ces deux villes, ce n'est pas le cas des autres coaches qui éprouvent parfois un profond sentiment de solitude dans la réalisation de leur mission. Bien qu'ils bénéficient du soutien des certains de leurs « collègues »¹¹⁴, ils restent isolés quand il s'agit de préciser le contenu de leur intervention sur le terrain (ce soutien est donc nécessaire mais pas suffisant). Pour pallier ce manque, des initiatives ont été prises par les coaches notamment francophones, les coaches du côté néerlandophone ont moins exprimé ce sentiment d'isolement :

- **Au sein de leur cadre professionnel** tout d'abord, certains coaches ont tenté d'intégrer des collectifs de travail susceptibles de nourrir leurs actions et de répondre à leurs questionnements. Cette démarche a une portée limitée liée au fait que la mission de leurs interlocuteurs n'est jamais totalement comparable à la leur.

« X [l'infirmière du housing first] collabore beaucoup avec les urgences psychiatriques de la citadelle et alors eux proposent aussi de faire des interventions dans les équipes. Donc, du coup, on va en faire un jeudi dans deux semaines. Toute l'équipe HF y participe. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« J'ai eu la chance de pouvoir intégrer le projet smiles où ce sont des job coaches mais de CRF (centre de réadaptation fonctionnelle). Donc avec eux aussi, on échange au niveau de nos pratiques professionnelles mais... ce n'est pas la même chose. » « On ne fait quand même pas la même chose. J'arrive à avoir certaines réponses à mes questions via eux mais eux ont quand même certaines facilités que je n'ai pas. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

- **Entre les différents projets réaffiliation sociale** ensuite, une coach wallonne, soutenue par sa coordination, a impulsé une dynamique d'intervision entre les différents coaches réaffiliation sociale francophones. Un dispositif de délibération similaire a été mis en place du côté flamand. Les témoignages recueillis permettent de mettre en lumière la pertinence de la démarche :

« Maintenant que X [prénom d'une coach wallonne] a lancé ces réunions, je ne te dis pas comment on est contents ! On trouve que ça aurait dû être fait dès le début. C'est dommage qu'on n'ait pas pu cheminer dès le début avec les autres. On a les mêmes interrogations, le même temps de projet, c'est hyper intéressant de parler avec les autres coaches. Ça aurait été bien de faire ça dès le début. » [Extrait d'entretien d'une coach bruxelloise]

Jusqu'où aller dans l'accompagnement ? Quelle posture adopter ? Quelles sont les pratiques professionnelles inspirantes ? Vers quelle direction orienter ses actions ? Ces questions forgent la professionnalité des coaches et seules les délibérations entre pairs permettent d'y répondre.

Il est à noter que ce besoin d'échanges d'expériences et de bonnes pratiques entre coaches concerne également les coaches de Bruxelles -et cela malgré le fait qu'ils forment une équipe – étant donné que, dans le cadre d'un projet expérimental et non balisé, cette instance de délibération a tout intérêt à dépasser les frontières du projet, de la commune, voire de la région, pour s'ouvrir à l'ensemble des pratiques d'affiliation sociale en construction. Notons encore, qu'en début de projet la volonté a été grande de créer plus d'espaces d'échange et d'intervision, mais vu le contexte sanitaire, cela a été réduit à des échanges sous forme de visioconférence.

« Dès le début on a dit que ce serait intéressant d'avoir des interventions. [...] moi ça me paraissait logique que le Lab le fasse aussi pour affiliation. Là je pense qu'il y a un vrai manquement parce que ce n'est pas comme ça qu'on va construire un plaidoyer qui va nous aider à maintenir un projet qui est pour moi capital. [...] On se disait justement ce matin avec l'équipe que nous, à Bruxelles, on a cette chance d'être à 4 et du coup on est occupé à

¹¹³ CHAMPY, F. Op. cit., p. 155.

¹¹⁴ Le terme collègue peut être appliqué dans certains projets et moins dans d'autres. Dans le projet liégeois, par exemple, la coach affiliation sociale collabore étroitement avec certains membres de l'équipe HF et notamment avec l'infirmière qui, comme elle, voit un nombre important de résidents et développe une relation privilégiée avec ces derniers.

construire aussi, enfin on écrit... Enfin voilà on se pose, on réfléchit sur ce qu'on fait... » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

« Je pense à la formation. C'est quelque chose d'important. Les échanges aussi. Des échanges avec des professionnels qui font la même chose que nous [...] je pense que ça a été une super idée de la coach de Liège [de nous réunir]. Moi, c'est vrai que j'étais intégrée dans Smiles, mais je n'ai pas pensé à le faire avec tous les coachs de l'affiliation. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« Pour moi, il y a un manque en termes de formation. On a été lancé dans une fonction pour laquelle on devait recevoir une formation qu'on n'a jamais eue. Même en distanciel. Ne serait-ce qu'un pdf ou autres, on n'a rien reçu. Heureusement que j'avais un bagage antérieur parce que c'était la découverte. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« C'est chouette d'avoir les infos [provenant des autres projets]. D'ailleurs lors de la première intervision, le coach de Namur avait parlé des ateliers qu'il assurait, il disait qu'il en avait beaucoup. Je me suis remise en question par rapport à ça, je me suis dit : tiens, lui il pallie par rapport aux collectifs, il crée des ateliers lui-même. Quand il en parlait, ça avait l'air de super bien marcher, je me suis dit : comment il fait ? Je lui ai demandé si on ne pouvait pas faire des journées d'immersion les uns chez les autres pour voir comment ça marchait, pour découvrir le réseau bruxellois, namurois, carolo, etc. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

Alors que des séances de formation et d'intervision étaient en effet prévues dans le cadre de l'expérimentation, ces dernières ont été longtemps reportées en raison des mesures de distanciation sociale. La difficulté à mettre en place des réunions avec traductions instantanée en visio a également contribué à scinder les projets francophones et néerlandophones. Comme mentionné plus haut, des interventions entre coachs ont finalement eu lieu des deux côtés de la frontière linguistique, à l'initiative des porteurs de projet, dans des timings différents. Dans un cadre expérimental, et selon l'avis des parties prenantes, un cadrage commun aurait sans doute été pertinent. Sans aller nécessairement jusqu'à préconiser des interventions entre coachs flamands, wallons et bruxellois, des passerelles auraient pu être envisagées, de même qu'un organigramme prévoyant la tenue d'un certain nombre d'intervisions à différents moments clés du projet avec, éventuellement, la présence d'un animateur extérieur, susceptible d'apporter des clés dans la réflexion collective (ou, tout le moins, d'en cadrer le déroulement).

Il est apparu que le mode distanciel sur lequel la coordination globale de l'expérimentation s'est déroulée¹¹⁵ – à la différence de la coordination interne à chaque projet qui était quant à elle très présente aux côtés des acteurs de première ligne – n'a pas permis une circulation optimum de l'information inter-projets ce qui a entraîné, chez la plupart des coachs francophones, le sentiment de ne pas être représentés et entendus au sein du dispositif global. Les coachs, dans la mesure où ils n'ont eu ni formation, ni intervision avec un animateur extérieur, représentant la coordination du dispositif, ont en effet été très peu en contact avec les concepteurs du projet ce qui peut expliquer leur souhait de se faire entendre de façon plus directe.

« J'aimerais bien avoir le soutien des autres professionnels engagés dans des projets comme celui-ci mais aussi qu'on puisse communiquer sur... comment expliquer ? Savoir ce que les autres pensent du déroulement du projet, ceux qui financent, vous les chercheurs, dans quoi on s'inscrit ? Il faudrait pouvoir communiquer avec tous les autres en fait. C'est comme si on était tout seul dans une bulle mais on ne l'est pas. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

Cette dimension est d'autant plus importante qu'elle permet la stabilisation du dispositif laquelle s'appuie sur l'élaboration de bases communes, de principes directeurs et in fine sur la constitution d'un modèle plus ou moins normatif permettant de définir ce qu'est la réaffiliation sociale dans le cadre d'un dispositif housing first. En effet, le fait que l'accompagnement puissent difficilement être routinisés ne signifie pas qu'un minimum de formalisation des pratiques soit possible et même souhaitable.

¹¹⁵ Il ne s'agissait pas d'un choix mais bien d'une modalité de fonctionnement contrainte par les mesures de distanciation sociale liées à la crise sanitaire.

4 Capitaliser ses pratiques et imposer sa légitimité

Le métier de coach en réaffiliation sociale est née à la faveur de l'expérimentation. Les contours de sa mission de dessinent progressivement à travers :

- La confrontation au terrain, c'est-à-dire avec les personnes accompagnées dont ils apprennent à saisir les besoins, à y répondre, à travers une approche intégrée et holistique.
- La confrontation à leur cadre de travail (contexte institutionnel) qui permet à leur mission de se développer mais qui impose aussi des limites.
- La confrontation à l'équipe housing first par rapport à laquelle ils sont amenés à se positionner (en collaboration, en complémentarité, dans des fonctions totalement distinctes, dans des fonctions qui se complètent, dans un rapport d'autonomie ou d'interdépendance, etc.)
- La confrontation au territoire au sein duquel il convient d'aller chercher les ressources utiles aux résidents, mais aussi au sein duquel il doit œuvrer afin de visibiliser le public cible.

Au bout d'un an et demi d'expérimentation, les pratiques des coachs se sont précisées et dans le cadre de cette recherche, nous nous sommes efforcés de mettre en exergue leurs singularités en rapport avec les différentes dimensions citées plus haut. Il existe des différences non négligeables selon les projets (puisque le métier se construit en confrontation avec le cadre de travail et le territoire) mais il existe aussi des points de convergences qui permettent de penser que la coach en réaffiliation sociale vient combler un vide dans l'accompagnement dont l'ensemble des dispositifs housing first peuvent faire le constat.

Afin de stabiliser la mission de réaffiliation sociale au sein du housing first, de favoriser sa pérennisation et éventuellement, d'envisager son essaimage, il est important de pouvoir capitaliser l'expérience et les compétences acquises. Cette évaluation en constitue le premier jalon mais il est indispensable que la démarche s'appuie sur le concours actif des premiers concernés, à savoir les coachs des différents projets. Il est apparu que certains d'entre eux avaient fait savoir aux instances de coordination qu'ils regrettaient de ne pas avoir été suffisamment consultés durant l'expérimentation. Si cette situation est en partie imputable aux difficultés organisationnelles liées aux mesures de distanciation sociale, il n'en reste pas moins que leur ressenti – justifié ou non – expriment un besoin en reconnaissance.

Dans son enquête sur l'accompagnement social en logement, Marjorie Lelubre effectue des observations très similaires concernant les professionnels visés en soulignant notamment « leur souhait de développer une stratégie identitaire en tant que métier à part entière ». Elle évoque un enjeu important qui est d'acquérir une reconnaissance et donc une légitimité non seulement en interne mais aussi « auprès des autres partenaires avec lesquels leurs pratiques les mettent inévitablement en contact ». Aussi cette stratégie identitaire doit-elle « se déployer tant au niveau des autres professionnels actifs dans la lutte contre le sans-abrisme et l'exclusion du logement que vis-à-vis de professionnels de secteurs, d'apparence plus éloignés, voire situés tout à fait en dehors du champ de l'action sociale. »¹¹⁶ Il est à noter que la mission des professionnels du travail social dont il est fait mention dans cette recherche n'est pas clairement délimitée. Par de nombreux aspects, elle rejoint celle des coachs en réaffiliation sociale et des professionnels de l'équipe logement dans la mesure elle touche à la fois aux problématiques matérielles liées au logement et aux difficultés relationnelles auxquelles sont confrontés les résidents. La comparaison entre les uns et les autres semble donc justifiée.

Donner une définition officielle à ce nouveau métier de coach en réaffiliation sociale (ou, tout le moins, à cette nouvelle mission si l'on considère qu'elle peut être endossée par des travailleurs sociaux de l'équipe logement) semble être une dimension importante pour asseoir leur légitimité au sein du secteur du sans-abrisme et au-delà, vis-à-vis de l'ensemble des partenaires institutionnels ou associatifs ayant une place à prendre dans la réintégration sociale des résidents housing first. La mise

¹¹⁶ LELUBRE, M. (2013). Op. cit., p.20.

en oeuvre d'un cadre d'action non pas contraignant mais favorisant les pratiques dites prudentielles est à encourager. Pour ce faire, le projet Bruxellois a engagé une initiative qu'il convient ici d'analyser en vue d'une éventuelle transposition à d'autres projets. Le tableau ci-dessous permet de dégager le cheminement de cette initiative, d'en comprendre les tenants et les aboutissants.

Un constat global :	
<p>Les pratiques innovantes développées dans le cadre du dispositif réaffiliation sociale doivent être capitalisées afin de ne pas perdre l'ensemble des savoir-faire et compétences développés durant l'année d'expérimentation. Il s'agit au contraire de les visibiliser et de les stabiliser au sein du housing first</p>	<p><i>« [...] les travailleurs sociaux ont tout intérêt à théoriser leur pratique, c'est un travail qu'ils doivent faire sinon leurs pratiques se résorbent et disparaissent. Chaque fois il faut recommencer pour expliquer. Moi je suis revenu à cette idée-là [...] en me disant que c'est super important et qu'on doit faire ça parce qu'en plus on est dans un projet co-pilote, en plus on nous demande d'inventer des choses, il faut à un moment que ça soit accompagné par une parole. Qu'une parole puisse être communiquée, en se disant qu'on est en train de construire un nouveau profil en fait carrément, un nouveau type de travail. »</i></p>
La procédure adoptée :	
<p>Afin d'objectiver le travail accompli et de définir plus précisément l'accompagnement réaffiliation sociale, les coachs ont choisi de faire appel à un professionnel extérieur, un « superviseur » qui aura pour mission d'impulser de la réflexivité, d'aider à mutualiser les pratiques développées tout au long de l'expérimentation, de leur donner du sens au regard de ce qui existe déjà en matière d'accompagnement social, de définir leur singularité tout en les inscrivant dans l'existant.</p>	<p><i>« On va commencer un travail avec un superviseur [...]. Pour moi ça indique une direction, on n'est pas dans la supervision d'équipe classique où on voit les rapports institutionnels. Là aussi le superviseur il est capable de le traiter parce qu'on l'a rencontré mais c'est plutôt voir et comprendre ce qu'on est en train de faire, comment on le fait et comment on peut communiquer ça. Le mec qu'on a choisi, il a très vite compris que souvent on fait des choses et on ne sait pas trop ce qu'on fait et pas trop en quoi le relier et souvent on se rend compte qu'on fait des choses qui ont déjà été faites sauf qu'il faut le relier théoriquement à des trucs qui existent déjà. Lui il avait déjà compris ça, on va commencer un travail avec lui à ce niveau-là, de cet ordre-là. »</i></p>
Mobiliser l'institution dans la démarche :	
<p>Un tel processus ne peut se faire sans l'aval et le soutien de l'institution qui porte le projet. Dans le cas présent, il s'agit du SMES qui accueille l'équipe de coachs dans ses locaux. Il est à noter que l'institution n'est pas à l'initiative de la démarche mais que ce sont les coachs qui sont parvenus à l'inscrire dans des modalités de fonctionnement déjà existantes (le budget permettant d'organiser des supervisions mensuelles à destination des équipes).</p>	<p><i>« Le SMES prévoit pour ses équipes un budget pour des supervisions mensuelles. Nous, on n'a pas demandé une supervision classique, c'est plutôt pour favoriser un lieu de parole et de pensée pour pouvoir formaliser petit à petit ce qu'on fait »</i></p> <p><i>« [...] La direction a accepté de dégager un peu de sous par rapport à ça. Donc on a fait toute une série de recherches à gauche à droite, moi j'ai proposé deux trois personnes [en guise de superviseur]. »</i></p> <p><i>« Le SMES a bien voulu nous mettre un superviseur, on l'a rencontré, on va commencer dans pas longtemps »</i></p>

Des finalités multiples :	
<p>Cette procédure de capitalisation des pratiques est essentielle afin d’asseoir la légitimité de l’accompagnement réaffiliation sociale au sein du housing first. En effet, comment imaginer convaincre les parties prenantes du bien fondée du dispositif si celui-ci n’a pas été formalisé a minima ?</p>	<p>« [...] Il faut vraiment qu’on puisse théoriser ça, le communiquer aux autres. Mais pour ça il faut faire tout un travail nous-même. Tant bien que mal entre nous on essaie de mettre ça en place, on se dit qu’on aimerait bien qu’il y ait une rencontre avec les 4 associations en même temps, qu’on fasse une réunion et on se présente nous et notre travail de là où on en est, on présente un peu comment est-ce qu’on fait et comment on travaille. »</p>
<p>Capitaliser c’est aussi valoriser l’expérience acquise et légitimer le bien-fondé des nouvelles pratiques. Ce processus permet d’appuyer des revendications en termes d’évolution du cadre de travail afin de ne plus être soumis à des « injonctions contradictoires » bien connues des travailleurs sociaux soumis à une multitude « d’épreuves de professionnalité »¹¹⁷.</p>	<p>« En même temps c’est ce qu’on nous demande [inventer de nouvelles actions], puis par ailleurs on nous dit ‘vous devez suivre une règle, vous devez suivre un protocole de départ.’ Mais quand on a lu le projet de départ on se dit que tout ça on le fait mais qu’on est déjà beaucoup plus loin. On est en train d’ajouter une plus-value à ce projet et puis les choses marchent maintenant. » [Extrait d’entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]</p>
Un souhait, impliquer les autres coachs dans le processus de formalisation :	
<p>Les coachs bruxellois s’accordent pour reconnaître que ce travail réflexivité sur les pratiques devrait prendre la forme d’un processus inter-projet, c’est-à-dire s’appuyer sur des espaces de délibération rassemblant l’ensemble des coachs impliqués, du côté wallon et flamand. Cette observation renvoie aux constats effectués dans le point précédent.</p>	<p>« L’idée, c’est surtout de pouvoir conscientiser tout ce qu’on est occupé à faire et puis de pouvoir à un moment donné mettre des mots dessus et d’écrire. En fait essayer de créer cette méthodologie et dire : pourquoi on fonctionne comme ça ? Qu’est-ce que ça apporte ? C’est vraiment hyper chouette. On se disait qu’on devrait pouvoir le faire avec les autres. »</p> <p>« Le mieux aurait été de le faire avec les autres projets affiliation parce que je crois qu’eux aussi se posent des questions, se demandent ce qu’on fait. Ça aurait été trop bien de pouvoir faire ce travail-là avec tout le monde. »</p>

Comme nous l’avons déjà évoqué à plusieurs reprises, les balises encadrant la mission professionnelle du coach réaffiliation sociale sont faibles. Partant de leur expérience dans le travail social – qu’ils partagent tous mais à des degrés et sous des formes très diverses – ils ont été amenés à développer des pratiques qui se caractérisent par un fort engagement personnel, par une prise de distance vis-à-vis des procédures, par de l’audace ainsi que par une certaine prise de risque. Elles demeurent donc particulièrement fragiles. Comme le souligne Edouard Gardella, « la légitimité de l’auto-mandat n’est jamais acquise. Les évaluations effectuées autour des situations inextricables et évolutives ne sont pas en effet à l’abri du risque d’arbitraire. Elles deviennent donc éminemment discutables¹¹⁸. » Aussi, l’on comprend à quel point il devient important, pour les coachs engagés dans le projet, de donner de la pertinence à cette modalité de professionnalité qu’ils revendiquent. Pour ce faire, les coachs bruxellois ont pris le parti de s’appuyer sur des groupes de réflexion collective, l’objectif étant d’assurer le pilotage de l’action « par l’aval » (et non « en amont » par un rappel aux normes qui s’avèrerait non

¹¹⁷ RAVON, B. & VIDAL-NAQUET, P. (2018). Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L’exemple du travail social. *Rhizome*, 67, p.74-81. [En ligne] <https://doi.org/10.3917/rhiz.067.0074>

¹¹⁸ RAVON, B. & VIDAL-NAQUET, P. (2018). Op. cit., p.20.

seulement impossible dans la situation qui est la leur mais également non souhaitable comme le rappelle un coach dans un des extraits de témoignages cité dans le tableau).

Cette capitalisation des pratiques présente des intérêts non négligeables qui ne s'arrêtent pas à l'amélioration des conditions de travail des coachs en réaffiliation sociale. Elle est également indispensable à la pérennisation de l'accompagnement et à son essaimage. Que l'on considère que cet accompagnement incombe à un travailleur social spécifique qui se ne se chargerait que de cette mission ou que l'on juge plus pertinent de disséminer les pratiques de ré-affiliation au sein des équipes logement, il faut être en mesure de lui donner une définition plus précise et de reconnaître son caractère singulier. Ce n'est que sur la base de la capitalisation de l'expérience acquise que le dispositif réaffiliation sociale pourra gagner en épaisseur et s'imposer comme dimension essentielle de l'accompagnement des personnes anciennement sans-abris, 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.

Chapitre 2 : Favoriser l'autonomie des résidents au-delà de la normativité institutionnelle

Favoriser l'affiliation sociale des résidents housing first n'est pas une tâche facile, notamment en raison de l'incertitude qui caractérise les objectifs à atteindre. Comme déjà évoqué dans ce rapport, le terme de 'réaffiliation' peut être entendu de différentes façons et il appartient au travailleur social de se l'approprier. Au centre de l'accompagnement et pour caractériser sa finalité (si finalité il y a : comme nous le verrons par la suite, il ne s'agit pas nécessairement d'une évidence), le principe d'autonomie semble avoir une place à prendre. Pour autant, afin de ne pas tomber dans certains écueils, il convient au préalable de se demander ce que recouvre ce concept de plus en plus souvent mobilisé dans le travail social sans que cela ne garantisse nécessairement un mieux-être pour les personnes concernées.

1 De quelle autonomie parle-t-on ?

Qu'entend-on par autonomie ? La notion d'autonomie, bien que fréquemment évoquée dans le champ du travail social n'est que rarement explicitée. Généralement, elle est entendue comme « la capacité à gérer ses propres dépendances (physiques, psychiques, sociales), dans le cadre d'une socialisation ou d'un processus d'insertion ou de réinsertion »¹¹⁹. Les conditions de l'autonomie renvoient concomitamment à l'individu, à ses compétences et au fonctionnement de la vie sociale et doit donc être donc pensée comme un processus et non comme un état. Face à ce constat, Marjorie Lelubre, dans la recherche déjà citée précédemment, observe que les travailleurs sociaux entendent faire de cette notion un « *outil adaptable et négocié avec chaque bénéficiaire* » ce qui serait rendu compliqué par le fait que les uns et l'autres n'y mettraient pas le même sens. En effet, alors que les professionnels envisagent une autonomie « *ne pouvant s'exercer qu'au sein d'un ensemble de ressources sociales mobilisables en cas de nouvelles difficultés* », les bénéficiaires l'appréhendent quant à eux comme l'émancipation de « *toute attache institutionnelle* »¹²⁰. Dans le cadre de la mission réaffiliation sociale au sein du housing first, les observations diffèrent sensiblement, sans doute en raison du profil des personnes interrogées, qui dans le cas qui nous intéresse, ont un parcours résidentiel bien plus chaotique que dans l'étude précitée (avec notamment, un temps relativement long passé en rue). Si les résidents n'ont pas été questionnés sur leur conception de l'autonomie, le simple fait qu'une part importante d'entre eux mentionne les accompagnateurs du housing first lorsqu'il leur est demandé de nommer les personnes sur lesquelles ils peuvent compter en cas de problème ou celles avec lesquelles ils peuvent discuter de thématiques personnelles, indique qu'ils ne perçoivent pas leurs attaches aux institutions (tout au moins celles impliquées dans le dispositif housing first) comme allant à l'encontre de leur autonomie, et cela que ce soit en Flandres, en Région bruxelloise ou en Wallonie.

En se référant à la théorie des 4A développée par Pascale Pichon, ces réponses peuvent être interprétées comme relevant d'un phénomène d'attachement. Celui-ci peut sembler contradictoire avec l'objectif d'autonomie dans le sens où le travailleur social tend à prendre une place importante dans la vie du résident ce qui entraîne de fait une nouvelle forme de dépendance. Pourtant les attachements constituent un indice positif de l'affiliation des personnes dans la mesure où ils contribuent à les maintenir « *dans un maillage et une sécurité propices à entrevoir un avenir professionnel et des relations sociales et affectives durables.* »¹²¹ Ainsi il appartient au coach, non pas

¹¹⁹ RULLAC, S, cité par ALBEROLA, É. & DUBÉCHOT, P. (2012). « La notion d'autonomie dans le travail social : L'exemple du RMI/RSA ». *Vie sociale*, 1(1), pp. 145-156, [En ligne], consulté le 25 juin 2021, URL : <https://doi.org/10.3917/vsoc.121.0145>

¹²⁰ LELUBRE, M. (2013). « Un logement pour les sans-abri ? La nouvelle dynamique des dispositifs d'accompagnement social en logement », Editions du Basson, 93 p.

¹²¹ PICHON, P & JOUVE, E. (2015). « Le chez-soi, le soi, le soin. L'expérience limite des personnes sans domicile fixe comme modèle de compréhension de la vulnérabilité sanitaire ». *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°110, p.48.

de rechercher à les restreindre, mais au contraire, de faire en sorte de les multiplier. Dans cette perspective, la réaffiliation sociale peut être appréhendée comme « *un temps durant lequel chaque bénéficiaire pourra se constituer un réseau – composé à la fois d'intervenants de l'action sociale au sens large mais aussi de représentants d'un réseau informel (famille, amis, collègues, ...) – sur lequel repose, à long terme, l'exercice de son autonomie.* »¹²² Le processus d'autonomie, qui doit être pensé sur un temps long, s'appuie donc sur la création de nouvelles sources d'attachement qui contribuent à l'ancrage des résidents c'est-à-dire à leur installation dans « un espace à la fois physique et social »¹²³. C'est d'ailleurs dans cette perspective que les coachs sont amenés à se tourner vers des partenaires extérieurs, susceptibles de contribuer à la réactivation de liens intégrateurs et structurants entre les participants et leur environnement social, professionnel, culturel, familial.

Dès lors, l'on peut légitimement se demander : l'autonomie renvoie-t-elle à une sortie du dispositif d'accompagnement et à une forme d'indépendance par rapport aux supports extérieurs ? Ou l'autonomie ne serait-elle pas plutôt la capacité à s'appuyer sur les ressources offertes par l'accompagnement pour réaliser son bien-être ? Ici, nous sommes face à deux conceptions qui ne se répondent pas nécessairement. La première s'appuie sur un modèle linéaire qui suppose de sortir progressivement de l'assistance dans une perspective d'indépendance. La seconde s'apparente plutôt au concept de capabilité tel que l'entend Amartya Sen¹²⁴ à savoir aux possibilités qui s'offrent à chacun de disposer des ressources nécessaires pour mener le mode de vie auquel on aspire. Dans le premier cas, il faut pouvoir se départir des attachements considérés comme nuisibles à l'autonomie pour être en mesure de répondre à une certaine norme sociétale (dont l'aboutissement est l'indépendance économique via l'accès à l'emploi). Dans le second cas, il s'agit au contraire de développer de nouvelles formes d'attachements de façon à multiplier les ressources mobilisables pour se vivre comme autonome (ce qui n'implique d'ailleurs pas la fin de l'accompagnement social lequel peut justement constituer une ressource supplémentaire sur laquelle s'appuyer dans la quête d'autonomie).

En tout état de cause, il semblerait que l'accompagnement réaffiliation et, plus globalement, l'accompagnement logement s'inscrivent tous deux dans la seconde conception de l'autonomie. La sortie du dispositif d'aide n'est donc pas l'objectif à atteindre étant entendu que l'accompagnement peut perdurer « aussi longtemps que besoin », mais plutôt la diminution progressive de son intensité. Il s'agit de faire en sorte que la personne se sente enfin libre d'accomplir son bien-être.

2 Un processus d'accompagnement plutôt qu'un projet circonscrit dans le temps

À l'instar de l'autonomie évoquée dans le point précédent, la réaffiliation sociale – tout comme son inverse, la désaffiliation sociale – doit être pensée comme un processus et non comme un état. Suivant cette perspective, l'accompagnement doit mettre l'accent sur le cheminement de la personne plus que sur des objectifs qu'il conviendrait d'atteindre pour que l'on puisse conclure à une inclusion sociale réussie.

Il apparaît pourtant que certains coachs ont choisi d'utiliser des outils impliquant que les résidents se fixent des objectifs. En y regardant de plus près, l'on constate qu'il s'agit plus d'amener ces derniers à se projeter positivement dans l'avenir et à exprimer des attentes, des envies, quitte à les reformuler ou même à reconsidérer leur contenu au fur et à mesure de l'accompagnement. Il n'y a donc aucune

¹²² LELUBRE, M. Op. cit., p.55.

¹²³ JOUVE, É & PICHON, P. (2015). « Le chez-soi, le soi, le soin. L'expérience limite des personnes sans domicile fixe comme modèle de compréhension de la vulnérabilité sanitaire. » *Les Annales de la recherche urbaine*, N°110, Ville et vulnérabilités, pp. 46-55.

¹²⁴ SEN, A. (2012). *L'idée de justice*, Paris :Flammarion.

forme d'injonction à atteindre ces objectifs. La démarche est bienveillante : on amène le résident à se tourner vers lui-même et à s'attarder sur des souhaits qui ne relèvent pas de besoins matériels liés à la survie mais qui renvoient à la recherche de son bien-être, de « la vie bonne »¹²⁵.

Ainsi, les principes de l'accompagnement visant la réaffiliation sociale rejoignent la définition qu'en donne Maela Paul qui considère que se fixer une direction constitue une ressource mais ne détermine en rien le but. En effet, au sein de l'expérimentation, l'objectif de l'accompagnement n'est pas « analytiquement prévisible avant la mise en mouvement car il peut changer au cours du cheminement. »¹²⁶. Ce constat rejoint d'ailleurs fort bien celui-ci, effectué par le coach d'un projet flamand, qui déclare :

« De route is niet van belang, zolang de weg die men aflegt van betekenis is en de levenskwaliteit verhoogt. »[Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

Il convient de souligner que ce principe s'inscrit en porte à faux avec l'idée d'une contractualisation d'un projet d'insertion socio-professionnelle. Dans l'ouvrage co-écrit avec Nicolas Duvoux, Serge Paugam met en exergue le paradoxe de ce type d'intervention : « *les enquêtes ont montré que même dans les cas extrêmes, on impose aux pauvres d'avoir réfléchi sur leur avenir et envisagé une série de solutions pour se prendre en charge eux-mêmes. Autrement dit, pour pouvoir être aidés, il faut déjà qu'ils soient autonomes et responsables de leur devenir.* »¹²⁷. Cette réflexion vient encore nourrir le constat d'une difficile orientation du dispositif réaffiliation sociale vers la remise à l'emploi.

L'accompagnement nécessite une attention accrue portée aux retours du terrain. Il s'agit de « *maintenir le rythme continue de l'attention réciproque* »¹²⁸ et de favoriser la réflexivité dans la relation accompagnant / accompagné. Cela nécessite du temps, ne serait-ce que pour instaurer un rapport de confiance. Les coachs de Gand, du Limbourg et de W13 soulignent également l'importance de cette relation de confiance dans l'élaboration du projet de réaffiliation sociale. Si cette dimension est essentielle à l'accompagnement individuel, elle l'est encore plus pour l'accompagnement collectif (en raison de la méfiance des résidents telle qu'évoquée dans la première partie de ce rapport).

Par ailleurs, aborder les objectifs à donner à l'accompagnement amène à se poser la question de sa finalité comme évoqué succinctement dans l'introduction de ce chapitre. Si l'on considère, comme le coach affiliation sociale cité précédemment, que ce qui importe n'est pas tant l'itinéraire que le sens du chemin qu'on emprunte et la qualité de vie qu'il permet, que doit-on en conclure concernant le point d'arrivée à fixer à l'accompagnement ? Autrement dit, si celui-ci a nécessairement un début, doit-il, de façon tout aussi inévitable avoir une fin ? Les entretiens réalisés avec les coachs démontrent que ces questions font échos à leurs pratiques.

« Ce qui est un peu difficile avec l'affiliation c'est que... il n'y a pas de fin en soi. Si la personne n'atteint jamais l'emploi, ce n'est pas très grave à partir du moment où il y a plein de choses qui ont été mises en place dans le but d'y arriver ou même d'atteindre des mini objectifs, c'est difficile d'évaluer ça. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« Là aussi, je suis en réflexion de me dire : après tout, on est tous humain, avant les gens se soutenaient quoi qu'il arrivait, dans les petits villages, sans forcément connaître la personne. Maintenant c'est devenu un métier et on formalise très fort les choses : est-ce que c'est bon ? Est-ce que ce n'est pas bon ? Est-ce qu'on peut évoluer avec la personne sans qu'elle nous fasse confiance ? Parce voilà, il y a une dame, celle dont le projet est de

¹²⁵ Référence à Aristote, la 'vie bonne' désigne, pour Amartya Sen, une vie qui est « faite de choix authentiques, et non pas une vie dans laquelle la personne est forcée d'opter pour une vie particulière. » Dans cette conception aristotélicienne, ce n'est pas l'opulence financière qui caractérise une vie réussie mais plutôt l'épanouissement humain lié à la liberté de pouvoir définir ses actes. (Sen et Aristote cités par Bonvin et Favarque, 2008, p.53).

¹²⁶ Paul, M. (2009). Accompagnement. *Recherche & formation*, n°62, pp. 91-108.

¹²⁷ PAUGAM, S., DUVOUX, N. (2013). *La régulation des pauvres*. Paris, Presses Universitaires de France, p.72.

¹²⁸ GARDELLA, E (2017). « Sociologie de la réflexivité dans la relation d'assistance. Le cas de l'urgence sociale », *Sociologie du travail*, Vol. 59 - n° 3. [En ligne]. Consulté le 17 juillet 2021

retourner en Algérie [...] j'y allais très souvent avant chez elle, beaucoup, beaucoup. En plus de ça, j'y allais longtemps parce que le lien... ça passe vraiment bien avec elle. Je ne vois pas le temps passer. Et alors elle avait dit à l'infirmière : « Quand [prénom de la coach] ne vient pas, je sens un vide. » Ça m'avait marqué. Quand on m'a rapporté ça, j'ai pensé : « mince, qu'est-ce que j'ai fait ? Est-ce que le lien est trop fort ? Je n'aurais peut-être pas dû ». Et en même temps, elle n'a personne. Moi j'ai envie d'être là pour elle, en tant que personne, de l'aider... Ça m'avait fait réfléchir : bonne ou mauvaise chose ? Qu'est-ce que ça veut dire pour la suite ? Comment sécuriser ces liens-là ? » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

Les coachs, comme la plupart des travailleurs sociaux accompagnant des publics fortement précarisés, se posent la question de la fin de l'accompagnement, et, par effet miroir, de l'autonomie et de la dépendance. Peut-on en effet prétendre œuvre à l'autonomie des personnes quand on indique en parallèle que l'accompagnement n'a pas nécessairement vocation à se terminer ? L'analyse effectuée par la coach bruxelloise dans le diagnostic communautaire réalisé en amont permet d'entrevoir la collaboration entre l'équipe logement et l'équipe affiliation sociale sous l'angle d'un gain en autonomie dans la mesure où celle-ci offrirait des « espaces d'émancipation » spécifiques :

« À travers le diagnostic communautaire on s'est rendu compte que l'équipe d'accompagnement est le premier cercle autour de la personne et qu'il n'y en a pas d'autre. Et je le dis en pensant en fait qu'il est intéressant qu'il y ait une deuxième équipe. Nous, en plus, on n'est pas en secret professionnel partagé. C'est séparé, nous on n'a pas les infos sur leur situation et ça, pour les gens c'est vraiment un avantage. Ça offre des espaces d'émancipation (...). Ainsi, il y a le premier cercle qui est hyper fusionnel, qui s'occupe de la vie et de la survie de la personne et une équipe distincte. Pour moi ça fait 'tiers', c'est intéressant. » (Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles)

Notre recherche confirme le constat effectué par cette coach : les professionnels du travail médico-social œuvrant au sein du housing first constituent, dans bien des cas, le « premier cercle » que les résidents mobilisent lorsqu'ils rencontrent des difficultés ou lorsqu'ils souhaitent tout simplement se confier et rompre la solitude. Lorsqu'il s'agit de professionnels appartenant à l'équipe logement, cette relation est d'autant plus « fusionnelle » - pour reprendre le terme employé par la coach bruxelloise – que de leur travail dépend le maintien ou l'amélioration leur 'niveau de vie' (nous parlons ici de domaines fondamentaux comme le logement, la santé ou l'accès à des ressources financières de base). Dans ce cadre les coachs affiliation sociale offrent, par leurs actions, un nouvel espace d'expression pour les résidents, dégagé des questions matérielles et centré uniquement sur leur épanouissement personnel, social voire professionnel pour certains projets. Le fait que le dossier social du résident ne soit pas au cœur de l'accompagnement contribue encore à le dissocier du suivi classique en mettant en son centre la liberté de choix de celui-ci concernant ce qu'il souhaite montrer ou non, ce qu'il souhaite travailler ou non avec les coachs. Ainsi, l'accompagnement affiliation sociale permet-il d'augmenter l'autonomie des résidents au regard du dispositif housing first en ouvrant de nouveaux espaces d'expression et en multipliant les appuis dont ces derniers peuvent se saisir pour élargir leur réseau social. L'intervention des coachs en affiliation sociale permet de faire en sorte que le référent en charge du dossier du résident ne constitue plus son principal lien social intégrateur.

Or, ce constat en amène inévitablement un autre, celui de l'incompatibilité entre les principes de l'accompagnement housing first et, de façon encore plus spécifique, entre ceux de l'accompagnement réaffiliation sociale au sein du housing first, avec la logique de gestion par appel à projet sur laquelle repose toute l'expérimentation dont nous réalisons l'évaluation :

« C'est à chaque fois des courtes périodes où il faut mettre beaucoup d'énergie, beaucoup de soi. Moi j'ai l'habitude de vivre avec cette incertitude (rires). C'est chiant mais... voilà. Ce sont des contraintes qui sont difficiles mais, je ne sais pas, je n'ai pas trop de solutions. Je ne sais pas quel serait l'idéal au niveau du financement, mais je n'aime pas trop comment c'est. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

« Parfois, j'aimerais bien pouvoir me connecter à d'autres cercles parce qu'il y a un côté insécurisant de se lancer dans un projet pilote. Si on pouvait être soutenu par le lab, ce serait vraiment bien. En plus, nous on est exceptionnellement chanceux parce qu'on n'est pas seuls. Et malgré le fait qu'on soit chanceux, je ressens un besoin et un manque à ce niveau. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

Favoriser l'innovation sociale implique de passer par des phases d'expérimentation qui, lorsqu'elles se révèlent fructueuses, doivent pouvoir déboucher sur des possibilités de pérennisation. Ce processus reste coûteux pour les bénéficiaires, notamment lorsque les chances de pérennisation sont minces. Les discours recueillis dans le cadre des questions ouvertes le confirment. Les résidents craignent l'arrêt du projet, l'un d'eux allant jusqu'à se comparer à un « cobaye ». Il est important de garder à l'esprit qu'un dispositif visant à étayer les liens sociaux des résidents impliquent une grande implication des parties prenantes (c'est-à-dire des accompagnants comme des accompagnés) et que la durabilité de son implémentation doit à ce titre faire l'objet d'une réflexion particulière.

3 Favoriser les collaborations sur le territoire pour élargir la portée de l'accompagnement

L'affiliation sociale ne s'arrête pas à la porte du logement comme nous l'avons souligné à plusieurs reprises dans ce travail recherche. 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. La mission du coach s'étend donc au-delà de la relation d'accompagnement en duo avec un résident ou en collectif avec un groupe de résidents. Le développement de partenariats est essentiel au bon fonctionnement du projet mais le professionnel de terrain ne peut à lui seul porter cette responsabilité. Cette troisième partie cherche donc à mettre en avant les objectifs que pourraient poursuivre ces partenariats ainsi que les conditions nécessaires à leur développement.

3.1 Des partenariats et des collaborations extérieures pour favoriser quels objectifs ?

Les entretiens individuels réalisés avec les coachs permettent d'attribuer deux objectifs centraux au développement de partenariats dans le cadre de l'accompagnement vers la réaffiliation sociale :

Le premier consiste à **favoriser l'accessibilité aux supports disponibles et aux aides sociales existantes**. Autrement dit, il s'agit de lutter contre le non-recours aux droits sociaux et de faire entendre la voix et les besoins des résidents. Pour ce faire, les coachs doivent devenir des « passeurs » dans le sens où ils sont amenés à créer des ponts entre les institutions et associations et les résidents. Des ponts allant des résidents vers les structures (il s'agit de leur montrer ce qui existe, de lever les freins psycho-sociaux qui les empêchent de faire appel à certaines aides alors même qu'ils en auraient besoin et qu'elles pourraient leur être profitables). Des ponts allant des structures vers les résidents (il s'agit d'intervenir comme médiateur de façon à briser les stéréotypes qui impactent l'accessibilité des personnes ex-sans abris à certaines ressources), Par exemple, le coach du Limbourg a mis en place une coopération avec le Centre pour l'alcool et les drogues pour fournir des informations sur le vaccin COVID19.

Le second est de sortir d'une intervention sociale uniquement centrée sur le sans-abrisme de façon à favoriser des attachements nouveaux chez les résidents ne les renvoyant plus seulement à leur passé en rue – bien que celui-ci occupe une place importante dans leur biographie – mais également et surtout à leur statut de résident lambda en les ancrant dans un quartier de Bruxelles, de Courtrai, de Gand, de Liège, de Namur ou du Limbourg avec des loisirs, des activités culturelles, sportives et/ou citoyennes leur étant propres. De façon très concrète, il s'agit d'**innover en développant des partenariats avec des structures n'appartenant pas au secteur du sans-abrisme** et en favorisant ainsi l'organisation d'activités réunissant un public mixte :

« À la base, on ne l'avait pas envisagé [d'organiser des collectifs avec d'autres publics que celui du HF], mais quand Bruxelles en a parlé, j'ai trouvé ça super intéressant. Donc oui, pourquoi pas ? Il faudrait que je réfléchisse à comment on pourrait faire. Il faudrait que je voie avec JM et Arnaud, de quel local je pourrais disposer, de quelle publicité, comment on organise le truc ? C'est à réfléchir parce qu'il n'y a rien à ce niveau-là, ce n'est pas quelque chose qui se fait donc il faudra construire les bases. » [Extrait d'entretien, coach réaffiliation sociale, Wallonie]

Il convient de souligner la difficulté à créer du réseau et renforcer les partenariats sur le territoire en l'absence de perspectives de pérennisation du projet d'accompagnement. Face à cette incertitude, les coachs sont donc invités à s'appuyer sur des réseaux préexistants (ceux du housing first et/ou ceux du relais social) pour assurer un minimum de continuité dans les liens mis en place. Cela freine bien évidemment les initiatives prises pour mélanger des publics dans la mesure où la grande majorité des partenaires des organismes porteurs ont un objet social lié au secteur du sans-abrisme ou tout au moins à la grande pauvreté.

3.2 Quelles sont les conditions pour favoriser le développement de partenariats en matière de réaffiliation sociale ?

Pour le coach en réaffiliation sociale, il s'agit 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 est également pertinent qu'il puisse 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. Pour répondre à cet impératif, trois grandes recommandations ont été dégagées. Elles s'appuient sur l'expérience de terrain des travailleurs sociaux et découlent de l'analyse des entretiens individuels avec les coachs et des focus groups avec les équipes de coordination.

- **Mettre à profit la configuration institutionnelle des projets.** Dans certains projets, les coachs sont à cheval entre plusieurs structures ce qui s'est avéré être une richesse. Cette posture permet de ne pas s'enfermer dans une institution, mais de viser des voies d'implication dans d'autres dispositifs et de s'ouvrir à d'autres sources d'information et à d'autres réseaux. L'expérimentation Liégeoise fournit en ce sens une illustration intéressante. Rappelons qu'au sein de ce projet, la coach est engagée par l'asbl article 23 et développe son accompagnement avec l'équipe housing first du Relais Social.

« Donc j'ai mon bureau à Article 23, j'ai mes collègues à Article 23 avec qui je m'entends super bien, on a d'ailleurs un projet assuétude ensemble, parce qu'il y a aussi un financement pour travailler avec le public dépendant et du coup, mes collègues avaient le souhait de faire un petit livre de bonnes pratiques pour le travail avec les personnes dépendantes dans les services de réinsertion professionnelle. On a ce projet ça ensemble, il y a ça qui me lie à Article 23 et j'ai toutes les réunions au Relais, la porte est toujours ouverte et je m'entends super bien avec les personnes du relais aussi donc à ce niveau-là j'ai vraiment de la chance. En fait, s'ils ont demandé à Article 23 d'engager une personne pour le housing first, c'était pour faciliter la collaboration entre les services et ils ont fait pareil pour les deux autres personnes qui travaillent pour le projet housins first mais du côté logement, B. et P., B. vient de l'urgence sociale du CPAS et P. vient d'un CLSS, c'est l'accueil Botanique qui est une banque alimentaire avec plusieurs services et une petite brocante, etc. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

Cet extrait d'entretien montre la façon dont la structuration d'un projet peut favoriser des mises en réseau sans même que la ou le coach n'aient à faire de démarches dans ce sens. Ici, les parties prenantes sont déjà liées par la configuration même du projet. Les collaborations entre CPAS, CLSS (Centre Liégeois de Service Sociale), housing first et article 23 sont inscrites dans ce que nous pouvons considérer comme étant l'ADN de l'accompagnement.

De même, au sein du projet bruxellois, pour deux des trois coachs, le fait d'avoir un pied dans une des structures partenaires, est susceptible de favoriser la transversalité entre les dispositifs housing first

et permet d'avoir une meilleure connaissance des collaborations déjà mises en place. En effet, bien qu'il soit important de faire preuve de créativité dans le développement de partenariats, pouvoir s'appuyer sur le réseau existant présente un avantage certain.

Au-delà de ces considérations, le point de vigilance reste le même, que ce soit pour Liège ou Bruxelles : adopter un regard nouveau, une posture innovante implique d'être capable de mettre à distance les précédentes routines de travail pour en développer des nouvelles dans le cadre de l'affiliation sociale.

« Contrairement à moi, ils [les deux collègues évoqués précédemment] travaillaient déjà dans ces services-là bien avant d'intégrer le housing first donc on voit que c'est un peu plus compliqué pour eux de sortir de l'équipe dans laquelle ils étaient, pour pouvoir faire moit'/moit', pour bien travailler dans Housing First. Ils ont toujours la vision des choses de leur ancien employeur... qui est toujours leur employeur en fait. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« La particularité que j'ai par rapport à mes collègues, c'est que moi j'ai encore un pied dans mon équipe de l'autre côté. Ça a beaucoup aidé au début, maintenant j'ai aussi eu une phase où il a fallu que je me détache assez bien de ce que je connaissais pour pouvoir faire mon travail au mieux » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

Aussi, il appartient au coach de trouver le juste équilibre entre son ancrage professionnel dans une organisation, et la nécessité de développer un accompagnement innovant s'appuyant sur une nouvelle configuration organisationnelle composée d'une pluralité d'acteurs ayant chacun une vision à apporter.

▪ **Mettre à profit son expérience professionnelle.** Sur ce point, les interprétations se déclinent selon les expériences de terrain, riches et diversifiées. La question est de savoir si, pour le coach, il est plus pertinent d'avoir déjà une solide expérience au sein du housing first pour assurer la qualité de l'accompagnement. Pour y répondre, nous nous sommes basés sur le retour d'expériences des professionnels de terrain étant dans ce cas, à savoir certains coachs en Flandre et deux coachs à Bruxelles. Les données qualitatives recueillies indiquent que leur background leur permet effectivement de mobiliser avec plus d'aisance le réseau du housing first.

« [We hebben geen bijkomende opleiding gevolgd om herverbindingscoach te worden], als wooncoach en door onze persoonlijkheid, ons enthousiasme en onze wil [hebben we die rol van herverbindingscoach kunnen invullen]. Als je die ervaring [als wooncoach] hebt en de personen [die deelnemen aan het project] al kent, kan je al veel inschatten [als herverbindingscoach] ». [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

De plus, les coachs de Gand et du Limbourg ajoutent que leur expérience antérieure en tant que coachs en matière de logement leur permettait de faire une bonne évaluation du contenu du projet de relogement social.

« [Werken rond sociale herverbinding is] iets dat ik [als wooncoach] eigenlijk al een stukje deed maar waar dat niet ten volle in paste omdat er ook een andere tijdsindeling gevraagd wordt. Dus heb ik met plezier dan deze taak [als herverbindingscoach] opgenomen». [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

« We zagen [als wooncoach] wel heel veel eenzaamheid, die probeerden we [toen] wel zelf op te vullen maar we zetten daar niet zoveel op in. Nu [als herverbindingscoach] is het fijn dat we daar dan wel op kunnen inzetten want eenzaamheid is het hatelijkste gevoel dat er is. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

L'entretien réalisé avec la coach du Limbourg a également révélé l'atout indéniable que représentait pour elle son expérience en tant qu'accompagnatrice de l'équipe logement. Cette dernière collabore plus facilement avec les autres travailleurs sociaux du housing first et noue des contacts plus rapides avec les résidents.

« [De stoepbezoeken met de deelnemers] lopen eigenlijk heel goed, [...] dat heeft echt een vliegende start genomen, ook omdat de wooncoach van Housing First, wij kennen elkaar en hebben heel hard samengewerkt en ik merk dat ik die connectie met de gasten [van Housing First] ook nog heel fel heb en dat maakt dat ik nu ook heel snel vorderingen kan maken. Dat zorgt ervoor dat het snel gaat en die wandeling of ontmoeting [met de deelnemers] heel functioneel en goed gaat. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

Pour autant, même si les témoignages ci-dessus font apparaître qu'avoir un parcours professionnel au sein du housing first constitue un avantage significatif, il ne s'agit pas d'en faire la condition sine qua non d'un accompagnement de qualité. En effet, comme déjà vu précédemment, les coachs – wallons notamment – qui connaissaient peu le domaine du sans-abrisme avant d'intégrer leur nouveau cadre de travail, ont pu bénéficier d'un solide soutien de la part de leur coordination ce qui est venu pallier la méconnaissance des débuts. Cet encadrement constitue également un atout précieux pour le coach, que celui-ci soit expérimenté ou non.

Il va de soi que si le travailleur social se chargeant d'un accompagnement orienté vers la réaffiliation sociale des résidents, ne connaît pas au préalable son cadre de travail et ne bénéficie pas du soutien et de l'encadrement de sa hiérarchie, la bonne implémentation du projet s'en trouvera compromise.

Par ailleurs, il convient également d'aller au-delà des atouts mobilisables au sein du housing first (expérience professionnelle et/ou soutien de l'équipe et de la coordination) en mettant en exergue la richesse que représente le fait de s'appuyer sur un réseau beaucoup plus élargi de celui du secteur du sans-abrisme. Pour ce faire, être en capacité de mobiliser une expérience antérieure dans d'autres milieux est un avantage qu'il ne faut pas négliger. En effet, si l'on mobilise la notion d'empowerment – dans sa dimension à la fois individuelle / organisationnelle / sociale – pour venir enrichir celle d'affiliation sociale, l'on peut avancer l'idée suivante :

« Dans cette catégorie [des travailleurs sociaux qui parviennent à articuler les trois dimensions de l'empowerment] on retrouve les professionnels qui ont connu des changements, des progressions et parfois des bifurcations de trajectoire, qui ont découvert d'autres formes de travail social, notamment à l'étranger. Comparativement aux deux autres catégories, ce n'est pas tant l'âge, le positionnement dans la hiérarchie administrative ou le département qui diffèrent, mais la rencontre avec des mouvements ou associations, dans la démocratie locale ou dans la solidarité internationale, en dehors de leur travail. Se retrouvent dans cette catégorie ceux dont la réflexion politique et/ou l'action syndicale pré-existantes se situent en cohérence avec l'action collective à laquelle ils participent. »¹²⁹

Un tel constat démontre à quel point la diversité des expériences professionnelles du coach en dehors du housing first, et plus encore son engagement citoyen et ses intérêts personnels en dehors des cadres professionnels, sont des atouts pour favoriser l'empowerment des résidents. Ce concept d'empowerment pourrait alors venir supplanter celui d'autonomie dont le bien-fondé est questionné dans le chapitre 2 de cette dernière partie du rapport.

Là encore, il ne s'agit pas d'affirmer que tel ou tel coach est moins efficace dans la mesure où son parcours professionnel est moins diversifié. L'objectif est plutôt de pointer que la fonction de coach en réaffiliation sociale nécessite concomitamment un investissement particulier du professionnel (une curiosité pour les mouvements associatifs, pour l'éducation populaire, l'ouverture à différents champs de la culture, etc.) et un soutien de l'organisme qui l'emploie (celui-ci doit lui offrir un terreau favorable à l'enrichissement de ses connaissances et de son réseau).

D'ailleurs, l'on observe qu'aucun profil ne se révèle plus pertinent qu'un autre mais que c'est la mutualisation d'expériences diverses qui amènent de la richesse, ce qui nous amène au point suivant :

- **Disposer de bonnes conditions pour travailler en réseau.** Au vu des données récoltées au cours de l'expérimentation, le travail en réseau exige plusieurs préalables que chaque projet s'est efforcé de favoriser, avec plus ou moins de réussite.

En premier lieu, il est important d'impulser le partage d'informations, ce qui implique la mise en place d'une pluralité de dispositifs (réunions, calendrier commun, etc.) permettant de créer du lien entre les différentes parties prenantes de l'accompagnement. Le but est de favoriser une prise en charge globale et concertée. Il s'agit ici de ne pas faire peser la responsabilité de l'accompagnement sur une seule personne – en l'occurrence le ou la coach – afin d'assurer la continuité en cas d'absence (ce qui renvoie

¹²⁹ Carrel, M. & Rosenberg, S. (2014). L'empowerment et le travail social sont-ils compatibles en France ?. *Recherche sociale*, 209, 25-35. <https://doi.org/10.3917/recsoc.209.0025>

à une préoccupation déjà évoquée dans ce rapport), une meilleure planification, du soutien entre professionnels du travail social, paramédical et médical voire des collaborations dans l'accompagnement (collaborations qui prennent des formes différentes selon les projets, allant de l'accompagnement individuel en duo, à l'organisation de collectifs mêlant équipe affiliation sociale et équipe logement).

En second lieu, il convient de chercher à mutualiser les ressources. Cela revient à développer les initiatives visant à mettre en commun les ressources disponibles, initiatives prises au sein d'un projet (coachs et équipe logement) et/ou prises entre les différents projets (c'est-à-dire intra et inter-projets). Dans le témoignage ci-dessous, un exemple pertinent nous est donné par une coach affiliation sociale qui décrit le travail collaboratif développé avec un membre de l'équipe logement du housing first :

« Par exemple, avec [prénom de l'infirmière de l'équipe logement], on s'est dit qu'on allait faire le tour de toutes les maisons médicales, tous les services de santé mentale, tous les CLSS pour voir un peu pour [prénom de l'infirmière], quels sont services qui sont proposés du côté médical, et dans ces services il y a aussi d'autres activités qui sont proposées. Donc pour moi, ce serait intéressant de les connaître, pour un peu automatiser ça : une personne rentre, elle va aller dans telle maison médicale, il y a telle et telle chose qui est proposée, est-ce que ça pourrait l'intéresser ? Ce serait pour proposer directement ces choses-là, aller vers l'extérieur. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

Ici, les deux professionnelles de terrain unissent leurs efforts pour collecter puis mutualiser de l'informations qui servira in fine à accroître la qualité de leur accompagnement respectif en répondant au mieux à la pluralité des demandes des résidents.

En dernier lieu, il s'agit de favoriser la qualité des relations au sein du réseau. L'objectif consiste à éviter que des logiques de pouvoir interinstitutionnelles et interindividuelles ne viennent affecter les mises en réseau. Sur ce dernier point, il semble que seul le projet bruxellois ait été confronté à des problématiques spécifiques inhérentes à sa configuration organisationnelle très particulière.

Chapitre 3 : Une organisation qui a tout à gagner à être flexible et ouverte

Le présent chapitre – le dernier de cette ultime partie du rapport de recherche – se propose d’analyser l’expérimentation de l’accompagnement réaffiliation sociale comme une tentative d’innovation sociale. Selon les sociologues Callon, Lhomme et Fleury : « *pour assurer le succès d’une innovation, il est important de favoriser des modes d’organisation ouverts aux adaptations et permettant d’impliquer les différents acteurs dans le processus de conception* »¹³⁰. Partant de ce constat, il s’est agi de reconsidérer les cadres de cette nouvelle mission au sein du housing first : les cadres en termes d’organisation, dont il a été question en filigrane tout au long de ce rapport, mais également les cadres en termes de suivi et d’évaluation.

1 Une organisation flexible pour répondre aux parcours « en dent de scie » et aux besoins fluctuants des résidents

L’enquête de terrain a révélé toutes les zones d’incertitude qui ont accompagné l’expérimentation du dispositif réaffiliation sociale au sein du housing first. Celles-ci sont tout d’abord inhérentes au contenu même de l’accompagnement aux contours relativement flous qui avaient vocation à se préciser au contact du terrain. Ce parti pris n’est pas neutre. Il fait écho à la grande diversité des configurations institutionnelles qui caractérise les projets housing first en Belgique. Ensuite, l’incertitude s’exprime dans le profil des personnes accompagnées qui, du fait de leur ‘carrière’ en rue et de leur expérience de la grande précarité, implique que l’accompagnement soit pensé autrement, de façon à ne pas imposer des normes sociétales auxquelles il serait très difficile de se conformer. Etant entendu que le housing first se propose de rompre avec le modèle classique dit « en escaliers », le paradoxe serait d’imaginer un accompagnement basé sur une progression par étapes, régulière et linéaire. Au contraire, il faut pouvoir emprunter des chemins de traverses, accepter les stagnations, les replis sur soi, adapter le rapport au temps. Enfin, dans le cadre de cette expérimentation, la principale zone d’incertitude s’est avérée être liée aux mesures de distanciation sociale visant à enrayer la pandémie de covid-19. Si cette situation peut être considérée comme exceptionnelle, elle a l’intérêt de mettre en exergue les nécessaires capacités d’adaptation au contexte sociétal – que celui-ci soit conjoncturel ou structurel – des dispositifs de lutte contre le sans-abrisme. Aussi, compte tenu de ces observations, plusieurs points de vigilance (ou tout au moins de questionnement) concernant la mise en place de l’accompagnement réaffiliation sociale ont été dégagés. Il ne s’agit pas ici de mettre en avant des modèles de fonctionnement qui seraient meilleurs que d’autres, mais d’attirer l’attention sur des éléments clés qui méritent d’être réfléchis dans chaque équipe housing first et sur lesquels il n’est pas possible de faire l’impasse.

- **Mettre en place un projet réaffiliation sociale exige d’être en mesure d’adapter l’intensité de l’accompagnement et de savoir faire preuve de flexibilité dans ses modalités d’organisation.**

Les mesures statistiques, les entretiens individuels des coachs et le focus group réalisé avec les coordinations de projet apportent des données convergentes sur l’aspect fluctuant des demandes et les besoins exprimés par le public cible. Il apparaît en effet que certains résidents sont très demandeurs durant certaines périodes, moins durant d’autres. Leur implication dans le dispositif se révèle variable et les coachs doivent pouvoir en tenir compte en modulant leur accompagnement en cas de repli voire

¹³⁰ CALLON, M., LHOMME, R., FLEURY, J. (1999), « Pour une sociologie de la traduction en innovation », *Recherche & Formation*, n°31, p. 113-126.

de défection plus ou moins longue d'un participant. Aussi, certains travailleurs sociaux évoquent la pertinence de faire évoluer le groupe de résidents participants afin de laisser l'opportunité aux uns de se retirer si besoin et aux autres d'intégrer l'accompagnement en cours de route.

« En fait l'idée c'est vraiment que ça bouge justement [la coach fait ici référence au groupe de bénéficiaires de l'accompagnement réaffiliation sociale]. Du coup, ce n'est pas tout à fait officiel mais on s'est dit qu'au bout de 6 mois, on allait évaluer le suivi de notre côté puis avec la personne quand c'est possible. Après on a eu comme ça justement deux jeunes qu'on n'a jamais réussi à contacter et on a demandé au SAMU social de changer. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

« Ici récemment, on a une dame qui nous a dit être dans autre chose, elle nous a dit 'voilà j'aménage mon nouveau logement, pour l'instant je vois mon fils. Je n'ai pas forcément besoin pour le moment du suivi' et on s'est dit 'ok très bien'. On en a rediscuté avec l'équipe d'accompagnement et en fait on a trouvé ça plutôt positif, on s'est dit : 'c'est super, ça veut dire qu'elle est dans autre chose'. Ça veut dire qu'on continue à la solliciter pour voir si elle a envie de venir aux activités de groupe, mais concernant le suivi individuel pour l'instant, elle n'a pas besoin. Donc on va demander qu'on nous transfère quelqu'un d'autre et comme ça on bougera. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

De coaches in Gent beslisten om hun groepsactiviteiten toegankelijk te maken voor meerdere cliënten van Housing First, dus ook voor personen die niet tot het sociale herankeringproject behoorden. Ze ondervonden immers dat niet alle deelnemers onderling een 'klik' hadden, waardoor sommigen niet meer naar de activiteiten kwamen. Ook de coach van Limburg koos ervoor om meerdere cliënten te betrekken.

« We zien ook dat die twaalf [deelnemers] van het [herverbindings]project dat dat eigenlijk niet matcht. En we zijn dat nu aan het opentrekken en veel gericht profielen bij elkaar aan het zetten. Zo is [een andere wooncoach] vrijdag met een cliënt van hem [naar een activiteit] gekomen en die cliënt matcht in het groepje. Van die twaalf [deelnemers] zijn er twee of drie waarbij het gewoon niet lukt. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

In het begin [van het sociaal herverbindingsproject] hebben we gezegd: iedereen moet die kans krijgen [om deel te nemen aan het sociaal herverbindingsproject] want daar dient het eigenlijk voor. Dat hebben we na een tijdje aangepast naar toch enigszins een criterium en dan ging dat vooral over wooncoaches die zeggen van [deze cliënt] is een optie en hier is een vraag. Nu zijn we dan weer naar de optie aan het gaan van iedereen mag er zijn, we laten geen kansen onbenut en we zien wel waar we eindigen. Ik merk dat dat de beste weg is want anders ga je heel strikt kanaliseren, terwijl je dan voorbij loopt aan kansen die mensen wel of niet kunnen pakken". [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

Par ailleurs, il semble que pour une part importante des coaches interrogés, rien ne justifie que le dispositif affiliation sociale ne soit principalement destiné aux personnes logées depuis déjà plusieurs mois (option pourtant retenue au démarrage de l'expérimentation). Au contraire, selon ces derniers, il apparaît plus pertinent de l'adresser aux résidents dès leur entrée en logement afin de leur donner rapidement les appuis dont ils ont besoin pour créer des attachements pérennes et faire coïncider leur entrée en logement avec un nécessaire processus de 'reconversion' (Pichon). Il s'agit, pour le résident, de sortir de la carrière de survie dans laquelle il était engagé lorsqu'il vivait en rue (dans des lieux non prévus pour l'habitation ou hébergements d'urgence) afin qu'il puisse développer une nouvelle « disposition de soi » dans un temps plus court. Trop attendre avant de développer un accompagnement visant l'affiliation sociale ferait courir le risque au résident de demeurer attaché à ce qui lui permettait de tenir le coup dans son ancienne situation, et cela malgré le fait qu'il soit désormais en logement durable

« Ce qui serait intéressant c'est de mettre ça dès le début dans l'accompagnement, dès l'arrivée en logement. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

« Cette temporalité n'est pas spécialement juste. La dernière fois, à un atelier, on a eu une personne qui est toujours en rue, qui n'a même pas le logement, pour moi on a besoin de rien d'autre pour faire l'affiliation. La personne n'a pas besoin d'avoir fait une progression particulière. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

« Il y a un autre locataire qui souffre de schizophrénie aussi, qui souffre pas mal de dépendance [...]. Il est en manque de contacts sociaux, il est en demande, et du coup, actuellement, il est en train de retomber dans des travers, d'aller vers des personnes de la rue parce que les seuls contacts que ces personnes peuvent continuer à avoir, c'est des personnes qu'elles voient en rue, qu'elles connaissaient de la rue, etc. Dans le sens-là, je sens vraiment que je passe à côté de quelque chose. Si on avait mis ça en place dès l'entrée en logement, ça aurait pu aider la personne à faire la transition. Alors que là... j'ai peur que ce soit plus compliqué maintenant, parce qu'il va évoluer dans son logement avec ses habitudes d'avant [...] c'est compliqué pour eux, même s'ils savent que ce n'est pas forcément des bonnes relations, ils s'apportent quand même des choses mutuellement. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Liège]

Cette dernière dimension amène à considérer l'impact des modalités de déploiement de l'accompagnement sur son efficacité. Il apparaît que celles-ci doivent être flexibles et s'adapter au mieux aux spécificités des personnes. Un bémol ressort cela dit d'une observation effectuée par les coachs flamands, lesquels soulignent qu'il est important d'établir une relation de confiance, ce qui nécessite du temps et ne peut pas se faire directement après l'entrée en logement. Pour autant, il apparaît qu'aucune règle stricte ne puisse être imposée concernant le démarrage de l'accompagnement et la gestion des défections. Ce qui ne signifie pas qu'il ne faille pas poser des cadres clairs comme nous le développons dans le paragraphe qui suit.

▪ **Savoir jusqu'où aller dans l'accompagnement et définir les limites de l'accompagnement.**

L'accompagnement d'un public fortement précarisé présentant des problématiques d'assuétude et de santé mentale n'est pas chose facile. Les trajectoires aléatoires des résidents impliquent des ruptures dans le suivi. Dès lors, les coachs sont amenés à définir des limites dans leurs démarches et dans la relation qu'ils entretiennent avec certains résidents.

« [Si une personne ne donne plus de nouvelles] Déjà j'essaie de la contacter par téléphone. Après je ne vais pas la harceler. Elle sait bien qu'elle peut me joindre. J'ai été me présenter plusieurs fois à son domicile, j'ai laissé un mot, voilà, c'est tout. Et je lui ai dit, pour la suite, je passerai seulement une fois par mois et si t veux prendre des nouvelles à ce moment-là, voilà, tu peux sortir de chez toi. Donc c'est frustrant mais c'est le choix de la personne. Je dois le respecter. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Namur]

« Sinon, au niveau des limites, il y a la consommation et les pathologies. Ça c'est parfois très complexe, de se dire je fais une visite à domicile et la personne a consommé. Qu'est-ce que je fais ? Je poursuis on accompagne ou je sors et ce sera pour une prochaine fois ? Je peux donner un exemple, la dernière fois, j'arrive, le locataire avait consommé de l'alcool, il commençait à s'énerver et du coup, je lui ai demandé de s'asseoir avec moi à table et là... elle était angoissée aussi parce qu'il y avait beaucoup de choses à faire. Je lui ai dit, on va lister tout ce qu'il y a à faire et s'il y a des appels téléphoniques, on va les passer directement. Donc c'est ce qu'on a fait et après ça s'est calmé. Heureusement parce que sans ça, j'aurais dû mettre fin à la visite. On est confronté à ça régulièrement, à la consommation et aux problèmes de santé mentale aussi. Il faut être vigilant. » (...) « C'est le cadre qui est assez souple, il faut définir soi-même ses propres limites ! » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Namur]

En effet, s'il est important de définir des cadres pour assurer la qualité de l'accompagnement, cela l'est aussi pour éviter le surmenage professionnel des coachs. Constaté les progressions d'un résident pour ensuite le voir se replier sur lui-même puis revenir dans le dispositif (dans le meilleur des cas) peut amener le travailleur social à se poser des questions sur le sens de son accompagnement. Il est important de le rassurer à ce niveau et de lui permettre d'exprimer ses doutes et de fixer ses limites dans le cadre d'instances de délibérations collectives comme déjà analysé dans le chapitre 3 de cette dernière partie du rapport. Pouvoir s'appuyer sur une équipe de travail englobante se révèle en effet très précieux.

- **Pour définir ses limites, il est important de pouvoir s'appuyer sur l'équipe logement au sein de chaque projet housing first.**

Quand il s'agit de mettre en place une approche holistique comme celle du projet réaffiliation sociale, poser des cadres implique de s'accorder avec l'ensemble des travailleurs sociaux et médico-sociaux intervenant auprès des résidents. Le champ de compétence du coach n'est pas infini et son temps ne l'est pas non plus. Aussi doit-il pouvoir se reposer sur des collègues pouvant répondre aux problématiques qui lui n'est pas en mesure de prendre en charge. Le témoignage ci-dessous en est une bonne illustration :

« Il y en a qui sont consommateurs. Ça, au niveau de la conso, c'est un peu compliqué. Il y en a qui en parlent très ouvertement, d'autres qui en parlent pas du tout mais ça un impact énorme sur leur vie et sur leurs projets. C'est compliqué quand ils n'en parlent pas. Si maintenant ils disent : « là je suis dans une phase conso », je vais mettre en stand-by. Là c'est l'équipe qui va prendre le relais, l'infirmière par exemple, qui va l'entourer. Moi, je vais continuer à venir ponctuellement mais plus pour entretenir la relation, pour voir comment ça va, mais on ne va pas entamer des démarches parce que la personne n'est pas dans ce besoin là à ce moment-là. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

Cet extrait d'entretien démontre toute la richesse des collaborations qui peuvent naître à la faveur du dispositif réaffiliation sociale. Il permet en outre de rappeler que le coach a également un rôle de liant à jouer entre les différents professionnels de la santé, du social, ou autres qui sont amenés à intervenir pour favoriser le maintien en logement et le bien-être du résident. Comme le rappelle ce coach wallon, sa mission implique aussi de savoir passer le relai lorsque les besoins fluctuent, lorsque l'urgence refait surface que ce soit au niveau de la santé ou de préoccupations matérielles. Un accompagnement qui connaît une interruption ne doit pas être considéré comme un échec mais plutôt comme une phase de vie avec laquelle il convient de composer au mieux. La réaffiliation sociale est un travail de fond qui repose sur une pluralité d'acteurs avec un (ou dans l'idéal plusieurs) chef(s) d'orchestre (désignés, dans cette expérimentation, comme des « coachs » sachant que cette appellation peut être amenée à évoluer comme déjà stipulé).

- **L'accompagnement affiliation sociale ne se limite pas aux sept personnes par projet prévues initialement dans l'expérimentation.**

Ce dernier point découle directement des précédents. Il s'agit en fait d'un constat, effectué dans l'ensemble des projets réaffiliation sociale, qui est lié aux modalités de prise en charge adaptables et flexibles qui ont été développés sur les différents territoires. Initialement, le processus d'expérimentation exigeait que sept résidents soient sélectionnés au sein de chaque projet housing first afin d'intégrer l'accompagnement et d'évaluer sa pertinence (avec une subtilité pour le dispositif bruxellois qui fait le lien entre plusieurs projets housing first) mais au final, les coachs indiquent que le projet a touché bien plus de personnes :

« Pour les activités de groupe, ça c'est ouvert à tout le monde. Maintenant on a en plus une quarantaine de locataires qui ont déjà assisté à nos activités sachant que nos activités ne sont pas qu'avec des locataires. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

« Il y a plusieurs niveaux de participation. On pourrait même l'évaluer sur une échelle allant de 0 à 10. C'est à différents degrés. Certains vont participer une fois à une activité, je sais qu'ils pourront revenir ou pas. D'autres sont preneurs de toutes les activités parce qu'ils veulent rompre la solitude, ils sont preneurs de toute activité. Ça varie. En termes de nombre, je dirais que l'affiliation concernant entre 15 et 20 locataires. Plus ou moins entre 40 et 50% des locataires. » Le coach donne un exemple : « on va avoir un nouveau locataire, au sein du HF, et lui est preneur de plein d'activités, il a déjà besoin de s'occuper, il aimerait retrouver un travail donc même s'il est nouveau dans le HF, je sais que je vais avoir un rôle à jouer avec cette personne quand elle aura son logement. Et son implication sera certainement entre 5 et 10. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« L'idée de départ, c'était : 50% des locataires sont parties prenantes du projet. Ensuite, à la moitié du processus, 40% toujours impliqués et à la fin du processus, 30% des locataires ont maintenu leur engagement. Moi je dirais plutôt qu'au début, il y avait 35, 40% des personnes qui étaient intéressées par le projet affiliation, ensuite en milieu de parcours, j'ai l'impression qu'il y en a plus. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« J'ai créé la fiche parce que Maud m'a dit qu'il fallait que j'aie les voir mais que je n'ai pas encore rencontrées. Y'en a trois. Du coup, ça nous fait 18 personnes avec lesquelles j'ai entamé quelque chose de près ou de loin. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« De manière active, il y en a plus ou moins 8. Et de manière ponctuelle, je dirais que j'ai déjà affaire à quasi tous les bénéficiaires. C'est à dire 25, 26. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« Quelque part, l'affiliation est tellement large que... il y en a bien plus que 8. Même si c'est plus ponctuel, même si c'est de manière différente, il y en a beaucoup plus que 8. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« Là, tout à l'heure, j'étais avec X [prénom de l'infirmière appartenant à l'équipe logement] pour faire le tour des usagers, elle comme moi on voit un peu tous les usagers, on n'est pas référentes de certains usagers, donc on est susceptibles de tous les voir, dès qu'il y a une demande santé ou affiliation. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

L'accompagnement des sept résidents sélectionnés au démarrage a parfois connu des difficultés, des imprévus voire des interruptions comme nous le verrons dans le point suivant. Cela dit, il est important de souligner que l'accompagnement ne s'est pas arrêté à ce groupe restreint de bénéficiaires. En fonction des spécificités des projets, il s'est entendu pour intégrer de façon plus ou moins soutenue un panel bien plus grand de résidents. Au sein du projet bruxellois par exemple, la grande diversité des collectifs mis en place par l'équipe de coaches a permis de toucher énormément de personnes qui, au fil de l'expérimentation, sont devenues de plus en plus fidèles aux actions visant la réaffiliation sociale. Au sein des autres projets, en Wallonie comme en Flandres, la bonne collaboration entre les membres de l'équipe logement et les coaches, fait en sorte que les premiers sollicitent les seconds pour des interventions ciblées sur la restauration des liens sociaux lorsqu'un besoin est identifié. Aussi, certains coaches vont jusqu'à affirmer : « De manière ponctuelle, je dirais que j'ai déjà affaire à quasi tous les bénéficiaires [du housing first]. » Les impacts du projet sont donc bien plus significatifs que ce que l'évaluation chiffrée ne laisse penser.

2 Retour sur la pertinence d'une mesure d'efficacité des pratiques de réaffiliation sociale

Ce dernier point peut sembler redondant si l'on considère que les limites à la démarche d'évaluation ont déjà été abordées dans le point 3 de la première partie du rapport traitant de la méthodologie utilisée. Pourtant, il ne s'agit pas ici d'aborder des difficultés d'ordre pratique touchant aux modalités de passation des questionnaires, à l'accès aux résidents ou à la pertinence d'une mesure effectuée dans un contexte social et sanitaire défavorable. L'objectif est de questionner la démarche même d'évaluation pour un accompagnement tel que celui-ci. Cette étape est indispensable afin de bien comprendre la portée des statistiques présentées et l'intérêt de ce rapport dans une perspective de pérennisation de nouvelles pratiques en travail social visant la réaffiliation de personnes longtemps privées de « chez soi ».

2.1 Les difficultés d'évaluation inhérentes au profil des participants.

Il est apparu que plusieurs limites à la démarche de recherche tenaient aux caractéristiques du public cible, à savoir le public housing first. Rappelons que celui-ci est composé de personnes ayant un long parcours de rue, ainsi que des problèmes de santé mentale et/ou d'assuétudes. Ces problématiques

impactent potentiellement l'état de santé mentale ou physique dans lequel se trouvent les résidents le jour de la passation du questionnaire. Ainsi, dans le cadre de cette recherche, lors de la première mesure et de la mesure finale, l'enquêteur avait la possibilité d'évaluer la motivation de la personne ainsi que son niveau de compréhension des questions. Il en est ressorti que le problème, bien que réel, n'avait pas significativement impacté les résultats obtenus.

Les travailleurs sociaux, comme l'équipe de recherche, ont tout de même dû faire face à des défections ou à des reports de rendez-vous, ce qui a considérablement allongé le laps de temps nécessaire aux mesures de début et de fin de projet. Bien plus dramatique, il est à noter que certains résidents sont décédés durant l'expérimentation, ce qui explique qu'ils n'aient pas fait partie de la mesure finale. Ce triste constat est un rappel criant de la grande vulnérabilité du public accompagné. Les résidents qui ont intégré le dispositif partaient de loin et il va de soi que les enjeux de leur réaffiliation sociale ne tiennent pas uniquement au fait de trouver une activité bénévole, un emploi, ou à une fréquentation accrue des lieux de culture et de loisir.

La plus grande difficulté réside donc dans la particularité des trajectoires des résidents qui ne répondent pas à un schéma linéaire « d'amélioration » mais sont souvent rythmées par des oscillations entre des moments durant lesquels la relation est plus forte et le travail en collaboration se fait plus aisément, et des moments de repli marqués par une réceptivité moindre aux activités mises en place voire par une rupture totale (mais souvent temporaire) du lien entre accompagnant et accompagné. Cette non-linéarité du parcours des résidents participant au projet ne peut être occultée dans le processus d'évaluation d'une expérimentation qui se déroule durant un temps relativement limité.

En effet, quand on parle de grande précarité, comment peut-on envisager de « mesurer » une évolution sur seulement une année ? Ne devrait-on interroger le fait même de « mesurer » une progression quand on ne sait pas où ni comment celle-ci s'arrête ? De plus qu'entend-on ici par « efficacité » ? Les témoignages des coachs fournissent un éclairage intéressant sur ces questionnements :

« Pour certains, on commence à voir le travail qui est fait, l'investissement, pour d'autres on fait un pas en avant et 10 en arrière et ça, parfois, c'est vraiment difficile. Mes collègues me disent que ce n'est pas moi qui suis responsable, que c'est leur projet à eux, mais parfois, niveau professionnel, c'est vrai que c'est dur. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« Il en a certains, je savais, en répondant au questionnaire avec eux, que leur implication durerait tout le long du processus. Et avec d'autres, le fonctionnement, ce sont des hauts et des bas, donc... » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« Par moment c'est vrai que je me dis, c'est ennuyant, la personne est en bas alors qu'il y a eu une belle montée auparavant et je me dis « pourquoi ? » et de l'autre côté, je me lâche prise et me dis, ben voilà, c'est la vie de la personne, je la respecte et je serai là tout le long de l'accompagnement, quoiqu'il en soit, dans les hauts et dans les bas. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« Il y a certaines personnes qui y étaient et qui n'y sont plus maintenant par exemple. Parfois parce qu'elles ont décroché, parce qu'elles n'avaient plus envie... il y a des personnes qui y sont toujours, j'en ai 4 ou 5 qui y sont toujours et j'en ai deux, trois qui ont déjà viré sur autre chose. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

« Ou vraiment des personnes qui sont en sortie de projet HF, même si on sait qu'ils n'en sortent pas vraiment, mais des personnes qui sont à un stade de rétablissement, où on sait qu'ils n'ont plus vraiment besoin de l'équipe. Eux, je pense que c'est plutôt linéaire. Mais les autres qui sont en plein dedans, non, ça l'est beaucoup moins. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

Différentes recherches ont désormais montré que le processus de sortie du système ne relevait pas d'un modèle évolutif¹³¹, redevable d'une représentation linéaire et ascendante du processus

¹³¹ Pleace, N. (2011). *Housing First Guide Europe*, Feantsa.

d'intégration sociale par le logement des personnes accueillies. L'extrait d'entretien ci-dessous en donne une bonne illustration :

« Pour cette personne qui cherchait une formation en informatique, il lui fallait entre 15 et 20h max par semaine et encore... sur la durée, je ne sais pas si elle serait restée. Et en plus de ça c'est une personne qui est encore instable, qui connaît des squats... même moi, au niveau de l'accompagnement, c'était en attente, parce que le squat mobilisait toute l'énergie de la personne. Et finalement, cette personne est revenue vers moi parce qu'elle voulait refaire de la guitare donc... c'est le creux et après, on revient vers du positif... peut-être ! » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

Ces observations soulignent donc l'importance d'ancrer les projets de réaffiliation sociale dans des démarches à long terme afin de permettre une réaffiliation sociale adaptée au contexte et à l'évolution des situations individuelles et des groupes.

Par ailleurs, soulignons que le risque, dans l'évaluation d'un dispositif tel que celui-ci, via l'élaboration d'une mesure de départ et d'une mesure finale, est de favoriser une forme de sélectivité des bénéficiaires. En effet, comme le démontre Marjorie Lelubre dans son étude sur l'accompagnement en logement social, les résidents montrant les évolutions les plus significatives de leur 'autonomie' sont ceux qui sont le moins désaffiliés à la base. Aussi, la tentation, pour tout coordinateur de programme, ne serait-elle pas d'inclure dans son expérimentation, les résidents les plus dotés en capitaux dans l'objectif d'une évaluation plus favorable ? L'on tomberait alors dans ce que Julien Damon appelle « l'effet Matthieu » qui se produit lorsque certains dispositifs sociaux tendent implicitement à donner plus de ressources à ceux qui sont déjà les mieux dotés. La présente évaluation démontre que les coordinateurs des différents projets réaffiliation sociale ont pris garde à éviter cet écueil. Les résidents identifiés pour participer à l'expérimentation étaient ceux qui en avaient a priori le plus besoin, à savoir ceux qui étaient les plus isolés. Il serait dommage que ce choix qui, nécessairement, se traduit par des avancées pus timides, tout au moins dans leur expression statistique, vienne desservir les possibilités de pérennisation du dispositif.

2.2 Des difficultés d'évaluation inhérentes à la nature même des pratiques de réaffiliation sociale

Qu'est-ce qu'une affiliation sociale réussie ? Afin de déterminer de quelle manière les coachs ont orienté leurs actions durant cette année et demi d'expérimentation, la question leur a été posée dans le cadre des entretiens individuels. Les réponses obtenues se sont révélées aussi variées que les projets mais ont tout de même fait apparaître des représentations communes.

Les coachs de Gand, de Courtrai (projet W13) et de Liège soulignent l'importance de se connecter à d'autres personnes et à d'autres organisations. Il s'agit pour eux/elles du cœur de la réaffiliation sociale : être en mesure de tisser de nouveaux liens de manière durable, avec d'autres personnes ou avec des organismes qui sont autant de soutiens en cas de difficulté. Cette conception renvoie directement aux réflexions sur la notion d'autonomie développées dans le chapitre 2 de cette dernière partie.

« [Sociale herankering zit] in veel kleine dingen. Soms vind ik het al een succes als gasten hun deur blijven opendoen, voor de wooncoach en voor mij, want daar ligt een basisverbinding, een fundament voor het verdere verloop. Ze hebben al veel mensen zien passeren en vragen zich af wat er aan u dan anders is dan aan al die anderen die gepasseerd zijn. [Maar sociale herankering zit ook in] het feit dat ze zich welkom voelen en wij welkom blijven, de eerste stap is makkelijk gezet maar hoe ga je het dan onderhouden op alle levensgebieden. Hoe ga je de brug leggen naar een andere organisatie waarbij je al dan niet een duurzame relatie opbouwt. Hoe ga je om met uw burens. Hoe leg je contact als je bijvoorbeeld naar een activiteitencentrum gaat, welke skills heb je daarvoor nodig, hoe ga je dat voorbereiden. [...] Het is vaak zoeken wat werkt er bij mij zodat je het eventueel kan doorzetten naar een nieuwe relatie. En vaak zijn het relaties met hulpverleners die vaak eerst genomen worden voor de stap naar familie en vrienden gezet wordt. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

« Ik denk dat het vooral belangrijk is om te verbinden naar andere organisaties en naar mensen. Ik heb bijvoorbeeld een cliënt die sinds het [sociaal herankerings] project Whatsapp heeft geïnstalleerd en sindsdien elke dag contact heeft met zijn moeder terwijl [er] al twee jaar [geen contact] was. Dat vind ik wel heel belangrijk zo die kleine stapjes en effectief terug verbinden naar personen. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

« Le succès ce serait de voir les personnes entourées et évoluer seules dans leur milieu social. Pour moi, une fois qu'elles sont entourées, même si parfois elles décrochent un peu, je pense que rien ne vaut une relation amicale ou amoureuse ou dans lequel les gens sont impliqués personnellement. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Liège]

Le coach du Limbourg définit le succès de la réaffiliation sociale comme le fait de parvenir à trouver « une place dans la société ». Il s'agit là d'une idée intéressante dans la mesure où elle renvoie directement au ressenti de la personne accompagnée, à son sentiment d'être reconnue comme un membre à part entière d'un groupe social.

“[Sociale herankering is geslaagd als] iemand zich terug van betekenis voelt in zijn eigen leven en de samenleving en terug het gevoel heeft daar deel van uit te maken en een plaats te hebben in de samenleving.” [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Flandre]

L'on retrouve cette même conception au sein des différents projets wallons. La réaffiliation sociale commence là où s'arrête la méfiance, la suspicion, la différence. Autrement dit, il s'agit de se « sentir accepté » par ses voisins, par les habitants de son quartier, par la société, « par tout le monde » en fonction des besoins exprimés par la personne accompagnée.

« À partir du moment où la personne se sent moins seule, se sent acceptée... des personnes ayant des profils comme celles qu'on accompagne, je ne sais pas si elles seront 100% insérées, mais quand une personne n'est pas regardée dans la rue, quand les gens n'ont pas peur d'elle, là je me dis : c'est déjà un pas en avant énorme. Mais voilà, chaque personne a un projet de vie, des envies différentes. Certaines n'ont pas besoin de beaucoup de liens sociaux, d'autres en ont besoin de beaucoup. Je pense qu'il faut répondre au mieux aux besoins de la personne (...) Chaque personne est différente (...) Il y a des personnes qui se satisferont d'une bonne entente avec leurs voisins et d'autres qui auront besoin d'être acceptés par la société, par tout le monde, qui ont besoin d'être considérés comme des personnes 'normales'. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Wallonie]

L'idée que l'accompagnement doit se décliner en fonction du cheminement du résident, de ses attentes, de ses envies est exprimé par la plupart des coaches. Derrière celle-ci, se cache la volonté de ne pas mettre en place des actions normatives qui imposeraient aux personnes de suivre un certain modèle d'intégration.

« 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 TS. Et on se dit : ce monsieur, il a vraiment un besoin de faire partie de la société comme tout le monde, comme un TS, 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]

Dans l'extrait d'entretien ci-dessous, le coach de Namur donne une illustration très concrète d'un projet de réaffiliation mené avec succès. À l'instar des autres coaches, il met en évidence la relativité du concept de réaffiliation sociale – qu'il associe à celui de rétablissement – lequel ne peut être guidé que par les objectifs que le résident s'est lui-même fixé.

« Je pense que l'affiliation c'est lié au rétablissement, et qu'est-ce que c'est le rétablissement pour la personne ? C'est à elle de le définir. Il y a une personne, pour moi, elle est déjà quasiment rétablie dans le sens où, elle cherchait du bénévolat, elle en a trouvé, elle est constante dans son bénévolat et ce qu'elle recherche c'est faire

un jour en plus par semaine. Voilà. Pour moi, la personne elle est rétablie dans le sens où elle a atteint son objectif, ça lui prend le temps de sa semaine, en plus de ça elle va aller voir des amis toutes les deux semaines, elle va aller faire son linge à l'extérieur, elle va entretenir son logement qui est super propre, elle est sous administrateur de bien, c'est vrai qu'on pourrait prendre un peu de temps pour ça, mais pour moi, le rétablissement est fait avec cette personne. Maintenant, c'est simplement du maintien. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Namur]

Dans son discours, la coach bruxelloise décrit également ce qu'elle considère être une action de réaffiliation sociale réussie. Elle ajoute une nouvelle dimension à celles déjà évoquées par les autres coachs qui est l'auto-gestion, autrement dit l'appropriation, par les résidents, de l'activité mise en place. Là encore, cette idée renvoie à une certaine vision de l'autonomie qui ne correspond pas nécessairement à la sortie du dispositif d'accompagnement mais plutôt à une forme d'empowerment collectif des personnes concernées.

« Pour moi on ne s'en rend pas encore tout à fait compte mais il y a un de nos ateliers qui est déjà réussi. Enfin pour moi il y en a un où on peut faire check franchement c'est réussi. C'est l'atelier d'écriture qui avait déjà commencé 6 mois avant nous avec X1 qui avait continué ici. Cet atelier maintenant il est quasiment en auto-gestion voir même de temps en temps en auto-gestion à un groupe tout à fait mixte ; de locataires, de personnes qui n'ont rien avoir. Avec des interactions complètement géniales, là pour moi c'est une réussite. Ça veut dire qu'on a aidé à créer quelque chose puis on peut laisser faire et 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 : mettre en place quelque chose qui créé du lien et qui se pérennise sans nous. »

Si l'exemple donné par la coach bruxelloise concerne le collectif, cette dernière effectue le même constat en matière d'accompagnement individuel :

« Je pense qu'au niveau du suivi plus individuel, au niveau d'une personne, c'est ça aussi. Si à un moment donné, je me rends compte qu'une des personnes qu'on accompagne continue à aller voir tel lieu ou telle autre personne qu'elle a rencontrée via nos activités. Si elle le fait sans nous et que c'est chouette ce qui se passe entre eux, alors selon moi, là, c'est gagné. Ça veut dire qu'on a gagné en autonomie. Par exemple, si la personne est allée à la salle de sport toute seule plusieurs après qu'on y soit allé deux fois ou trois fois avec elle avant, bah en fait ça veut dire que c'est bon. » [Extrait d'entretien, coach affiliation sociale, Bruxelles]

L'ensemble de ces témoignages permet de dégager les indicateurs d'une affiliation sociale réussie : 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. Dans la partie théorique de ce rapport, nous indiquions déjà que le concept de réaffiliation sociale était difficile à définir et donc difficile à mesurer. Les témoignages des travailleurs sociaux vont dans le même sens. Il est certes possible de mettre en évidence des indicateurs concernant la richesse des liens sociaux, des activités culturelles, de loisir ou encore concernant le niveau d'insertion professionnelle comme en témoigne le contenu des questionnaires administrés aux bénéficiaires en début et en fin de projet. Cela dit, ces indicateurs n'offrent qu'une vision limitée de ce que recouvre réellement la réaffiliation sociale qui, rappelons-le, doit être appréhendée comme un processus et non comme un état. En cela elle peut difficilement faire l'objet d'une 'photographie' à un instant T – et à quel moment cette photographie devrait-elle être effectuée sachant qu'il est difficile de déterminer quand l'accompagnement prend fin ? – de plus, elle s'inscrit sur un temps long, qu'on ne peut pas résumer au franchissement d'étapes successives.

Or, il s'avère qu'une expérimentation, par définition, est circonscrite dans le temps. C'est d'ailleurs sur ce principe que repose notre méthodologie qui propose une mesure en début de projet et en fin de projet. Qui plus est, la situation de crise liée à la pandémie de covid-19 est venue réduire le temps

alloué à l'action ce qui complexifie encore davantage la mesure de son efficacité. Une temporalité longue est très souvent considérée par les travailleurs sociaux comme indispensable à la mise en œuvre de pratiques professionnelles permettant de créer une relation de confiance, non surplombante, avec les résidents. Dès lors, nous pouvons questionner la portée de l'évaluation d'un accompagnement expérimenté durant une année et demi dont l'impact sur la vie des bénéficiaires pourrait se faire sentir sur un temps beaucoup plus long (et pour lequel il est d'ailleurs difficile, voire impossible, d'estimer la durée idéale).

Enfin et de manière plus globale, il convient de s'interroger sur les limites de la logique de « l'evidence based practice » lorsqu'il s'agit de considérer l'efficacité de ce type de travail social basé sur des pratiques prudentielles¹³² et donc non prévisibles. Ainsi, les sociologues Florent Champy et Marc-Olivier Deplaude mettent en garde, en parlant des professions dans leur ensemble, contre « *la tentation de prétendre à l'objectivité pour augmenter leur autorité et la légitimité des avantages qui leur étant accordés* ». Ils poursuivent : « *cette stratégie, qui fausse la représentation du travail professionnel, a eu pour inconvénients majeurs la non-reconnaissance des difficultés du travail dans les situations d'incertitude où la prudence est requise, et la vulnérabilité des professionnels aux injonctions à l'objectivité, à la performance et à la prévisibilité de leur travail. Pris au piège de leur propre rhétorique, les professionnels sont sommés de rendre des comptes selon des modalités inadaptées à la nature de leur activité. L'attente croissante d'objectivité qu'ils ont alimentée renforce l'idée qu'il faut mieux contrôler leurs pratiques afin d'en réduire la diversité, devenue impossible à justifier.* »¹³³ Aussi, dans un cadre professionnel marqué par une forte incertitude comme c'est le cas pour les coachs en affiliation sociale, le fait de tenter de donner à l'activité une dimension scientifique de plus en plus marquée apparaît contre-productif au regard de la « prudence » que nécessite l'accompagnement.

Le fait que l'approche du housing first soit une 'pratique fondée sur des preuves', n'implique pas que le travail social mené au sein du dispositif soit contraint d'obéir à la même représentation scientifique pour asseoir sa légitimité. En effet, dans l'ouvrage collectif intitulé « Le travail social sous l'œil de la prudence », dirigé par Marc-Henry Soulet, Florence Champy souligne qu'il est impossible, pour les travailleurs sociaux, de faire la preuve du caractère scientifique de leurs décisions notamment car cela est en partie incompatible avec leurs activités prudentielles mais aussi parce que le travail social s'appuie sur des savoirs moins stables que ceux qui ont permis les progrès de la biomédecine depuis le début du XXème siècle (sachant que l'evidence based practice est inspirée de l'evidence based medicine)¹³⁴.

¹³² Le concept de « prudence » appliqué au travail du coach en affiliation sociale est explicité en détail dans le point 2.2 « Quelles particularités pour le métier de coach affiliation sociale ? » du chapitre 3 « La mise en œuvre de l'affiliation sociale au sein des différents projets », de la première partie du rapport.

¹³³ CHAMPY, F. & DEPLAUDE, M-O. (2015). Comment parler des professions ? Sagesse pratique, vulnérabilités et protections professionnelles, *La vie des idées*.

¹³⁴ Florent CHAMPY. (2019). Sociologie de la prudence et travail social : une rencontre prometteuse. Kuehni Morgane. Le travail social sous l'œil de la prudence, Schwabe Verlag, p.36.

Conclusion de la partie 3

L'implémentation du dispositif réaffiliation sociale au sein du housing first implique de développer de nouvelles pratiques de travail social. Ces dernières font écho à l'approche innovante déjà développée au sein du housing first dans la mesure où le nouvel accompagnement se veut non contraignant (le résident n'est pas obligé de l'accepter) et, dans un idéal, non limité dans le temps (même si le cadre de l'expérimentation entre en contradiction avec ce principe en imposant un début et une fin). Cela dit, les actions menées par les coachs présentent aussi des singularités qui les distinguent clairement de celles menées par l'équipe logement. Elles ne portent pas directement sur les aspects matériels liés au logement même si elles impactent plus ou moins directement ces aspects. Leurs contours sont plus flous car fortement dépendants de la complexité du réel et des spécificités de chaque résident (de leurs parcours, de leurs limites, de leurs désirs). Leur contenu se construit dans la concertation, avec les bénéficiaires bien entendu mais également avec les autres travailleurs sociaux du housing first et encore plus largement, avec des partenaires extérieurs appartenant ou non au secteur du sans-abrisme.

L'on peut observer que les actions en réaffiliation sociale interviennent à trois niveaux : au niveau des personnes, au niveau du collectif, au niveau de l'institution qui porte le projet et au niveau du territoire. Au sein de ces différents niveaux, les coachs possèdent trois types d'interlocuteurs que leurs actions ont vocation à impacter : en premier lieu les résidents qui sont au cœur de l'intervention ; en second lieu les équipes housing first qui constituent des soutiens indispensables tant dans l'action que dans la réflexion sur l'action ; en dernier lieu les institutions et associations partenaires qui sont des supports, des tremplins, des multiplicateurs d'impacts, à condition d'avoir été préparés à jouer ce rôle.

La mission de réaffiliation comporte donc une multitude de facettes et s'il semble maladroit de les enfermer dans des normes de fonctionnement trop strictes, il reste important de mettre en place des cadres destinés à guider l'action à la fois pour assurer la qualité de l'accompagnement et pour éviter le surmenage des travailleurs sociaux impliqués. Dans cette perspective, les configurations organisationnelles des différents projets ont un rôle central à jouer. Il est à noter que la présente évaluation n'a jamais eu vocation à effectuer des comparaisons et des hiérarchies entre les options prises par les uns et les autres. L'objectif a plutôt été de dégager les différentes façons de faire de l'affiliation sociale en s'appuyant sur des contextes organisationnels spécifiques tout en pointant les atouts et les limites de chacun. L'analyse des projets flamands, bruxellois et wallons a fait ressortir deux grands modèles de fonctionnement : un modèle basé sur la complémentarité au sein duquel les coachs logement et les coachs en réaffiliation sociale interviennent de concert, sur un mode d'interdépendance, et un modèle basé sur le partenariat dans lequel les coachs en réaffiliation sociale mènent des actions dissociées de celles de l'équipe logement et deviennent ainsi des partenaires dans le cadre d'un accompagnement holistique. Tout opérateur souhaitant implémenter un accompagnement réaffiliation sociale a donc le choix de s'inscrire dans un modèle ou dans un autre en fonction de ses objectifs, de ses limites, des caractéristiques de son organisation. La réaffiliation sociale doit donc être pensée et réfléchie au pluriel.

Des recommandations globales ont également émergé de l'analyse du terrain. Les coachs, pour définir au mieux les contours de leur mission, doivent être intégrés à des instances de délibération collectives avec leurs pairs, avec les autres travailleurs sociaux, avec les coordinateurs. Il s'agit tout à la fois de préciser les pratiques, de fixer leurs limites, de s'accorder avec l'existant et de capitaliser l'expérience acquise afin de formaliser et de pérenniser les actions visant la réaffiliation. Le coach n'est pas seul à porter la responsabilité de la réaffiliation sociale des résidents. Il s'inscrit dans un réseau d'acteur au sein duquel chacun à un rôle à jouer.

Pour conclure, quelques traits saillants du
rapport¹³⁵

¹³⁵ Ce point conclusif reprend différentes parties du rapport de recherche.

Le housing first, terreau idéal pour un accompagnement visant la réaffiliation sociale

Le modèle Housing First est née d'un constat général : les personnes sans-abris 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 logement d'abord. 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-abris, 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. 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 sociales 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).

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

Evaluer l'expérimentation réaffiliation sociale s'est avérée particulièrement ardue. 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.

Les domaines de vie investis par les coachs en réaffiliation sociale

Les données chiffrées ont tout de même 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, 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 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.

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 du tissu social, professionnel et culturel local aux caractéristiques de ce public qui ne porte pas que des stigmates mais qui présente aussi de nombreux talents.

Ce que l'accompagnement réaffiliation sociale fait 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 dimensions¹³⁶ : 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 coaches, 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. L'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.

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

¹³⁶ BACQUÉ, M-H., BIEWENER, C. (2013). *L'Empowerment, une pratique émancipatrice ?*, Paris, La Découverte, coll. Poche, 175 p.

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.

Une conjoncture compliquée qui a révélé toute la créativité des travailleurs sociaux

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 de 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 termes 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.

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 ? 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-abris, 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.

Bibliographie

- AGAMBEN, G. (2014). *Qu'est-ce qu'un dispositif?*, Paris, Payot & Rivages.
- ALBEROLA, É. & DUBÉCHOT, P. (2012). « La notion d'autonomie dans le travail social : L'exemple du RMI/RSA ». *Vie sociale*, 1(1), pp. 145-156, [En ligne], consulté le 25 juin 2021, URL : <https://doi.org/10.3917/vsoc.121.0145>
- BACQUÉ, M-H., BIEWENER, C. (2013). *L'Empowerment, une pratique émancipatrice ?*, Paris, La Découverte, coll. Poche, 175 p.
- BARIBEAU, C. & ROYER, C. (2012). L'entretien individuel en recherche qualitative : usages et modes de présentation dans la Revue des sciences de l'éducation. *Revue des sciences de l'éducation*, 38(1), 23–45.
- BEAL, A. (2016). *Pauvreté, (non-) recours aux droits sociaux et représentations sociales*. Thèse de doctorat sous la direction de KALAMPALIKIS, N. Psychologie, Lyon, p.20.
- BOLTANSKI, L & CHIAPELLO, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 843 p.
- BONNETIER, C., JANSSENS, L., WAGENER, M. « Rapport d'évaluation – Analyse des impacts de MIRIAM 2.0 au regard de son contexte organisationnel et territorial », Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, État et Société (CIRTES), SPP-IS.
- BROTCORNE, P & VENDRAMIN, P. (2021). « Une société en ligne productrice d'exclusion ? », *Sociétés en changement*, lacchos, UCLouvain, n°11.
- BUXANT C., BROSIUS C., LELUBRE M. ET LIAGRE R., « Chapitre 4 Housing First Belgium : Implémentation de pratiques innovantes dans la lutte contre le sans-abrisme : défis et perspectives », *Pauvreté en Belgique : Annuaire 2016*, 2016, pp. 169-187
- BUXANT, C., BROSIUS, C., LELUBRE, M. & LIAGRE, R. (2016). *Osons le Housing First ! Manuel de recommandations pour les opérateurs de terrain*. Bruxelles : Housing first Belgium.
- BUXANT, C. (2018). « Housing First : une invitation à envisager la fin du sans-abrisme », *Vie sociale*, vol. 23-24, no. 3-4.,
- CALLON M., LHOMME R., FLEURY J. (1999), « Pour une sociologie de la traduction en innovation », *Recherche & Formation*, n°31, p. 113-126.
- CARREL, M. & ROSENBERG, S. (2014). L'empowerment et le travail social sont-ils compatibles en France ?. *Recherche sociale*, 209, 25-35.
- CASTEL R. (1990). « Le roman de la désaffiliation : A propos de Tristan et Iseut », in *Le Débat*, vol. 61, n°4, pp.155-167.
- CASTEL R. (1994). *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris : Fayard.
- CHAMPY, F. & DEPLAUDE, M-O. (2015). Comment parler des professions ? Sagesse pratique, vulnérabilités et protections professionnelles, *La vie des idées*.
- CHAMPY, F. (2019). Sociologie de la prudence et travail social : une rencontre prometteuse. Kuehni Morgane. Le travail social sous l'œil de la prudence, Schwabe Verlag, pp.27-46.
- CHAMPY, F. (2017). « Décrire des activités prudentielles pour aider à les réhabiliter ? Enjeux théoriques et pratiques d'enquêtes qualitatives sur la prise en charge de malades précaires dans les permanences d'accès aux soins de santé en France », *Recherches qualitatives*, Vol. 36(2), pp. 153-172.
- CHOPPIN, K & GARDELLA, E. (dir.) (2013). *Les sciences sociales et le sans-abrisme. Recension bibliographique de langue française. 1987-2012*, Saint-Étienne, PUSE, p.157-235.
- DAMON J., « « Désocialisés » et « désaffiliés » : Remarques à partir du cas des SDF », *Les Cahiers français*, n° 314, 2003, p.62
- DE CERTEAU, M. (1980) *L'Invention du quotidien*, Paris, Union générale d'éditions, 374p.
- DE JOUVENEL H. (2004), *Invitation à la prospective/An Invitation to Foresight*, Paris, Futuribles Perspectives, 2004.
- FASSIN, D. (2010), *La raison humanitaire. Une histoire morale du temps présent*, Paris, Le Seuil, Gallimard.
- FIRDION, J-M., MARPSAT M. ET BOZON M., « Est-il légitime de mener des enquêtes statistiques auprès des sans-domiciles ? une question éthique et scientifique. » In *Revue française des affaires sociales*. n°2-3, P.P. 29-51, 1995
- FRANSSSEN, A. (2003). « Le sujet au cœur de la question sociale », *La revue nouvelle*, vol.117, n°12.
- FRASER, N., *Qu'est-ce que la justice sociale ? Reconnaissance et redistribution*, Paris, La Découverte, 2011(2005).
- GARDELLA, E., (2019). « Comprendre le refus de l'hébergement d'urgence par les sans-abri », *Métropolitiques*.
- GARDELLA, E (2017). « Sociologie de la réflexivité dans la relation d'assistance. Le cas de l'urgence sociale », *Sociologie du travail*, Vol. 59 - n° 3. [En ligne]. Consulté le 17 juillet 2021
- GARDELLA, E, & ARNAUD, A. (2018). « *Le sans-abrisme comme épreuves d'habiter. Caractériser statistiquement et expliquer qualitativement le non-recours aux hébergements sociaux* », Rapport de recherche, Observatoire du Samusocial de Paris, 214p.
- GARDELLA, E. (2017). « Sociologie de la réflexivité dans la relation d'assistance. Le cas de l'urgence sociale », *Sociologie du travail*, Vol. 59 - n° 3, [En ligne], consulté le 25 juin 2021.
- GOFFMAN, E. (1975). *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*, coll. Le Sens commun, Éditions de Minuit, 180p.
- HEINICH, N., *L'épreuve de la grandeur – Prix littéraires et reconnaissance*, Paris, La Découverte, p. 179, 1999
- HONNETH, A. (2004), « La théorie de la reconnaissance : une esquisse », *Revue du MAUSS*, vol. no 23, no. 1, pp. 133-136.
- KAUFMANN, V, RAVALET, E, DUPUIS, E. (2015). *Mobilité et motilité : mode d'emploi*, Editions Alphil. Presses universitaires suisses, Neuchâtel.
- KUEHNI, M. (dir.) (2020). *Le travail social sous l'œil de la prudence*, Lausanne, EESP, p.16.
- La Strada, (2018). « 5 ans de Housing First en Région de Bruxelles-Capitale ».
- LANZARO, M. (2014). « L'accès au logement des personnes hébergées : du droit à la sécurisation des Parcours », *La vie des idées*.
- LELUBRE, M. (2013). *Un logement pour les sans-abri ? La nouvelle dynamique des dispositifs d'accompagnement social en logement*, Editions du Basson.

- LEMIEUX, C. (2009). *Le devoir et la grâce*, Economica, Paris. Cité par GARDELLA, E, & ARNAUD, A. (2008), « Le sans-abrisme comme épreuves d'habiter. Caractériser statistiquement et expliquer qualitativement le non-recours aux hébergements sociaux », Rapport de recherche, Observatoire du Samusocial de Paris, p.83.
- LEROUX, N. (2008). « Qu'est-ce qu'habiter ? Les enjeux de l'habiter pour la réinsertion », *VST - Vie sociale et traitements*, vol. 97, no. 1.
- LÉVY J. (2021). *Les "grands exclus" : une catégorie d'exceptions. Évolutions du traitement politique des sans-abri chroniques en France depuis les années 1980*, Science politique. Université Grenoble Alpes.
- LINHART, D. (2011), « Une précarisation subjective du travail ? », *Annales des Mines – Réalités industrielles*, p. 27-34.
- MARTUCCELLI, D. (2006). *Forgé par l'épreuve*, Armand Colin, Paris, 480 p.
- 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.
- NZIGIYE, J-M. (2019). *Analyse organisationnelle du réseau Housing first Liège dans sa mission d'éradiquer le sans-abrisme. Evaluation in itinere d'une politique publique*. Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication, Université catholique de Louvain.
- PAUGAM S. (2006). « L'épreuve du chômage: une rupture cumulative des liens sociaux? », *Revue européenne des sciences sociales*.
- PAUGAM, S., DUVOUX, N. (2013). *La régulation des pauvres*. Paris, Presses Universitaires de France, p.72.
- PAUL, M. (2009). Accompagnement. *Recherche & formation*, n°62, pp. 91-108.
- PICHON, P & JOUVE, E. (2015). « Le chez-soi, le soi, le soin. L'expérience limite des personnes sans domicile fixe comme modèle de compréhension de la vulnérabilité sanitaire ». *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°110, p.48.
- PICHON, P. (2014). « Sortir de la rue : Question de recherche et enjeu d'action ». *Sociographe*, 48, 79-90.
- PICHON, P., JOUVE, E., CHOPPIN, K. et GRAND, D. (2010). *Sortir de la rue : les conditions de l'accès au chez soi*, rapport pour la DGCS.
- Plan fédéral de lutte contre la pauvreté, 2012
- PLEACE, N. (2011). *Housing First Guide Europe*, Feantsa.
- PLEACE, N., & QUILGARS, D. J, (2015). "Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review" DIHAL : Delegation Interministerielle a L'hebergement et a L'accès au logement.
- RAVON, B. & VIDAL-NAQUET, P. (2018). Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'exemple du travail social. *Rhizome*, 67, p.74-81.
- RENÉ J-F. & DUVAL M. (2008) « Les pratiques d'affiliation dans les Auberges du coeur au Québec : partir de soi pour s'inscrire dans le monde », *Sociétés et jeunesse en difficulté*, n°6.
- SEN, A. (2012). *L'idée de justice*, Paris :Flammarion.
- THOMAS, H. (2010). *Les vulnérables. La démocratie contre les pauvres*. Bellecombe-en-Bauges, Éditions du Croquant.