

# PROJETS TRONE 101 & CORHAY

RAPPORT D'ACTIVITÉS  
2021

SERVICE DE GUIDANCE PSYCHOSOCIALE À DOMICILE FAMI-HOME asbl  
DIENST VOOR BEGELEID WONEN FAMI-HOME vzw  
&  
CENTRE D'ACCUEIL D'URGENCE ARIANE asbl  
CENTRUM VOOR DRINGEND ONTHAAL ARIANE vzw

FAMI-HOME ☞ Quai du Hainaut 29/7 Heenegouwenkaai  
1080 Molenbeek  
T: 02 512 06 73  
servicesocial@famihome.be | <http://www.famihome.be>  
N°BCE : 0451615568 | N° agrément : CSAD/GAD/005

CENTRE ARIANE ☞ Avenue du Pont de Luttre 132 Luttrebruglaan,  
1190 Forest | Vorst  
T: 02/346.66.60 | F: 02/346.52.50  
equipe@centreariane.be  
N°BCE : 447772289 | N° agrément : CSAB/ASU/001

## TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION .....	3
Les objectifs généraux de l'appel à projets .....	4
Public-cible visé dans l'appel à projets .....	4
Le projet Trône 101 .....	5
Présentation des projets Trône 101 & Corhay .....	6
Les partenaires et leur rôle.....	7
Pour Trône 101.....	7
Pour Corhay .....	8
Protocole d'accord et modalités d'attribution .....	9
Pour Trône 101.....	9
Pour Corhay .....	10
Nos moyens pour l'accompagnement.....	11
Données démographiques .....	14
Données d'occupation.....	17
Données sur les dispositifs d'accompagnement .....	20
L'accompagnement psychosocial.....	20
L'accompagnement logistique.....	23
Les comités d'accompagnement .....	25
CONCLUSIONS .....	27

## INTRODUCTION

Ce rapport a pour objet de présenter nos activités pour l'année 2021 concernant un projet partenarial dénommé « Trône 101 ». Il s'agit d'un dispositif de remise en logement de publics sans abri à Bruxelles.

Nous commencerons par présenter les grandes lignes de l'appel à projet et le cahier des charges.

Nous poursuivrons avec une présentation plus détaillée de notre projet, de ses partenaires et de nos moyens d'action.

Nous terminerons avec une partie consacrée aux données chiffrées que nous avons collectées : données démographiques, données sur les occupations et enfin les données sur nos interventions.

Ainsi, « Le 07/07/2020, le Gouvernement Bruxellois a dégagé, dans le cadre du Plan de Relance et de Redéploiement (PRR), une enveloppe de € 2,5 millions visant à soutenir la mise en place de dispositifs permettant de trouver à brève échéance, des solutions de relogement pour les personnes sans abri accueillies provisoirement dans les dispositifs mis en place dans le cadre de la crise Covid-19. Ce montant permet de couvrir la mise à disposition des espaces de logement ainsi que leur mise aux normes, leur aménagement et l'accompagnement psychosocial des personnes accompagnées. Du 01/06/20 au 15/09/20, une mission de prospection et captation de logements et sites vacants a été confiée par le Ministre de l'action sociale Alain Maron et la secrétaire d'Etat au logement Nawal Ben Hamou à Sohonet et Bruss'help. Celle-ci a abouti à la constitution d'un portefeuille de logements accessibles à des personnes sans abri pour une durée courte ou à plus long terme. »<sup>1</sup> Six projets étaient proposés dans l'appel à projet, dont celui de Trône 101.

---

<sup>1</sup> Extrait du Cahier spécial des charge – Appel à projet, « Accompagnement en/au (re)logement des personnes sans-abri issues des dispositifs d'urgence et de crise Covid-19 – Plan de Relance et de Redéploiement », Bruss'help.brussels, p2

## Les objectifs généraux de l'appel à projets<sup>2</sup>

1. Améliorer l'accompagnement des personnes vers le logement, prévenir les ruptures de prise en charge consécutives, préparer le post-hébergement ou la sortie d'institution ;
2. Faire évoluer l'offre d'accompagnement, développer de nouvelles méthodes et pratiques d'intervention sociale, idéalement en offrant une approche globale et en intégrant une dimension de partage d'expertise interinstitutionnelle et partenariale dans la proposition de projet ;
3. Faire évoluer l'offre d'hébergement de transit, de logement accompagné, et de dispositifs facilitant l'accès au logement de droit commun ;
4. A partir des projets soutenus, organiser l'évaluation et la capitalisation des bonnes pratiques dans un objectif de modélisation, et contribuer ainsi à faire évoluer les politiques régionales de réinsertion des personnes sans abri.

## Public-cible visé dans l'appel à projets<sup>3</sup>

Cet appel vise le développement de solutions nouvelles d'accompagnement de publics sans abri ou mal logés, notamment ceux qui sont temporairement accueillis dans les dispositifs temporaires d'hébergement organisés dans des hôtels. L'accompagnement devra consister à faciliter l'accès aux services de droit commun (adresse de référence, soins, RIS, logement, etc.), tout particulièrement pour les profils suivants avec droits réactivés ou ré-activables :

1. Les personnes en grande exclusion hébergées en dispositifs de crise Covid-19 qui présentent des troubles de santé mentale ;
2. Les femmes victimes de violence n'entrant pas dans les critères d'accès aux dispositifs d'accueil de victimes de violence familiale et conjugale ;
3. Les jeunes en errance qui cumulent divers types de vulnérabilités : ruptures familiales, difficultés d'insertion sociale et professionnelle, difficultés de santé, addictions, exclusions liées au logement (jeune vivant en squat, en habitat précaire) identifiées par les dispositifs de jour et de nuit.
4. Les personnes sans-abri ou mal logées vieillissantes ou identifiées autrement comme vulnérables par les dispositifs d'urgence de jour et de nuit.

---

<sup>2</sup> Idem, p3

<sup>3</sup> Idem, p3

## Le projet Trône 101<sup>4</sup>

Offre de 5 logements de transit<sup>5</sup> :

- 1 appartement 3 chambres,
- 1 appartement 2 chambres,
- 1 appartement 1 chambre,
- 2 studios.

Le projet s'inscrit dans un partenariat entre la Commune d'Ixelles, le CPAS d'Ixelles et l' AIS Habitat et Rénovation. Un nombre de critères doivent être pris en compte pour pouvoir bénéficier de ces logements : provenir du plan « hôtels », être inscrit au CPAS d'Ixelles, disposer de revenus et de droits permettant une perspective de relogement, pas de colocation. Il y a un loyer (charges comprises) à payer : 428 € pour un studio, 507 € pour un appartement 1 chambre, 600 € pour un appartement 2 chambres, 720 € pour l'appartement 3 chambres.

---

<sup>4</sup> Extrait du Cahier spécial des charge – Appel à projet, « Accompagnement en/au (re)logement des personnes sans-abri issues des dispositifs d'urgence et de crise Covid-19 – Plan de Relance et de Redéploiement », Bruss'help.brussels, p10

<sup>5</sup> Le logement de transit est une formule proposée par les Agences Immobilière Sociale. Il s'agit d'un logement d'insertion qui donne lieu à la signature d'une convention d'occupation temporaire généralement mensuelle et renouvelable à concurrence de 18 mois maximum. Au-delà de cette durée, le locataire doit libérer le logement ou dans certain cas, peut demander de commuer sa convention d'occupation en un bail classique et rester durablement dans son logement. Dans le dispositif Trône, le glissement vers un bail classique n'est pas permis.

## Présentation des projets Trône 101 & Corhay



Trône, Studio RDC, photo de Fami-Home

Nous avons postulé conjointement avec *l'asbl Centre d'accueil d'urgence Ariane (plus communément appelée « Centre Ariane »)* pour le projet Trône 101.

Nous avons pour objectif commun d'œuvrer à la remise en logement des personnes hébergées au Centre Ariane ou dans un des centres d'urgence, avec une *guidance psychosociale à domicile (GAD)* et *un accompagnement logistique et technique (ALT)* autour de l'installation et du maintien en logement, de la remise en ordre administrative et financière et de l'acquisition d'apprentissages suffisants

pour permettre à la personne de poursuivre son projet de vie de façon autonome, stable et durable.

Très vite, nous avons annexé deux logements de transit supplémentaires que nous avons obtenus via notre partenaire de longue date, l' AIS « Logement Pour Tous », qui pouvait mettre temporairement à disposition ces logements en attente de travaux d'envergure. C'est ce que nous appelons *le site Corhay*



Corhay, photo de Fami-Home

## Les partenaires et leur rôle

### Pour Trône 101

**Le CPAS d'Ixelles** assure un rôle de soutien et d'accompagnement de leurs bénéficiaires. En outre, il veille à faciliter l'ouverture ou le maintien des droits au RIS par l'intermédiaire d'un assistant social affecté spécifiquement sur ce projet via la cellule logement.

**La commune d'Ixelles** est propriétaire du bâtiment et le donne en gestion à l' AIS Habitat et Rénovation.

**L' AIS habitat et rénovation** assure sa mission de gestion locative et de bailleur social en étroite collaboration avec les différents partenaires du projet.

Agréé comme Agence Immobilière Sociale par le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, secteur logement.

**Le Centre Ariane** Le Centre Ariane apporte un appui logistique et technique autour de l'entrée en logement et tout au long de l'occupation de tous les locataires du projet Trône 101.

Agréé par la COCOM en tant que centre d'hébergement d'urgence, secteur de l'aide aux personnes sans abri.

**Fami-Home** assure l'accompagnement psychosocial à domicile spécifique lié aux problématiques de sortie de rue. Cet accompagnement durera au moins aussi longtemps que l'occupation du logement.

Fami-Home, en collaboration avec le CPAS d'Ixelles, devra accompagner les intéressés dans la recherche d'un logement durable. Fami-Home assure également la coordination de l'accompagnement entre les différents partenaires de services envoyeurs (qu'il s'agisse du CPAS, du Centre Ariane ou du gestionnaire locatif de l' AIS) et la coordination du réseau de services qui travaillent autour de la situation de la personne ou de la famille, toujours en présence de celle-ci et en étroite collaboration. Agréée par la COCOM depuis 2002 en tant que service de guidance psychosociale à domicile.

Agréée par le MRBC depuis 2009 en tant qu'association œuvrant à l'insertion par le logement (AIPL) pour ses projets d'accès direct de la rue à un habitat solidaire.

*Bruss'Help* coordonne la prise en charge des personnes par les opérateurs de l'accompagnement psychosocial et logistique agréés par la COCOM et spécialisés dans l'accompagnement de personnes sans abri.

### Pour Corhay

*L'AIS logement pour tous* assure sa mission de gestion locative et de bailleur social en étroite collaboration avec les différents partenaires du projet.

Agréée comme Agence Immobilière Sociale par le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, secteur logement.

Et toujours *Fami-Home* et le *Centre Ariane* avec les mêmes fonctions que pour le projet Trône 101 et sous la supervision de *Bruss'help*.

## Protocole d'accord et modalités d'attribution<sup>6</sup>

### Pour Trône 101

Cinq logements de transit sont mis en priorité à disposition d'un public sans abri. Les occupants de ces logements bénéficient d'un accompagnement psychosocial spécifique de la part d'un opérateur spécialisé financé par la COCOM, en l'occurrence, Fami-Home.

Un Comité d'Accompagnement, dénommé « Codac », est composé de représentants du CPAS, de la Commune d'Ixelles, de l' AIS, de Bruss'help et de l'opérateur psychosocial.

#### *Missions d'accompagnement :*

- Se réunir régulièrement pour assurer sur le terrain et en continu la transversalité des trajectoires individuelles et collectives des locataires ;
- Assurer la fluidité de la transmission des informations ;
- Mener une veille continue de la bonne évolution du projet et en établir un rapport au Comité de Pilotage, composé de la Commune d'Ixelles, du CPAS et de l' AIS ;
- Proposer au Comité de Pilotage d'éventuelles mesures de réorientation ou toute autre mesure préventive à adopter, le cas échéant.

#### *Missions d'attribution :*

- Se prononcer sur les admissions et les éventuelles prolongations de séjour
- Vérifier les conditions d'admissibilité des candidats ;
- S'assurer que la composition du ménage est en adéquation avec la typologie du logement ;
- S'assurer qu'il n'y a pas de colocation ;
- Accorder une attention particulière à la diversité / mixité des profils, permettant, avec l'accompagnement ad hoc, une cohabitation harmonieuse ;
- Se prononcer sur les sanctions en cas de non-respect par le locataire de sa convention d'occupation.

Bruss'help détient un accès prioritaire sur les 5 logements susmentionnés et dispose de 10 Jours ouvrables pour proposer un / des candidat(s) remplissant les conditions ci-dessous.

---

<sup>6</sup> Extrait du Protocole d'accord établi le 1<sup>er</sup> octobre 2020.

À l'annonce de la vacance d'un logement, si aucun candidat ne peut être proposé par Bruss'help endéans les 10 jours ouvrables, le CPAS disposera à son tour de 10 jours ouvrables pour proposer des candidats, remplissant les mêmes conditions, via son service social. En l'absence de candidat, passé ce délai, l'AIS peut élargir la proposition du logement à son pool de partenaires ;

Pour être recevables, les candidatures doivent répondre aux conditions suivantes :

- Etre déjà inscrit au CPAS d'Ixelles ;
- Etre majeur ;
- Etre en séjour régulier ou avoir entamé une procédure de régularisation pour les personnes n'ayant pas la nationalité belge ;
- Disposer de revenus, comme isolé ou chef de ménage, au moins égaux au montant fixé par la loi instaurant le revenu d'insertion sociale et sans que ces revenus n'excèdent ceux fixés par l'arrêté de l'exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à la subsidiation des associations œuvrant à la réinsertion sociale. En tout état de cause, les ressources doivent permettre une perspective de relogement ;
- Ne pas être propriétaire ;
- La composition de ménage doit être en adéquation avec la typologie du logement ;
- Les colocations ne sont pas permises ;
- Une attention particulière sera portée à la diversité / mixité des profils, permettant, avec l'accompagnement ad hoc, une cohabitation harmonieuse.

### Pour Corhay

Sous la supervision de Bruss'help, le Centre Ariane et Fami-Home collaborent à l'orientation et l'accueil des candidats en veillant à ce qu'ils répondent aux conditions suivantes :

- Etre majeur ;
- Correspondre au Public-cible visé dans l'appel à projets;
- Etre en séjour régulier ou avoir entamé une procédure de régularisation pour les personnes n'ayant pas la nationalité belge ;
- Disposer de revenus, comme isolé ou chef de ménage, au moins égaux au montant fixé par la loi instaurant le revenu d'insertion sociale et sans que ces revenus n'excèdent ceux fixés par l'arrêté de l'exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à la subsidiation des associations œuvrant à la réinsertion sociale. En tout état de cause, les ressources doivent permettre une perspective de relogement ;

- Ne pas être propriétaire ;
- La composition de ménage doit être en adéquation avec la typologie du logement.

Les candidatures retenues sont ensuite transmises à Logement Pour Tous pour approbation.

## Nos moyens pour l'accompagnement

Afin d'assurer l'encadrement du projet et l'accompagnement des bénéficiaires,

**Fami-Home** a obtenu le financement **d'1,5 ETP travailleur social** pour accompagner les personnes dès l'introduction de leur candidature, jusqu'à leur entrée en logement, et durant toute l'occupation jusqu'à l'étape de la recherche d'un logement durable.

Concrètement, il s'agit d'un accompagnement de proximité, au sein même du domicile des personnes, avec une attention particulière portée aux difficultés psychosociales et administratives que celles-ci tentent de surmonter tant bien que mal pour se maintenir dans leur logement, ou pour apprendre à l'investir. Au fil du quotidien et des besoins, nos axes de travail porteront tantôt sur des démarches administratives et budgétaires concrètes, tantôt sur l'investissement d'un réseau social ou médical autour de la personne, ou encore sur des besoins élémentaires. L'accompagnement peut se concrétiser sous la forme d'une aide dans les démarches administratives, qui peut aller jusqu'à accompagner des personnes dans leurs déplacements pour effectuer ces démarches. Nous constatons en effet combien il est difficile de pousser la porte d'une administration, de parvenir à s'exprimer sans peur d'être jugé, de formuler la bonne demande, d'obtenir la bonne réponse, de recevoir les bonnes informations sur ses droits et obligations... Tant d'obstacles qui compliquent leur situation.

Nous accompagnons les individus dans leurs épreuves (procédure en Justice, placement des enfants, relation avec le réseau familial et social, problèmes de santé, problèmes d'assuétude, problèmes d'adaptation par manque de repères, de structure



Trône, Studio RDC, photo de Fami-Home

ou de compréhension de la langue, ...) selon ce qu'ils souhaitent. Systématiquement, nous constituons un lieu d'écoute et de soutien moral.

En cas de conflit entre le locataire et son propriétaire, nous assumons aussi le rôle de médiateur afin de les aider à trouver un terrain d'entente, mais surtout pour éviter que la situation ne s'envenime et ne débouche sur la perte du logement.

Nous procédons d'autre part à l'orientation de demandes plus spécifiques qui ne relèvent pas de notre compétence (services juridique, médical, psychologique ou de médiation de dettes, Administrateur Provisoire de Biens...)

Nous accompagnons enfin la personne dans toutes les difficultés qu'elle rencontre et qui sont liées, de près ou de loin, à la gestion de son logement (gestion budgétaire et attention particulière pour le paiement du loyer, mise en place d'une aide familiale si nécessaire, ...). Notons toutefois que notre aide à la gestion budgétaire se limite à analyser la situation financière des personnes et à leur soumettre avis et suggestions. En cette matière, nous agissons donc davantage en tant que conseiller qu'en qualité de gestionnaire des ressources de nos usagers.

La remise en logement de publics très vulnérables et issus de la rue nécessite un accompagnement psychosocial intensif et diversifié. Les travailleurs sociaux ont de nombreuses démarches à effectuer avec la personne pour mener à bien la mise en ordre administrative. Il faut aussi souvent accompagner et préparer la personne à faire face à la résurgence de vieilles dettes peu après la réinscription domiciliaire. A côté de cela, il y a tout un travail plus pédagogique à effectuer autour de la réappropriation d'un chez soi et des repères de vie liés à l'occupation de ce nouveau logement. Ce qui peut sembler évident pour un citoyen lambda, ne l'est pas forcément, voire pas du tout, pour une personne qui a vécu plusieurs mois ou années en situation de sans-abrisme.

C'est pourquoi le *Centre Ariane* bénéficie d'une subvention pour l'engagement *d'un mi-temps ouvrier* pour assurer l'encadrement logistique et technique indispensable à la bonne gestion de ce type de projet qui demande plus d'interventions que d'ordinaire.

Notre longue expérience d'accompagnement des personnes sans abri nous a permis de constater une complexification des problématiques rencontrées par ce public et dont le corollaire est un besoin accru d'accompagnement pendant et après la sortie de rue et aussi longtemps que nécessaire pour éviter toute rechute.

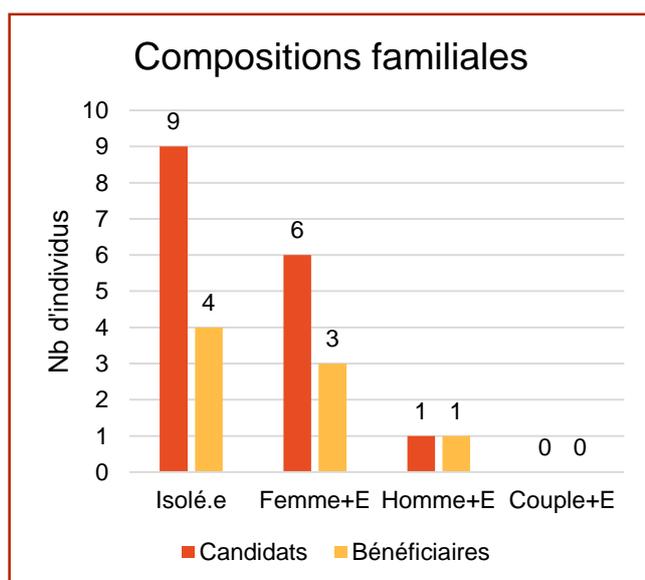
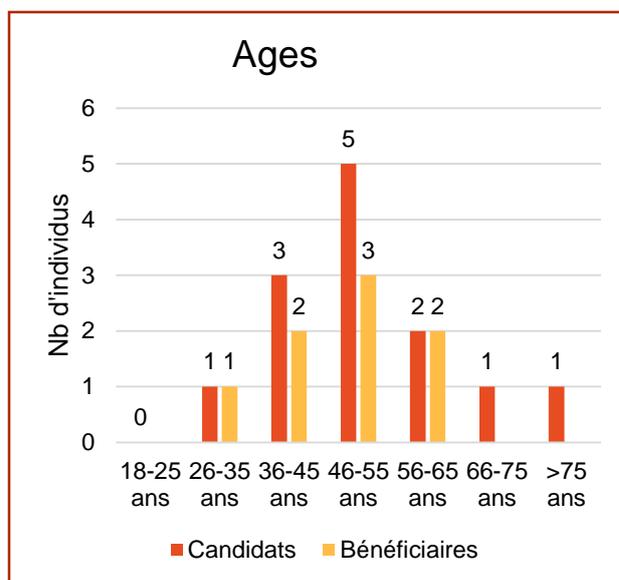
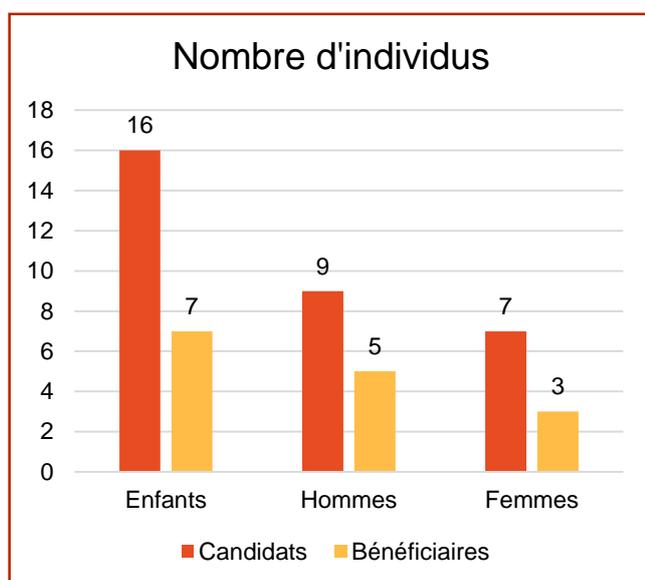
En outre, nos 22 années d'expérience d'encadrement de projet d'accès direct de la rue au logement, nous démontrent également un besoin de plus en plus important d'être accompagné/conseillé autour de l'occupation et l'entretien du logement.

Il s'agit tant d'un travail éducatif que d'une véritable aide technique abordable afin de parvenir à entretenir correctement le logement et respecter ainsi ses devoirs de locataires. Il n'est pas rare de voir des personnes se retrouver avec des frais exorbitants à leur charge ou de perdre toute leur garantie locative par négligence ou manque de moyen pour s'occuper de ce qui leur incombe. S'il existe des services d'aide familiale pour aider à ranger et nettoyer son logement, les services qui proposent d'intervenir sur le plan technique sont plus rares et très sollicités et représentent malgré tout un coût que certains ne peuvent supporter.

Le travail en partenariat pour lier ces deux types d'accompagnement (GAD et ALT) est une solution ingénieuse à plus d'un titre. Il est un fait certain que l'articulation de nos savoir-faire et de nos moyens offre une réponse globale efficace, moins coûteuse et plus rapidement opérationnelle.

## Données démographiques

Nous avons traité un total de 16 candidatures pour les 7 logements en question (15 candidatures traitées par Fami-Home et 1 candidature traitée par le CPAS d'Ixelles). Sur les 16 candidatures, 8 ont été retenues. Les tableaux ci-dessous indiquent à la fois les données pour la totalité des candidatures et celles uniquement pour les bénéficiaires (candidatures retenues). Chaque traitement a nécessité plusieurs heures de travail, des rencontres et des démarches pour aider le.la candidat.e à réunir les documents nécessaires.

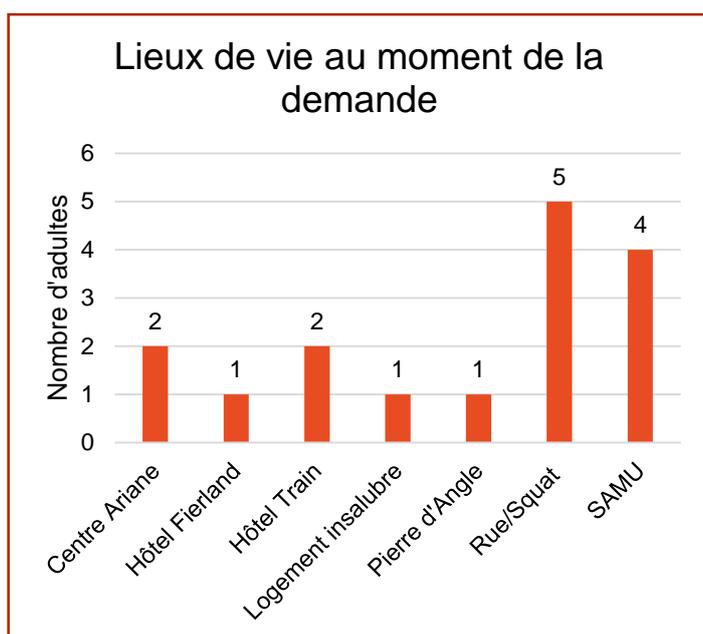


Nous relevons une majorité de ménages isolés en raison du fait que nous avons eu plus de candidatures pour les studios que pour les plus grands logements. Au démarrage du projet, nous avons fait un appel d'offre et présenté tous les candidats potentiels après traitement. Par la suite, nous avons procédé selon le principe « une place = un candidat » quitte à prendre le risque de devoir tout recommencer en cas de refus de la candidature par le Comité

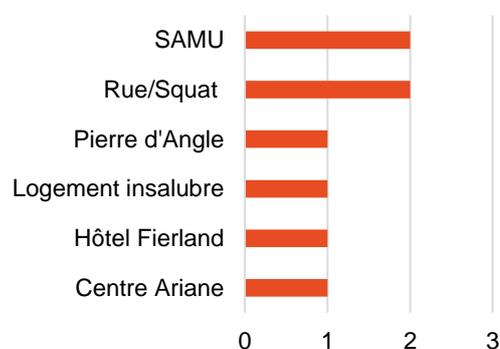
d'accompagnement (Codac). En outre, c'est le type de logement disponible qui est déterminant pour le type de ménage auquel nous pourrions nous adresser.

Notre expérience d'accompagnement nous permet de dire que nous rencontrons généralement une majorité de demandes de guidance de la part de familles monoparentales composées le plus souvent de la mère et de ses enfants.

En revanche, et selon les six dénombrements effectués par Bruss'help depuis 2008 (outil d'évaluation du nombre de personnes sans abri et mal logées à Bruxelles-Capitale), la majorité des personnes en situation de sans-abrisme sont des hommes isolés.

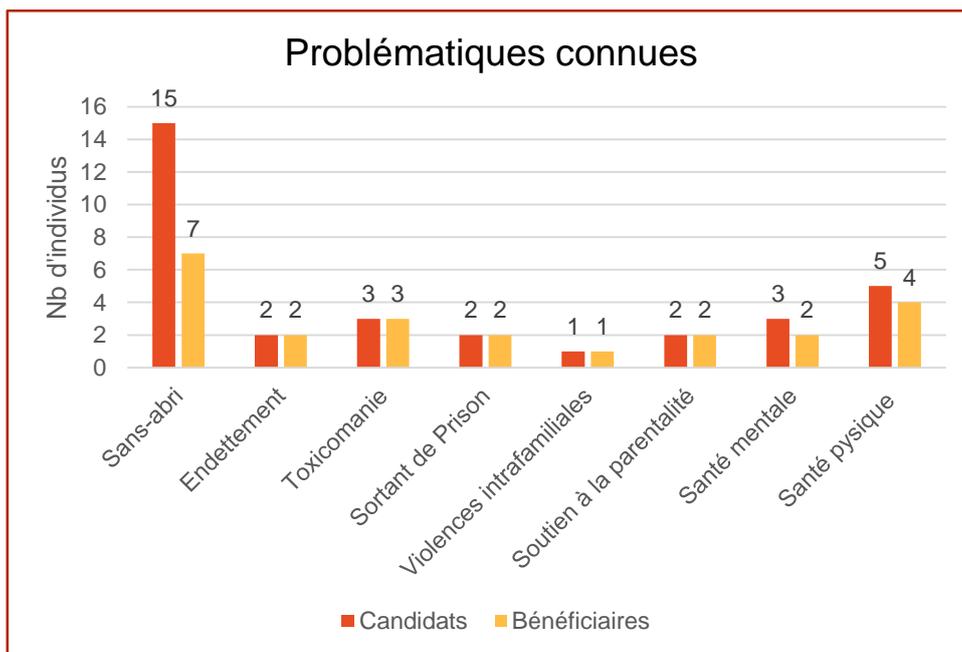
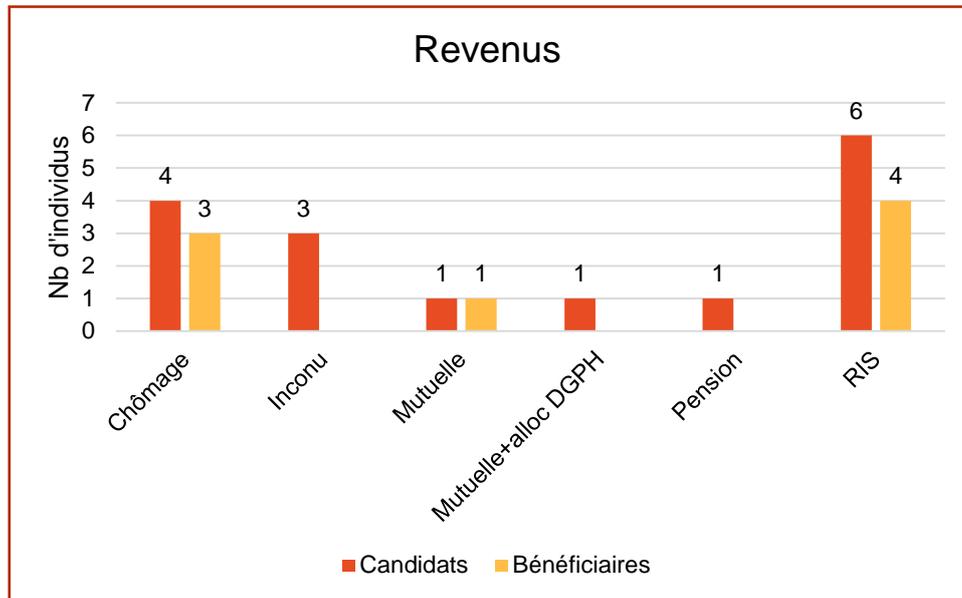


Et concernant les 8 ménages qui ont eu accès au projet :



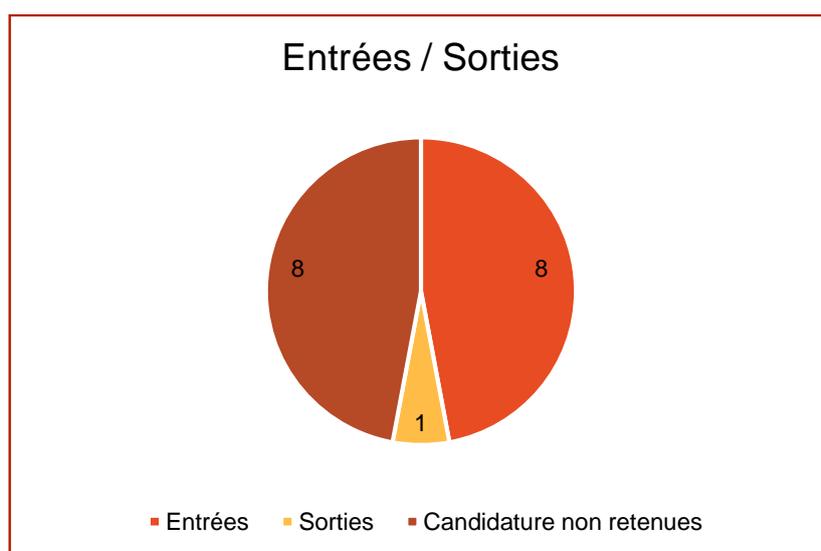
Nous constatons que les bénéficiaires proviennent bien de la rue ou d'un centre d'hébergement d'urgence et que nous avons donc respecté les critères du public cible. Concernant le ménage provenant d'un logement insalubre, il ne s'agit pas d'une candidature proposée par Fami-Home/Centre Ariane ou Bruss'help, mais d'une candidature proposée par le CPAS d'Ixelles après notre droit de priorité, tel que défini dans les modalités d'attribution (Cf. en page 9). Pour le logement 3 chambres de Trône, nous n'avons effectivement pas trouvé de famille sans abri qui soit en lien avec le CPAS d'Ixelles. Ce critère d'accès exclusif limite fortement notre possibilité de proposer des candidatures prioritaires et nous n'avons pas manqué de le souligner comme étant problématique. Nous avons depuis modifié notre modus operandi en adressant notre appel d'offre directement au service social du CPAS d'Ixelles pour qu'il nous transmettent des candidatures de personnes sans abri connues du CPAS d'Ixelles.

Pour terminer, voici un aperçu du type de revenus et des problématiques rencontrées et portées à notre connaissance.



## Données d'occupation

La durée moyenne d'occupation pour cette première année de lancement est de **5,34 mois** sachant que les premières entrées en logement ont eu lieu en février 2021 sur le site Corhay et début septembre sur le site Trône. Les 7 logements sont tous occupés au 31/12/21. Nous avons connu une seule sortie après à peine deux mois d'occupation. Il s'agit d'un homme isolé qui s'est vu proposer un logement durable de 1 chambre via l'AIS « Habitat et Rénovation » où Monsieur était déjà inscrit depuis trois ans.



Toutes les entrées se sont déroulées sans encombre. Une fois les logements meublés et prêts pour l'accueil des premiers locataires, les différentes étapes ont été gérées en parfaite collaboration entre l'AIS et les opérateurs de l'accompagnement.

De manière générale, les étapes sont les suivantes :

1. Appel à candidature auprès du Centre Ariane en priorité, ensuite auprès du secteur sans-abri ou via le CPAS d'Ixelles.
2. Rencontre entre le candidat et Fami-Home pour le traitement de la candidature. Plusieurs contacts sont alors nécessaires pour aider la personne à réunir tous les documents demandés.
3. Présentation de la candidature au comité d'attribution ou Codac pour validation.

Ces trois premières étapes prennent en générale 10 à 15 jours.

4. Transmission du dossier complet à l' AIS
5. Rencontre entre le candidat et l' AIS en présence du référent psychosocial de Fami-Home. C'est généralement à ce moment-là que la convention est signée.
6. Etat des lieux d'entrée, toujours en présence du référent de Fami-Home.

Ces trois dernières étapes se font très rapidement après la réception du dossier par l' AIS et en deux ou trois jours, la personne peut intégrer son logement.

Quant à l'unique sortie rencontrée cette année, elle s'est déroulée sans encombre et avec l'intervention du SIL pour l'aide à l'installation dans le nouveau logement. Une visite du stock de meubles a été effectuée avant que Monsieur n'intègre son nouveau logement et tout le mobilier choisi fut acheminé et installé le jour de son entrée. Notons que cet accompagnement n'a pas pris fin avec l'occupation du logement de transit et que cette personne est donc passée dans notre pôle GAD classique afin d'assurer la continuité du suivi et de poursuivre un travail de consolidation de ce que nous avons commencé à mettre en place durant les deux mois d'occupation dans le projet Trône. Il est important que l'accompagnement ne s'arrête pas de manière abrupte et que nous veillions à son maintien tant que la personne en éprouvera le besoin.

Les procédures que nous avons définies pour le traitement des candidatures ont donc été particulièrement bien respectées alors qu'il s'agissait d'un point qui nous inquiétait quelque peu. En effet, nous pensions qu'il serait difficile d'identifier des candidats potentiels, de les rencontrer, de leur demander de réunir les documents utiles et enfin d'obtenir un dossier complet à présenter au Comité dans le temps imparti de 10 jours, mais nous y sommes parvenus. Cependant, il faut mettre cela en lien avec le fait que nous avons connaissance de la vacance des logements largement avant le premier Codac. Par la suite, la candidature que nous avons traitée après la première sortie évoquée supra n'a souffert d'aucun retard et l' AIS n'a donc pas subi de vide locatif entre ces deux occupations.

Enfin nous restons sur notre réserve exprimée dès le démarrage du projet concernant la notion de logement de transit sans glissement possible vers une occupation en bail classique. Nous ne sommes pas très adeptes de ce concept qui oblige à consacrer rapidement du temps et de l'énergie pour la recherche d'un nouveau logement. La personne a à peine le temps de se poser, de remettre sa situation en ordre, de retrouver certains repères de vie, qu'elle doit déjà s'atteler à chercher un autre

logement. Le transit offre une possibilité de relogement indéniable, mais le moment de répit s'avère de courte durée avant que ne resurgisse l'inquiétude et le stress face à un marché locatif aussi peu accessible. Nous avons déjà une bonne expérience dans ce domaine et nous savons que rares sont celles et ceux qui ont pu trouver un nouveau logement avant l'issue du transit. Avec l'augmentation de la précarité faisant suite entre autres à la crise Covid mais aussi du fait de la crise actuelle ayant un impact sur l'énergie, envisager un bail glissant serait une façon d'y faire face en tenant compte de l'évolution conjoncturelle. Les demandes de prolongation sont majoritaires et au final, le nouveau logement trouvé s'avère souvent de moins bonne qualité pour un loyer bien supérieur. Nous espérons dès lors pouvoir compter sur l'appui de la cellule logement du CPAS d'Ixelles dont l'équipe a été renforcée grâce au financement de la COCOM afin de faire face ensemble à ce défi de taille.

## Données sur les dispositifs d'accompagnement

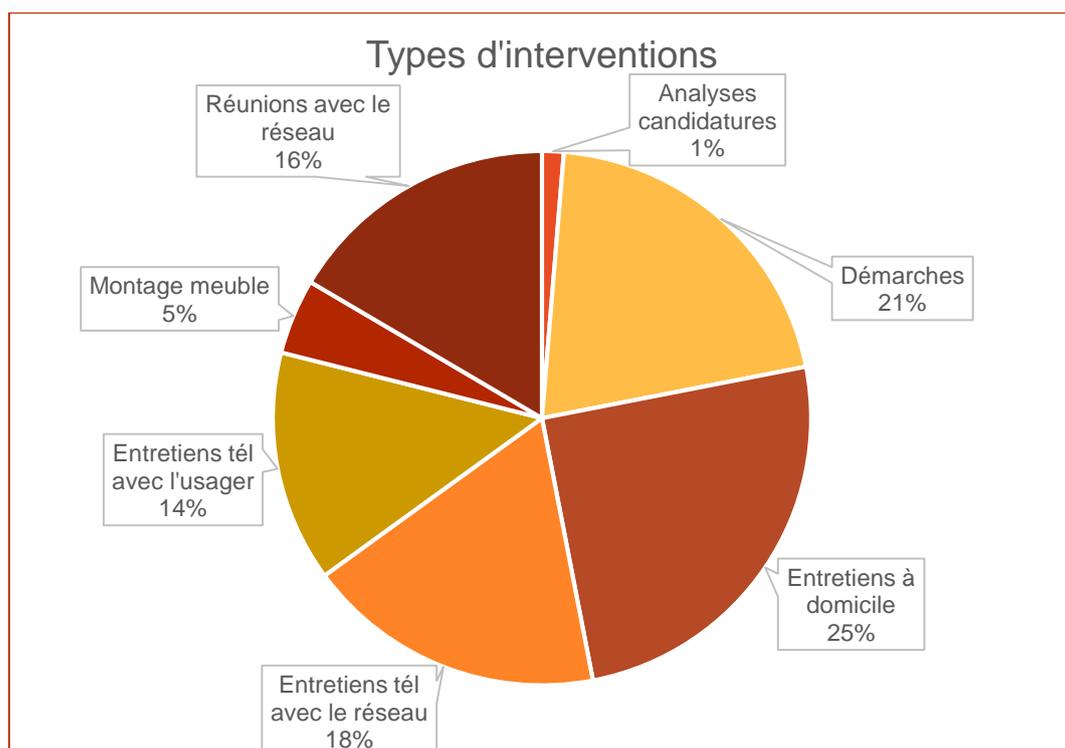
Les interventions reprises ci-dessous ne représentent pas la totalité du temps de travail du personnel psychosocial et logistique. Il s'agit uniquement des interventions auprès du public.

A côté de cela, il faut prendre en compte tout le travail nécessaire pour l'organisation et la planification des interventions, pour les moments d'échanges et de concertations, la rédaction des rapports d'intervention, les temps de formations, le travail de préparation, les études de marché, les recherches de fournisseurs et devis, etc.

En ce début d'année 2022, nous constatons déjà une augmentation de ces interventions en raison du fait que le projet est maintenant bien lancé et que les logements sont tous occupés. Par ailleurs, nous démarrons 2022 avec deux logements supplémentaires et 3 nouveaux logements seront proposés dès le deuxième trimestre.

### L'accompagnement psychosocial

Pour rappel, nous bénéficions d'1,5 ETP dans le cadre de l'accompagnement psychosocial à domicile de l'ensemble des logements Trône-Corhay. Nous comptabilisons **922 interventions** qui se répartissent comme suit :



Nous retrouvons 5% de travail d'accompagnement logistique car les travailleurs sociaux ont dû venir renforcer l'accompagnement logistique pour aider à meubler les deux logements du site Corhay vu que le SIL<sup>7</sup> n'était pas encore en place à ce moment-là.

Le pourcentage important d'entretiens téléphoniques avec l'utilisateur ou le réseau provient de deux facteurs principaux. D'une part nous avons connu une année encore fort marquée par des périodes de confinement et de quarantaine qui ne permettaient pas toujours une rencontre à domicile, ni d'effectuer les démarches en présentiel. D'autre part, nous avons travaillé pendant plusieurs mois à distance dans l'attente de la fin des travaux à Trône.

Notons que le projet Corhay aura permis à deux familles de quitter le Centre Ariane dès le mois de février pour intégrer chacune un logement deux chambres. L'accompagnement s'est rapidement révélé très intensif avec quelques mauvaises surprises. Notre présence est un soutien précieux pour aider à traverser ces épreuves sans s'effondrer. La tentative de réinsertion est parfois tellement mise à mal par des situations passées, des imbroglios administratifs, les dysfonctionnements des services publics, etc. que l'accompagnement psychosocial s'avère alors primordial et constitue la pierre angulaire du maintien en logement et de la remise en ordre de situations administratives parfois extrêmement complexes.

Situation présentée par Nicolò Guliuzza :

*« En mars 2022, Monsieur a emménagé dans un appartement de deux chambres, dans le cadre du projet de relogement pour personnes sans abri accueillies provisoirement dans les dispositifs d'hébergement temporaire. Comme Monsieur avait emménagé avec ses deux enfants adolescents, nous avons mis en place un accompagnement en binôme afin d'offrir un soutien psychosocial en mesure de répondre aux différents besoins des trois membres de la famille. L'un des deux travailleurs a ainsi commencé à suivre Monsieur dans ses démarches, une guidance budgétaire et autour de son occupation du logement, tandis que l'autre travailleur a pu s'investir dans l'accompagnement des enfants et le soutien à la recherche d'une formation. Les deux travailleurs se sont partagés équitablement les tâches liées à la dimension sociale et*

---

<sup>7</sup> Service d'Installation en logement assuré par l'asbl L'Ilot grâce au soutien et au financement de la COCOM. Ce service apporte une aide logistique et technique à tous les projets PUL en priorité.

*administrative, ainsi que la coordination du réseau. Dès que l'accompagnement a commencé et que la famille a retrouvé une certaine stabilité, le travail s'est intensifié à mesure qu'apparaissaient des problèmes liés à la sortie de rue et aux conséquences que cela avait produit sur le ménage. Des problèmes tels que le manque de coordination entre les services déjà en place, le décrochage scolaire et l'apparition de difficultés financières liées au passé ont ainsi caractérisé le développement de l'accompagnement. Cette formule en binôme s'est donc avérée nécessaire afin de pouvoir garantir un accompagnement global, en raison de la nature multiple et diversifiée des interventions. Le suivi se déroule actuellement de manière positive et de nombreux progrès ont été réalisés grâce à la mise en œuvre de ce travail partagé. Néanmoins, les difficultés rencontrées témoignent du caractère intensif et multiforme du travail avec un public conditionné par un passé de rue et la durée temporaire du dispositif PUL qui nous oblige très rapidement à consacrer du temps et de l'énergie à la recherche d'un logement durable. »*

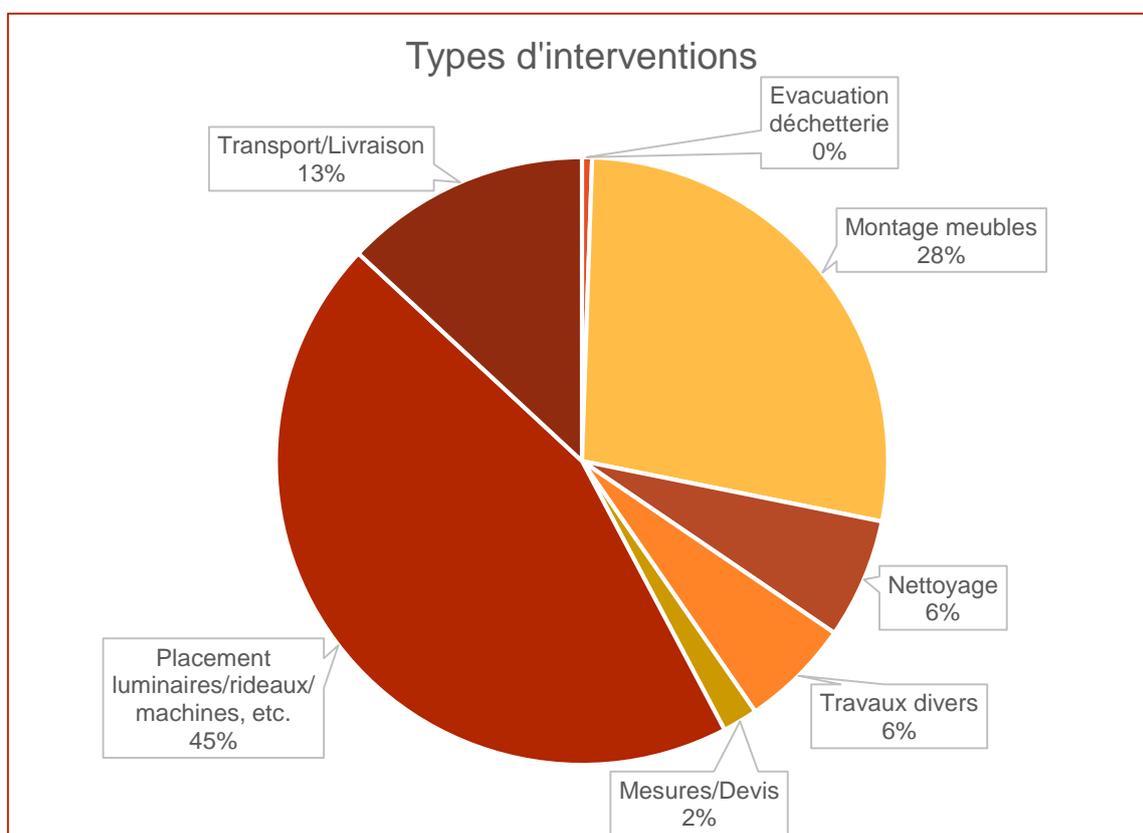
Nous avons toujours constaté que les projets d'accès direct de la rue au logement exigeaient plus de temps, de travail et d'attention parce qu'ils concernent des publics particulièrement vulnérables. Nous ne sommes dès lors pas étonnés de constater cette même réalité dans le cadre du projet Trône 101/Corhay où nous avons fort à faire pour aider les bénéficiaires dans leur reconstruction.

A partir de septembre, date de pleine occupation des deux dispositifs, nous avons atteint une **moyenne de 97,5 interventions par mois**. Mais il faudra attendre 2022 pour avoir une idée plus juste de cette moyenne.

## L'accompagnement logistique

Cet accompagnement est assuré par le Centre Ariane qui dispose d'un mi-temps ouvrier pour ce projet. Un premier ouvrier a été engagé de janvier 2021 à septembre 2021. Un second ouvrier a été engagé en décembre. Les données ci-dessous ne portent donc que sur une période de 10 mois. Pour rappel, il s'agit d'apporter une aide technique et pédagogique autour de l'occupation et de l'entretien du logement en conformité avec les obligations qui incombent au locataire, mais aussi de (ré)apprendre à investir adéquatement ce nouveau logement, à retrouver des réflexes et habitudes pour prévenir certains dégâts locatifs.

Sur les 10 mois d'affectation, nous totalisons **187 interventions** réparties comme suit :



Rappelons encore une fois que le projet Trône 101 n'a pu accueillir les premiers occupants qu'au 1<sup>er</sup> septembre en raison de retard dans les travaux de rénovation. L'ouvrier a toutefois été mobilisé pour l'ameublement et la préparation des logements en vue de ces entrées. Dès lors, sur base de nos données d'interventions de septembre à décembre et en comptant tout le travail de préparation des logements, nous atteignons une moyenne de **30 interventions par mois**.

Concernant les types d'interventions, on remarque un besoin important au niveau de l'aide à l'installation en logement. Ceci vient du fait qu'au moment de la mise en route du site Corhay, le SIL n'était pas encore accessible aux dispositifs du PUL et nous avons dû assumer tout l'aménagement des deux logements que nous avons entièrement meublés et équipés. Cela a nécessité près de 70 heures de travail.

Nous avons également une part importante des interventions consacrées au placement de luminaires, de rideaux, de machines à laver et divers électroménagers, d'installation d'appareils multimédia, etc. L'autre grande majorité de nos interventions concerne des petits travaux divers tels que : réparation d'électroménagers, réparation d'une chasse d'eau, réparation d'un robinet, réparation d'une poignée de porte, etc.

Quant aux interventions effectuées par le SIL, celui-ci ayant été rendu accessible aux projets de l'Action 27 du PUL<sup>8</sup> seulement à partir du dernier trimestre 2021, nous n'y avons eu recours qu'une seule fois fin octobre pour aider un locataire à déménager de Trône vers un logement AIS durable.

Enfin, il est important de savoir qu'il ne fut pas rare que l'ouvrier se déplace parfois pour rien et se retrouve devant porte close. Il a fallu parfois s'y prendre à plusieurs reprises avant que le bénéficiaire ne parvienne à respecter le rendez-vous convenu, et cela demande alors une étroite collaboration avec le référent de l'accompagnement psychosocial afin que l'intervention technique puisse aboutir. Il est un fait certain qu'il est plus facile de planifier cela avec notre ouvrier qu'avec tout service externe généralement moins réactif et qui ne dispose pas de la même flexibilité.

C'est pourquoi nous insistons sur la nécessité de conserver ce poste ouvrier qui nous est indispensable nonobstant la mise en place du SIL. Nous avons véritablement besoin de ces deux dispositifs qui sont, selon nous, complémentaires. Bien que la mise en place du SIL nous permet de nous contenter d'un mi-temps ouvrier vu que nous ne devons pas assurer la prise en charge de l'approvisionnement et du stockage de mobiliers, il reste cependant bon nombre d'interventions (pour le moment une trentaine par mois) que le SIL ne pourrait sans doute pas assumer en totalité. Si on devait à l'avenir nous retirer ce poste, toute cette charge de travail risque à nouveau d'être reportée sur les épaules des équipes sociales, au détriment du temps disponible pour l'accompagnement psychosocial.

---

<sup>8</sup> Pan Urgence Logement de la Région de Bruxelles-Capitale pour 2020-2024. Les projets tels que Trône 101 – Corhay font partie des projets précurseurs de l'Action 27 du PUL.

*A titre d'exemple*, nous avons dû remettre complètement en état deux logements du site Trône qui avaient été fortement saccagés après l'envahissement par des squatteurs toxicomanes en l'espace de quelques jours. Nous ne sommes ni dans le cadre d'une installation en logement, ni d'une remise en état avant un état des lieux de sortie classique. Nous sommes face à une situation exceptionnelle qui a nécessité une intervention spécifique, non sans risque, et à laquelle nous avons dû faire face avec rapidité et à moindre coût pour des locataires qui ne sont pas en mesure de supporter de tels dégâts locatifs.

La remise en état de ces deux logements presque simultanément a nécessité une intervention rapide que l'AIS « Habitat et Rénovation » n'aurait assurément pas su prendre en charge sans faire appel à une entreprise spécialisée externe vu qu'elle ne dispose tout simplement pas du personnel technique nécessaire. Elle n'aurait pas non plus eu les moyens de supporter le coût d'une telle sous-traitance.

## Les comités d'accompagnement

Ce projet nécessite également tout un travail de collaboration en partenariat.

A ce titre, nous participons à toutes les réunions du comité d'accompagnement (Codac).

Nous avons ainsi tenu :

- 11 réunions Codac pour établir notre convention et ROI<sup>9</sup>, la sélection des candidatures, la mise au point sur l'avancée du projet et la concertation nécessaire à la bonne collaboration entre nous ;
- 2 réunions de concertation entre le CPAS d'Ixelles et Fami-Home afin de définir nos modalités de collaborations sur le terrain ;
- De nombreux échanges par mails.

---

<sup>9</sup> Règlement d'ordre intérieur

Les échanges concernant Corhay se sont déroulés exclusivement par mails et contacts téléphoniques.

Nous avons passé énormément de temps à élaborer notre convention de collaboration et sommes d'ailleurs toujours occupés à la peaufiner pour l'adapter à l'élargissement des projets suite à l'AMI diffusé par la COCOM en novembre 2021<sup>10</sup> que nous comptons mener en commun dès 2022.

Nous craignons une diminution du soutien de la COCOM pour ces futurs projets par manque de perception du travail que cela représente tant pour la GAD (Guidance à domicile) que pour l'ALT (accompagnement logistique et technique) et même pour nos partenaires AIS.

Nous constatons déjà que peu d'AIS se sont montrées enclines à participer à ce plan, tant le soutien financier annoncé se révèle insignifiant, selon eux. La prime unique proposée ne permettrait pas la couverture du vide locatif et des dégâts locatifs que les AIS craignent d'avoir avec ce type de projet. Notre demande de financement pour soutenir nos partenaires AIS afin de couvrir une partie de ces frais n'a pas été approuvée pour 2022.

---

<sup>10</sup> Le 26 novembre 2021, le gouvernement a transmis aux secteur AIS un appel à manifestation d'intérêt (ci-après dénommé AMI) visant la mise à disposition de logements à destination de personnes et de familles sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale. Conformément aux balises de cet appel, l'AIS et le ou les services partenaires concluent une convention définissant les modalités de leur collaboration. Cette convention est conforme aux balises précisées dans l'AMI. C'est appel a été lancé conformément à l'Action 27 du PUL mentionné en note 8.

## CONCLUSIONS

### *Un bilan général plutôt positif et encourageant mais sous réserve*

Cette première année de lancement peut être considérée comme très concluante et ce malgré le report d'ouverture dont a souffert le site Trône 101 suite au retard dans l'avancement du chantier. Nous avons effectivement su mettre cet ajournement à profit en travaillant à la préparation et formation sur le terrain des nouveaux travailleurs engagés pour ce projet et en prenant le temps nécessaire pour le traitement des candidatures que nous avons ensuite dû maintenir en attente. Ce ne fut pas évident de gérer l'impatience bien légitime des candidats pressés d'accéder à leur logement, mais nous sommes parvenus à créer et maintenir le lien et à amorcer la mise en place de l'accompagnement psychosocial. Tout ce travail en amont de l'entrée en logement a, sans aucun doute, facilité cette délicate transition. Nous terminons l'année avec un dispositif bel et bien lancé et fonctionnel ainsi que des accompagnements tous intensifs et bien en place.

De l'avis général et unanime des partenaires, nous sommes ravis et très satisfaits de notre collaboration. Ce partenariat s'avère être une combinaison assez rare<sup>11</sup>, mêlant service communal, CPAS, AIS et services associatifs du secteur sans-abri. C'était aussi pour nous une première collaboration avec l'AIS « Habitat et Rénovation » et une très belle découverte. La manière dont nous sommes parvenus à articuler nos savoir-faire et nos moyens s'est avérée très efficace. En combinant nos forces, nous avons su surmonter les difficultés rencontrées et nous adapter au mieux aux besoins des locataires.

Notons que ce bilan globalement positif est à prendre avec beaucoup de réserve à ce stade et que nous attendons de voir ce qui se passera à l'issue de la durée d'occupation de transit avant de pouvoir faire une évaluation plus pointue.

---

<sup>11</sup> Fami-Home collabore déjà depuis novembre 2014 avec la Commune de Jette, le CPAS de Jette et l'AIS de Jette autour du projet OASIS (initialement appelé « Magritte »). Il s'agit d'un immeuble remis à neuf par la Commune pour y créer plusieurs logements durables, ainsi que deux logements de transit pour un public sans abri, et également deux projets Kangourous pour une famille d'une part et une personne âgée isolée d'autre part. Fami-Home est le service identifié pour proposer un accompagnement psychosocial aux occupants des logements de transit et des projets Kangourous.

### *Des questionnements sur les moyens financiers à venir*

Il semblerait que, dès 2022, le montant de notre subvention sera calculé conformément aux normes prévues au chapitre V et chapitre VI de l'arrêté du Collège réuni du 9/5/2019 de la COCOM, à savoir que :

*Les dossiers actifs de personnes ou de familles faisant l'objet d'une guidance de soutien, telle que visée à l'article 92, sont assimilés, pour la comptabilisation du nombre de dossiers, à un demi dossier ouvert ou suivi. Les dossiers actifs de personnes ou familles faisant l'objet d'une guidance intensive telle que visée à l'article 92 sont assimilés, pour la comptabilisation du nombre de dossiers, à un et demi dossiers ouverts ou suivis.*

En 2021, en raison des retards de chantier rencontrés sur le site Trône, nous n'avons pas pu faire une estimation correcte du nombre pondérés de dossiers, mais sur base de notre expérience, nous pouvons cependant affirmer que ce type de projet exige un accompagnement très intensif, comme nous l'avons présenté dans ce rapport. Dès lors, si nous projetons d'atteindre un nombre de 20 logements supplémentaires en 2022 et donc un total de 27 dossiers intensifs, nous arriverons à un nombre pondéré de 40 dossiers. Il nous faudra donc au moins 2 ETP, comme demandé dans notre demande de subsides pour 2022. Nous attendons de voir ce que va nous révéler notre expérience à venir avant de tirer des conclusions sur nos besoins en effectif, mais nous pouvons déjà avancer qu'il est hors de question de mettre nos travailleurs sous pressions ou de perdre en qualité d'accompagnement dans le seul but de coller à ces projections théoriques.

Concernant nos besoins en personnel ouvrier pour l'accompagnement logistique, dans la mesure où la COCOM a permis la création d'un service d'installation en logement (SIL), il ne sera pas nécessaire d'augmenter le temps de travail par rapport à ce qui a été octroyé en 2021, même si le nombre de logements devrait plus que doubler en 2022. Cependant, comme nous l'avons expliqué dans le point *L'accompagnement logistique page 23*, il est important de pouvoir conserver ce poste car nous craignons que le SIL ne puisse pas répondre à toutes les demandes du secteur, comme il en a la prétention. Nous faisons déjà quelques constats de cet ordre : rupture de stock au niveau du mobilier et dès lors difficulté à assurer l'aide à l'installation en logement, refus de revenir à une adresse qui nécessite la présence d'un lift pour amener du mobilier manquant car intervention trop coûteuse, nécessité d'introduire les demandes au moins une semaine à l'avance et donc impossibilité de répondre aux

éventuelles urgences. Nous comprenons tout à fait les limites de leur intervention vu l'ampleur de leur tâche, mais nous demandons en revanche de ne pas considérer notre mi-temps logistique comme suppressible sous prétexte que le SIL va prendre le relais, car c'est loin d'être la réalité. Nous insistons par ailleurs sur le caractère complémentaire de ce service avec notre accompagnement logistique. C'est une réelle aubaine pour nos travailleurs sociaux de pouvoir s'appuyer sur le savoir-faire et les connaissances de l'ouvrier pour œuvrer ensemble à cette partie non négligeable que l'on appelle l'éducation au logement dans l'objectif d'une occupation adéquate.

Cet appui logistique a en outre considérablement joué dans la balance pour encourager nos partenaires AIS actuels (H&R, LPT et Quartiers) à conventionner avec nous car ils savent que cette offre est essentielle au bon fonctionnement du dispositif tout en permettant d'en limiter les coûts.

Or, comme évoqué au point *Les comités d'accompagnement en page 25*, les AIS se sont montrées plutôt frileuses face à l'appel à manifestation d'intérêt diffusé par la COCOM pour le développement de futurs projets. En effet, les AIS ne voient pas l'intérêt de supporter plus de contraintes sans aucun réel bénéfice compensatoire. Les trois AIS qui ont embarqué dans l'aventure avec nous, ont été rassurées par notre expérience reconnue dans le domaine de l'accompagnement de public sans abri, mais aussi parce que nous avons cette particularité de pouvoir apporter un appui technique aux locataires, permettant ainsi à l'AIS de se décharger d'interventions techniques qui ne sont normalement pas de leur ressort, mais qu'ils assurent malgré tout, conscients du manque de ressources et de moyens de leurs locataires.

### *Nos prévisions pour 2022*

En ce début d'année 2022 nous constatons déjà une forte augmentation des interventions vu la pleine occupation des logements, contrairement à 2021. La première année de lancement de tout projet n'est jamais représentative et il faut souvent attendre la deuxième, voire troisième année de fonctionnement avant de pouvoir en évaluer l'efficacité.

Au regard des questions qui restent en suspens, des points d'achoppement soulevés, et du manque de recul, nous avons choisi de poursuivre l'aventure « step by step ». Nous entamons cette deuxième année de fonctionnement avec une prévision de 20 logements supplémentaires, mais nous nous réservons le droit d'évaluer ce dispositif d'ici la fin 2022 avant de décider de poursuivre son développement. A suivre...