

# PROJETS PUL « TRONE 101 » & CO

RAPPORT D'ACTIVITÉS  
2023-2024

SERVICE DE GUIDANCE PSYCHOSOCIALE À DOMICILE FAMI-HOME asbl  
DIENST VOOR BEGELEID WONEN FAMI-HOME vzw

## 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
Autres logements PUL .....	5
Présentation du projet Trône 101 .....	6
Les partenaires et leur rôle.....	9
Pour Trône 101.....	9
Pour les autres logements PUL.....	10
Protocole d'accord et modalités d'attribution .....	11
Pour Trône 101.....	11
Pour les autres logements PUL.....	12
Nos moyens pour l'accompagnement.....	14
Données statistiques .....	17
Données démographiques .....	17
Situation financière .....	18
Situation avant l'entrée en logement.....	18
Problématiques rencontrées.....	20
Données d'occupation.....	21
Données sur les accompagnements.....	24
L'accompagnement social .....	24
L'accompagnement technique en logement (ATL) .....	25
Les comités d'accompagnement.....	26
CONCLUSIONS .....	28

## INTRODUCTION

Ce rapport d'activités concernant un projet partenarial dénommé « Trône 101 » porte sur la période d'octobre 2023 à décembre 2024. 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), un budget 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.

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

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

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. 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 identifiées comme vulnérables

## Le projet Trône 101<sup>2</sup>

Offre de 5 logements de transit<sup>3</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 certain 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 : 464,83 € pour un studio, 550,95 € pour un appartement 1 chambre, 641,10 € pour un appartement 2 chambres, 769,33 € pour l'appartement 3 chambres<sup>4</sup>.

## Autres logements PUL

Offre de 10 logements de transit à bail glissant via l' AIS Logement Pour Tous :

- 4 appartement 1 chambre,
- 2 appartements 2 chambres,
- 4 studios.

Offre de 3 logements de transit glissants via l' AIS Quartiers :

- 1 appartement 2 chambres
- 2 studio

---

<sup>2</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>3</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.

<sup>4</sup> Montants de 2022

## Présentation du projet Trône 101



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 technique en logement (ATL)* pour une prise en charge globale 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, l'AIS « Logement Pour Tous », qui pouvait mettre temporairement à disposition ces logements en attente de travaux d'envergure. Il s'agit du *site Corhay (qui pris fin en avril 2022)°*.



Corhay, photo de Fami-Home

En 2022, 6 logements supplémentaires sont venus compléter notre dispositif. Nous avons deux logements avec l'AIS Quartiers et 4 logements avec l'AIS Logement Pour Tous.

En 2023, nous atteignons un total de 18 logements.

En 2024 nous clôturons l'année avec ces mêmes 18 logements PUL + 5 logements hors PUL, ce qui fait un total de 23 logements.

En 2025 nous perdons les 5 logements PUL Trône 101 qui étaient des logements de transit pur, mais nous obtenons en revanche 5 nouveaux logements durables et

resterons donc à un total de 23 logements que nous appelons désormais logements conventionnés ou projet IPL (insertion par le logement).

## Liste des logements PUL en 2023 et 2024 :

En rouge les logements que nous perdons en 2025

En vert les logements que nous gagnons en 2025

AIS	Immeuble	Communes	nbre chambre	Date d'entrée	Comp. Ménage
<b>Logements PUL</b>					
LPT	MORE	1070	1	26/04/2023	1 homme +1E
LPT	BRU2	1190	1	27/12/2023	1 homme
LPT	AN42	1030	1	13/06/2024	1 homme
LPT	DMOT	1040	1	01/03/2024	1 femme+1E
LPT	JOSA	1030	studio	02/08/2023	1 femme
LPT	COLL35	1070	studio	31/03/2023	1 femme
LPT	COLL35	1070	studio	30/03/2023	1 femme
LPT	FOIN1	1000	2	28/09/22	1 femme+ 2 <sup>E</sup>
LPT	FOIN2	1000	2	29/11/22	1 couple + 1 <sup>E</sup>
LPT	WAV	1040	studio	10/02/22	1 homme
QUARTIERS	LAZ	1210	studio	27/07/2022	1 homme
QUARTIERS	HAM	1030	2	01/12/2021	1 femme + 2E
QUARTIERS	PRE	1210	studio	10/05/2023	1 homme
H&R	TRONE	1050	studio	Transit	1 Femme+1E
H&R	TRONE	1050	studio	Transit	1 Homme
H&R	TRONE	1050	1	Transit	1 Femme+1E
H&R	TRONE	1050	2	Transit	1 homme+1E
H&R	TRONE	1050	3	Transit	couple+4E
<b>Logements hors PUL</b>					
LPT	Esperanza LEO7 1.1	1080	2		1 femme + E
LPT	Esperanza OUR2 2.3	1080	1		1 homme
LPT	Esperanza OUR6 1.4	1080	1		1 femme
La MAIS	Gand	1080	1		1 homme
La MAIS	J. Baeck	1080	1		1 homme
QUARTIERS	PORT25	1030	studio	17/01/2025	1 homme
QUARTIERS	PORT31	1030	studio	31/01/2025	1 homme
QUARTIERS	PORT45	1030	studio	07/02/2025	1 homme
QUARTIERS	CAP	1030	1	Prévu pour juillet 2025	1 femme + E
QUARTIERS	VONDEL	1030	2	Prévu pour février 2025	1 femme + 2 E

## 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.

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

### **Le Centre Ariane**

Agréé par la COCOM en tant que centre d'hébergement d'urgence, secteur de l'aide aux personnes sans abri, le centre propose des candidatures de personnes en besoin de logement et d'accompagnement.

**Fami-Home** assure l'accompagnement 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. Agréé 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 les autres logements PUL

*Les AIS « Logement Pour Tous », « Habitat & Rénovation » et « Quartiers »* assurent leur mission de gestion locative et de bailleurs sociaux.

Agréées comme Agences Immobilières Sociales 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.

## Protocole d'accord et modalités d'attribution<sup>5</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 Habitat et Rénovation, de Bruss'help et de l'opérateur psychosocial (Fami-Home).

#### *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 (COFIL), 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 ait 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.

En 2023 et 2024, ont été organisées :

- ☞ 8 réunions Codac pour établir la sélection des candidatures, la mise au point sur l'avancée du projet et la concertation nécessaire à la bonne collaboration entre nous et l'évaluation finale du projet;

---

<sup>5</sup> Extrait du Protocole d'accord établi le 1<sup>er</sup> octobre 2020.

☞ De nombreux échanges par mails et téléphone.

Le secrétariat, la coordination des réunions et la rédaction des PV a été assurée par Bruss'help.

Bruss'help détient un accès prioritaire sur les 5 logements susmentionnés et dispose de 10 jours ouvrables pour proposer des candidatures remplissant les conditions ci-dessous.

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 :

- Être déjà inscrit au CPAS d'Ixelles ;
- Être majeur ;
- Être 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'intégration 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 les autres logements PUL

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 :

- Être majeur ;
- Correspondre au *Public-cible visé dans l'appel à projets*;
- Être 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 l'AIS concernée pour approbation.

Par la suite, la COCOM a mis en place un consortium en vue de définir des règles d'attribution et un opérateur chargé de traiter les candidatures pour tous les projets PUL confondus. La cellule capteur et créateur de logement (CCL), gérée par l'Ilot, était pressentie pour devenir cet opérateur. En attendant l'officialisation de cette procédure, nous avons tenté l'exercice de transmettre un appel à candidature via la CCL. Il s'avère que cela a rajouté un intermédiaire, ce qui a rendu la procédure de recherche plus complexe et plus longue. En outre, l'association qui nous envoie un candidat par l'intermédiaire de la CCL n'a pas forcément bien compris le projet ou bien ciblé une candidature qui correspondait aux critères d'accès, ce qui a fait perdre beaucoup de temps et d'énergie.

Nous comprenons la volonté d'ouvrir l'accès au logements PUL pour tout le secteur, mais cet objectif est bien trop ambitieux au regard des moyens ridicules dont nous disposons que ce soit en nombre de logements ou en capacité de guidance, du moins à l'heure actuelle.

Nous plaidons pour le libre choix dans la recherche de candidats en faisant ou non appel à la CCL qui reste malgré tout un allié précieux dans le cas où nous n'avons personne à proposer pour un logement vacant. Fami-Home et le Centre Ariane souhaitent donc conserver un droit de priorité d'accès pour leur public. Il semblerait en effet assez absurde de ne pas pouvoir proposer un logement à une famille déjà accompagnée par Fami-Home et sur le point de se retrouver à la rue (elle perdrait à la fois son logement et l'accompagnement) et d'être contraint à la place de devoir offrir cet accès à une famille orientée par un membre de la CCL sans être certain que celle-ci soit réellement demandeuse d'un tel accompagnement. Nous passerions ainsi

complètement à côté de notre mission de prévention visant à éviter un retour en rue ou en centre d'hébergement.

## Nos moyens pour l'accompagnement

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

**Fami-Home** a obtenu le financement **de 1 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 ou de compréhension de la langue, ...) selon ce qu'ils souhaitent. Systématiquement, nous constituons un lieu d'écoute et de soutien moral.



Trône, Studio RDC, photo de Fami-Home

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 sans logement.

C'est pourquoi nous assurons également un 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.

Au travers de notre longue expérience dans l'accompagnement pour le maintien en logement, nous constatons de plus en plus la nécessité 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 ATL) 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 complète, moins coûteuse et plus rapidement opérationnelle.

Le fait que la GAD bénéficie depuis 2022 d'un financement pour engager du personnel technique et de maintenance permettra, à terme, de généraliser cette aide à l'ensemble de nos bénéficiaires.

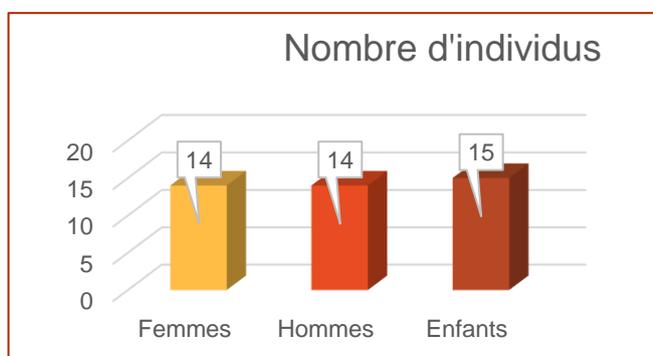
## Données statistiques

En 2022, nous totalisons **16 ménages bénéficiaires d'un logement PUL qui représentent un total de 34 individus.**

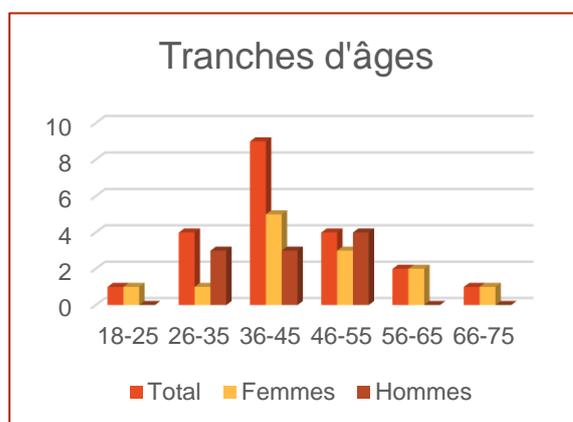
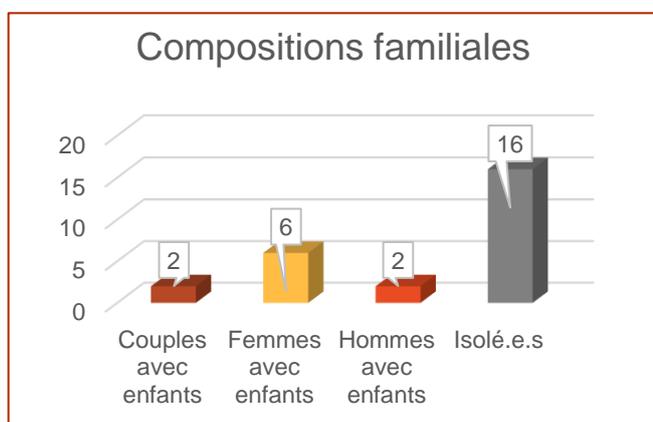
En 2023 et 2024, nous comptons **26 ménages représentant un total de 43 individus ;** 21 ménages dans les logements PUL + 5 ménages hors PUL.

Il y a encore 5 ménages qui occupent les logements Trône au 31/12/2024, mais nous ne les comptabilisons plus dans la mesure où ces ménages ont tous été orientés par le CPAS d'Ixelles et exclusivement accompagnés par ceux-ci.

### Données démographiques



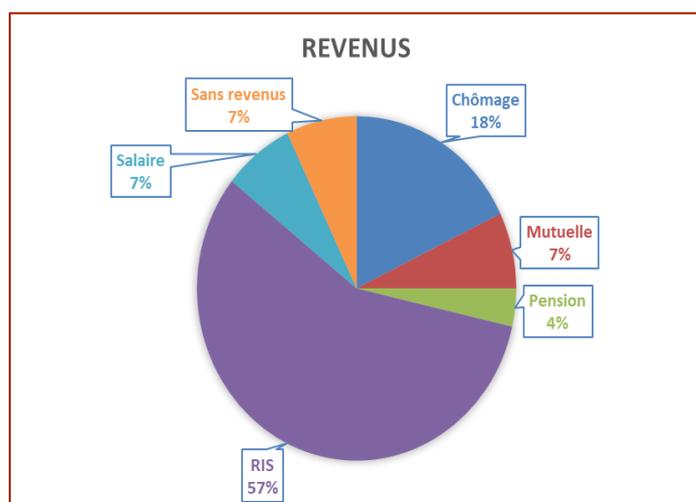
Sur les 43 individus, nous avons une parité entre hommes et femmes et presque la moitié sont des enfants dont la majorité vivant avec un seul parent, leur mère.



### Chiffres de octobre à décembre 2024

- ☞ 14 ménages représentant un total de 25 individus
- ☞ 6 femmes
- ☞ 8 Hommes
- ☞ 11 enfants
- ☞ 13 ménages toujours en cours d'occupation
- ☞ 1 sortie vers un logement durable (logement acheté)

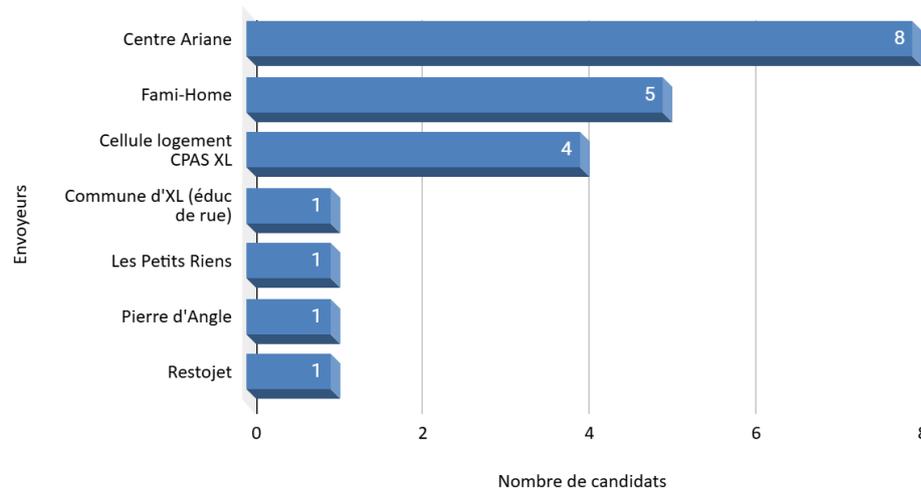
## Situation financière



Sans surprise, plus de la moitié des ménages perçoivent un RIS et 93% perçoivent des revenus de remplacement.

## Situation avant l'entrée en logement

Services envoyeurs pour les 18 logement PUL (21 orientations )



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.

Le taux important de candidatures envoyées par la cellule logement du CPAS d'Ixelles s'explique par le fait que nous n'avons pas trouvé de candidat qui soit en lien avec le CPAS d'Ixelles pour les 5 logements « Trône ». Ce critère d'accès limite fortement notre possibilité de proposer des candidatures ce que nous n'avons pas manqué de souligner dans nos interpellations au comité de pilotage.

Nous avons d'ailleurs adressé une demande de révision de ce critère d'accès au Comité de Pilotage (CoPil)<sup>6</sup> afin de pouvoir proposer une candidature non Ixelloise, mais celle-ci a essuyé un refus de la part du comité.

Ainsi, pour le dispositif Trône en particulier, de 2021 à 2024, nous obtenons les chiffres suivants :

Partenaires	Candidatures acceptées	
Fami-Home (FH)	4	29%
Centre Ariane	0	0%
Bruss'help	0	0%
CPAS d'Ixelles	8	57%
Habitat et Rénovation	1	7%
Commune XL (service Prévention)	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

On ne compte dès lors que 4 candidatures acceptées provenant de Fami-Home qui ont toutes été transmises en 2021, au démarrage du projet, lorsque Fami-Home avait le temps de consulter son réseau. Pour rappel, l'appel à candidature a été lancé début 2021 alors que les premiers locataires n'ont finalement pu entrer qu'en septembre 2021. Depuis lors, FH n'a plus été en mesure de proposer des candidats.

FH peut cependant assurer l'accompagnement des 5 ménages locataires, mais sur base volontaire. Il arrive donc que certains candidats envoyés par le CPAS refusent cet accompagnement.

Via le Centre Ariane et Bruss'help, aucune candidature n'a été transmise faute de candidats ayant un lien avec le CPAS d'Ixelles. Les candidatures sont nombreuses et le délai de 10 jours est tout à fait tenable, mais les candidats proposés par nos partenaires ne répondent pas à la condition du lien avec le CPAS d'Ixelles ce qui fait que Bruss'help n'a pu orienter aucun candidat depuis le début du projet.

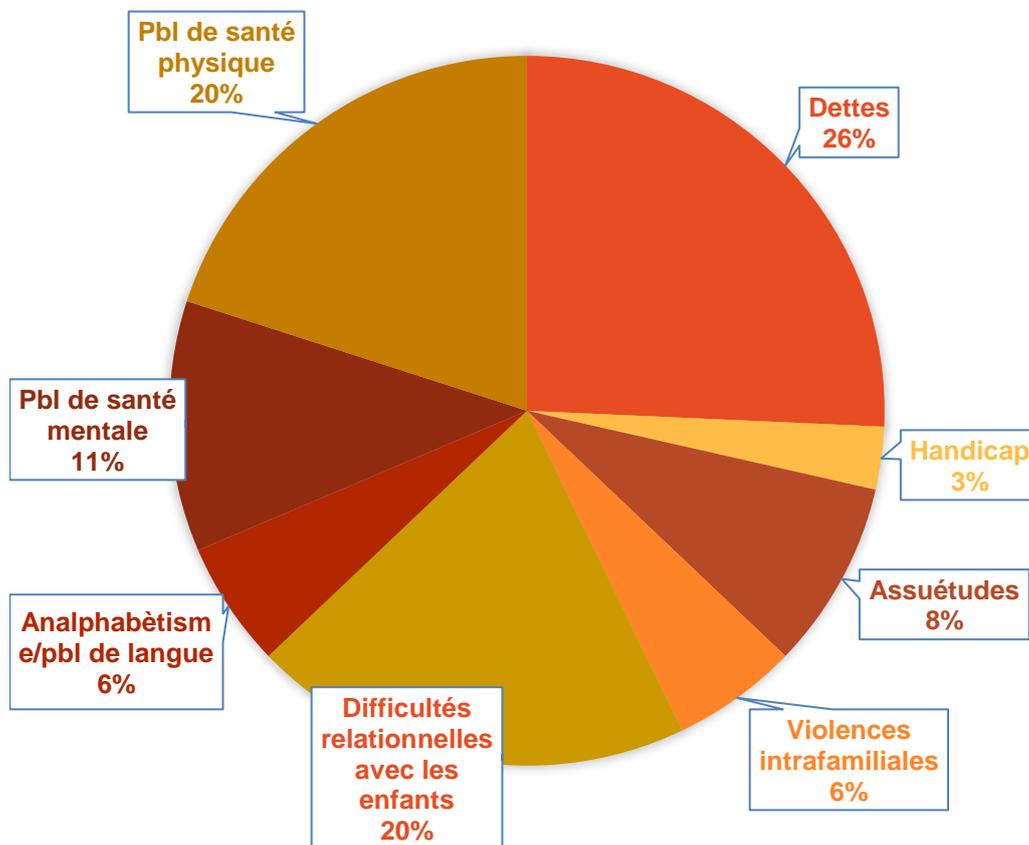
Pour le CPAS d'XL (cellule logement et service social), on compte 8 candidatures acceptées en prenant en compte celles qui ont été traitées par Fami-Home. Pour H&R une seule candidature a pu être introduite. Les 5 logements sont actuellement occupés par 4 candidats envoyés par le CPAS d'XL et une par H&H.

<sup>6</sup> Composition du CoPil : la Commune d'Ixelles, le CPAS d'Ixelles et l' AIS Habitat et rénovation

Cette réalité nous a amenés à nous questionner sur le sens de ce partenariat dans la mesure où certains partenaires n'ont jamais pu être envoyeurs alors qu'ils consacrent du temps depuis 4 ans dans le suivi et l'évaluation de ce dispositif sans pouvoir en retirer aucun avantage pour leur public en besoin de logement. Même une personne sans abri, majoritairement présente sur le territoire d'Ixelles, mais qui n'est malheureusement pas connue du CPAS d'XL, n'est pas éligible, ce qui devient absurde et nous fait passer complètement à côté des objectifs visés. Rappelons que la COCOM a apporté un appui financier au CPAS pour ce projet en contrepartie d'un droit de priorité pour Bruss'help.

L'année 2024 s'achève et signe la fin des subventions facultatives pour le dispositif PUL. Ce fut l'occasion pour Fami-Home et le Centre Ariane d'annoncer qu'ils se retiraient de ce dispositif PUL Trône 101 qui ne leur est finalement pas accessible et qui n'offre pas de logements durables. Nous poursuivons néanmoins les autres projets PUL.

## Problématiques rencontrées



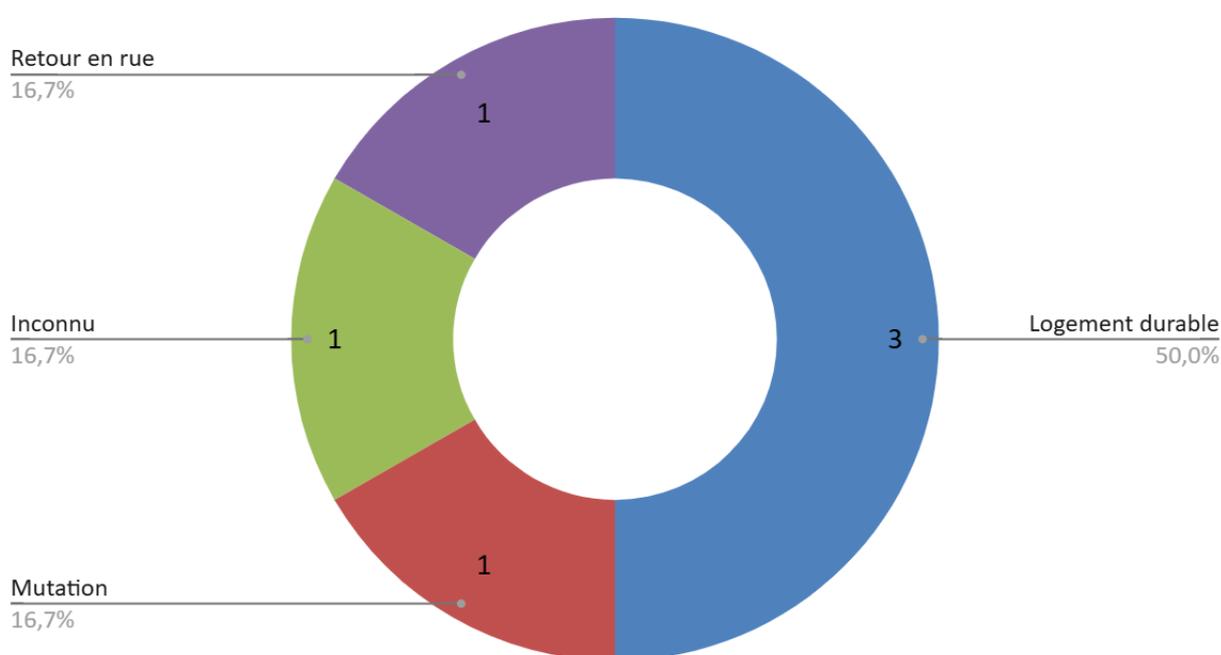
## Données d'occupation

Logement PUL	Partenaire AIS	Date dernière entrée en logement	Date fin d'occupation	Durée d'occupation en mois au 31/12/2024	Vide locatif 2024 en jours
BRU 1ch	LPT	27-12-23	En cours	12,13	20
FOI 1 2ch	LPT	28-09-22	En cours	27,10	0
FOI 2 2ch	LPT	29-11-22	En cours	25,07	0
WAV Studio	LPT	10-02-22	En cours	34,70	0
ANET 1ch	LPT	13-06-24	En cours	6,6	19
COLL 1 studio	LPT	31-03-23	En cours	21	0
COLL 2 studio	LPT	30-03-23	En cours	21	0
DEMOT 1ch	LPT	01-03-24	En cours	10	0
JOSA studio	LPT	02-08-23	En cours	16,97	0
MOR 1ch	LPT	26-04-23	En cours	20,17	0
				19,47 mois en moyenne	39 jours
HAM 2ch	Quartiers	01-12-21	En cours	37	0
LAZ Studio	Quartiers	27-07-22	En cours	29,13	0
PETRE studio	Quartiers	10-05-23	En cours	19,70	0
				28,61 mois en moyenne	0
TRO C01 Studio	H&R	26-10-23	30-09-24	11,13	0,00
TRO C11 2ch	H&R	15-03-23	30-08-24	17,50	0,00
TRO C22 Studio	H&R	10-11-23	01-02-24	2,7	31
TRO C31 3ch	H&R	08-11-22	24-12-24	25,53	5
TRO C42 1ch	H&R	19-05-23	29-02-24	9,33	0
				13,24 mois en moyenne	36 jours
Logement IPL	Partenaire AIS	Date dernière entrée en logement	Date fin d'occupation	Durée d'occupation en mois au 31/12/2024	Vide locatif 2024 en jours
Esperanza LEO7 1.1	LPT	01-03-23	En cours	22	0
Esperanza OUR2 2.3	LPT	01-09-21	En cours	40	0
Esperanza OUR6 1.4	LPT	01-04-23	En cours	21	0
Gand	LA MAIS	11-10-21	En cours	39	0
J. Baeck	LA MAIS	28-11-19	En cours	62	0
				36,8 mois en moyenne	0

**La durée d'occupation moyenne au 31/12/2024 est de 24,53 mois** et les 23 logements dont nous disposons au 31/12/2024 sont tous occupés sauf un qui fut libéré le 24/12/2024. Le 5 logements Trône sont toujours en cours d'occupation par des candidats du CPAS, mais nous ne disposons pas de ces données dans la mesure où nous n'accompagnons pas leurs candidats et que notre implication prend fin.

Nous avons connu **6 sorties** dont 5 à « Trône » après une moyenne d'occupation de 12,24 mois. Nous comptabilisons **6 nouvelles entrées en 2024** dont 4 à « Trône ». (0 entrée de octobre à décembre 2024)

### Destinations après départ



Logement durable	⇒ 1 via AIS, 1 via le CPAS, 1 via achat hors BXL
Mutation	⇒ vers un autre PUL plus adapté au ménage
Inconnu	⇒ suite à un défaut de paiement du loyer
Retour en rue	⇒ départ volontaire

Toutes les entrées se sont déroulées sans encombre. Une fois les logements prêts pour l'accueil des nouveaux 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 général 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.

*En 2024, le délai moyen pour le traitement des candidatures est de 1 mois.*

Quant aux sorties vers du logement durable, l'une d'entre elles s'est déroulée avec l'intervention du SIL<sup>7</sup>. Notons que cet accompagnement n'a pas pris fin avec l'occupation du logement de transit et que celle-ci est passée dans notre volet GAD 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 l'occupation du logement PUL. 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.

---

<sup>7</sup> Service d'installation en logement géré par l'Ilot.

## Données sur les accompagnements

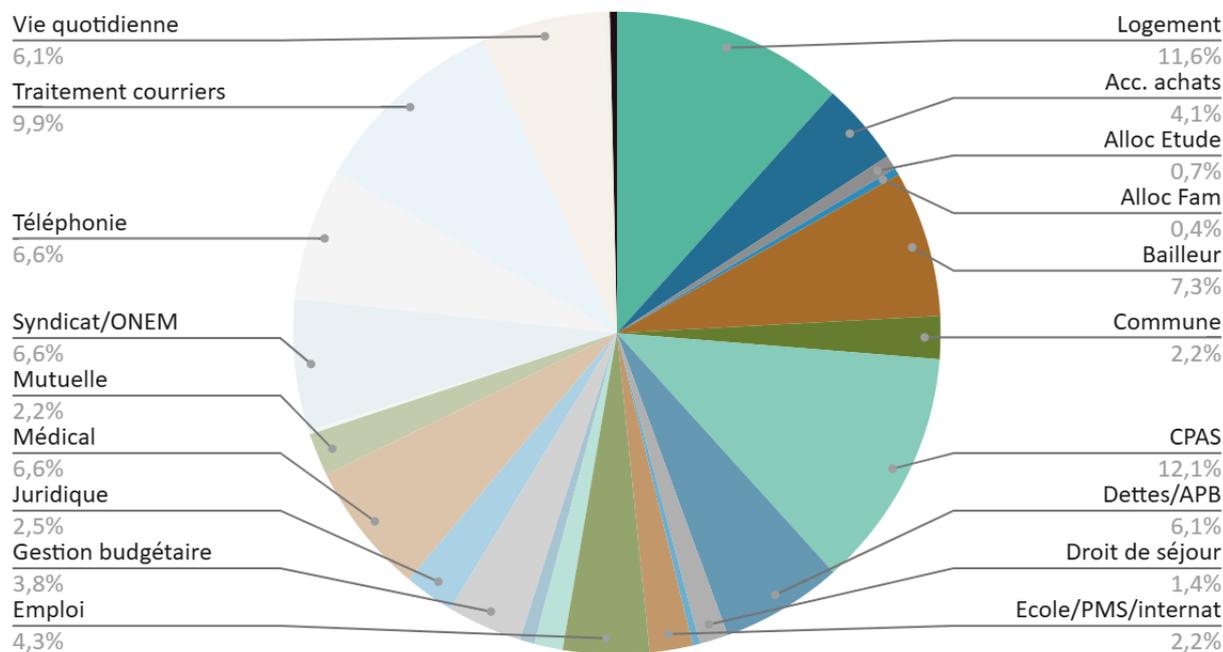
Les interventions reprises ci-dessous ne représentent pas la totalité du temps de travail du personnel psychosocial et logistique. Il s'agit uniquement du recensement des interventions auprès du public. Le temps nécessaire pour la réflexion et les recherches de pistes de solution, la rédaction des rapports sociaux, les nombreux échanges téléphoniques, rédaction de courriers, etc. ne sont pas comptabilisés.

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

### L'accompagnement social

Nous avons effectué un total de **744 interventions**  
(66 de octobre à décembre 2024)

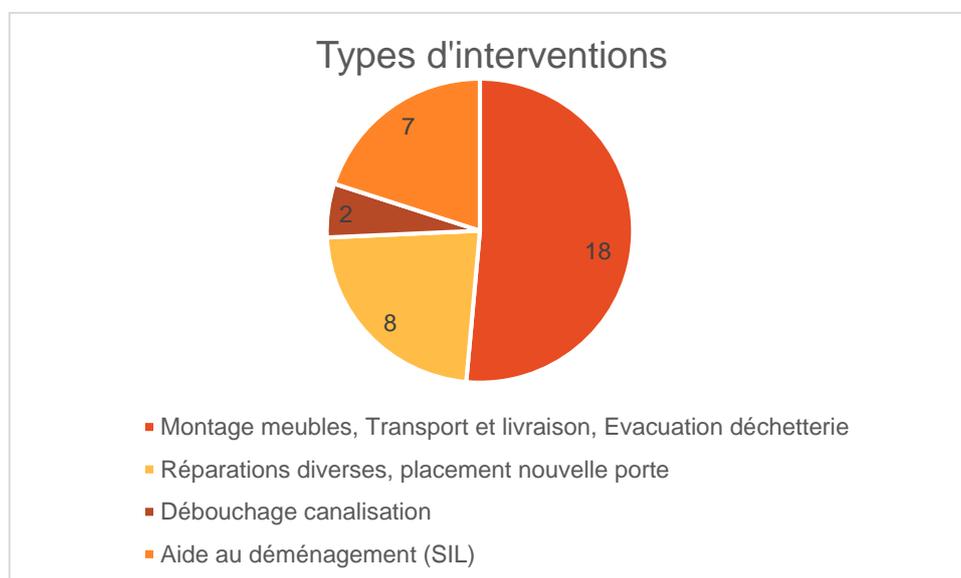
#### Domaines d'interventions



## L'accompagnement technique en logement (ATL)

Cet accompagnement est assuré par notre référent logement et, le cas échéant, avec l'intervention de notre ouvrier. 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.

Nous comptabilisons **35h d'interventions en 2024**  
(0 intervention de octobre à décembre 2024)



Nous insistons sur l'importance d'avoir un référent logement et un ouvrier en interne qui sont tous deux indispensables en parallèle du SIL qui ne représentent ici que 2% des interventions. 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 que le SIL n'assume pas ou de moins en moins (nettoyage, évacuation déchetterie, petites réparations diverses) faute de temps et de main d'œuvre suffisante.

## 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 :

- 4 réunions Codac pour la sélection des candidatures, la mise au point sur l'avancée du projet et la concertation nécessaire à la bonne collaboration entre nous ;
- De nombreux échanges par mails et téléphone.

Concernant nos autres projets PUL :

- De nombreux échanges par mails et téléphone.

Ces moments d'échanges nous ont permis de consolider ce que nous avons mis en place, d'ajuster le tir lorsque nécessaire, de clarifier nos procédures, ou de simplement réfléchir ensemble face à des situations qui nous questionnent et qui demandent de trouver des solutions sur mesure, créatives, exceptionnelles parfois. Ces moments de rencontre nous permettent de travailler ensemble, chacun en apportant son expertise et son savoir-faire, pour agir dans un but commun : l'insertion et le maintien en logement de public qui quittent une situation de sans-abrisme.

Dans l'ensemble, nos collaborations se déroulent bien avec nos différents partenaires.

Notre seule inquiétude pour l'avenir vient de la préoccupation grandissante des AIS vis-à-vis du vide locatif. Leur situation financière parfois précaire les conduit à mettre une pression de plus en plus importante sur le partenaire responsable du traitement des candidatures et de l'accompagnement des locataires, autrement dit, sur nous. Cela peut mettre à mal nos collaborations qui se retrouveront coincées entre la réalité d'un travail complexe avec un public fragile d'une part, et d'autre part, la réalité financière des institutions qui cherchent à limiter leur déficit en augmentant leur niveau d'exigence. Ainsi, dans nos diverses collaborations avec des AIS, nous observons déjà une tendance à exiger des garanties que nous ne sommes pas en mesure d'offrir, nous menaçant parfois de ne pas poursuivre nos collaborations si nous ne pouvons pas réduire le vide locatif ou garantir la continuité de l'accompagnement.

Pourtant, nous pouvons dire que le système fonctionne et que les craintes exprimées en amont du projet ne se sont pas confirmées puisque *le vide locatif annuel moyen est de seulement 3,26 jours.*

Nous nous demandons si l'inadéquation du mode de financement des AIS de manière générale, n'impacte tout simplement pas leur mode de fonctionnement au point de perdre progressivement le « S » de AIS. A force de chercher à minimiser le déficit budgétaire en cultivant l'idée que le public sans-abri en est principalement la cause, certains cherchent à sélectionner de « meilleurs » locataires et rechignent à accepter des publics trop à risque selon eux.

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 surtout des dégâts locatifs et des créances que les AIS craignent d'avoir avec ce type de public.

Ce n'est heureusement pas le cas de nos partenaires actuels et même si l'un d'entre eux se montre plus frileux, nous espérons sincèrement trouver une solution qui conviennent à tous et nous évite de tomber dans ces mêmes travers.

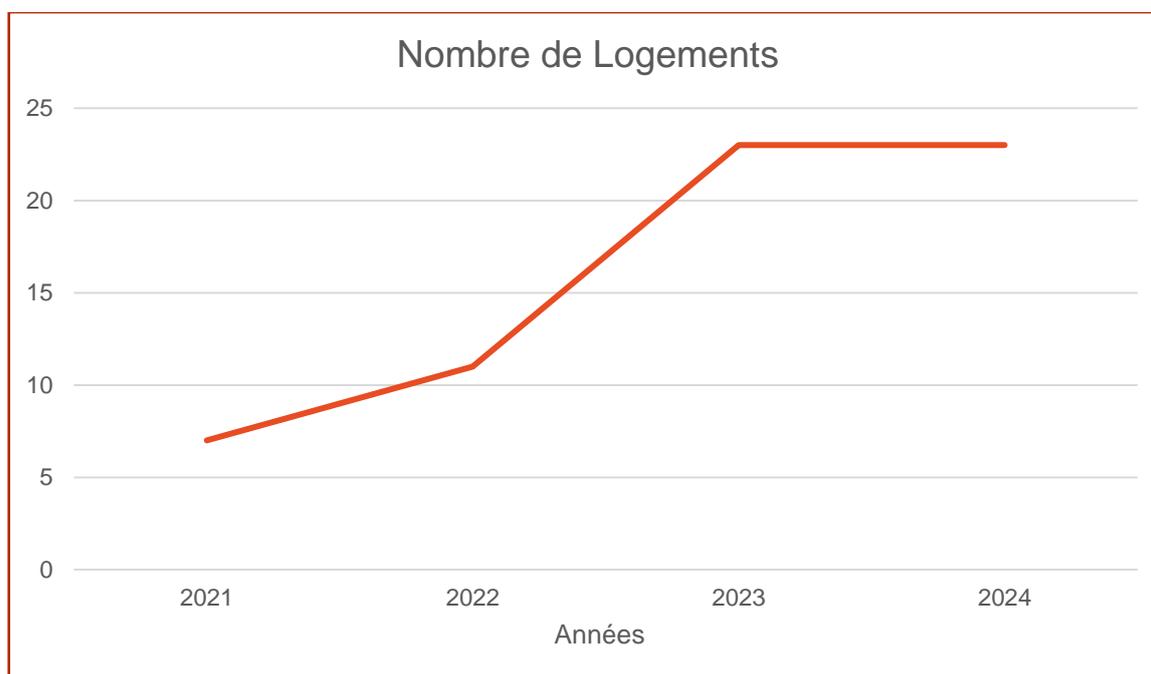
## CONCLUSIONS

L'année 2024 s'achève avec la fin du financement des projets PUL. Nous perdons dès lors le plein temps qui avait été octroyé pour assurer l'accompagnement de tous les locataires d'un logement conventionné dans le cadre du PUL. Nous clôturons sur un bilan très positif. 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.

Bien que la progression d'offre de logement soit plus lente que celle que nous avons projetée, nous terminons l'année avec 23 logements et des occupations stables et durables.

De 2021 à 2024, nous avons eu **31 entrées** en logement, **18 sorties** et **13 occupations toujours en cours**. Sur les 18 sorties, 11 ont été orientées vers une autre solution de logement plus adaptée et durable, soit **61% d'issues positives**.

Concernant les 7 autres sorties, nous avons malheureusement 1 décès, 2 entrées en prison, 1 retour en rue décidé volontairement par la personne qui ne se sentait pas prête à vivre en logement, 1 départ à la cloche de bois, 2 fins d'occupation pour défaut de paiement du loyer. En conclusion, on peut retenir que la remise en logement a vraiment échoué pour seulement 4 personnes.



Nous pouvons conclure que ce plan de relogement fait sens, répond à une réelle demande et atteint des objectifs de réinsertion des personnes sans abri de façon significative et durable. L'évolution du nombre de logements est certes lente, mais une augmentation plus rapide aurait été insoutenable pour les équipes, tant du côté de l' AIS que du service accompagnateur. Le travail de remise en logement est à ce point intensif qu'il ne serait pas possible de suivre un rythme plus soutenu en terme de traitement des candidatures et d'accompagnement à l'emménagement.

Ce type de projet exige effectivement un accompagnement très intensif, surtout dans la période autour de l'entrée en logement. Pour accompagner les 23 ménages concernés, il nous faudrait 1,5 ETP.

Nous regrettons cependant l'accès trop restrictif pour ce qui est du critère territorial avec les projets Trône 101 ainsi que la définition d'un public cible limité à des personnes sans-abri et ne permettant pas d'apporter une solution de logement à une personne sur le point de perdre son logement et donc d'agir à un niveau préventif.

Proposer un accès direct de la rue au logement nous confronte également à des personnes qui ne sont pas forcément preneuses de l'accompagnement social qui fait partie du package. En théorie, elles affirment avoir besoin de cet accompagnement, mais ce qu'elles visent surtout et avant tout, c'est le logement. Une fois en logement, ceux qui en réalité n'ont que faire de l'accompagnement, se révèlent rapidement peu collaborants, injoignables et fuyants. Ces accompagnements-là prennent rapidement fin. Dans ce cas, nous subissons parfois les reproches de l' AIS qui se retrouve seule face à ces nouveaux locataires et craint que ceux-ci soient plus difficiles à gérer. Cette croyance est souvent exprimée et nous rappelons alors que les AIS sont susceptibles de rencontrer des soucis avec tous leurs locataires, quelle que soit leur provenance et tous ne disposent pas d'une GAD. Nous constatons malheureusement que certaines AIS continuent d'exiger une garantie d'accompagnement ou d'avoir un service mobilisable à la demande de l' AIS pour intervenir dans une situation et ce, indépendamment de toute demande venant de la personne. Autrement dit, ils attendent qu'on puisse intervenir sans le consentement même du locataire, ce qui est évidemment impossible pour des raisons évidentes de respect de la volonté et du choix de l'usager et de notre obligation de n'effectuer aucune forme de pression ou de contrainte quelconque. A titre d'exemple, certaines personnes nous demandent parfois une GAD parce que, « *l' AIS me dit que si je ne suis pas accompagné par Fami-Home, ils vont mettre fin à mon bail et je vais perdre mon logement* ».

Cette dérive, nous la constatons de plus en plus et cela nous inquiète fortement pour l'avenir de nos collaborations.

Les AIS font de plus en plus leur marché pour tenter de trouver un service d'accompagnement partenaire qui acceptera d'entrer en contact avec des locataires à la demande de l'AIS pour proposer une GAD bien que la personne elle-même ne formule pas une telle demande. Heureusement, la plupart des services de GAD respectent tous le principe de répondre à la demande de la personne en besoin d'aide et non à celle du service qui l'oriente, et nous espérons que certains ne trahiront pas ce principe pour céder au chantage proposé et obtenir ainsi des logements conventionnés.

Comme nous l'avons expliqué dans le point *L'accompagnement technique en logement (ATL)*, le poste ouvrier reste important et complémentaire au SIL qui ne peut pas répondre à toutes les demandes du secteur. Nous faisons déjà quelques constats de cet ordre : rupture de stock au niveau du mobilier, 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 difficulté de répondre aux éventuelles urgences, refus d'apporter une aide au rangement et nettoyage d'un logement, refus de remonter les meubles en kit après le déménagement par manque de temps, etc. Nous comprenons tout à fait les limites de leurs interventions vu l'ampleur de leur tâche, c'est pourquoi, nous insistons 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 notre référent logement (depuis juillet 2024) pour coordonner les déménagements et toutes les démarches qui en découlent et également 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 de nos collaborations.

Or, comme évoqué au point *Les comités d'accompagnement*, 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 PUL. 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 publics sans abri, par notre appui technique aux locataires, permettant ainsi à l'AIS de se décharger d'une partie des 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.

### *La fin du PUL et après ? Ça continue !*

Nous entamons cette cinquième année en prévoyant de conserver les logements PUL par la formalisation de nouvelles conventions de collaboration sous l'appellation « projets IPL ». Nous avons introduit une demande de financement facultatif pour conserver notre référent logement pour tous nos usagers concernés, indépendamment du type de logement ou de projet qu'ils occupent (Logement privé, social, AIS, Habitat solidaire, projet IPL).

Bruss'help pointe, à plusieurs reprises, dans son « Master Plan »<sup>8</sup> le rôle fondamental de la guidance à domicile sur différentes mesures de prévention et d'accompagnement et notamment dans le cadre d'une remise en logement.

*« La guidance à domicile permet d'accompagner les personnes qui auront besoin d'un soutien post insertion, une fois un logement retrouvé, ainsi que de prévenir la perte de logement de personnes en situation précaire grâce à un accompagnement psycho-médico-social, administratif et budgétaire. Ce réseau d'acteurs doit pouvoir renforcer ses collaborations afin de s'articuler pleinement à une stratégie régionale ».*<sup>9</sup>

Reste à espérer que notre prochain gouvernement se forme enfin et que celui-ci soutienne ce plan stratégique porté par tout un secteur de l'aide aux personnes sans abri et par là même soutienne le projet de Fami-Home qui s'inscrit véritablement dans la lignée de ce plan et répond à un réel besoin du public.

---

<sup>8</sup> Rapport présentant la stratégie opérationnelle bruxelloise pour rompre avec le phénomène de sans-chez-soirisme d'ici 2030. Publié le 15 avril 2024.

<sup>9</sup> Master plan, Edité par Bruss'help, avril 2025, Mesure 3 p.20