

Université de Liège  
Faculté des sciences sociales

## Housing First : un référentiel capacitant ?

---

L'usage des capacités dans la compréhension des trajectoires de (sortie  
du) sans-abrisme

Renaud DE BACKER

Thèse présentée en vue de l'obtention du grade  
de Docteur en sciences sociales

Année académique 2022-2023

Thèse dirigée par Jean-François ORIANNE (ULiège)

Membres du jury :

Bruno Frère (ULiège)

Martin Wagener (UCLouvain)

Edouard Gardella (Centre National de la Recherche Scientifique)

Christian Laval (Université Lyon II)



Université de Liège  
Faculté des sciences sociales

## Housing First : un référentiel capacitant ?

---

L'usage des capacités dans la compréhension des trajectoires de (sortie  
du) sans-abrisme

Renaud DE BACKER

Thèse présentée en vue de l'obtention du grade  
de Docteur en sciences sociales

Année académique 2022-2023

Thèse dirigée par Jean-François ORIANNE (ULiège)

Membres du jury :

Bruno Frère (ULiège)

Martin Wagener (UCLouvain)

Edouard Gardella (École des Hautes Études en Sciences Sociales)

Christian Laval (Université Lyon II)

## **ABSTRACT**

L'exclusion du logement traduit un phénomène hétérogène dont les contours s'appréhendent dans une trajectoire où s'illustrent différentes situations résidentielles : hébergement temporaire chez des tiers, hébergement d'urgence, habitat précaire et indigne... Parmi ces situations, le sans-abrisme constitue la face visible de l'exclusion du logement, de surcroît lorsqu'il est chronique et caractérisé par des problématiques sévères de santé mentale ou d'addiction. Étudiant spécifiquement cette manifestation, cette recherche vise, d'une part, à interroger le (non)choix de se maintenir sans-abri, et, d'autre part, de saisir le processus de capacitation qui se joue à travers un dispositif de sortie de rue caractérisé par un accès direct au logement (Housing First). Plus largement, il s'agit d'interroger les enjeux relatifs au traitement public du sans-abrisme. Pour ce faire, nous recourons simultanément à deux approches : les capacités et l'interactionnisme symbolique. La première, envisagée comme la « liberté de mener la vie que je souhaite valoriser », vise à repenser les inégalités au départ d'une structure combinatoire plaçant l'espace réel de choix au cœur de son dispositif d'évaluation des situations. La seconde, à travers l'importance qu'elle concède à la capacité d'action des individus, à leur trajectoire, aux ordres négociés des mondes sociaux et des problèmes publics qui en découlent, permet de conférer une place prépondérante aux acteurs visés par cette recherche en s'articulant avec la structure exigeante des capacités. En mobilisant une approche méthodologique inspirée par la tradition du « fieldwork », cette recherche montre combien l'espace de choix dans la situation de sans-abrisme est exigu, voire inexistant. De nombreux freins sociaux (complexité et conditionnalité des droits sociaux, organisation du système d'aide...) et institutionnels (coûts et disponibilité du logement, judiciarisation de la pauvreté...) viennent en effet renforcer des problématiques individuelles créant un méandre de la rue duquel il est difficile à se soustraire. Parallèlement, des nouvelles pratiques basées sur l'accès au logement, travaillent conjointement sur ces trois niveaux d'action, donnant à voir les enjeux constitutifs aux choix retrouvés dans la trajectoire de sortie de rue, tout en interrogeant en filigrane les raisons de la persistance du phénomène.

Homelessness is a heterogeneous phenomenon whose contours can be understood in a trajectory that illustrates different residential situations : temporary accommodation with third parties, emergency accommodation, precarious and unfit housing, etc. Among these situations, homelessness is the visible face of housing exclusion, especially when it is chronic and characterised by severe mental health or addiction problems. By studying this manifestation specifically, this research aims, on the one hand, to examine the (non)choice of remaining homeless and, on the other hand, to understand the process of empowerment that takes place through a system of exit from the street characterised by direct access to housing (Housing First). More broadly, the aim is to examine the issues relating to the public treatment of homelessness. To do this, we use two approaches simultaneously: capability and symbolic interactionism. The first, envisaged as the "freedom to lead the life I wish to value", aims to "Rethink Inequality" from the point of view of a combinatorial structure placing the real space of choice at the heart of its system for evaluating situations. The second, through the importance it gives to individuals' capacity for action, to their trajectory, to the orders negotiated within social worlds and to the public problems that arise from them, allows the actors targeted by this research to be given a prominent place by articulating with the demanding structure of capabilities. By mobilising a methodological approach inspired by the fieldwork tradition, this research shows how little, if any, choice there is in homelessness. Numerous social (complexity and conditionality of social rights, organisation of the aid system, etc.) and institutional (cost and availability of housing, judicialization of poverty, etc.) obstacles reinforce individual problems, creating a meander of the street that is difficult to leave. At the same time, new practices based on access to housing work jointly on these three levels of action, revealing the issues at stake in the choices made when leaving the street, while at the same time questioning the reasons for the persistence of the phenomenon.

## **REMERCIEMENTS**

Cette thèse n'aurait pas pu voir le jour, encore moins aboutir, sans les nombreux soutiens, explicites ou implicites, formels ou informels, dont elle a fait l'objet.

Merci à Jean-François Oriante d'avoir accepté de diriger cette thèse, de surcroît en faveur d'un étudiant dont le parcours « académique » était loin des standards universitaires. Merci à lui pour son soutien, ses conseils avisés, sa patience durant ces 8 années.

Merci à Bruno Frère et Martin Wagener d'avoir rejoint, tardivement, cette aventure. Merci à eux pour leurs apports et regards critiques sur un travail déjà bien entamé, lui permettant de gagner en qualité.

Merci à Edouard Gardella et Christian Laval d'avoir accepté de rejoindre le jury de cette thèse et de porter un regard critique et expérimenté sur le champ couvert par cette recherche.

Merci à Jean-Yves Donnay qui m'a soutenu dans la tentative de cette aventure.

Merci à tous les contributeurs de cette recherche, directs ou indirects. J'ai une pensée particulière pour tous les locataires du Housing First avec lesquels j'ai pu interagir et qui m'ont fait m'interroger sur le sens de ma propre existence. J'espère leur avoir laissé ici la place qu'ils méritent. Merci aux collègues du Housing First Namur, dont un chapitre sur leurs pratiques leur est dédié. Un merci tout particulier à Sevan pour avoir interrogé mes positionnements, et continuer à le faire, mais surtout pour notre amitié.

Merci à tous les collègues avec qui j'ai collaboré et qui œuvrent à des réponses structurelles et ambitieuses en faveur du sans-abrisme, notamment Coralie, Fabrizio, Geert, Laurent, Arnaud, Rémi, Olivier, Roberto, Mathilde, Caroline, Pascale...

Merci au Relais Social Urbain Namurois de m'avoir permis d'effectuer ma recherche sur mon terrain professionnel et d'avoir soutenu plusieurs des démarches liées aux capacités.

Merci à mes parents d'avoir contribué à un environnement familial et éducatif soutenant, me permettant de me dépasser et d'aller toujours de l'avant. Tout le monde n'a pas cette chance, pourtant déterminante. Plus largement, merci à tous mes proches m'ayant soutenu durant cette aventure.

Enfin, merci à Aurélie pour ses relectures de papier, sa patience, sa tolérance pour les congés passés à travailler sur cette thèse (ou à y penser), son soutien indéfectible qui m'ont permis de terminer cette aventure (enfin).

<b>INTRODUCTION GÉNÉRALE.....</b>	<b>1</b>
<b>CHAPITRE 1 : CADRAGE THÉORIQUE .....</b>	<b>8</b>
L'APPROCHE PAR LES CAPABILITÉS (AC) .....	8
I. LA LIBERTÉ AU CŒUR DES CAPABILITÉS.....	8
II. LES CAPABILITÉS COMME RÉPONSE AUX ÉCUEILS DES APPROCHES UTILITARISTES ET RESSOURCISTES... 10	10
III. CAPABILITÉS ET FONCTIONNEMENTS .....	12
IV. CAPABILITÉS ET RESSOURCES.....	13
V. CAPABILITÉS ET PARTICIPATION .....	15
VI. CAPABILITÉS DE BASE ET HANDICAPS .....	18
VII. CAPABILITÉS ET SANS-ABRISME .....	19
VIII. L'OPÉRATIONNALISATION DES CAPABILITÉS DANS UN DISPOSITIF D'ENQUÊTE .....	22
1. PRÉAMBULE.....	22
2. BASE INFORMATIONNELLE ET CAPABILITÉS.....	24
3. TROIS RUPTURES POUR UN DÉPLOIEMENT SOCIOLOGIQUE DES CAPABILITÉS .....	26
3.1 Redéploiement des concepts d'environnement, de liberté et de processus .....	26
3.2 Une dynamique des capacités : processus et temporalité .....	27
3.3 Difficulté empirique de saisir la liberté .....	30
IX. DÉFIS SOULEVÉS PAR LE RECOURS AUX CAPABILITÉS .....	31
1. L'INCOMPLÉTUDE DE L'APPROCHE PAR LES CAPABILITÉS .....	31
1.1 Le logement .....	32
1.2 Les droits sociaux .....	33
1.3 La santé (physique, mentale et les addictions) .....	33
1.4 L'affiliation sociale.....	35
1.5 La justice .....	36
1.6 Cinq dimensions transversales pour combler l'incomplétude de l'approche en matière de sans-abrisme .....	37
2. LE CARACTÈRE NON OBSERVABLE DES CAPABILITÉS.....	39
3. SITUATIONS ET INTERACTIONS, PROCESSUS ET TEMPORALITÉ.....	40
4. ENSEIGNEMENTS TRANSVERSAUX SUR LES DÉFIS ET OUTILS/MÉTHODES MOBILISÉS POUR Y RÉPONDRE .....	41
L'INTERACTIONNISME SYMBOLIQUE COMME GRILLE D'APPROCHE DES PRATIQUES HF .....	42
I. INTRODUCTION .....	42
II. LE SENS DES CONDUITES, LE PROCESSUS INTERPRÉTATIF ET LA CAPACITÉ D'ACTION.....	46
III. L'INTERACTION COMME PRINCIPE D'ANALYSE.....	47
IV. UNE CAPACITÉ D'ACTION INSCRITE DANS UN CONTEXTE .....	48
V. LA TRAJECTOIRE COMME PROCESSUS BIOGRAPHIQUE ET DE TRAVAIL.....	49
VI. LES ORGANISATIONS ET L'ORDRE NÉGOCIÉ.....	53
VII. LES MONDES HUMAINS ET SOCIAUX .....	56
VIII. LA CONSTRUCTION DES PROBLÈMES SOCIAUX .....	58
IX. CONCLUSION.....	60
<b>CHAPITRE 2 : MÉTHODES ET OUTILS MOBILISÉS .....</b>	<b>61</b>
TERRAINS ET FONCTIONS .....	61
I. LE RELAIS SOCIAL URBAIN NAMUROIS (RSUN).....	62
II. FONCTIONS EXERCÉES .....	63
III. TENSIONS INHÉRENTES AUX POSTURES PROFESSIONNELLES ET TENTATIVE DE RÉPONSES .....	63
RESSOURCES THÉORIQUES.....	65
LE DISCOURS DES ACTEURS .....	67
I. LA VALEUR HEURISTIQUE DU RECOURS AUX ENTRETIENS.....	68
1. UNE RECHERCHE QUALITATIVE QUI LAISSE PLACE AUX DISCOURS .....	68
2. PRIVILÉGIER LES ENTRETIENS COMPRÉHENSIFS .....	69
II. LA VALEUR HEURISTIQUE DES ENTRETIENS DANS LA PRÉSENTE RECHERCHE .....	69
1. LES ACTEURS DU SANS-ABRISME COMME PREMIERS EXPERTS .....	69
2. LA TRAJECTOIRE DE SANS-ABRISME ET LA CAPACITATION DES PERSONNES CONCERNÉES .....	70

III.	DEVELOPPEMENT DU DISPOSITIF D'ENQUETE.....	71
1.	LES DIFFÉRENTS TYPES D'ACTEURS INTERROGÉS ET LE CONTEXTE DES ENTRETIENS MENÉS.....	71
2.	VALEUR HEURISTIQUE DES CHOIX POSÉS EN MATIÈRE D'ÉCHANTILLON.....	73
3.	INTERACTIONS DU CHERCHEUR AVEC LES INTERLOCUTEURS SOLlicitÉS.....	74
LA PARTICIPATION OBSERVANTE.....		75
I.	LA VALEUR HEURISTIQUE DE L'OBSERVATION DIRECTE D'UN POINT DE VUE GÉNÉRIQUE.....	76
1.	L'OBSERVATION DIRECTE ET PARTICIPANTE.....	76
2.	LES DIFFÉRENTS TYPES D'OBSERVATION PARTICIPANTE.....	79
3.	OBSERVATION PARTICIPANTE ET PARTICIPATION OBSERVANTE.....	81
4.	POUR UNE PARTICIPATION OBSERVANTE RIGOREUSE.....	82
II.	LA VALEUR HEURISTIQUE DU RECOURS À LA PARTICIPATION OBSERVANTE DANS LE CADRE DE LA PRÉSENTE RECHERCHE.....	84
1.	L'ACCÈS AUX INFORMATIONS QUI NE SONT PAS DIVULGUÉES ET/OU QUI SONT RECONSTRUITES.....	84
2.	L'ACCÈS AUX DYNAMIQUES INTERACTIONNELLES ET TRAJECTOIRES INDIVIDUELLES.....	85
III.	DEVELOPPEMENT DU DISPOSITIF D'ENQUETE.....	86
1.	ÊTRE SUR PLACE PARMI LES PERSONNES OBSERVÉES.....	86
2.	ENREGISTRER LES OBSERVATIONS, LES ANALYSER ET LES INTERPRÉTER.....	88
STRATÉGIES MOBILISÉES POUR PALLIER LES TENSIONS PROPRES AU DÉVELOPPEMENT DE CETTE RECHERCHE.....		89
I.	CLARIFIER LE RÔLE AUPRÈS DES DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS.....	89
II.	GARANTIR ET ASSURER L'ANONYMAT.....	90
III.	CRÉER UN LIEN DE CONFIANCE AVEC LES INTERLOCUTEURS.....	90
IV.	TRAVAILLER SUR BASE VOLONTAIRE.....	91
V.	INSCRIRE LA RECHERCHE DANS LE TEMPS LONG ET MULTIPLIER LES SOURCES DE DONNÉES.....	91
<b>CHAPITRE 3 : SANS-ABRISME, EXCLUSION AU LOGEMENT ET IMPACTS SUR LA CAPACITATION.....</b>		<b>92</b>
INTRODUCTION.....		92
SANS-ABRISME ET EXCLUSION AU LOGEMENT : DÉFINITIONS.....		93
I.	LES DÉFINITIONS « LÉGALES ».....	95
II.	LES DÉFINITIONS DES REPRÉSENTANTS SECTORIELS.....	97
III.	LES APPROCHES « SOCIOLOGIQUES » DU SANS-ABRISME.....	98
1.	LES TRAJECTOIRES DE SANS-ABRISME.....	98
2.	L'AFFILIATION SOCIALE DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	104
IV.	HÉTÉROGÉNÉITÉ DES TRAITEMENTS DU PHÉNOMÈNE DE SANS-ABRISME ET PRÉCISION DU PUBLIC CIBLE VISÉ PAR CETTE RECHERCHE.....	107
SANS-ABRISME ET EXCLUSION DU LOGEMENT : CARACTÉRISATIONS INDIVIDUELLES DU PHÉNOMÈNE.....		109
I.	LA SITUATION EN TERMES DE DROITS SOCIAUX DES PERSONNES SANS-ABRI.....	109
1.	LA SITUATION EN MATIÈRE DE REVENUS DES PERSONNES SANS-ABRI.....	110
2.	LA COUVERTURE SANTÉ.....	112
3.	L'ADRESSE DE RÉFÉRENCE.....	113
II.	LA SITUATION DE LOGEMENT DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	114
1.	STATISTIQUES BELGES RELATIVES À LA SITUATION DE LOGEMENT DES PERSONNES SANS-ABRI ET ASSIMILÉES.....	114
2.	LA TRAJECTOIRE RÉSIDENIELLE DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	116
3.	LA SITUATION DE LOGEMENT DES LOCATAIRES HF.....	118
III.	LA SANTÉ DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	118
IV.	L'AFFILIATION SOCIALE DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	121
1.	LES RELATIONS FAMILIALES DES PERSONNES SANS-ABRI.....	122
2.	LES RELATIONS SOCIALES DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	123
3.	L'ACTIVITÉ DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	123
V.	LES PERSONNES SANS-ABRIS ET LA JUSTICE.....	125
1.	LES DISPOSITIFS PUBLICS VISANT À RÉGULER LE SANS-ABRISME.....	125
2.	LE RAPPORT AU SYSTÈME JUDICIAIRE.....	127



VI. LA TRANSVERSALITÉ ET L'INTERDÉPENDANCE DES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES.....	128
SANS-ABRISME ET EXCLUSION DU LOGEMENT : CARACTÉRISATION DES PROCESSUS DE CAPACITATION DES PERSONNES SANS-ABRIS .....	129
I. LE PROCESSUS DE CAPACITATION EN TERMES DE DROITS SOCIAUX .....	130
1. OBTENIR ET CONSERVER UN REVENU .....	130
2. OBTENIR ET CONSERVER UNE COUVERTURE SANTÉ/MUTUELLE .....	133
3. OBTENIR UNE ADRESSE DE RÉFÉRENCE ET LA CONSERVER .....	134
4. DROITS SOCIAUX, SANS-ABRISME ET CAPACITATION .....	135
II. LE PROCESSUS DE CAPACITATION EN TERMES DE DROIT AU LOGEMENT.....	136
1. CONSTITUER UNE GARANTIE LOCATIVE .....	137
2. ACCÉDER À UN LOGEMENT PUBLIC/SOCIAL/ASSIMILÉ.....	138
3. ACCÉDER À UN LOGEMENT PRIVÉ : DISPOSER DE RESSOURCES OBJECTIVES ET SYMBOLIQUES.....	139
3.1 Les ressources objectives .....	140
3.2 Les ressources symboliques .....	140
4. LA CAPACITATION DES PERSONNES SANS-ABRI EN MATIÈRE DE LOGEMENT.....	141
III. LE PROCESSUS DE CAPACITATION EN TERMES D'ACCÈS AUX SOINS .....	142
1. LES CONDITIONS D'EXISTENCE DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	142
2. POUR SE SOIGNER, IL FAUT EXISTER.....	143
3. L'INADAPTATION DES INSTITUTIONS ET DE LA STRUCTURATION DU SOIN.....	144
4. LE PROCESSUS DE CAPACITATION EN MATIÈRE DE SOINS .....	144
IV. LE PROCESSUS DE CAPACITATION EN MATIÈRE D'AFFILIATION SOCIALE .....	145
1. L'AFFILIATION SOCIALE À TRAVERS L'EMPLOI .....	146
1.1 Le processus « formel » d'accès à l'emploi.....	146
1.2 L'employabilité sous le prisme du sans-abrisme .....	147
2. L'AFFILIATION FAMILIALE DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	149
3. LES LIENS SOCIAUX DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	150
4. L'ACTIVITÉ JOURNALIÈRE DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	151
5. LA CAPACITATION EN MATIÈRE D'AFFILIATION DES PERSONNES SANS-ABRIS .....	153
V. LE PROCESSUS DE CAPACITATION EN MATIÈRE DE JUSTICE .....	153
VI. ENSEIGNEMENTS TRANSVERSAUX SUR LA CAPACITATION DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	155
SANS-ABRISME ET EXCLUSION DU LOGEMENT : CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT STRUCTUREL ....	156
I. CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT EN MATIÈRE DE DROITS SOCIAUX .....	156
1. LES PRINCIPAUX INDICATEURS EN MATIÈRE DE (RECOURS AUX) DROITS SOCIAUX EN BELGIQUE...	157
2. NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES AU REVENU D'INTÉGRATION SOCIALE ET ÉVOLUTION .....	158
3. PHÉNOMÈNE DE NON-RECOURS.....	159
4. ENSEIGNEMENTS SUR LE CONTEXTE STRUCTUREL EN MATIÈRE DE DROITS SOCIAUX.....	161
II. CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT EN MATIÈRE DE LOGEMENT.....	162
1. COÛT DU LOGEMENT ET CHARGES .....	163
2. DISPONIBILITÉ DU LOGEMENT .....	164
3. LES DISCRIMINATIONS AU LOGEMENT .....	166
4. ENSEIGNEMENTS SUR LE CONTEXTE STRUCTUREL EN MATIÈRE DE LOGEMENT .....	167
III. CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT EN MATIÈRE D'ACCÈS AUX SOINS .....	168
1. LA SITUATION DE SANTÉ TRANSVERSALE DES PERSONNES EN SITUATION DE PAUVRETÉ.....	168
2. ENSEIGNEMENTS SUR LE CONTEXTE STRUCTUREL EN MATIÈRE DE SANTÉ .....	170
IV. CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT EN MATIÈRE D'AFFILIATION SOCIALE .....	170
1. PRINCIPAUX INDICATEURS TRADUISANT LA SITUATION D'EMPLOI.....	170
2. FAIBLE INTENSITÉ DE TRAVAIL, CHÔMAGE ET PAUVRETÉ .....	171
3. NIVEAU D'ÉDUCATION, PAUVRETÉ ET ACCÈS AU MARCHÉ DU TRAVAIL.....	173
4. ENSEIGNEMENTS SUR LE CONTEXTE STRUCTUREL EN MATIÈRE D'AFFILIATION SOCIALE .....	174
V. CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT EN MATIÈRE DE JUSTICE.....	175
1. PAUVRETÉ ET JUDICARISATION .....	176
2. PAUVRETÉ ET JUDICARISATION .....	178
3. ENSEIGNEMENT EN MATIÈRE DE JUSTICE .....	179
SANS-ABRISME ET EXCLUSION DU LOGEMENT : CONTEXTE INSTITUTIONNEL, PRISE EN CHARGE ET RÉFÉRENTIELS.....	180

I.	LE SYSTÈME D'AIDE ET DE PRISE EN CHARGE GÉNÉRALE DU SANS-ABRISME EN WALLONIE.....	181
1.	SERVICES « SPÉCIALISÉS » DANS LE TRAITEMENT PUBLIC DU SANS-ABRISME.....	181
1.1	Les Relais sociaux, Plans Grand Froid et Housing First.....	181
1.2	Les maisons d'accueil et d'hébergement pour personnes en difficultés sociales et abris de nuit.....	183
1.3	Les Pôles/Dispositifs d'Urgence sociale (DUS).....	184
2.	SERVICES « GÉNÉRALISTES » ACCOMPAGNANT EN PARTIE DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	184
2.1	Les CPAS.....	185
2.2	Les services « logement ».....	186
II.	MODÈLES COEXISTANT DANS LE TRAITEMENT PUBLIC DU SANS-ABRISME ET RÉFÉRENTIELS.....	187
1.	L'APPROCHE COGNITIVE ET LE CONCEPT DE RÉFÉRENTIEL.....	189
2.	L'URGENCE SOCIALE.....	191
2.1	Les valeurs.....	194
2.2	Les normes.....	197
2.3	Les algorithmes.....	200
2.4	Les images.....	201
3.	L'INSERTION ET LA RÉHABILITATION.....	201
3.1	Les valeurs.....	202
3.2	Les normes.....	206
3.3	Les algorithmes.....	208
3.4	Images.....	208
4.	SYNTHÈSE DES DEUX APPROCHES.....	209
5.	IMPACT DES DEUX MODÈLES SUR LE PROCESSUS DE CAPACITATION DES PERSONNES SANS-ABRIS.....	211
5.1	Urgence sociale et capacitation.....	211
5.2	Réhabilitation progressive et capacitation.....	213
5.3	Référentiels de prise en charge et capacitation.....	214
	SYNTHÈSE ET CONCLUSION.....	215
I.	PROCESSUS DE CAPACITATION SUR LES 5 DOMAINES.....	216
1.	DROITS SOCIAUX.....	216
2.	LOGEMENT.....	216
3.	SANTÉ.....	217
4.	AFFILIATION SOCIALE.....	218
5.	JUSTICE.....	218
II.	SYSTÈME D'AIDE DANS LE PROCESSUS DE CAPACITATION.....	219
III.	CONCLUSIONS.....	220
	<b>CHAPITRE 4 : LE MODÈLE HOUSING FIRST.....</b>	<b>222</b>
	INTRODUCTION.....	222
	GENÈSE DU DISPOSITIF.....	223
	LES HUIT PRINCIPES DE BASE DU « HOUSING FIRST » (HF).....	223
I.	LE LOGEMENT COMME DROIT FONDAMENTAL.....	224
II.	DU RESPECT, DE LA BIENVEILLANCE ET DE LA COMPASSION POUR TOUS LES LOCATAIRES HF.....	224
III.	L'ENGAGEMENT À TRAVAILLER AVEC LE LOCATAIRE AUSSI LONGTEMPS QUE NÉCESSAIRE.....	225
IV.	DES LOGEMENTS DIFFUS.....	225
V.	LA SÉPARATION DU LOGEMENT ET DE L'ACCOMPAGNEMENT.....	226
VI.	LA LIBERTÉ DE CHOIX ET L'AUTODÉTERMINATION.....	227
VII.	LE RÉTABLISSEMENT.....	228
VIII.	LA RÉDUCTION DES RISQUES.....	229
	UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE ET UN ACCOMPAGNEMENT INTENSIF.....	230
	EXPÉRIMENTATIONS INTERNATIONALES ET RÉSULTATS.....	231
	HOUSING FIRST EN BELGIQUE.....	233
	HOUSING FIRST NAMUR.....	235
I.	GENÈSE DU PROJET.....	235
II.	LES DIFFICULTÉS DE MISE EN PLACE DU DISPOSITIF.....	237
1.	LES RÉSISTANCES DES INSTANCES DÉCISIONNELLES.....	237
2.	LES RÉSISTANCES INSTITUTIONNELLES.....	239

III. MULTI-INSTITUTIONNALITÉ ET PLURIDISCIPLINARITÉ.....	241
IV. MODALITÉS D'INTERVENTION .....	242
V. PUBLIC ACCUEILLI ET SÉLECTION DES CANDIDATS.....	243
VI. FONCTIONNEMENT QUOTIDIEN DE L'ÉQUIPE.....	245
<b>CHAPITRE 5 : ETHNOGRAPHIE DES PRATIQUES HF NAMUR.....</b>	<b>247</b>
INTRODUCTION.....	247
ACCOMPAGNEMENT SUR LES 5 LES DOMAINES DE CAPACITATION.....	247
I. LE LOGEMENT.....	249
1. AVANT LE LOGEMENT.....	250
1.1 Recevoir et analyser les candidatures.....	251
1.2 Rencontrer le candidat avec le partenaire.....	251
1.3 Un parc locatif varié entraînant des conditions d'attribution différentes.....	252
1.4 Se projeter dans son logement.....	255
1.5 Visiter le logement (et réaliser l'état des lieux).....	258
1.6 Mener d'autres démarches.....	259
2. PENDANT LE LOGEMENT.....	259
2.1 (Ne pas) Payer le loyer.....	260
2.2 Souscrire auprès des fournisseurs.....	263
2.3 Découvrir un nouvel environnement et meubler le logement.....	264
2.4 Résoudre les problèmes techniques.....	265
2.5 Se domicilier.....	266
2.6 Favoriser l'hygiène du logement.....	267
2.7 Soutenir les relations avec les pairs.....	269
2.8 Garder ses clés.....	271
2.9 Être en interaction avec le voisinage.....	272
2.10 Se concerter.....	274
3. APRÈS LE LOGEMENT.....	276
3.1 Accompagner la fin de bail.....	276
3.2 Maintenir le lien et l'accompagnement.....	277
3.3 Déménager.....	278
4. RÉCAPITULATIF SUR LE DOMAINE LOGEMENT.....	279
II. DÉMARCHES SOCIALES.....	280
1. GÉRER LES DOSSIERS.....	280
2. ASSURER L'ACCÈS AU (BON) REVENU.....	281
3. SOLLICITER LES AIDES ÉLIGIBLES.....	282
4. ASSURER LE DROIT À LA SANTÉ.....	282
5. GÉRER SON BUDGET ET SES (ÉVENTUELLES) DETTES.....	284
6. SE FAIRE ADMINISTRER.....	284
6.1 Assurer les droits fondamentaux.....	285
6.2 Multiplier les démarches.....	287
6.3 Réceptionner et garder l'argent.....	287
7. ACCOMPAGNER LE LOCATAIRE DANS LES MÉANDRES ADMINISTRATIFS.....	289
8. RÉCAPITULATIF SUR LE DOMAINE ADMINISTRATIF.....	289
III. LA SANTÉ.....	290
1. AVOIR UN MÉDECIN TRAITANT.....	291
2. SE RÉINSCRIRE DANS UN TRAJET DE SOINS DE SANTÉ.....	292
2.1 Trajet de soins en santé physique.....	292
2.2 Trajet de soins en santé mentale.....	293
2.3 Trajet de soins en assuétudes.....	295
3. FAVORISER L'ÉDUCATION À LA SANTÉ ET LA COMPLIANCE AU SOIN.....	296
4. ASSURER LE SOIN À DOMICILE.....	298
5. PLAIDOYER POUR LE SOIN.....	299
6. ÊTRE HOSPITALISÉ.....	300
6.1 Le type d'hospitalisation.....	301
6.2 La logistique des hospitalisations.....	301

6.3	Le suivi de l'hospitalisation et du soin .....	302
7.	ACCOMPAGNER LA FIN DE VIE .....	306
8.	SYNTHÈSE DU DOMAINE SANTÉ.....	307
IV.	L'AFFILIATION SOCIALE .....	309
1.	LES ACTIVITÉS RELATIONNELLES EN LIEN AVEC HF .....	309
1.1	Les visites de courtoisie .....	309
1.2	Prendre un café, faire une activité .....	310
1.3	Fêter les anniversaires .....	311
1.4	L'assemblée des locataires .....	312
2.	LES RELATIONS SOCIALES ET FAMILIALES .....	313
2.1	Entendre et écouter l'histoire .....	313
2.2	Soutenir et aider la reprise de liens familiaux .....	314
2.3	Décoder les relations sociales et soutenir le locataire .....	316
3.	L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE DES LOCATAIRES .....	317
3.1	Trouver une occupation et tenter de la mettre en œuvre .....	317
3.2	Répondre aux conditions .....	318
3.3	Vivre l'échec et l'ennui.....	320
4.	SYNTHÈSE DOMAINE AFFILIATION SOCIALE .....	320
V.	DÉMARCHES JUSTICE .....	321
1.	FAIRE RESPECTER LES DROITS DES LOCATAIRES .....	322
2.	ASSURER LE SUIVI PROBATOIRE .....	323
3.	SOUTENIR DURANT L'INCARCÉRATION .....	323
4.	ACCOMPAGNER LA SORTIE DE PRISON .....	324
5.	SYNTHÈSE DES DÉMARCHES JUSTICE .....	326
<b>CHAPITRE 6 : SYNTHÈSE ET DISCUSSIONS.....</b>		<b>327</b>
LES PRATIQUES HF DANS UNE PERSPECTIVE INTERACTIONNISTE .....		327
I.	L'ACCOMPAGNEMENT D'UNE TRAJECTOIRE DE RÉTABLISSEMENT TRAVERSÉE PAR DES INTERACTIONS PERMANENTES.....	327
II.	UNE MULTIPLICITÉ DE MONDES SOCIAUX IMPLIQUANT UN TRAVAIL DE TRADUCTIONS, D'AJUSTEMENTS RÉCIPROQUES ET DE NÉGOCIATIONS .....	329
III.	UN PLAIDOYER PERMANENT DE VISIBILISATION DES PROBLÈMES SOCIAUX D'ACCÈS AUX DROITS EN VUE DE LES TRANSFORMER EN PROBLÈMES PUBLICS .....	331
LES PRATIQUES HF DANS UNE PERSPECTIVE CAPACITANTE .....		336
I.	DES ACTIONS INDIVIDUELLES DE CONVERSION .....	336
II.	DES ACTIONS SOCIALES DE CONVERSION .....	339
III.	DES ACTIONS INSTITUTIONNELLES DE CONVERSION .....	342
IV.	HF : UN TRAVAIL DE CAPACITATION TRANSVERSAL.....	345
1.	UNE ACTION DE CONVERSION TRANSVERSALE .....	345
2.	UNE PARTICIPATION ACTIVE ET NÉCESSAIRE, DANS UN CONTEXTE D'ACCOMPAGNEMENT FAIBLEMENT NORMATIF .....	346
DIALOGUE ENTRE PERSPECTIVES INTERACTIONNISTE ET CAPACITANTE .....		354
<b>CONCLUSION GÉNÉRALE .....</b>		<b>358</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>		<b>363</b>
<b>ANNEXE 1 – DESCRIPTIF DE L'ASSEMBLÉE DES LOCATAIRES .....</b>		<b>373</b>
<b>ANNEXE 2 : ACTIONS INTERACTIONNELLES MENÉES AUPRÈS DES LOCATAIRES .....</b>		<b>376</b>

## **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1 : Répartition des revenus des utilisateurs des abris de nuit wallons – 2020 _____	110
Tableau 2 : Statut résidentiel et trajectoire des personnes sans-abris _____	117
Tableau 3. Problèmes de santé des personnes sans-abri et sans chez-soi à Namur - 2021 _____	120
Tableau 4. Etat de santé des participants à l'expérimentation HFB _____	120
Tableau 5. Typologie explicative du non-recours (Odenore, 2010) _____	160
Tableau 6. Comparaison des référentiels de traitement public du sans-abrisme _____	209
Tableau 7. Interventions Housing First Namur – 2017 _____	248
Tableau 8. Interventions Housing First Namur - 2018 _____	248

# INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le sans-abrisme est une des manifestations les plus visibles de l'exclusion ou, plus justement, du processus de désaffiliation sociale (Castel, 2003). Continuellement remise à l'agenda public et médiatique (surtout) lors des périodes hivernales (Damon, 2002, 2012), l'existence de vagabonds et d'inutiles au monde a traversé les siècles (Castel, 1995). En effet, qu'il s'agisse de récits juridiques (la répression du vagabondage par exemple ; Avon-Soletti, 2002), médiatiques (la « pitié-solidarité » lors des périodes de grands froids par exemple ; Damon, 2002, 2012), ou encore sociologiques (cherchant principalement à comprendre les trajectoires de ces personnes « homeless » et à affiner les lectures « bons/mauvais pauvres » ; Bresson, 1997 ; Rullac, 2005 ; Damon, 2002), le vagabondage et les nombreuses déclinaisons qu'il comprend a fait couler beaucoup d'encre. Pourtant, force est de constater que, malgré l'abondante littérature sur la question, le phénomène n'en demeure pas toujours aussi brûlant, tant dans son ampleur que dans sa visibilité, mais aussi dans le traitement (politique, médiatique...), notamment saisonnier, qui lui est accordé.

Considérant que : 1) les conditions de vie de ces personnes sont bien en deçà des « standards » de la dignité humaine ; 2) la prévalence de maladies qui en découle réduit fortement leur espérance de vie ; 3) une part significative des « habitants de la rue » révèle des troubles psychiatriques sévères ; 4) l'exclusion des droits les plus fondamentaux constitue un dénominateur commun ; 5) la survie qui rythme le quotidien s'accompagne de stigmatisation et d'une violence tant symbolique qu'effective, il semble interpellant de voir le phénomène s'amplifier<sup>1</sup> dans nos sociétés d'abondance, impliquant par là un intérêt et des enjeux analytiques renouvelés à travers le prisme d'une lecture en termes de privations.

Pour autant, au-delà de ce cumul de privations et d'une augmentation continue du nombre de personnes en situation d'exclusion plus ou moins intense du logement<sup>2</sup>, de nouveaux dispositifs d'aide aux sans-abris voient le jour et revendiquent des résultats prometteurs en matière de sortie de rue et d'insertion par le logement, de maintien de celui-ci dans le temps et d'amélioration sur différents domaines de vie (empowerment, santé...). Ces dispositifs, dits « Housing First » (appelé parfois « Logement d'abord », « Un chez-soi d'abord » ou encore « Chez Soi »<sup>3</sup>), s'inscrivent dans un modèle d'accompagnement de personnes sans-abris chroniques développé au début des années 90' aux États-Unis et implémenté

---

<sup>1</sup> Par exemple, les chiffres collectés par Bruss'help en région bruxelloise indiquent une augmentation significative des personnes dénombrées sur quelques années (Bruss'help, 2020).

<sup>2</sup> Nous reviendrons ultérieurement sur les différentes formes d'exclusion du logement. Le phénomène de sans-abrisme doit en effet être appréhendé en tant que processus non figé et, partant, s'inscrit à travers des « trajectoires résidentielles » plus ou moins précaires et incertaines.

<sup>3</sup> Les deux premières appellations concernent le contexte français tandis que la troisième provient du contexte canadien « francophone ».

désormais internationalement, en ce compris en Belgique. Selon ses promoteurs, il cherche à dépasser les écueils des approches dominantes qui tendraient à envisager le logement comme la conséquence d'une trajectoire d'accompagnement ou de soins, plutôt que le point de départ de celle-ci. Housing First<sup>4</sup> entend donc proposer un logement à des personnes sans-abris chroniques, souffrant notamment de troubles de santé mentale et/ou d'addiction, sans condition autre que celles qui s'imposent à tout locataire (payer son loyer, respecter le logement et le voisinage). Si le logement constitue le point de départ, il s'agit davantage d'accompagner ces personnes dans leur trajectoire de rétablissement, et ce, à travers un accompagnement intensif, mobile et qui s'inscrit dans différents « prescrits » philosophiques et méthodologiques (développés conséquemment dans le chapitre *ad hoc*).

Ce contexte relativement récent - privations qui pèsent sur les personnes sans-abris (et assimilées) et augmentation du nombre de personnes concernées couplées à l'apparition d'un nouveau modèle d'accompagnement - représente dès lors un laboratoire intéressant. Il permet en effet d'interroger concomitamment le phénomène de sans-abrisme et ses caractéristiques, le traitement public qui lui est dédié ainsi que les implications concrètes des approches HF dans l'accompagnement quotidien des personnes sans-abris concernées.

Ces éléments nous amènent à élaborer les deux questions de recherche suivantes : 1) dans quelle mesure (le maintien de) la situation de sans-abrisme chronique résulte-t-elle d'un choix effectif des personnes concernées ? ; 2) Quelles sont les pratiques développées au sein d'un dispositif HF et dans quelle mesure celles-ci agissent-elles sur l'espace de choix des personnes concernées ? Ces deux questions de recherche en amenant une troisième : en quoi le travail réalisé au sein d'un dispositif HF peut-il éclairer le processus global de sans-abrisme ?

Il convient ici d'annoncer l'hypothèse qui a traversé cette recherche : les personnes sans-abris, de surcroît les personnes sans-abris chroniques visées par cette recherche, disposent d'un espace de choix extrêmement limité, pour ne pas dire inexistant, dans la vie en rue. Cet espace de choix minime s'explique par des conditions sociales et structurelles qui font de la question du choix une question absurde. Parallèlement, le HF, quant à lui, cherche et parvient à augmenter effectivement l'espace de choix des personnes qu'il accompagne, notamment à travers l'accès direct à un logement. Mais cet espace de choix est aussi limité et limitant, non-enchanté. L'accès à un logement est en effet le signe d'une liberté retrouvée et la condition de l'exercice de différents choix (par ex. : la liberté de pouvoir entrer et sortir de chez-soi quand on veut, loin des règlements stricts des centres d'hébergement ; la capacité à accepter ou refuser un processus de soin non pas en raison d'un traitement impossible à suivre en rue mais en toute âme et conscience), mais aussi la confrontation à de nouvelles difficultés :

---

<sup>4</sup> Pour faciliter la lecture de cette recherche, nous privilégierons le diminutif « HF ».

être rattrapé par des dettes, vouloir retrouver son enfant mais se confronter à un système judiciaire strict, devoir faire face aux pairs de la rue qui veulent squatter le logement, perdre en « pouvoir d'achat », etc.

Monsieur C., après de nombreuses années passées en rue et dans différentes formes d'hébergement (hôpital psychiatrique, abris de nuit, maisons d'accueil...), accède ainsi à un logement avec le concours du HF. Monsieur C. est ravi de pouvoir entrer et sortir de son logement, quand il le souhaite, loin des règlements stricts des centres qu'il fréquente ponctuellement. Le logement lui permet aussi de dormir en sécurité et de ne pas être jugé, voire violenté, pour ses problèmes d'incontinence. Il échappe aussi partiellement au racket auquel il fait régulièrement face. Cependant, dès les premières semaines, ses pairs de la rue viennent habiter le logement, prennent ses clés sans lui rendre, créent de nuisances envers le voisinage et laissent traîner du matériel de consommation d'héroïne. Ces nuisances amènent rapidement des plaintes qui doivent le conduire à refuser, ou tout du moins, à limiter l'accès à son logement. Il doit également mettre en place un système d'aides familiales pour le soutenir dans l'entretien du logement et pallier les déchets laissés par ses compagnons de rue, ce qui le contraint hebdomadairement à être présent à des heures fixes pour nettoyer et à assumer les conséquences d'un « habitat groupé ». Parallèlement, en assumant les coûts d'un loyer, son administrateur de biens lui verse moins « d'argent de poche » et il se demande s'il n'était pas mieux en rue.

Comme le montre cette situation, et d'autres développées dans le chapitre « ethnographie des pratiques HF », sortir de la rue peut s'avérer positif et traduire une augmentation effective de liberté (rentrer et sortir de chez soi à sa guise). Mais cette augmentation de liberté entraîne une augmentation de l'espace de choix qui n'est pas seulement et intrinsèquement positive : il faut en effet faire face à de nouveaux dilemmes (refuser l'accès à son logement à d'anciens compagnons de galère), et de nouvelles contraintes (entretenir son logement, veiller à ne pas créer de nuisances, entretenir des relations avec un voisinage, avoir moins d'argent...). Sortir de la rue, c'est ainsi bénéficier de plus de libertés, c'est pouvoir effectuer des choix en toute conscience et sans (les mêmes) contraintes, mais c'est aussi augmenter un espace de choix comprend aussi son lot « d'emmerdes ».

En vue d'analyser et de répondre à ses enjeux, nous avons choisi de poursuivre une double perspective analytique. D'une part, en recourant concomitamment au courant de l'interactionnisme symbolique et à l'approche par les capacités, ce qui suggère un positionnement méthodologique pour le premier et un positionnement théorique sur le plan de l'éthique pour le second. D'autre part, en combinant une



perspective d'analyse structurelle du phénomène de sans-abrisme, mais aussi une perspective d'analyse localisée d'un dispositif HF et des pratiques spécifiques qui s'y déroulent. Il s'agit donc de tendre vers une forme de complétude des approches méthodologiques et théoriques privilégiées, de sorte à appréhender de façon renouvelée le phénomène de sans-abrisme, tant dans une perspective structurelle que territoriale limitée, au plus près des protagonistes.

La mobilisation de l'approche par les capacités (Sen, 2000) contribuera donc à analyser structurellement la part de choix des personnes sans-abris – si souvent promue par une partie des politiques publiques, des acteurs sectoriels ou encore par la société en générale – et ce, au départ d'une mobilisation de données statistiques, théoriques et empiriques hétérogènes. Il s'agira moins d'appréhender les trajectoires de sans-abrisme elles-mêmes que de montrer le poids, notamment social et institutionnel, qui pèse sur la liberté réelle des personnes sans-abris de sortir de leur situation d'itinérance.

En « repensant les inégalités », l'approche par les capacités tente de développer une lecture critique de l'action publique qui dépasse les modèles ressourciste et utilitariste. Le modèle utilitariste, ou de performativité des résultats (Oriane, 2006), est centré sur les fins, c'est-à-dire sur les accomplissements des individus. Ces accomplissements, ces utilités, traduisent les plaisirs, les préférences ou encore les désirs de chacun et visent la maximisation de l'utilité sociale, soit la somme des préférences individuelles (Sen, 2000). L'exercice vise dès lors à s'assurer que les résultats escomptés ont bien été atteints, sans s'intéresser, ni aux ressources disponibles, ni aux moyens de conversion de ces ressources. Il est ici exclusivement tourné vers les « fonctionnements », les réalisations des individus, en les comparant les uns aux autres. Le modèle ressourciste, davantage centré sur les moyens de la liberté, se fonde sur ce qu'on appelle plus communément « l'égalité des chances ». Il cherche à assurer l'accès égal des individus aux ressources (envisagée de manière large : revenus, biens et services, droits formels et informels)<sup>5</sup> qui représentent en quelque sorte les déterminants de l'exercice d'une capacité de choix et de la liberté. La capacité d'utilisation de celles-ci (en termes de conversion) ou encore leur disponibilité réelle sont cependant inégalement présentes auprès des individus. L'utilisation même de ces ressources en termes de « fonctionnement », c'est-à-dire en termes d'accomplissement, est absente du modèle et ne permet dès lors pas d'interroger si les ressources sont saisies par les individus, comment elles le sont et ce qu'elles permettent d'atteindre en termes d'exercice de choix et de liberté. En somme, le modèle de l'égalité des chances « revient à donner priorité aux moyens de la liberté sur toute évaluation de l'étendue de la liberté » (Sen, 2012, p.31).

---

<sup>5</sup> John Rawls, père fondateur du ressourcisme, parle de « biens premiers ».

L'approche par les capacités (AC) s'inscrit dès lors en tant que critique des deux approches précédemment mentionnées et propose d'interroger la liberté et l'exercice des choix individuels à travers la structure analytique suivante : 1) les ressources nécessaires et leur disponibilité ; 2) les facteurs de conversion nécessaires pour utiliser ces ressources et leur disponibilité ; 3) la liberté - réelle - de choisir entre plusieurs fonctionnements (de « mener la vie que je souhaite valoriser », pour reprendre les termes de Sen) ; 4) et, finalement, les accomplissements effectivement « réalisés ».

De façon transversale, l'AC interroge aussi la question de la participation de l'individu, à la fois dans sa propre trajectoire individuelle d'exercice de liberté et de choix, mais aussi dans les forums d'élaboration et d'opérationnalisation des politiques publiques. À travers cette structure théorique exigeante et ses modalités participatives intrinsèques, cette approche implique de sortir d'une vision paternaliste et normative imposant aux individus (ou à certains individus) un choix limité dans leurs trajectoires potentielles, voire l'absence de choix tout simplement.

Dans cette optique, l'AC ne traduit ni la question des compétences des individus ni la situation d'être capacité ou non-capacité ; elle interroge l'espace de choix réellement disponible des individus à travers une structure conceptuelle complexe.

Complémentairement à cette appréhension structurelle des choix des personnes sans-abris, l'approche par les capacités se recoupe avec différents fondements propres au modèle HF : liberté de choix et autodétermination ; rétablissement, ce qui implique de l'espoir, du pouvoir et de l'inclusion sociale (Le Cardinal et al., 2013) ; participation permanente des personnes, etc. Ce choix conceptuel doit ainsi permettre d'interroger concomitamment le phénomène de sans-abrisme dans une visée générale, en faisant apparaître les contraintes qui pèsent sur les personnes sans-abris, et des pratiques relativement récentes propres au HF, illustrant comment un contexte préalable de privations implique des pratiques d'accompagnement spécifiques, intenses, complexes.

Au-delà de l'intérêt heuristique d'une telle approche, il s'agit aussi d'intégrer une perspective « *in situ* » de ce que représente un travail d'accompagnement HF avec la participation, le suivi et l'analyse d'un dispositif opérationnel à Namur, permettant d'appréhender ce qui se joue sur les acteurs qui le mettent en œuvre et sur ceux qui en bénéficient. Pour comprendre et cerner le dispositif HF, nous avons eu l'opportunité d'y exercer une présence continue de plus de trois années mobilisant une hétérogénéité de données (observations participantes dans les situations d'accompagnement, animation et participation aux réunions d'équipe, entretiens semi-directifs, comptes-rendus d'interventions et dossiers des locataires HF, documents institutionnels, forums divers...).

Occupant à la fois une fonction de coordination et de chercheur au sein du dispositif étudié, l'accès aux coulisses de celui-ci, particulièrement en termes d'observation *in situ* et d'accès aux documents internes, s'est avéré extrêmement riche. Néanmoins, un réajustement du protocole d'enquête imaginé au départ au fur et à mesure des situations rencontrées s'est opéré pour des raisons qui seront explicitées dans le chapitre méthodologique *ad hoc* mais qui peuvent s'articuler autour de ce double positionnement et aux enjeux qu'il soulève en termes d'accès aux données (notamment dans les entretiens avec les bénéficiaires du dispositif) et à leur traitement.

Les choix opérés s'inscrivent en partie dans l'héritage méthodologique de « l'école de Chicago » (dont l'homogénéité implicite du courant peut et doit être discutée ; Chapoulié, 2018). Cherchant à sortir du carcan des méthodes quantitatives, et optant pour un intérêt profond du « *fieldwork* », il s'agit de donner la primauté aux acteurs et au travail de terrain, loin d'un déterminisme faisant des forces sociales l'explication principale du comportement des individus. En recourant à des méthodes compréhensives – observations directe et participante, récits de vie, recours aux monographies et à des supports différents (des journaux intimes ou de la littérature tout venant par exemple), il s'agit de s'immerger et de s'imprégner dans le quotidien de l'objet étudié, à la fois dans sa complexité, mais aussi dans ses banalités. La double fonction exercée nous a ainsi permis d'avoir un pied dedans et un pied dehors, tel que nous le développerons dans la partie « méthodologique ».

Plus précisément, c'est à travers l'interactionnisme symbolique que nous avons puisé notre compréhension générale des processus à l'œuvre, ce qui suppose à la fois un ancrage méthodologique, mais aussi une vision du monde résolument tournée vers les acteurs, leur subjectivité, leur trajectoire, les interactions qui s'y déroulent et qui interrogent les différents mondes sociaux des protagonistes. Il ne s'agit pas pour autant de faire l'impasse sur le poids des structures et des normes sur l'espace de choix des protagonistes, mais de reconnaître à ceux-ci une capacité d'action qui peut d'ailleurs contribuer à la construction, et parfois résolution, des problèmes sociaux. En recourant à la réflexivité et aux choix des acteurs, il est alors possible d'interroger le rôle des institutions et des normes, de leur donner sens et de voir comment individus et environnement interagissent réciproquement.

Reconnaître la capacité des protagonistes articulés autour du dispositif HF d'interpréter ce qui les entoure – particulièrement en ce qui concerne les locataires HF dont le cumul de problématiques psychiatriques, de santé physique ou encore d'addiction suffit à certains pour les considérer comme incapables de poser des choix, encore moins « rationnels » - se révèle ainsi particulièrement fécond. Le monde social perçu comme l'objet d'interactions diverses dans une perspective mouvante plutôt que figée permet d'appréhender les trajectoires concernées par l'accompagnement proposé au sein du HF sur les personnes concernées.

Ce recours double – capacités et interactionnisme symbolique – permet donc d’articuler les fondements théoriques de ces approches ainsi que les différents niveaux de réalité sociale, à la fois structurel et localisé. Il s’agit donc d’un regard renouvelé du phénomène de sans-abrisme dans ce qui le caractérise de façon transversale, mais aussi d’un regard singulier porté à un dispositif d’accompagnement, assez récent en Belgique (2013) et encore plus à Namur (2015), de sorte à articuler les privations qui caractérisent les trajectoires de sans-abrisme et de nouvelles modalités d’accompagnement qui entendent y répondre.

Les développements qui suivront chercheront donc à présenter les éléments conceptuels propres à ces approches tandis que les éléments de cadrage méthodologique viendront expliciter la démarche entreprise - observation participante, comptes-rendus d’intervention et dossiers de locataires, documents institutionnels, enregistrements de réunions d’équipe ou encore entretiens semi-directifs avec différents protagonistes... – et ce, de sorte à rencontrer les ambitions relatives à cette recherche et brièvement présentées au préalable.

Ensuite, l’analyse du phénomène de sans-abrisme sera réalisée au travers de la structure propre aux capacités, particulièrement en ce qui concerne les ressources (disponibilités et usages) et leurs (non)conversions. La présentation du terrain de recherche et l’ethnographie des pratiques HF seront ensuite développées pour conclure avec une articulation de différents chapitres de la présente recherche.

Il convient enfin de circonscrire le propos et le cadrage du sujet ici traité. Les dispositifs HF sont en effet régulièrement mis en évidence dans les médias, dans les discours politiques et, de surcroît, dans les multiples efforts de ses promoteurs à en faire l’apologie et le bien-fondé dans la réduction du nombre de personnes sans-abris, chiffres à l’appui. Cette réalité implique des débats sectoriels permanents, voire des tensions, entre les modèles d’accompagnement du public sans-abris qui se donnent à voir. À ce titre, il nous semble essentiel de clarifier notre positionnement et le cadre de cette recherche qui ne vise pas à faire l’apologie et la promotion d’une approche spécifique en matière d’aide aux personnes sans-abris. L’objet de cette recherche n’est pas de justifier de la plus-value du dispositif HF, mais bien d’en analyser les fondements sur base des éléments théoriques et empiriques précités. Il revient au lecteur seul de juger de la pertinence des différentes approches qui se donnent à voir, ici et, surtout, dans d’autres travaux qui poursuivent davantage cet objectif.

# **CHAPITRE 1 : CADRAGE THÉORIQUE**

## **L'APPROCHE PAR LES CAPABILITÉS<sup>6</sup> (AC)**

### **I. LA LIBERTE AU CŒUR DES CAPABILITES**

L'AC a été développée par l'économiste indien Amartya Sen. Travaillant principalement sur les questions d'inégalités et de pauvreté (notamment sur les famines), de liberté et d'économie du bien-être, ses travaux ont été récompensés par un prix Nobel des sciences économiques en 1998. Tout au long de sa carrière, il s'est intéressé aux liens entre économie et éthique.

Plusieurs idées-forces ressortent chez Sen. La première considère que l'économie et l'éthique sont indissociables et qu'il conviendrait de replacer celle-ci au cœur des théories économiques classiques qui tendent à l'exclure de leurs fondements. Pour l'économiste, l'un des objectifs des sciences économiques est d'offrir la description la plus juste (au sens de justesse) pour permettre une évaluation normative des politiques publiques (Bonvin & Farvaque, 2008).

Sen constate également l'hétérogénéité fondamentale des êtres humains et la multiplicité des variables sur lesquelles peuvent reposer l'évaluation de l'égalité. Les êtres humains diffèrent en termes de biens matériels et notamment de revenus, mais aussi intrinsèquement en fonction de l'origine ethnique, des caractéristiques physiques, de l'héritage familial... Ainsi :

« L'étendue de la vraie inégalité des chances à laquelle les individus sont confrontés ne saurait être directement déduite de l'ampleur de l'inégalité de revenus, puisque ce que nous pouvons faire ou non, ce que nous pouvons accomplir ou non, ne dépend pas de nos seuls revenus, mais aussi de toute une gamme de caractéristiques physiques et sociales diverses qui affectent nos existences et font de nous ce que nous sommes »  
(Sen, 2012, p.59).

Pour Sen, toute théorie, aussi (in)égalitariste<sup>7</sup> qu'elle soit aux yeux de ses prétendants, devrait donc intégrer cette diversité humaine, à la fois matérielle et sociale, et ses conséquences plus ou moins conséquentes sur l'étendue égalitariste à laquelle elle prétend répondre. Car, en fonction de la « base

---

<sup>6</sup> En fonction des auteurs, le terme « capability » se décline en français sous le terme capacité ou encore capacité. Nous recourrons à ces deux usages dans les développements qui suivent.

<sup>7</sup> Pour Sen, même les théories défendues comme inégalitaires par leurs prétendants partagent inévitablement un espace commun qui implique qu'elles contiennent en leur sein une forme de variable focale de type « égalitariste ».

informationnelle de justice » – la variable focale sur laquelle repose la théorie privilégiée (les revenus, les ressources, la liberté...) – des différences substantielles en termes d'(in)égalité réelle peuvent apparaître. Ainsi :

« Toute théorie de la justice inclut le choix – explicite ou implicite – d'un type particulier « d'égalité de base », qui à son tour influence celui de la variable focale pour l'évaluation de l'inégalité. Les exigences respectives des différentes conceptions de la justice sont étroitement liées au domaine de pertinence des visions de l'égalité qui leur correspondent » (Sen, 2012, p.130).

Troisième idée-force chez Sen, l'avantage individuel qui découle des capacités, soit d'une (plus grande) liberté « de mener la vie que nous avons des raisons de valoriser » (Sen, 2012), est supérieur à une appréhension de l'éthique économique en termes de richesse ou de bien-être subjectif. Il considère ainsi les capacités pertinentes dans l'évaluation du bien-être pour deux raisons indissociables : 1) en tant que valeur instrumentale du bien-être, d'une part, de sorte à savoir quelles sont les « cartes » dont l'individu dispose dans son jeu au sein de la société, d'autre part, en tant que caractéristique d'une société juste ou bonne qui devrait être une société de liberté ; 2) En tant que composante directe du bien-être, c'est-à-dire « le bien-être accompli de la capacité de fonctionner » lorsque l'on considère comme une vie plus riche une vie qui résulte de « choix authentiques entre des options sérieuses ». Ainsi, « certains types de capacités au moins contribuent directement au bien-être, parce qu'elles enrichissent une vie de possibilités de faire des choix réfléchis » (Sen, 2012, pp. 78-79).

L'approche par les capacités cherche ainsi à renouveler le débat propre aux inégalités en plaçant au cœur de sa réflexion la question de la liberté (réelle). Il ne s'agit donc pas de maximiser les utilités sociales, d'égaliser l'accès aux ressources ni même de rendre conformes les comportements des personnes par rapport aux normes dominantes, mais de garantir à chacun les conditions garantissant une vie réellement autonome (Bonvin, 2012). La base informationnelle des capacités tente dès lors de dépasser les inégalités produites par les modèles utilitariste, centré sur les accomplissements, et ressourciste, centré sur les biens premiers.

## **II. LES CAPABILITES COMME REPOSE AUX ECUEILS DES APPROCHES UTILITARISTES ET RESSOURCISTES**

Le modèle utilitariste cherche à réaliser « *le plus grand bonheur du plus grand nombre en maximisant l'utilité sociale, conçue comme la somme des utilités individuelles* » (Sen, 2012, p.27) ce qui se traduit notamment dans les politiques publiques actuelles par une optique de performativité des résultats<sup>8</sup> (Oriane, 2006). Les « utilités individuelles » sont souvent traduites en termes de satisfaction des désirs, de bonheur ou encore de plaisirs. On retrouve notamment dans ce courant les analyses de l'égalité et du bien-être en termes de revenus (pauvreté monétaire, coefficient de Gini...).

L'approche utilitariste se caractérise par deux traits : 1) les comparaisons entre les individus pour l'évaluation sociale sont limitées aux seuls accomplissements et réalisations ; 2) les accomplissements sont identifiés aux « utilités » réalisées. Conjuguées, ces deux options amènent cette théorie à faire des utilités individuelles, comparées de personne à personne, sa base d'informationnelle pour l'évaluation individuelle et sociale.

Une critique majeure adressée par Sen aux utilitaristes repose sur cette focalisation sur les accomplissements, focalisation qui ne tient pas compte de l'hétérogénéité humaine relevée plus haut ni des conditions qui mènent, impactent et conditionnent les réalisations. Cette critique s'étend donc à l'économie du bien-être en termes de revenus que Sen conteste :

« L'étendue de la vraie inégalité des chances à laquelle les individus sont confrontés ne saurait être directement déduite de l'ampleur de l'inégalité de revenus, puisque ce que nous pouvons faire ou non, ce que nous pouvons accomplir ou non, ne dépend pas de nos seuls revenus, mais aussi de toute une gamme de caractéristiques physiques et sociales diverses qui affectent nos existences et font de nous ce que nous sommes » (Sen, 2012, p.59).

Cette critique prend tout son sens dans l'analyse du phénomène de sans-abrisme, par exemple, qui ne peut pas s'expliquer uniquement sous l'angle des inégalités de revenus.

C'est notamment en raison de cet écueil traduit par la focalisation sur les accomplissements qu'un courant « ressourciste » a vu le jour. Celui-ci propose de se concentrer sur les « moyens d'accomplir », ce qui revient à s'intéresser aux ressources ou « biens premiers<sup>9</sup> », dont devraient disposer les individus ;

---

<sup>8</sup> Par exemple, en matière d'emploi et d'employabilité, les orientations européennes qui se traduisent dans une logique de benchmarking et qui visent la concordance des politiques nationales et l'atteinte d'un taux d'emploi minimal.

<sup>9</sup> Les biens premiers sont « les droits, les libertés et les possibilités offertes à l'individu, le revenu et la richesse, et les bases sociales du respect de soi-même » (Rawls, 1971 in Sen, 2010, p.137) et sont donc « des moyens ou ressources de type général, utiles pour mettre en œuvre les différentes idées du bien que peuvent avoir les individus » (Sen, 2010, p.139).

L'objectif étant d'assurer un accès initial égal à ces ressources. Cette théorie Rawlsienne se traduit selon en trois principes de justice : 1) Un principe d'égalité de liberté ; 2) Un principe d'égalité équitable des chances ; 3) Un principe de différence (Orianne, 2006) qui se déclinent comme suit :

« a.) Chaque personne doit avoir un droit égal à un ensemble pleinement adéquat de libertés de base égales qui soit compatible avec le même ensemble de libertés pour tous (principe d'égalité de liberté) ; b.) Les inégalités sociales et économiques doivent satisfaire à deux conditions. Premièrement, elles doivent être attachées à des fonctions et à des positions ouvertes à tous dans le cadre d'une juste égalité des chances (principe d'égalité équitable des chances) ; et, deuxièmement, elles doivent opérer pour le plus grand bénéfice des membres les plus désavantagés de la société (principe de différence) » (Rawls, 1987, p.5 in Sen, 2012, p.131).

Si Sen salue l'importance de ne pas se limiter aux seuls accomplissements des individus dans l'analyse de l'inégalité, il constate aussi que la prise en compte des seuls biens premiers ne permet pas de tenir compte de l'hétérogénéité qui caractérise les êtres humains, particulièrement lorsqu'il s'agit d'appréhender les possibilités de conversion des ressources disponibles en liberté réelle de choisir les modes de vie qu'un individu souhaite privilégier. Dans cette optique, le fait de se concentrer sur les moyens de la liberté ne permet pas d'en mesurer l'étendue. Ainsi, comme le souligne Sen :

« Puisque la conversion de ces biens premiers et de ces ressources en liberté de choisir entre diverses combinaisons possibles de fonctionnements et d'autres accomplissements peut varier d'une personne à l'autre, l'égalité des détentions des biens premiers ou des ressources peut aller de pair avec de graves inégalités dans les libertés réelles dont jouissent des individus différents » (Sen, 2012, p.139).

C'est donc en réponse à ces deux écueils, la concentration sur les résultats d'une part, celle sur les moyens d'accomplir d'autre part, que Sen propose une approche tierce centrée sur les capacités qui caractérise la liberté réelle qu'on les individus de privilégier une combinaison de réalisations, de fonctionnements. En effet, puisque :

« L'égalité dans la répartition des biens premiers ne peut pas créer l'égalité dans la liberté d'œuvrer à la réalisation de nos objectifs (...) il faut prendre en compte les variations interpersonnelles dans la conversion des biens premiers (et plus généralement des ressources) en capacités de poursuivre ses fins. Si notre souci est l'égalité de la liberté, il est tout aussi inadéquat de réclamer l'égalité de ses moyens que



de rechercher celle de ses résultats. La liberté est liée aux premiers comme aux seconds, mais ne se confond ni avec les uns ni avec les autres » (Sen, 2012, p.150).

Ce faisant, Sen distingue les capacités des fonctionnements, d'une part, et les capacités des ressources, d'autre part (Bonvin & Farvaque, 2007).

### **III. CAPABILITES ET FONCTIONNEMENTS**

Sen considère les fonctionnements<sup>10</sup> (« *functionnings* ») comme :

« Toutes les façons d'être et d'agir des individus » et « peuvent aller des plus élémentaires – être bien nourri, échapper à la morbidité évitable et à la mortalité prématurée, etc. – à certains accomplissements très complexes et très subtils – rester digne à ses propres yeux, être en mesure de prendre part à la vie de la communauté, etc. La sélection et l'estimation de différents fonctionnements permettent l'évaluation de la capacité d'accomplir divers « paniers » de fonctionnements, entre lesquels il faut choisir » (Sen, 2012, p.25).

L'évaluation du bien-être individuel, pour Sen, doit prendre la forme d'un jugement sur les composantes que représentent les fonctionnements en tant que traits constitutifs de l'existence.

La capacité, quant à elle, représente l'étendue de liberté dont une personne dispose, c'est-à-dire « l'ensemble des modes de fonctionnement humain qui sont potentiellement accessibles à une personne, qu'elle les exerce ou non » (Sen, 2012, p14-15). Par conséquent, la capacité représente « un ensemble de vecteurs de fonctionnement qui indique qu'un individu est libre de mener tel ou tel type de vie (...) « L'ensemble capacité » reflète, dans l'espace des fonctionnements, sa liberté de choisir entre des modes de vie possibles » (Sen, 2012, p.76). Elle implique donc de s'intéresser aux possibilités dont dispose une personne dans le fonctionnement étudié. Dans le cadre de la thématique de cette recherche doctorale, le sans-abrisme, il s'agit donc d'évaluer en quoi cette situation peut être la résultante d'un choix individuel, plus ou moins avéré, notamment en identifiant les situations individuelles, institutionnelles et environnementales qui caractérisent le phénomène de sans-abrisme. Concrètement, l'intégration des capacités dans l'évaluation de « l'état de sans-abrisme » tente d'appréhender dans quelle mesure cette situation est contrainte ou non et, en ce sens, constitue une privation de liberté des personnes concernées.

---

<sup>10</sup> En littérature francophone, le terme d'accomplissement ou encore de réalisation sont aussi utilisés pour exprimer ce que Sen considère comme fonctionnement. Ils sont variablement mobilisés dans le présent document.

À titre d'illustration, deux personnes qui sont effectivement sans-abri peuvent l'être pour des raisons foncièrement différentes. Une première peut devenir sans-abri à la suite d'un arrêté d'insalubrité concernant son logement, celui-ci la contraignant à devoir saisir une solution d'hébergement ou de logement en urgence, ce qui n'est pas toujours possible (soutien social et familial insuffisant ou inexistant, saturation des services d'hébergement...). Tandis que certaines personnes vivent des épisodes de sans-abrisme régulier en raison d'un mode de vie mobile et nomade, lié à des activités données comme certains artistes de rue dont l'absence d'attache territoriale est une caractéristique conduisant à une forme de « précarité résidentielle ».

Entre ces deux situations (qui nécessiteraient des nuances), il est légitimement possible de considérer qu'il existe une part de choix et de liberté sensiblement différente entre ce même état de sans-abrisme. L'artiste de rue privilégie une vie boulingueuse en acceptant une forme de précarité financière et d'hébergement, la recherchant même parfois, tandis que la personne expulsée de son logement subit cette situation, faute d'opportunités. Ainsi, comme le souligne Sen : « (...) *choisir un style de vie n'est pas exactement la même chose que vivre ainsi sans qu'il y ait eu choix, et le bien-être de quelqu'un dépend incontestablement de la façon dont ce style de vie est apparu* » (Sen, 2012, P.94). Dans cette optique, « (...) *si les fonctionnements accomplis constituent son bien-être, la capacité d'accomplir des fonctionnements (c'est-à-dire l'ensemble des combinaisons de fonctionnements entre lesquels elle peut choisir) constituera sa liberté – ses possibilités réelles – de jouir du bien-être* » (Sen, 2012, p.76).

La capacité représente ainsi les différentes combinaisons possibles de choix qui s'offrent à un individu dans une situation donnée, tandis que le fonctionnement sera la concrétisation du choix face à ces combinaisons de possibilités. Si les fonctionnements effectifs ne doivent pas constituer l'unique variable focale sur laquelle le chercheur s'intéresse – seules les réalisations effectives seraient questionnées sans intégrer les combinaisons potentielles de choix des acteurs – ils n'en demeurent pas moins opérants dans l'analyse, la mesure et l'évaluation de l'espace de liberté réelle qui s'offre aux individus.

#### **IV. CAPABILITES ET RESSOURCES**

Au-delà de l'importance de la liberté de choix dans l'approche capacitante, il convient également d'interroger les ressources disponibles (ou nécessaires), celles-ci impactant directement l'éventail de choix disponible qui s'offre à la personne.

Dans cette conception, les ressources représentent tous les services et biens à la disposition d'une personne : revenus provenant d'une activité, services publics, allocations sociales et familiales, etc. On y adjoint également les droits formels offerts aux individus, c'est-à-dire, tout ce qui s'inscrit dans l'arsenal législatif et officiel d'une société conférant des droits divers aux individus (Bonvin & Farvaque,

2008). Dans l'esprit des droits formels, on retrouve ce que Sen désigne comme les « droits d'accès » (« *untitlements* ») qui sont en quelque sorte tous les biens et services dont peut disposer effectivement, légalement, une personne. Comme le souligne Zimmerman, cette conception étendue des ressources s'apparente à ce que Robert Castel nomme les « supports collectifs » et qui « *désignent un ensemble de droits, de ressources matérielles et symboliques prodiguées par des collectifs de différente nature* » (Zimmerman, 2008, p.129).

Ceci étant, si les ressources sont importantes dans la conception « senienne », elles ne peuvent en aucun cas constituer la seule base « d'évaluabilité » des politiques publiques (en quel cas on se retrouverait plutôt dans une version « rawlsienne » de la justice sociale ; Cf supra). Bien que la disposition de ressources soit importante dans la liberté qui s'offre ou non aux individus (elles constituent sans équivoque un moyen de concourir aux choix et à la diversité de ceux-ci), elles n'en sont pas pour autant l'unique déterminant. En effet, si l'on compare deux individus qui disposent d'un même socle de ressources, elles n'auront pour autant pas nécessairement la même étendue de liberté puisque :

« (...) Les caractéristiques personnelles et sociales – parfois très éloignées – d'individus différents peuvent entraîner des variations considérables entre leurs conversions respectives de ressources et de biens premiers en accomplissements. Exactement pour la même raison, les différences d'individu à individu dans ces caractéristiques personnelles et sociales peuvent rendre tout aussi variable la conversion des ressources et biens premiers en libertés d'accomplir. Si nous nous intéressons à la liberté de choisir, nous devons regarder les choix que l'individu a concrètement devant lui, et non postuler que nous obtiendrons le même résultat en prenant comme objet d'étude les ressources dont il ou elle peut disposer » (Sen, 2012, pp.73-74).

À ressources égales, deux personnes peuvent avoir une étendue de liberté constitutive différente qui dépend de facteurs : i) individuels (capacités physiques et mentales, situation patrimoniale, vie célibataire ou en couple...) ; ii) sociaux (éducation, système d'aide...) ; iii) institutionnels (institutions, territoire local, opportunités géographiques...). Chaque ressource doit donc être appréhendée à la lumière des conversions potentielles que les individus peuvent en faire. Par conséquent, concomitamment à la liberté de pouvoir choisir différentes trajectoires, les possibilités de conversion des ressources disponibles impactent aussi la capacité des personnes.

En matière de sans-abrisme, la conversion potentielle de ressources existantes dépend donc de ces trois « champs de conversion ». L'accès à un revenu de remplacement du CPAS (le revenu d'intégration), par exemple, n'offre pas la même étendue d'accès à un logement dans un territoire « aisé » où le coût du logement est davantage prohibitif que dans un territoire « pauvre » avec des possibilités de logement plus nombreuses. Au-delà de la question territoriale, toujours à titre d'illustration, une personne sans-

abri qui souffre de pathologies psychiatriques et problèmes de toxicomanie aura davantage de difficultés à intégrer un centre d'hébergement communautaire qu'une personne sans ces difficultés alors que le droit au logement/hébergement, à priori, vaut pour chaque citoyen belge. Dans ces deux exemples, face à une même ressource monétaire ou légale, des facteurs individuels, sociaux et institutionnels viendront donc impacter différemment l'étendue de liberté face à une même situation d'absence de logement.

Ainsi, la liberté réelle doit être jugée à l'aune : 1) des choix à disposition des personnes – soit les possibilités qui s'offrent à elles – dans les accomplissements qu'elles réalisent ; 2) des ressources dont elles bénéficient et qui doivent être appréhendées de façon large et transversale (en-dehors de l'unique revenu ou encore de biens matériels puisque l'on y intègre les services et les droits formels) ; 3) des facteurs de conversion qui permettent de convertir ces ressources dans une optique de maximalisation des choix disponibles et, *in fine*, d'une augmentation substantive de la liberté, réelle, des personnes.

La capabilité est la condition de réalisation des fonctionnements, des actes, des accomplissements. Selon l'approche par les capabilités, pour avoir une vie de qualité, il faut disposer d'une capacité de choisir la vie qu'on souhaite vivre, et pouvoir transformer cette capacitation en fonctionnements utiles et voulus.

## **V. CAPABILITES ET PARTICIPATION**

Après avoir mis en évidence l'importance du choix, des ressources et des conversions nécessaires à l'usage de celles-ci comme dimensions structurelles de l'approche, il convient désormais de développer l'importance de la dimension participative dans le processus de capacitation. En effet, au-delà de cet aspect « opportunités », l'approche capacitante comprend un deuxième versant dit « processuel » (Bonvin & Farvaque, 2007). Ainsi, si l'action publique doit s'assurer des opportunités réelles offertes aux personnes, la participation et l'implication de celles-ci dans les processus (de mise en œuvre, d'interpellation, de développement, d'évaluation) qui les concernent sont centrales. Comment en effet ne pas tomber dans une version normative et paternaliste des opportunités si les personnes elles-mêmes ne peuvent pas choisir une combinaison d'opportunités de valeur pour elles et s'y engager pleinement ?

Autrement dit, si seule la sphère publique juge de ce qui est bon ou non, les risques sont importants de limiter la question des capabilités à une vision purement formelle de la liberté sans pour autant prendre véritablement en compte les aspirations singulières des personnes qui constituent la diversité de nos sociétés contemporaines. La question (du maintien) des inégalités se pose donc : comment assurer en effet le droit à la participation et la prise en compte de l'avis des personnes les plus éloignées du processus décisionnel si on ne leur assure pas une participation effective à la délibération ? En ce sens,

la participation se joue à un niveau individuel – assurer la participation des personnes au processus qui les concerne – mais aussi plus largement à un niveau sociétal – assurer la participation à la délibération collective qui permet d'étendre l'appréhension de ce qui est juste ou non, et ce, pour une diversité importante au sein d'une population donnée.

L'importance de la participation chez Sen se situe à la fois dans l'aspect « processuel » - soit participer aux processus tant individuels que collectifs/sociétaux - mais aussi dans une approche non coercitive et non normative, soit la possibilité réelle de s'exprimer sans représailles de son opinion ou de ses choix. Lorsque les conditions ne sont pas réunies (pour exprimer un choix, le poser et pouvoir choisir un éventail d'alternatives suffisamment large pour rencontrer les aspirations personnelles), Sen parle de « préférences adaptatives », soit une opinion et un choix qui sont exprimés en intégrant les contraintes présentes empêchant un choix non librement consenti. Ainsi :

« L'approche par les capacités requiert de pouvoir choisir entre une pluralité de fonctionnements ou d'accomplissements de valeur, ce qui permet d'éviter autant que faire se peut l'écueil des préférences dites adaptatives où les individus ne choisissent pas librement, mais adaptent leurs préférences et leurs décisions aux normes sociales et possibilités socioéconomiques en vigueur » (Bonvin & Farvaque, 2007, p.13).

On retrouve en quelque sorte la critique de Sen à l'égard du modèle utilitariste et de ce qui peut, ou non, être identifié comme variable focale dans son système psychométrique :

« Cette manière de percevoir l'avantage individuel est particulièrement appauvrissante lorsqu'on se trouve en présence d'inégalités solidement implantées. Dans des situations d'adversité et de privations persistantes, les victimes ne continuent pas indéfiniment à se plaindre et à récriminer, et il arrive qu'elles ne soient même pas assez motivées pour désirer un changement radical de leur condition. D'ailleurs, en termes de stratégie de vie, s'accommoder d'une adversité indéracinable, s'efforcer d'en goûter les petits répits, ne pas se laisser consumer de désir pour l'impossible ou l'improbable peut être un choix fort raisonnable. Même s'il subit des privations terribles et se trouve réduit à une existence particulièrement étreinte, un individu qui réagit de cette façon n'apparaîtra peut-être pas si mal loti à l'aune du système psychométrique du désir et de la satisfaction, et du calcul peine-plaisirs. L'étendue réelle du dénuement d'une personne peut avoir un écho des plus assourdis dans la métrique utilitariste, alors qu'elle n'a peut-être même pas la possibilité d'avoir une nourriture suffisante, des vêtements décents, une instruction minimale et un toit digne de ce nom » (Sen, 2012, p.28).

Catherine Bert s'inscrit aussi dans cette critique à l'égard des ressources, particulièrement des droits :

« L'établissement de droits est une condition nécessaire, mais non suffisante. Les droits offrent des garanties et des moyens de protection, mais ils ne cernent pas toujours de près la complexité d'une situation. Il faut donc également pouvoir discerner le choix librement consenti de la préférence adaptée. Le premier, le choix, s'exerce parmi des possibles, sans aucune pression de quelque ordre que ce soit. La seconde, la préférence, par contre, traduit une déformation ou une diminution des aspirations. Ceci se justifie, non pas en raison de l'absence de potentialités, mais en raison d'un contexte rigide qui ne laisse pas espérer autre chose. Toute espérance autre serait vaine et ne ferait qu'augmenter le ressenti d'injustice. Le choix librement consenti permet d'exercer sa raison pratique sans contrainte alors que la préférence adaptée limite l'exercice de la raison pratique pour définir sa propre vie » (Bert, 2010, pp.100-101).

Pour Zimmerman (2008), partant de Gasper (2002), il faut donc appréhender les capacités comme 1) compétences (skills-capabilities) ; 2) opportunités (opportunities-capabilities) ; 3) droits et moyens (untitlements-capabilities). Ainsi :

« En mobilisant conjointement ces trois dimensions, l'approche par les capacités associe la question de la sécurité et de la responsabilité individuelle non seulement à celle de la liberté, mais également à celles du droit et de la justice, et par conséquent du collectif » (Zimmerman, 2008, p.117).

En matière de sans-abrisme, quand bien même la volonté publique de permettre et d'assurer l'accès à un logement décent (comme le prévoit la Constitution belge ou encore la Convention des Droits de l'Homme) aux personnes itinérantes serait effective, si elle n'est pas accompagnée d'un choix entre plusieurs alternatives de valeur égale (entre un logement individuel ou communautaire, entre un logement permanent ou une offre d'hébergement non conditionnée, etc.) et si la personne n'a pas le choix du mode de vie qu'elle souhaite poursuivre (en lui imposant par exemple un traitement psychiatrique ou un traitement de l'addiction, en la soumettant régulièrement à des évaluations, en la contraignant à réaliser des travaux divers, etc.) , on se retrouvera dans une liberté purement formelle où l'accès à un fonctionnement donné s'accompagne d'une normativité forte.

Concrètement, cette vision exigeante de la liberté implique que la base informationnelle qui sert à juger de la liberté réelle dont jouissent les individus soit singularisée et contextualisée selon chaque situation (Zimmerman, 2008). On sort de cette façon d'une vision technocratique où les normes sont édictées par la sphère publique, constituée par les « élites » et les « experts », sans que les personnes concernées

ne soient associées. Mais, au-delà d'une prise en considération théorique de l'avis des intéressés, c'est une prise en compte réelle de l'avis des personnes que nécessite une politique « capacitante ». En somme :

« L'accent est mis sur la dimension constructiviste et procédurale des politiques publiques, sans négliger cependant les enjeux plus substantiels qu'elles comportent en termes d'élargissement des opportunités mises à disposition des individus. La définition en situation des fonctionnements de valeur débouche alors sur une action publique visant à garantir l'accès réel et universel à ces fonctionnements au moyen de ressources et de facteurs de conversion adéquats » (Bonvin & Farvaque, 2008, p.14).

## **VI. CAPABILITES DE BASE ET HANDICAPS<sup>11</sup>**

Si Amartya Sen est le « père fondateur » des « capabilities », d'autres auteur-e-s ont amplifié le développement des travaux sur ces dernières. Parmi ceux-ci, Martha Nussbaum, philosophe américaine (qui a travaillé avec Sen sur ces questions), a choisi d'amplifier la réflexion, notamment en lien avec les inégalités de genre et les handicaps.

Pour Nussbaum, il y a un seuil en dessous duquel la justice sociale est absente et nécessite dès lors d'être rétablie : « *mon approche use de l'idée d'un seuil de capacité, sous lequel il est considéré que le fonctionnement véritablement humain n'est pas accessible ; le but social serait d'amener les citoyens au-delà de ce seuil de capacité* (Nussbaum, 2007 in Sanchez, 2009, p. 39.) ». C'est dans cet esprit que l'auteure a choisi d'énoncer une liste de 10 capacités « de base<sup>12</sup> » qui jouent le rôle de curseur en termes de justice sociale, à partir de trois principes : 1) l'égalité de traitement ; 2) la possibilité de choisir entre plusieurs orientations de vie (plusieurs fonctionnements) ; 3) le droit individuel à une vie digne :

- (1) la vie. Avoir la possibilité de vivre une vie suffisamment longue et digne d'être vécue ; avoir la possibilité de mourir avant que la vie ne devienne indigne d'être vécue.
- (2) La santé physique. Être capable de conserver une bonne santé, notamment la santé reproductive ; être capable de bien se nourrir et d'avoir un abri décent.
- (3) L'intégrité physique. Être capable de se mouvoir librement ; être en sécurité par rapport aux attaques violentes, notamment aux attaques sexuelles et aux violences domestiques ; être capable d'avoir des occasions de satisfaire sa sexualité, et avoir le choix de sa reproduction.

---

<sup>11</sup> Le terme handicap est et sera privilégié dans cette recherche dans la filiation des termes mobilisés par les théoriciens de l'approche par les capacités, Sen le premier. Ceci étant, par la mobilisation ultérieure d'auteurs tels que Castel, Paugam, Soulé, etc., le concept de vulnérabilité aurait aussi pu revêtir un intérêt heuristique.

<sup>12</sup> Nussbaum distingue également les capacités combinatoires, identifiées dans cette liste, des capacités internes. Les premières sont intimement liées à l'environnement et au rôle de l'action publique tandis que les secondes sont propres à chaque individu, ce qui revient à faire le lien entre les capacités de conversion des individus en fonction des ressources et handicaps propres d'une part, et de ce qui est mis en œuvre par l'action publique d'autre part. Ce faisant, le capacitation chez Nussbaum, comme chez Sen, implique nécessairement le rôle à jouer par l'action publique de sorte à permettre aux individus de mener la vie qu'ils souhaitent réaliser.

- (4) Les sens, l'imagination, et la pensée. Être apte à percevoir, imaginer, raisonner, en recevant une éducation de base à la langue, aux mathématiques et aux sciences. Être capable d'agir en faisant des choix éclairés. Avoir toute liberté d'expression, garantie par l'État. Être capable d'avoir des expériences plaisantes, et d'éviter les expériences non bénéfiques.
- (5) Les émotions. Être capable d'attachement aux choses et aux gens, de vivre nos sentiments. Ne pas voir son développement émotionnel perturbé par la peur ou l'anxiété. Être capable de vivre en société avec d'autres.
- (6) La raison pratique. Être apte à avoir une conception du bien et d'avoir une réflexion critique sur son plan de vie, ce qui nécessite la liberté de conscience et la liberté de culte.
- (7) L'affiliation. Être apte à reconnaître d'autres hommes et à vivre avec eux ; être apte à l'empathie, soit avoir la capacité de se mettre à la place d'un autre. Cette capacité nécessite que soient garanties la liberté de rassemblement et la liberté d'opinion politique. Être capable de traiter tout autre comme un égal, de le respecter et de ne pas l'humilier.
- (8) Les autres espèces. Être capable d'avoir le souci des animaux, des végétaux, bref de l'environnement.
- (9) Le jeu. Être capable de rire, de jouer et de se distraire.
- (10) Le contrôle de son environnement. A) Politique. Être apte à participer aux choix politiques qui s'imposent à nous (droit à la participation politique). B) Matériel. Être capable de conserver sa propriété et d'en faire ce que l'on veut. Au travail, travailler comme un être humain, reconnaître les autres travailleurs et être reconnu d'eux.

(Source : Sanchez, 2009, pp. 6-7).

Pour rencontrer cette exigence de justice sociale, chaque individu doit pouvoir jouir et bénéficier de ces « capacités de base ». Il ne s'agit pas que chaque individu réalise effectivement ces 10 capacités, mais bien que l'action publique lui garantisse les moyens d'accès à celles-ci. Ainsi, « *le niveau des conduites individuelles est rendu possible par les capacités, mais n'est pas déterminé par elles* » (Bert, 2010, p.98). On retrouve finalement les deux versants de la liberté : « *négative désignant l'absence d'entraves à l'action, et une acceptation positive requérant une capacité réelle d'action – capacité qui suppose tout à la fois l'existence d'opportunités et de moyens d'agir* » (Zimmerman, 2008, p.114).

## **VII. CAPABILITES ET SANS-ABRISME**

Face aux appréhensions sectorielles dominantes du sans-abrisme (urgence sociale *versus* insertion, inconditionnalité *versus* conditionnalisation des aides, pauvres méritants *versus* mauvais pauvres, prise en charge continue *versus* plans saisonniers, potence *versus* pitié, etc.), et aux apports scientifiques sur le sujet : [diversité des trajectoires et phénomènes de clochardisation (Bresson, 1997 ; Damon, 2012 ; Thelen, 2006), fragmentation de la prise en charge et complémentarité des dispositifs (Jouaux, 2014), assistance et répression de l'itinérance et du vagabondage (Rullac, 2005), inefficience de l'urgence sociale (Damon, 2012), importance du (droit au) logement dans la lutte contre le sans-abrisme (Bresson, 1997), évaluation du changement de paradigme dans le traitement public (Lelubre, 2014), nécessité de sortir d'une vision clivée entre urgence et droit au logement (Noblet, 2010)...], le recours à l'approche par les capacités nous semble dès lors propice en vue de renouveler les analyses du phénomène au



profit d'une réflexion à travers l'espace de choix et de liberté qui est accordé, ou non, aux personnes sans-abris dans leur « trajectoire de rue ».

Cet espace de choix peut se traduire au travers des différentes dimensions structurantes de l'approche par les capacités :

- Sous l'angle des fonctionnements : quelle est la situation de la personne ? Quels semblent-êtr ses choix apparents ?
- Sous l'angle des ressources : de quelle(s) ressource(s) la personne dispose-t-elle à l'heure de poser son choix ? Quelles seraient les ressources nécessaires ? Quels sont les freins d'accès ? Mais surtout la possibilité de conversion de ces ressources : dans quelle mesure les caractéristiques situationnelles permettent-elles d'user de ressources pour sortir du sans-abrisme (au niveau individuel : revenu, ressources sociales et familiales... ; 2) au niveau social : points de priorités pour l'accès à un logement, éducation reçue, capitaux culturels et symboliques... ; 3) au niveau institutionnel : coût, disponibilité et accessibilité du logement sur le territoire ; aide psychosociale disponible ; dispositifs d'accès au logement... ) ;
- Sous l'angle de la participation : dans quelle mesure la personne concernée participe-t-elle au processus et quel est le degré de normativité dans la situation présente ?

Cette structure combinatoire devant conduire l'analyse à interroger la liberté réelle de vivre sans-abri : la personne a-t-elle réellement le choix de s'inscrire dans une logique d'itinérance ? Quelles sont les possibilités et alternatives qui s'offrent à elle, dans un moment  $t$ , et qui lui permettent de refuser l'arrivée en rue ou de sortir de celle-ci si l'itinérance est déjà effective ?

Parallèlement, l'analyse d'un dispositif HF orienté autour du logement et revendiquant un travail centré sur la liberté de choix et l'autodétermination des personnes qu'il accompagne, permet aussi d'appréhender le travail d'intervenants psychosociaux et sa potentielle traduction opérationnelle d'une approche capacitante, à priori différente de ce qui se donne à voir dans d'autres modèles de prise en charge<sup>13</sup>.

La justification du recours à l'AC comme dispositif conceptuel intéressant se décline donc en deux dimensions. D'une part, au travers de l'articulation conceptuelle « fonctionnements – ressources et conversion - participation et normativité », il nous semble possible de renouveler la lecture du phénomène de sans-abrisme notamment par une mise en exergue des contraintes structurelles qui pèsent sur les personnes concernées au détriment des discours et approches normatives pointant

---

<sup>13</sup> Cette recherche doctorale ne poursuit pas l'objectif d'une étude comparative des différents référentiels de prise en charge. À partir d'une analyse réalisée ailleurs, nous illustrerons néanmoins les différents référentiels (Muller) sous-tendus par les modèles de prise en charge dominants.

davantage leur responsabilité individuelle, dans le but d'interroger la liberté réelle des personnes. D'autre part, la description ethnographique d'un travail de longue haleine auprès de personnes sans-abris chroniques pourrait permettre de mettre en évidence les caractéristiques d'un travail de capacitation et ce que cela implique pour les acteurs qui interagissent dans ces trajectoires de sortie de rue auprès de mondes sociaux multiples.

- À ces deux dimensions, nous souhaiterions en rajouter une troisième, au départ de la liste de Nussbaum. Complémentairement aux justifications préalables à la pertinence de l'approche par les capacités dans la lecture du phénomène de sans-abrisme, cette liste<sup>14</sup> met en exergue, à partir de besoins fondamentaux (sans présager qu'ils peuvent être bien plus nombreux et bien plus proches des aspirations individuelles des personnes), l'intérêt de recourir à cette approche. En effet, à la lecture des capacités 1-2-3-4-5-9-10<sup>15</sup> développées par Nussbaum, on peut déjà s'interroger concrètement sur la situation d'injustice sociale vécue par les personnes sans-abri<sup>16</sup>:
- *Avoir la possibilité de vivre une vie suffisamment longue et digne d'être vécue* : de façon réductrice par rapport à la portée de cette capacité, l'expérience de la rue s'accompagne d'un taux de mortalité plus élevé avec une probabilité de décès de trois à onze fois supérieure à la population générale et d'un âge moyen de décès de 30 à 35 ans inférieur à l'espérance de vie moyenne (Girard, Estecahandy et Chauvin, 2009) ;
- *« Être capable de conserver une bonne santé (...) »* : la situation sanitaire des personnes sans-abris est problématique – expliquant d'ailleurs en partie le point précédent – avec une prévalence de maladies physiques, mentales, de troubles suicidaires et d'une difficulté voire impossibilité de se soigner correctement (Moisy, 2015 ; Hwang, 1997, 2001, 2001 in ; Chauvin et Laporte, 2009 ; De Backer, 2017) ;
- *« Être en sécurité par rapport aux attaques violentes »* : la présence continue en rue, au regard des personnes bien ou mal attentionnées, constitue déjà une violence en soi (stigmatisation, absence d'intimité...). Cette violence symbolique constante est accompagnée par des violences physiques récurrentes qui impliquent que cette seconde capacité est loin d'être une réalité pour le public cible de l'enquête<sup>17</sup> ;
- *« Être capable d'avoir des expériences plaisantes, et d'éviter les expériences non bénéfiques »* : les conditions de vie décrites plus avant, la survie continue, la déprivation grave sur la plupart des besoins

---

<sup>14</sup> Bien que de nombreux auteurs l'aient critiqué. Parmi ceux-ci, Amartya Sen fût un des principaux interlocuteurs à rejeter cette liste puisque, selon lui, les « capacités » ont vocation traduisant à traduire des aspirations individuelles et ne peuvent dès lors être standardisées selon une liste figée.

<sup>15</sup> Selon une lecture stricte. Les autres « capacités » pourraient tout à fait trouver écho des situations singularisées de la population sans-abri.

<sup>16</sup> La situation de sans-abrisme et son impact sur la capacité fera l'objet d'une revue de la littérature ultérieure approfondie ; le propos retenu ici cherche à montrer la valeur heuristique de la liste capacitante de Nussbaum et, plus largement, du modèle des capacités pour traiter du phénomène.

<sup>17</sup> Il suffit de faire une recherche dans un moteur de recherche internet pour trouver de nombreux articles de presse à ce sujet.

individuels, l'absence de sécurité et d'un toit... montrent à quel point une partie de l'ambition poursuivie par cette capacité peut être caduque ;

- « *Être capable d'attachement aux choses et aux gens, de vivre nos sentiments. Ne pas voir son développement émotionnel perturbé par la peur ou l'anxiété* » : différentes illustrations permettent de considérer cette capacité comme partiellement absente des conditions de vie des personnes en rue : désaffiliation sociale, isolement social, troubles sévères de l'attachement, maladies psychiatriques, anxiété et peur qui guident l'itinérance (lié à la survie, aux violences, à la stigmatisation, à la répression, etc.) ;
- « *Être capable de rire, de jouer et de se distraire* » : bien que cette dimension ne soit pas totalement absente chez le public cible, il faut reconnaître que c'est de loin les préoccupations qui sont poursuivies par les « *homeless* ». C'est d'abord et avant tout la survie qui structure la vie en rue, avant de pouvoir s'intéresser à « d'autres préoccupations » (De Backer, 2017) ;
- « *Le contrôle de son environnement. A) Politique. Être apte à participer aux choix politiques qui s'imposent à nous (droit à la participation politique). B) Matériel. Être capable de conserver sa propriété et d'en faire ce que l'on veut* » : la participation politique, notamment au vote, est dépendante d'une adresse. Bien qu'une part de la population sans-abri dispose d'une adresse de référence et est en mesure de recevoir une convocation de vote, ce n'est pas le cas pour tout le monde (et la réception d'une convocation n'est pas une assurance de la capacité réelle à aller voter). Concernant la question de la propriété (sur différents plans), c'est plutôt l'absence de propriété qui caractérise les personnes sans-abri : pas de logement (fixe), pas de voiture, pas d'emploi...

Ainsi, même si des critiques ont été adressées à Nussbaum pour avoir listé ces capacités de base (celle-ci pouvant être considérée comme restrictive, normative et trop peu articulée autour des aspirations réelles des personnes), elle sert néanmoins de curseur pour démontrer, d'une part, la privation importante dont souffre le public cible de la présente recherche, d'autre part, sur l'intérêt de partir des capacités en vue d'une lecture renouvelée des problématiques liant l'action publique, les dispositifs y afférant, ainsi que la lutte contre le sans-abrisme.

## **VIII. L'OPERATIONNALISATION DES CAPABILITES DANS UN DISPOSITIF D'ENQUETE**

### **1. PRÉAMBULE**

Si l'incomplétude de l'approche par les capacités concentre à la fois des avantages/forces (elle est « contextualisable » et non figée, permet l'adaptation conceptuelle à des environnements et réalités socioéconomiques très différents...) et désavantages/faiblesses (conception « utopique » et extensive de la liberté, prise en considération des contraintes structurelles qui pèsent sur les choix individuels,

excès de rationalité dans le giron individuel... ; Zimmerman, 2008) , c'est dans son opérationnalisation concrète, au sein d'un dispositif d'enquête donné, qu'elle semble la plus « inaboutie ».

Les questions, non exhaustives, que pose l'opérationnalisation de l'AC sont diverses et variées :

- « Quelles capacités comptent ? Comment répondre au problème lié au caractère non observable des capacités ? Comment comparer les personnes entre elles sur la base de ce type d'information et comment mettre en œuvre des protocoles d'enquête satisfaisants ? » (Farvaque, 2008) ;
- Comment passer d'une perspective évaluative fondée sur la mesure à une perspective compréhensive ? Quelles en sont les conséquences au niveau de la conceptualisation de la liberté et des capacités ? De la méthode ? (Zimmerman, 2008)
- Plus spécifiquement, dans la présente recherche, une série de questions sont à éclaircir eu égard à l'ambition de recourir à l'AC<sup>18</sup> :
- Faut-il privilégier certaines capacités (liées au logement, au rétablissement, à l'accès à l'emploi, à l'amélioration de la santé des personnes...) ?
- Si oui, quelles sont les capacités à privilégier dans l'enquête, considérant que nous sommes confrontés à un public en situation de privation grave et que, comme l'a montré l'analyse succincte des 10 capacités de Nussbaum, le public vit une forme sévère d'injustice sociale et n'a que très peu de libertés réelles qui s'offrent à lui ?
- Comment resituer l'espace de libertés qui s'offrait aux personnes avant leur entrée en logement<sup>19</sup> ? Comment le comparer à ce qui est effectif aujourd'hui ? Est-ce possible ?
- À quoi imputer une éventuelle (dé)capacitation, notamment dans le cadre du dispositif HF ?
- Quelles sont les méthodes de récolte de données les plus appropriées pour rencontrer les ambitions de la recherche ?
- ...

Ces questions, nombreuses et difficiles, se retrouvent d'ailleurs dans l'identification de freins spécifiques propres au recours à l'AC dans les sciences sociales qui suivent. Et doivent faire l'objet d'une attention spécifique, car nous avons été contraints de modifier les ambitions initiales de la présente recherche en raison de ces difficultés couplées à notre propre positionnement au sein de la recherche.

---

<sup>18</sup> Les questions liées à la multiplicité des rôles que nous occupons ainsi que les questions méthodologiques et éthiques liées à la récolte de données seront traitées dans la partie ad hoc suivante.

<sup>19</sup> Nous sommes face à un public abîmé, en proie à des difficultés d'ordre psychologique/psychiatrique, à des problématiques d'assuétudes, dont la santé physique est très incertaine. Lorsque l'on connaît déjà les difficultés liées au recours « biographique » dans la reconstruction des événements, elle semble d'autant plus complexe à opérer dans ce cadre.

## 2. BASE INFORMATIONNELLE ET CAPABILITES

À partir de ses ambitions normatives et évaluatives, l'AC cherche à identifier tout ce qui ressort de la sphère publique et qui crée de l'injustice sociale et/ou ne permet pas de combler les injustices sociales rencontrées par une personne, ou par un groupe de personnes défini – les personnes sans-abris chroniques atteints de troubles spécifiques dans cette recherche.

Ainsi, comme le suggère Sen :

« Concevoir le développement en termes de libertés substantielles des gens modifie notre compréhension du processus de développement et nous renseigne sur les moyens à mettre en œuvre. L'évaluation consiste, dès lors, à estimer quelles entraves aux libertés affectent les membres d'une société donnée (Sen, 2000 cité par Farvaque, 2008, p. 54) ».

Selon Nicolas Farvaque (2008), il est possible d'identifier deux obstacles importants dans le recours aux capacités. Ces deux obstacles se concrétisent dans la « base informationnelle en matière de justice » qu'il convient de retenir dans l'analyse d'une politique publique spécifique.

D'une part, l'incomplétude de l'approche et l'absence de liste de capacités de base entraînent un flou important sur ce qu'il convient de retenir pour l'analyse et, *de facto*, de prioriser les divers espaces de choix qui peuvent s'offrir à un individu ou un groupe d'individus. Ceci nécessite d'interroger ce qui a de la valeur aux yeux d'une personne et de voir en quoi la rencontre de ces objets de valeur a-t-elle été possible ou non, et ce qui a favorisé ou empêché cette rencontre. Dans cette optique, d'un point de vue théorique, le frein que peut représenter l'incomplétude doit être appréhendé davantage comme une possibilité d'interroger l'hétérogénéité des aspirations individuelles au détriment d'une vision normative, paternaliste et inégalitaire de certaines politiques publiques actuelles. Mais il faut reconnaître qu'opérationnellement cela implique de retracer l'espace de choix et d'interroger les premiers concernés, ce qui n'est pas sans soulever des défis, particulièrement lorsqu'il s'agit d'interroger des publics vulnérables, tel que visé par cette recherche.

D'autre part, le caractère non observable des capacités implique des difficultés dans la mesure de la liberté réelle des personnes. En effet, s'il s'agit d'interroger l'espace de choix réel des personnes, couplé aux possibilités d'octroi de ressources et de conversion de celles-ci, à un moment  $t$  (notamment dans la perspective de la trajectoire), il est relativement complexe d'identifier toutes les variables permettant d'évaluer l'espace de liberté offert aux personnes, et d'évaluer l'étendue de la liberté réelle offerte par une politique publique spécifique. En somme, les informations nécessaires pour évaluer les capacités d'une personne sont difficilement « récoltables ». Ceci pose également un problème dans les ambitions

« quantitatives » poursuivies par certains auteurs qui voudraient pouvoir utiliser les capacités comme un indicateur statistique afin de mesurer l'espace de bien-être et de liberté dégagés par cette approche spécifique<sup>20</sup>.

Pour pallier ce biais, Sen propose de partir des fonctionnements, des réalisations pour évaluer l'espace des libertés et le bien-être réel des personnes. En effet, s'il existe un avantage réel à « *relier l'analyse du bien-être accompli à la base d'information plus large de l'ensemble capacité de l'intéressé plutôt qu'au seul élément choisi* », il faut cependant constater que « *l'ensemble capacité n'est pas directement observable, et il doit être construit sur la base de présomptions* » (Sen, 2010, p.94). Cette contrainte méthodologique impliquera souvent de relier le bien-être aux fonctionnements accomplis et observés plutôt qu'à une analyse rigoureuse des espaces de choix y ayant mené. Mais :

« De toute évidence, l'information sur les fonctionnements constitue malgré tout une base beaucoup plus fine pour évaluer la qualité de vie et le progrès économique que les divers choix de données plus communément recommandés, par exemple ceux qui portent sur les utilités individuelles ou la détention de biens » (Sen, 2012, p.94-95).

Malgré tout :

« La notion de capacité possède une profonde valeur heuristique, en ce sens où elle a conduit à de multiples travaux, empruntant à des méthodes différentes dans des champs disciplinaires variés, pour traiter de nombreuses thématiques socio-économiques. Leur trait commun est de considérer les personnes, ou groupes de personnes, du point de vue des réalisations effectives qui sont les leurs, des ensembles de possibles qui leur sont ouverts, des choix qu'ils opèrent parmi ces derniers et des contraintes ou privations qui pèsent sur ces choix. Cette caractérisation du fonctionnement humain est originale en ce qu'elle fait de la liberté une valeur et un principe fondamentaux, que Sen substitue à la sacro-sainte rationalité microéconomique sans pour autant affaiblir la nécessité de prendre en compte l'usage de la raison et du jugement (Farvaque, 2008, p.72) ».

---

<sup>20</sup> Notons néanmoins que l'approche a donné lieu à la création d'un indice alternatif au PIB – l'indice de développement humain (IDH) qui traduit trois « capacités » (le niveau d'éducation à travers la moyenne de scolarisation, la santé à travers la mesure de l'espérance de vie et le niveau de vie par la mesure du revenu par habitant en parité de pouvoir d'achat), utilisé par les nations unies dans la mesure du développement

### 3. TROIS RUPTURES POUR UN DEPLOIEMENT SOCIOLOGIQUE DES CAPABILITES

Face aux défis qu'implique l'opérationnalisation de l'AC dans une perspective d'enquête d'ordre sociologique, Zimmerman (2008) propose trois options pour poursuivre la perspective de Sen : 1) un redéploiement sociologique des concepts d'environnement, de liberté et de processus ; 2) l'introduction d'une dynamique des capacités intégrant leur dimension temporelle et interactive pour combler l'approche statique d'évaluation de l'existant ; 3) l'analyse qualitative et ses méthodes dans une perspective sociologique.

#### 3.1 Redéploiement des concepts d'environnement, de liberté et de processus

Pour Sen, une personne est capable de poser des choix en fonction des objectifs qu'elle poursuit et de ce qu'elle juge comme « bon » pour elle, ce qui implique que l'action découle tout à la fois de la raison, mais aussi des croyances ou encore de l'émotion. La posture épistémologique d'Amartya Sen défend une « objectivité positionnelle » (« *positional objectivity* » ; Zimmerman, 2008, p.122).

Ceci implique deux écueils. D'une part, l'individu est entouré d'un environnement structurel qui s'impose en partie à lui, qui constitue son cadre de référence, définit sa position et contraint « *les fins personnelles par des conditions qui échappent à la volonté individuelle* » (Zimmerman, 2008, p.123). D'autre part, alors que Sen postule d'une capacité des acteurs à opérer des choix et à valoriser les accomplissements qui importent, il minimise « *la structuration et de l'accessibilité sociales des capacités et des supports collectifs nécessaires à de telles décisions* » (Zimmerman, 2008, p.123). À côté de cet environnement, Sen ne détermine pas les ajustements nécessaires – institutionnels, politiques... - à la rencontre d'une plus grande liberté. La question ne devient plus alors uniquement « *Égalité de quoi* », mais « *Égalité de qui* » (Zimmerman, 2008, p.123).

Zimmerman propose, à partir de la sociologie pragmatiste de Dewey, d'envisager les choses de façon dynamique :

« Là où Sen associe de manière statique environnement et position, Dewey couple de manière dynamique environnement et situation. L'environnement ne se réduit pas, pour ce dernier, à un cadre structurel, mais constitue la condition même de l'exercice des capacités et de leur développement. Dewey lie de manière intrinsèque environnement, expérience et interactions en définissant l'action comme le produit de l'interaction entre un organisme et un environnement. Alors que les capacités sont associées par Sen à des positions stables, Dewey les inscrit dans une dynamique des situations. Un tel abord par les situations n'exclut pas la prise en compte des effets de

position, mais il met au premier plan les interactions entre une personne et son environnement (aussi bien humain et physique, matériel qu'immatériel) (Zimmerman, 2008, p.123-124) ».

Cette perspective pragmatiste rejoint ainsi la perspective interactionniste qui sera présentée ci-après et montre l'intérêt d'interroger le processus de capacitation des individus dans l'action, singulièrement dans l'action des intervenants Housing First qui illustrera l'articulation simultanée d'interactions, d'opérations de traductions entre des univers de sens et mondes sociaux différents ou encore le travail de construction et de reconnaissance des problèmes publics.

Cette proposition de Zimmerman entraîne deux « conséquences ». D'une part, la prise en considération des situations plutôt que des positions et la reconnaissance d'un environnement mouvant permet d'envisager les espaces d'opportunité et de liberté de choix des acteurs en évitant de figer leur situation de capacitation. D'autre part, reconnaître les interactions entre les acteurs et l'environnement permet de mettre en évidence le pouvoir et la capacité d'action qu'ont ces derniers et, *de facto*, la consistance sociale des capacités. C'est d'ailleurs dans cette deuxième perspective que nous nous inscrirons à travers l'ethnographie des pratiques HF.

### 3.2 Une dynamique des capacités : processus et temporalité

Face au « *primat de la quantification* », Zimmerman (2008, p.124-125) pointe deux difficultés supplémentaires pour une approche sociologique des capacités : la difficulté de conceptualisation de la liberté et l'opérationnalisation de méthodes d'enquête permettant de saisir empiriquement la teneur de l'AC.

Partant des penseurs constructivistes et interactionnistes, Zimmerman considère que :

« Le rejet de l'épistémologie positiviste va de pair avec, d'une part, une analyse compréhensive de la relation entre l'acteur et son environnement, d'autre part, une méthodologie adéquate, qualitative et ethnographique, à même de saisir l'agir comme interaction en situation. Dans l'épistémologie pragmatiste qu'ils esquissent comme alternative, le sens se forge dans l'interaction qui fonde l'action humaine, de sorte que la liberté ne peut être conçue uniquement de manière substantielle et quantitative, indépendamment des interactions qui la structurent et lui donnent sens (Zimmerman, 2008, p.126) ».

Considérant que la liberté n'est pas statique, qu'elle se mue dans le temps (tant dans une perspective extensive que restrictive), qu'elle s'appréhende en termes de relations de pouvoir et de domination :



« Les capacités ne posent pas uniquement une question de liberté de choix et d'aptitude à convertir les opportunités en réalisations effectives, elles soulèvent aussi le problème de leur production et de leur transformation dans le temps. Tout comme l'action située chez Dewey, la perspective relationnelle de Simmel plaide en faveur d'un déplacement d'accent d'une approche statique de la liberté, centrée sur l'acteur, vers une approche dynamique, centrée sur l'agir. La capacité effective d'agir (ce qu'une personne peut et est à même de faire) dans une situation donnée devient alors l'objet de l'enquête. Elle mobilise un sens actif de la liberté fondé sur un rapport interactif entre acteur et environnement. Dans une telle acceptation de la liberté, le pouvoir ne renvoie pas seulement à l'action, à ce qu'une personne peut (c'est le sens du pouvoir retenu par Sen), mais également aux rapports de force qui façonnent la capacité d'agir » (Zimmerman, 2008, p.126) ».

Complémentairement à l'approche pragmatiste, Zimmerman mobilise l'approche configurationnelle d'Elias qui complète la dynamique interactive par une dynamique temporelle (2008). Cette perspective implique de prendre en considération un processus temporel qui :

« Intègre comme objet d'étude à part entière les éléments (institutionnels, organisationnels, etc.) qui, sur le long et moyen terme, façonnent des positions et des possibilités de prises sur l'environnement. Ce faisant, elle reconnaît aussi par-delà les interactions, une consistance propre au sujet qui peut se manifester dans la façon dont il se rapporte aux choses et aux autres, opère des choix et s'inscrit dans des temporalités, ou encore dans l'affirmation d'une liberté intérieure qui cherche à se libérer des contingences interactionnelles » (Zimmerman, 2008, p.127).

Cette perspective nécessite dès lors d'interroger la capacité d'action des individus en arrêtant un moment *t* mais aussi d'intégrer, biographiquement, son passé ainsi que les perspectives futures où les moments de bifurcation et de transition jouent un rôle prépondérant. Elle nécessite également d'appréhender les situations propres à l'objet d'étude sur une temporalité longue. Dans notre cas, au vu des difficultés à reconstituer les trajectoires biographiques, nous ferons l'impasse sur une mesure de la capacitation des individus au profit d'une analyse des processus d'accompagnements des travailleurs HF, et ce, dans une temporalité longue (supérieure à trois ans).

Sur ce point spécifique de « non-recours » à l'approche biographique, au-delà des limites et contraintes propres à cette recherche doctorale et aux fonctions assumées simultanément, il nous faut relever deux difficultés complémentaires propres à la méthode biographique. La première, concerne le public cible

visé par cette recherche qui cumule des difficultés importantes, notamment des troubles psychiatriques, d'addiction, de santé et bien d'autres problématiques qui peuvent rendre complexes l'accès à sa propre histoire et à la réarticuler dans un discours et une chronologie cohérente. Sans considérer qu'il est impossible de mener ce type de démarches, il faut néanmoins tenir compte de cette difficulté. La seconde tient à la méthode elle-même et à « l'illusion biographique » (Bourdieu, 1986) qu'elle peut donner. Si elle constitue une méthode importante, elle ne peut cependant faire l'économie de l'environnement dans lequel elle s'inscrit, de la nature aléatoire et imprévisible des événements de la vie et dans les contraintes (notamment publiques) qu'implique l'expression biographique dans le regard à soi-même. Ainsi, comme le précise Bourdieu :

« Les événements biographiques se définissent comme autant de placements et de déplacements dans l'espace social, c'est-à-dire, plus précisément, dans les différents états successifs de la structure de la distribution des différentes espèces de capital qui sont en jeu dans le champ considéré. Le sens des mouvements conduisant d'une position à une autre (d'un poste professionnel à un autre, d'un éditeur à un autre, d'un évêché à un autre, etc.) se définit, de toute évidence, dans la relation objective entre le sens et la valeur au moment considéré de ces positions au sein d'un espace orienté. C'est dire qu'on ne peut comprendre une trajectoire (c'est-à-dire le vieillissement social qui, bien qu'il l'accompagne inévitablement, est indépendant du vieillissement biologique) qu'à condition d'avoir préalablement construit les états successifs du champ dans lequel elle s'est déroulée, donc l'ensemble des relations objectives qui ont uni l'agent considéré — au moins, dans un certain nombre d'états pertinents — à l'ensemble des autres agents engagés dans le même champ et affrontés au même espace des possibles. Cette construction préalable est aussi la condition de toute évaluation rigoureuse de ce que l'on peut appeler la surface sociale, comme description rigoureuse de la personnalité désignée par le nombre propre, c'est-à-dire l'ensemble des positions simultanément occupées à un moment donné du temps par une individualité biologique socialement instituée agissant comme support d'un ensemble d'attributs et d'attributions propres à lui permettre d'intervenir comme agent efficient dans différents champs » (Bourdieu, 1986, pp. 71-72).

Partant, la démarche poursuivie par cette recherche qui associe les données institutionnelles, sociales, individuelles et repose sur différents matériaux, permet de situer l'espace et l'environnement dans lequel s'inscrivent ces biographies, sans pour autant pouvoir les interroger directement.

### 3.3 Difficulté empirique de saisir la liberté

La mise en œuvre empirique du concept de capacités n'est pas sans poser certaines difficultés puisqu'il s'agit de saisir concrètement les « possibles » offerts aux individus et leurs « modalités d'accession ».

Aussi :

- L'espace d'investigation des capacités est large puisqu'il comprend à la fois les opportunités, ressources, accomplissements, préférences et choix individuels, facteurs et opérateurs de conversion ;
- Les méthodes privilégiées entraînent spécifiquement des biais : une approche probabiliste et quantitative n'intègre pas spécifiquement les questions qualitatives de choix et de liberté ; une approche qui se concentre sur les réalisations implique une déduction des choix « offerts » à la personne ; le recours aux trajectoires à travers le récit implique souvent une reconstruction biographique des événements (tant de l'interviewé que de l'interviewer) ; l'observation participante est-elle aussi partielle (notamment en lien avec les espaces d'observation qui s'offrent à l'observateur et la limitation temporelle de ces observations) et empêche une enquête à grande échelle.

Zimmerman, à partir de ses travaux sur le travail, propose d'interroger les dimensions institutionnelles, organisationnelles et biographiques, ce qui permet de :

« Dessiner un faisceau de ressources et de contraintes, de possibilités et d'opportunités, mais également d'impossibilités dont on cherche à évaluer les effets sur les capacités des personnes ; les bifurcations de parcours, d'une part, les conditions d'accès aux ressources dans ces moments clés, d'autre part, constituent des axes structurants de l'analyse. Les tournants biographiques sont un révélateur des espaces d'opportunités, mais également des contraintes et des ressources collectives qui contribuent à façonner les parcours individuels. Les conditions d'accès cristallisent, quant à elles, les interactions entre données personnelles, organisationnelles et institutionnelles qui façonnent les épreuves décisives dans ces moments de passage (Zimmerman, 2008, p.132) ».

Au vu des contraintes méthodologiques qui ont pesé sur cette recherche, nous devons néanmoins créer un protocole spécifique qui s'écarte quelque peu de cette proposition, notamment en dépassant l'absence de récolte de données biographiques pour intégrer les dynamiques de capacitation à l'œuvre au sein du dispositif HF à travers le processus d'accompagnement qui s'y observe.

## **IX. DÉFIS SOULEVÉS PAR LE RECOURS AUX CAPABILITÉS**

Sur base de ce qui a été explicité précédemment, notamment dans les concepts clés de l'AC, mais également dans la difficulté de l'opérationnaliser dans une enquête de type sociologique, il semble essentiel d'identifier quels sont les défis que posent le recours aux capacités dans cet objet de recherche et comment y répondre de façon convaincante.

À partir de la littérature illustrée précédemment, nous relevons 3 principaux défis auxquels il convient de répondre : 1) l'incomplétude de l'AC et l'absence de liste de capacités ; 2) le caractère non observable des capacités, notamment lorsqu'il s'agit d'analyser les trajectoires biographiques complexes de personnes sans-abri ; 3) l'intégration des situations et interactions pour favoriser une dynamique de la capacitation au détriment d'une approche statique des positions, et ce, à travers l'intégration des processus et donc des trajectoires. Ces 3 défis doivent donc aboutir à l'usage des méthodes de récolte de données les plus propices pour rencontrer les ambitions d'une recherche qui souhaite mobiliser les capacités tout en s'adaptant aux contraintes de son objet d'études.

### **1. L'INCOMPLÉTUDE DE L'APPROCHE PAR LES CAPABILITÉS**

Face au caractère incomplet de l'approche capacitante ainsi qu'en l'absence de liste spécifique à l'objet étudié, il semble utile d'explicitier comment, dans le contexte spécifique du sans-abrisme, combler ces « lacunes ». Pour y parvenir, il nous semble pertinent de repartir des enseignements de la revue de la littérature en matière de prise en charge du sans-abrisme ainsi que sur nos expériences et recherches de terrain.

Concernant la littérature scientifique, de nombreuses recherches ont été consacrées au domaine du sans-abrisme et traitent ces situations de vie à travers différentes dimensions (santé : processus de soin, psychiatisation, espérance de vie, prévalence de maladies<sup>21</sup>... ; logement : trajectoires, rapports au logement, discriminations, accès, processus d'habitation<sup>22</sup>... ; droits sociaux : conditions d'accès, non-recours, éligibilité, revenus...<sup>23</sup> ; affiliation sociale : désaffiliation, isolement, groupes et mondes sociaux<sup>24</sup>... ; justice : judiciarisation, accès, trajectoires<sup>25</sup>... ), et donc, de mettre en lumière la situation (non)capacitante de ces personnes.

Concernant notre expérience du terrain et les recherches menées, nous avons pu observer, écouter et analyser de nombreuses réalités sectorielles : freins à l'hébergement et au logement des personnes sans-

---

<sup>21</sup> Voir par exemple : De Backer, 2017 & 2018 ; Girard et al., 2010 ; Moisy, 2015.

<sup>22</sup> Voir par exemple : Gardella, 2016 ; Lelubre, 2014 ; Pichon, 2014.

<sup>23</sup> Voir par exemple : Damon, 2009 ; Gardella, 2016 ; Levy, 2015.

<sup>24</sup> Voir par exemple : Damon, 2003 ; Francq, 2003 ; Gardella, 2019.

<sup>25</sup> Voir par exemple, Girard et al., 2010 ; Sylvestre et al., 2012, Kenna et Fernandez Evangelista, 2007.

abris ; récolte et analyse des données de fréquentation et d'utilisation des services territoriaux ; accès aux droits et services ; raisons des arrivées en rue et difficultés d'en sortir ; référentiels différents dans les modèles de prise en charge ; analyse des trajectoires à travers la capacitation ; traitement politique, institutionnel et médiatique du phénomène... Nous avons également travaillé au sein du dispositif HF local, ce qui nous a permis d'identifier et d'analyser les domaines d'intervention principaux, ceux-ci se recoupant avec les éléments précédents.

Dans le registre de la capacitation, pour pallier cette absence de liste, nous avons identifié 5 domaines importants : le logement, les droits sociaux, la santé, l'affiliation sociale et la justice. Ce sont des domaines qui sont traités régulièrement par la littérature scientifique. Ils illustrent également des domaines d'intervention importants des services d'aide, particulièrement en ce qui concerne le HF. En tout état de cause, sans revendiquer une exhaustivité, ces 5 domaines permettent de décliner et articuler de nombreuses données qui concernent le phénomène de sans-abrisme, mais aussi de réunir l'activité transversale de multiples institutions. Enfin, ces 5 domaines sont à la fois des fonctionnements (être sans logement, être en mauvaise santé, obtenir un revenu, se mouvoir...) et des capacités (être sans logement restreint la liberté réelle de pouvoir se soigner, avoir un revenu augmente l'espace de choix de réaliser certaines dépenses...), ce qui permet de mobiliser l'approche par les capacités dans ses différentes composantes, notamment une approche davantage tournée vers les opportunités en ce qui concerne la capacitation générale des personnes sans-abris et une approche processuelle en ce qui concerne l'ethnographie des pratiques HF, notamment du point de vue des interventions destinées au public cible de cette recherche.

### 1.1 Le logement

Le logement, ou plutôt l'absence de logement, est une caractéristique fondamentale qui permet d'illustrer de façon homogène le public sans-abri et, par conséquent, d'analyser de façon transversale le phénomène de sans-abrisme. Par ailleurs, le logement est « l'outil de base » du dispositif HF. Il ne s'agit pas de la finalité – une personne pourrait être en logement et ne pas pouvoir mener la vie qu'elle souhaite valoriser (pour de multiples raisons), mais bien de la base qui serait nécessaire pour le rétablissement des personnes concernées (et donc de leur bien-être). En ce sens, avoir un toit dans une philosophie HF, c'est avoir la possibilité de mener la vie que je souhaite valoriser sur de multiples plans : sanitaire (santé physique et mentale), affiliation sociale et professionnelle (renouer des liens avec des personnes ou encore avec la famille, s'inscrire dans des activités diverses, obtenir un emploi...), bien-être (estime de soi, non-stigmatisation, etc.) ...

Les personnes que le dispositif HF accompagne sont sans-abri (ETHOS 1 et 2). Elles vivent en rue (ou dans les bois, dans une grotte...) et/ou en hébergement d'urgence<sup>26</sup>. Elles sont donc régulièrement privées d'un toit<sup>27</sup> tel qu'il se pratique et se vit dans les normes sociétales actuelles dominantes. Ces personnes sont donc susceptibles d'être dans une situation de privation importante sur de multiples plans puisque l'absence de logement en impacte négativement d'autres<sup>28</sup>. Le logement apparaît dès lors comme une capacité centrale en vue de poursuivre d'autres fonctionnements.

## 1.2 Les droits sociaux

Bien que très apparentée à une ressource, ce sont les composantes relatives à la situation administrative et financière « complète » qui permettent d'activer toute une série de droits sociaux/ressources augmentant en retour la liberté réelle de la personne. Car, au-delà du revenu qui permet le paiement de biens et services divers, un loyer par exemple, ou encore du droit générique à l'accès aux soins de santé, c'est l'activation réelle et effective de toute une série de situations administratives et financières qui pourront faire en sorte que la personne paye effectivement son loyer (car les ressources sont limitées et que l'activation d'une prime d'aide au logement est essentielle), qu'elle accède effectivement aux soins de santé (être inscrit à la mutuelle, bénéficiaire d'un accompagnement par un médecin ou un médecin traitant, obtenir d'une pharmacie la possibilité de travailler sur facture plutôt qu'en paiement direct...), que le droit réel à l'éducation et/ou à la formation (être en ordre de carte d'identité, produire un certificat de bonne vie et mœurs...) soit rencontré...

Ce faisant, le recours effectif aux droits sociaux doit être considéré comme une question fondamentale en termes de capacitation, car ils conditionnent l'accès à de nombreuses réalisations.

## 1.3 La santé (physique, mentale et les addictions)

Il s'agit ici de considérer la santé comme une des conditions nécessaires à l'épanouissement et au bien-être des personnes. Être en bonne santé, c'est pouvoir se déplacer comme on le souhaite et quand on le souhaite. C'est ne pas vivre dans une situation de dépendance continue vis-à-vis de tiers. C'est pouvoir entrevoir un horizon serein qui n'implique pas la mort précoce, la souffrance quotidienne. C'est la base d'une activité, rémunérée ou non.

---

<sup>26</sup> Notons qu'une partie non négligeable des personnes accompagnées par le dispositif HF et appréhendées dans le cadre de cette enquête ne fréquentent plus ce dispositif (Abri de nuit).

<sup>27</sup> Le qualificatif « régulièrement » à son importance, car il arrive de manière régulière que ces personnes soient hébergées chez des tiers (nous verrons d'ailleurs dans l'analyse du dispositif HF comme cette « pratique » peut entraîner des problèmes).

<sup>28</sup> Un exemple très simple de l'importance d'un logement : il arrive fréquemment que des personnes sans-abri soient hospitalisées (pour une raison ou pour une autre). Ceci étant, une fois l'hospitalisation « terminée », les personnes sont invitées à quitter les lieux. Alors que celles qui disposent d'un logement, mais sans ressources familiales et sociales peinent déjà à rentrer en convalescence à leur domicile, que dire d'un retour dans le domicile-rue qui empêche toute forme de guérison et ce, pour une multitude de maladies (le simple fait d'être soigné pour une hépatite nécessite de pouvoir mettre ses médicaments au frigo ce qu'une vie en rue empêche) ?

Mais la santé ne peut être considérée uniquement en tant que condition ou moyen d'accomplir, mais aussi comme un accomplissement en soi, accomplissement qui peut traduire, complémentirement à la capacité d'accomplir, l'étendue de la liberté d'une personne, soit sa capacité réelle à se soigner ou à refuser en toute connaissance de cause ce processus soin.

Au-delà de l'importance de la santé dans une approche capacitante, il est utile de montrer à quel point les situations de privation importantes : taux de mortalité beaucoup plus élevé et précoce en rapport avec la population générale, prévalence de certaines maladies (hépatiques, cardiovasculaires, cancers...), affections récurrentes (gales, tuberculose, etc.)... Si l'on donne du crédit à l'importance de la santé dans une perspective capacitante, on comprend l'entrave qu'une mauvaise santé caractéristique de l'itinérance chronique entraîne sur la possibilité de mener la vie que ces personnes pourraient souhaiter valoriser.

Si les dimensions « physiques » de la santé sont importantes, celles, moins palpables, de la santé mentale doivent aussi être appréhendées. La santé mentale est un terme générique qui interroge l'équilibre psychologique d'un individu et sa « capacité » (non pas tant comme compétence, mais en tant que possibilité effective) à se retrouver dans une situation de bien-être (bien que celle-ci, inhérente à la condition humaine, soit également traversée par des périodes plus sombres, plus ou moins longues).

Considérant qu'il s'agit là d'une forme de bien-être, c'est à priori une dimension fondamentale dans une perspective de « développement personnel », de pouvoir d'agir et, *in fine*, de capacitation. La littérature a montré comment le mal-être qui caractérise la situation de sans-abrisme contribue aussi à l'adoption de comportements à risque (consommation de psychotropes, délires, agressivité, violence, crise...) menant vers des situations problématiques (isolement social, hospitalisation, incarcération...). Si le bien-être est à la fois la finalité de l'action (le projet HF vise le rétablissement), il en est aussi le moteur. Les équipes vont utiliser celui-ci comme fondement de l'action pour accompagner la mise en action de la personne et structurer ses projets autour de ce qu'elle juge important dans l'amélioration de sa situation.

La place des addictions et des nombreuses démarches entamées sur ce domaine retiendra une attention également particulière puisque la consommation de psychotropes impacte à la fois la santé physique des personnes, mais aussi leur santé mentale. Il s'agira donc d'appréhender parallèlement le travail de capacitation mené sur ce domaine.

C'est donc dans une approche large et transversale de la santé que nous traiterons de la capacitation du public sans-abri d'une part, du travail mené sur domaine par l'équipe HF d'autre part. Et dans une approche de la santé qui peut à la fois caractériser les moyens d'accomplir, l'étendue de la liberté des

personnes, mais aussi traduire les réalisations effectives et leur impact plus global sur la possibilité de capacitation des personnes concernées.

#### 1.4 L'affiliation sociale

La question des liens sociaux/familiaux et de la socialisation au sein d'activités est une capacité/fonctionnement<sup>29</sup> essentielle, car elle permet d'appréhender une réalité particulière et peu connue dans le phénomène de sans-abrisme, mais aussi d'interroger le travail autour du rétablissement réalisé par les équipes HF, notamment dans cette perspective d'une reprise de contacts sociaux, familiaux et d'inclusion sociale plus large. Pour autant, c'est un domaine qui demeure complexe et dont les actions se confrontent à la fois aux difficultés individuelles des personnes (consommation, stabilité psychiatrique, capacité de se mouvoir éducation, niveau scolaire...), mais aussi aux seuils d'accès des systèmes d'aide et aux faiblesses territoriales en matière d'offres offertes pour ce public particulier.

Notre présence continue sur le terrain du HF nous a par exemple montré comment la question relationnelle se pose de manière permanente dans le travail quotidien. Les relations avec l'équipe HF se structurent autour de différents enjeux : confiance, accroche, dépendance, méfiance, rupture... Les relations avec les « pairs de la rue », qui viennent dans le logement, parfois jusqu'à l'envahissement et la violence, se posent de façon permanente et mettent en exergue aussi l'isolement important que peut entraîner l'accès à un logement si le locataire privilégie son nouvel espace de vie au détriment de ses anciens compagnons de galère. Ces mêmes compagnons qui doivent aussi traduire le rapport préalable à l'entrée en logement et la situation de sans-abrisme en général là où la croyance collective voit les sans-abris, de surcroît les plus abîmés, comme des êtres désocialisés et absents de tout contact. C'est plus globalement la question du maintien et de la (re)construction affective et relationnelle de liens – sociaux, familiaux... - qui se pose et vient confronter le processus de rétablissement en cours.

La capacitation des personnes est impactée à travers ce champ : pourquoi en effet (tenter de) mener cette vie que je pense valoriser si elle me mène au rejet des autres, à de la violence ou à de nouvelles ruptures sociales et familiales ? On comprend également toute la transversalité du processus de capacitation qui dépend de nombreux facteurs et s'inscrit de façon transversale aux différentes capacités ou fonctionnements présentés dans cette partie et qui retiendront l'analyse des données empiriques. Finalement, en quoi le support relationnel peut-il permettre de favoriser le rétablissement des personnes et, le cas échéant, une plus grande liberté ? Si tel est le cas, quels sont les supports relationnels qui contribuent à une plus grande capacité et quels sont ceux qui les freinent ? Peut-on systématiser les supports qui créent une augmentation des capacités ? Qu'est-ce qui importe dans un

---

<sup>29</sup> Le terme ici privilégié montre bien toute l'ambivalence en termes de concept et des implications qu'ont ces derniers, comme exprimé dans l'introduction de ce point.



support relationnel lié à un accompagnement eu égard aux différences d'approche entre les différents services d'accompagnement au logement (et de résultats) ? En somme, quelle force représente le lien (de l'accompagnement, des pairs, etc.) dans une approche capacitante ?

Au-delà de cette question du(des) lien(s), se pose aussi la question de l'occupation journalière et de l'insertion socioprofessionnelle. Alors que les relations sont importantes dans le processus de rétablissement en cours, elles ne peuvent se substituer à la concrétisation d'activités d'occupation diverses, qu'il s'agisse d'activités en lien avec les injonctions relatives à l'activation omniprésente dans les politiques publiques ou plus largement d'activités occupationnelles faisant sens (sport, activités culturelles, bénévolat...). Dans le même registre que pour les relations, le processus de capacitation va venir se confronter aux possibilités réelles et effectives d'entamer et réaliser des activités que je valorise. Au-delà en effet des freins liés aux personnes, l'affiliation sociale liée à l'occupation va se confronter au regard et aux exigences des institutions présentes sur le territoire tout comme à l'absence d'activités spécifiques pour un public en marge des appréhensions dominantes.

On retrouve à travers cette question de l'affiliation sociale une possibilité conjointe d'analyse du phénomène de sans-abrisme en général, mais aussi du travail d'accompagnement d'aide à la sortie durable de la rue. Cela permet d'interroger l'affiliation sociale comme une ressource, comme une liberté d'accomplir d'autres réalisations, mais aussi de traduire la capacitation à travers ce fonctionnement que peut être un support relationnel plus ou moins étendu, une activité journalière plus ou moins intense, etc. En outre, ce domaine constitue une illustration forte de la conversion réelle de ressources qui sont, à priori, à disposition des personnes.

## 1.5 La justice

Nous avons fait le choix de séparer le champ de la justice de celui des droits sociaux, car, sous l'angle de la justice, nous traiterons de toutes les dimensions davantage juridiques et judiciaires plutôt que les mécanismes d'accès aux différents droits sociaux prévus dans la législation belge (bien qu'il existe une perméabilité forte entre ces deux domaines, à l'instar de l'ensemble des domaines ici déclinés).

Au-delà de cette circonscription « conceptuelle », la « justice juridique » nous semble être un champ important de la capacitation auprès du public sans-abris et des locataires HF.

En ce qui concerne la situation de sans-abrisme, de multiples situations méritent d'être appréhendées sur ce domaine de capacitation, notamment en raison d'une prévalence de personnes provenant d'institutions judiciaires ou, à l'inverse, d'une surreprésentation de personnes sans logement au sein de la population carcérale. La situation d'exercice même de ses droits, de vote par exemple, interroge la situation du sans-abrisme puisque conditionnée à des ressources telles qu'une carte d'identité et une

adresse (de référence a minima). La représentation juridique des droits de ces personnes est-elle aussi ballotante et mérite qu'on interroge à la fois les ressources de la justice, les accomplissements en la matière et l'étendue de liberté des personnes les concernant.

En ce qui concerne HF, de multiples situations dans ce domaine nous ont interpellées. En termes d'administration de biens par exemple (situation où les biens et revenus de la personne sont gérés par une autorité externe mandatée par la justice), un travail important est réalisé pour assurer les droits les plus fondamentaux en la matière (pouvoir se nourrir, assurer le paiement du loyer...) et cela contribue aussi au processus de capacitation des personnes (ou, souvent, le freine vu les pratiques de certains avocats). La question des démarches judiciaires est également au cœur du travail HF pour certains locataires puisque leur trajectoire les a amenés à devoir répondre en justice, et ce, dans des domaines variés : faits infractionnels, garde d'enfants... En l'occurrence, dans le processus de mener la vie que je souhaite valoriser, il y a beaucoup à faire pour assurer cette capacitation, tant en termes d'accès à des ressources que dans l'utilisation effective de celles-ci. Enfin, le public HF étant un public ayant vécu en rue durant de nombreuses années, et cumulant toujours des difficultés diverses (consommation, troubles psychiatriques...), les interactions avec le corps judiciaire et apparenté (agents de police notamment) seront aussi appréhendées dans le processus de capacitation.

#### 1.6 Cinq dimensions transversales pour combler l'incomplétude de l'approche en matière de sans-abrisme

À travers ces 5 domaines, probablement non-exhaustifs de ce qui peut favoriser la capacité d'une personne (ex)sans-abri, le recours à l'approche par les capacités semble à la fois stimulant, mais aussi complexe.

Stimulante, car la transversalité et la complémentarité de sa structure conceptuelle couplée aux 5 domaines semblent répondre à une analyse fine et approfondie du processus de capacitation de personnes (ex)sans-abri. De cette façon, ceci devrait permettre d'assurer le caractère heuristique et pertinent de cette recherche en associant à la fois la structure « ressources-conversion-alternatives-participation-fonctionnement » - soit les versants « opportunités » et « processus » et un éventail relativement large et complet dans le registre de la capacitation des personnes sans-abris (avant le logement et après le logement du point de vue de l'accompagnement HF).

Dans le même ordre, ces mêmes caractéristiques (structure conceptuelle intense et transversalité des champs relevés) rendent davantage complexes l'analyse, sans parler de la récolte des données et leur croisement qu'elle implique, où les dimensions mobilisées peuvent être considérées à la fois comme des fonctionnements (avoir un toit, avoir des relations, se soigner...), des ressources (l'accès à différents droits sociaux conduit à bénéficier d'un logement, le recouvrement d'une assurance mutuelle et des

droits dérivés permet une prise en charge optimale des troubles de santé), des facteurs de conversion (le logement permet une prise en charge post-hospitalisation que la rue ne pouvait offrir, la prime au logement octroyée permet de soulager le pis budgétaire du logement et de maintenir une marge budgétaire pour des aspirations complémentaires...) ou encore des modalités de participation (une meilleure santé physique permet de participer à des activités d'utilité personnelle, le support relationnel et d'accompagnement offert par HF permet de comprendre les enjeux qui se posent dans ma trajectoire et de choisir les modalités de participation les plus pertinentes ).

Il faudra donc être vigilant à cette double-tension entre opportunité conceptuelle couplée à la richesse des champs d'action mobilisés et la complexité conceptuelle que recouvre l'AC couplée à des dimensions transversales qui peuvent être considérées comme différentes réalités conceptuelles de cette approche (ressource, facteurs de conversion...).

D'un point de vue opérationnel, ces 5 domaines de capacitation seront alimentés et analysés comme suit<sup>30</sup> : 1) Analyse de la littérature scientifique et des données probantes permettant de traduire les fonctionnements relatifs au phénomène de sans-abrisme et d'interroger le processus de capacitation des personnes concernées d'un point de vue général et transversal. Ceci sera réalisé à travers l'analyse des caractéristiques individuelles, sociales et institutionnelles, de sorte à interroger à la fois les ressources nécessaires à la capacitation par domaine, mais aussi les facteurs de conversion nécessaires à l'usage de celles-ci dans l'exercice d'une liberté réelle ; 2) Mobilisation de l'ensemble des dossiers des locataires HF Namur en vue d'identifier, de répertorier, décrire et analyser les pratiques d'accompagnement HF sur les 5 domaines de capacitation ; 3) Usage et analyse des données issues de l'observation, des enregistrements de réunion d'équipe et supervisions du dispositif HF local pour compléter cette description ethnographique ainsi que pour identifier les points de tensions dans l'exercice de l'approche HF sur les domaines de capacitation ; 4) Mobilisation des données empiriques issues des entretiens semi-directifs réalisés avec quelques locataires HF ainsi qu'avec un éventail large d'intervenants locaux en matière de sans-abrisme, de logement, d'aide sociale ou encore d'action politique de sorte à appréhender les visions respectives des trajectoires de sans-abrisme, des interactions qui s'y observent et viennent au sein de mondes sociaux aux frontières perméables où le phénomène de sans-abrisme s'appréhende selon des déclinaisons tout à fait variables.

---

<sup>30</sup> Les éléments ici repris feront l'objet de développements approfondis dans la partie méthodologique ad hoc.

## 2. LE CARACTÈRE NON OBSERVABLE DES CAPABILITÉS

Comme nous l'ont montré les différents apports théoriques mobilisés précédemment, la difficulté d'évaluer de façon précise le degré de capacitation est impactée, notamment, dans les possibilités d'évaluer de façon continue, et de comparer, le degré de liberté des personnes et de leur trajectoire.

Il s'agit d'une difficulté majeure par rapport à l'ambition initiale de ce travail doctoral qui souhaitait pouvoir réaliser un diagnostic de la capacitation individuelle des personnes rencontrées (au sein du dispositif HF), et ce, avant l'entrée dans le dispositif et puis à la fin de l'enquête réalisée par nos soins. Deux difficultés principales se conjuguent. D'une part, il est complexe d'identifier l'espace de choix préalable à l'arrivée dans le dispositif HF puisqu'il s'agit de retracer biographiquement les trajectoires individuelles, notamment dans les moments de bifurcation, et ce, chez un public qui cumule des difficultés importantes pour réaliser cet exercice (problématiques psychiatriques, addictions multiples, capacités cognitives altérées, fatigue importante...). D'autre part, cet exercice nécessite une méthodologie systématique (opérer le tracé biographique à chaque entrée dans le dispositif et à un second moment *t* donné) et, indubitablement, la réalisation d'entretiens plus ou moins répétés avec les personnes concernées, ce qui est altéré par la double posture occupée (coordinateur du dispositif et doctorant/chercheur).

Face à cette double difficulté, nous aurions pu, comme le suggère Sen, ou encore à partir de certaines capacités de la liste de Nussbaum, traiter des fonctionnements à l'entrée du dispositif et à notre sortie de celui-ci. Nous sommes convaincus que cela aurait pu permettre d'identifier des écarts importants de capacitation sur les 5 domaines de capacitation, mais également sur des capacités/fonctionnements beaucoup plus spécifiques (par exemple : la liberté de rentrer et de se lever à l'heure souhaitée par la personne et non pas celle imposée par le centre d'hébergement, l'ouverture des choix en matière de soins plutôt que ceux imposés par l'absence de domicile, la capacité à accueillir des proches dans un endroit à soi plutôt que de préférer ne voir personne au vu des conditions d'existence en rue, etc.). Et simultanément nous sommes aussi convaincus qu'il eût été préférable d'appuyer ces écarts de capacitation aussi sur une méthode systématique, compréhensive et approfondie des discours et représentations des premières concernées, ce que nous ne pouvons faire ici que partiellement.

Ce faisant, plutôt que d'observer, d'analyser et d'illustrer le processus de capacitation des locataires HF, nous avons finalement privilégié la description des pratiques HF sur ces domaines de capacitation. En effet, à travers celle-ci, il nous semble possible de saisir, après avoir dressé un diagnostic général de la capacitation des personnes sans-abris, l'ampleur, la diversité, l'intensité et la complexité de pratiques d'accompagnement qui se fondent avant tout sur un exercice très large de la capacité de choix et de l'exercice de la liberté des personnes qui s'inscrivent dans ce dispositif. Et ceci permet à la fois de

montrer le caractère disruptif de ces pratiques, mais aussi les enjeux multiples qu'un travail de ce type soulève, à la fois pour les intervenants, pour les locataires et plus largement pour les mondes sociaux avec lesquels de multiples interactions se donnent à voir.

En outre, cette proposition permet elle aussi d'illustrer les fondements de l'approche par les capacités. Dans l'identification des ressources nécessaires à l'exercice de la capacité des individus et dans les tentatives d'accès effectifs à ces ressources. Ce qui implique parallèlement un travail sur la conversion de ces ressources, et ce, dans des perspectives individuelles, sociales et institutionnelles. Mais aussi par l'identification du travail qui est fait dans la formulation d'alternatives, de sorte à répondre aux besoins des personnes et aux contraintes qui pèsent sur leurs situations. Ou encore par l'implication permanente de ces personnes, ce qui n'est pas sans poser des questions sur leur capacité à exercer cette participation de façon systématique et au long cours, dans le cadre de situations de vie caractéristiques par une hétérogénéité et une multitude de difficultés et obstacles. En ce sens, si l'approche par les capacités ne traduit pas ici le degré et l'ampleur de la capacitation opérée par les opérateurs HF, elle permet néanmoins d'illustrer ce qu'un travail à partir et autour de l'exercice de la liberté d'individus peut impliquer du point de vue de l'accompagnement de ceux-ci.

### **3. SITUATIONS ET INTERACTIONS, PROCESSUS ET TEMPORALITÉ**

Au travers de ce qui a déjà été précédemment développé, il nous semble que les craintes et difficultés que soulève une approche parfois qualifiée de trop statique ou faisant fi des contraintes et de l'environnement qui pèsent sur la capacitation des personnes ont déjà pu être abordées en filigrane. Mais il convient de décliner clairement comment le processus de capacitation des personnes sans-abris, de surcroît les personnes sans-abris chroniques amenées à fréquenter des dispositifs HF, se joue à travers des interactions, dans des trajectoires données, auprès de différents mondes sociaux.

Partant, et tenant compte des contraintes mentionnées préalablement qui pèsent sur cette recherche, le recours à une description ethnographique des pratiques HF va permettre d'appréhender le processus de capacitation des personnes concernées dans une visée interactionniste. Celle-ci vient ainsi compléter l'analyse de la capacitation générale du public sans-abri qui peut être davantage statique et n'intègre pas une perspective dynamique d'interaction entre les individus et l'environnement. Cette description des pratiques HF permet de bien appréhender ce qui se joue dans le quotidien et dans le temps long (plus de trois années pour les locataires HF qui ont intégré le dispositif dès le début et que nous avons pu suivre), même si notre approche traite du processus de capacitation du point de vue des intervenants, davantage que l'extension (ou la restriction) de la capacitation des personnes.

Le recours aux 5 domaines de capacitation permet également d'aborder les différentes composantes de l'approche par les capacités : l'accès, l'activation et la conversion des ressources nécessaires ; l'implication maximale des locataires, mais aussi de l'ensemble des parties prenantes (médecins, administrateurs de bien, centres d'aide sociale, famille, pairs de la rue...) dans une perspective participative ; l'identification des différentes alternatives face à un problème donné et le travail engagé dans l'explication et l'accès à ces différentes possibilités ; un degré de normativité le plus faible possible et ce, quel que soit les choix posés par les personnes. Tout cela dans une interaction permanente avec des acteurs multiples (Cf supra) auprès de mondes sociaux distincts (psychiatrie, logement, aide sociale, hôpitaux, insertion socioprofessionnelle, addictions, médecine...).

Enfin, cette perspective permettra aussi de montrer le poids des structures et de l'environnement sur les trajectoires des individus, mais aussi toutes les tentatives d'interaction sur cet environnement pour assurer l'accès aux ressources et la réalisation effective des choix des personnes.

#### **4. ENSEIGNEMENTS TRANSVERSAUX SUR LES DÉFIS ET OUTILS/MÉTHODES MOBILISÉS POUR Y RÉPONDRE**

Pour conclure cette partie, il nous semble utile de rappeler succinctement les 4 enjeux majeurs qui se posent en matière d'usage de l'approche par les capacités et les outils/méthodes mobilisés pour y pallier.

Concernant l'incomplétude de l'approche et l'absence de capacités de base, nous avons choisi de partir de 5 capacités/fonctionnements relevés dans la revue de la littérature, nos expériences du terrain et le travail d'enquête menée au sein du dispositif HF. Pour rappel, ces 5 dimensions sont le logement, les droits sociaux, la santé, l'affiliation sociale et la justice.

Concernant le caractère non observable des capacités, spécifiquement la capacitation préalable au dispositif HF, et la difficulté sous-jacente d'évaluer les processus de capacitation que fournit le dispositif HF, nous réaliserons : 1) un diagnostic général sur la capacitation des personnes sans-abri à travers les 5 dimensions préalablement mentionnées au départ de la revue de la littérature sur le sans-abrisme, des données disponibles concernant le public cible, de nos observations dans le secteur (en ce compris au sein du dispositif HF), des documents institutionnels parcourus et des entretiens réalisés avec les acteurs institutionnels. Il s'agit donc davantage d'une analyse des fonctionnements plutôt que de l'espace de choix en tant que tel ; 2) une analyse des pratiques HF pour appréhender ce que peut revêtir des pratiques qui se revendiquent capacitantes. Il s'agit de voir ce qui se joue en termes de capacitation dans les 5 domaines identifiés. S'il ne s'agit pas de traiter directement de l'extension de la capacitation des personnes, le lecteur pourra néanmoins articuler le diagnostic de la capacitation aux pratiques mises en œuvre à destination du public. Il s'agira également d'explorer empiriquement comment se traduisent

les différentes composantes de l'AC (fonctionnements – ressources – conversion – participation – normativité).

Concernant la prise en compte des situations, de l'environnement et des interactions, le travail élaboré précédemment sera réalisé auquel sera adjoint une prise en compte spécifique du poids de l'environnement/des structures et des interactions présentes dans les situations (locataires, équipes HF, institutions psychomédicosociales diverses, bailleurs...).

Concernant l'intégration des processus et des trajectoires dans l'analyse de la capacitation des personnes au travers du dispositif HF, le dispositif mobilisé permettra à la fois d'inscrire l'analyse dans une perspective interactionniste, mobilisant une pluralité d'acteurs, appartenant à des mondes sociaux divers, et ce, dans une temporalité d'action longue.

Pour conclure, l'usage de méthodes compréhensives, le recours à des données multiples (littérature scientifique, récits de vie et entretiens, observation participante, usage de documents intra-institutionnels, mobilisation des études belges et internationales relatives au HF...) et la longueur du travail d'enquête réalisé devrait permettre de lever une série d'écueils propres à l'opérationnalisation des capacités dans un dispositif d'enquête en sciences sociales, singulièrement dans l'analyse des processus de capacitation de personnes sans-abris chroniques.

## L'INTERACTIONNISME SYMBOLIQUE COMME GRILLE D'APPROCHE DES PRATIQUES HF

### I. INTRODUCTION

L'interactionnisme symbolique est une des formes de la sociologie compréhensive qui privilégie le sens donné par les acteurs à leurs actions, ceux-ci étant dotés d'une capacité réflexive, plutôt qu'aux forces sociales qui détermineraient les pratiques individuelles, perspective où les faits sociaux sont considérés comme des choses. L'interactionnisme symbolique n'en demeure pas moins un courant qui s'intéresse aussi à l'environnement, aux mondes sociaux articulant ainsi des perspectives tant microsociologiques que macrosociologiques.

L'interactionnisme s'inscrit, d'une part, dans un cadre de référence général (paradigmatique) et, d'autre part, au sein de champs disciplinaires variés (philosophique, sociologiques, psychologiques, psychosociologiques...). Le terme d'interactionnisme symbolique est initié par H. Blumer dans un article de 1937 qui « renvoie alors sous sa plume à la formation de l'enfant au sein du lien social à l'intérieur d'un système de sens et de valeurs (Le Breton, 2012, p.45) ». Pour lui, l'interactionnisme symbolique repose sur

trois propositions principales : 1) l'être humain agit sur les choses à partir des significations que ces choses ont pour lui ; 2) le sens de ces choses dérive de l'interaction sociale qu'il a avec elle ; 3) ces significations se modifient à travers un processus d'interprétation développé entre pairs » (Blumer et Rorty, 2004, p. 187-188).

L'interactionnisme symbolique n'est cependant pas homogène et ne peut être appréhendé à travers un courant théorique unifié. Inscrits au sein de « l'école de Chicago », les travaux qui le constituent n'en demeurent pas moins hétérogènes, au même titre que cette « école de pensée ». C'est au sein de celle-ci que s'est entreprise la première démarche empirique d'observation *in situ* en tant que méthode principale de recherche (Chapoulie, 2018). D'un point de vue historique, le développement de l'école de Chicago prend forme à la fin du 19<sup>e</sup> siècle, jusqu'à la fin des années 60' (Poupart, 2011 ; Chapoulie, 2018). Traversé par quatre périodes distinctes (Wiley, 1979 in Poupart, 2011), ses développements principaux peuvent se décliner en deux périodes successives : de la fin du 19<sup>e</sup> jusqu'aux années 30, avec Park, Faris, Burgess et puis dans une seconde période avec le développement à proprement dit des perspectives interactionnistes où l'on retrouvera Huges, Blumer, Mead, Becker, Goffman...

Morissette (2011) identifie trois types d'interactionnisme : un interactionnisme de type constructiviste (Berger et Luckmann), un interactionnisme à tendance réaliste (Goffman) et un interactionnisme symbolique (développé par Blumer et poursuivi par Becker). Si ce courant est loin d'être unifiant, différents concepts clés permettent de les rassembler tout comme l'attrait particulier pour le travail/l'enquête de terrain (« *fieldwork* ») développé par ses « prétendants ». Ainsi :

« Le point de vue de l'acteur, la construction du sens dans le moment de l'interaction, la capacité pour l'acteur de se comprendre et de rendre compte de son action et de constituer ainsi la réalité, de négocier en permanence son rapport au monde prennent (...) une signification éminente » (Le Breton, 2004, p.46).

Pour Baszanger (1992), on peut, malgré cette hétérogénéité, y regrouper 3 idées principales :

- La société est le fruit d'une production collective, non déterministe, constituée de travail, de négociations, des conflits et de leurs issues, des processus de connaissance et d'apprentissage...
- Les ressources de l'activité humaine (compétences cognitives, règles, catégories, positions sociales...) s'élaborent dans des relations intersubjectives évolutives temporellement. Il importe dès lors d'étudier les processus de coordination des activités que sont les interactions et de les resituer dans le contexte précis de leur déroulement pour expliquer l'ordre social. L'interaction, fruit du caractère symbolique de l'action sociale et du langage, est centrale dans cette optique.



- Les êtres humains ne sont pas considérés comme passifs et soumis à des forces sociales dont ils n'ont aucun contrôle, mais bien comme des acteurs réflexifs, actifs et créatifs. Ainsi, l'action ne peut être séparée du contexte dans lequel elle se produit et du processus interprétatif des acteurs en présence.

Méthodologiquement, il existe une forte prééminence donnée au travail de terrain, à travers des approches « qualitatives », où l'observation *in situ* joue un rôle prépondérant, souvent complétée par des entretiens semi-directifs, des récits de vie ou tout matériau propre à éclairer le sens des pratiques des acteurs (journaux intimes...). La primauté est donnée aux acteurs, à travers leur parole, dans l'analyse du phénomène étudié ainsi que dans les comportements qu'ils développent en situation.

Dans le cadre de la présente recherche, l'interactionnisme symbolique représente un double intérêt. D'une part, son cadrage général accorde la primauté aux acteurs, à leurs paroles et à leurs pratiques, ce qui correspond à la capacité d'action des personnes sans-abris, aussi abîmées par la vie soient-elles, qui est soutenue par le dispositif HF. L'approche par les capacités parallèlement mobilisée s'inscrit aussi dans la reconnaissance des capacités et de la liberté de choix des personnes, même si cet exercice dépend d'une série de conditions qu'il convient de réunir, et représente une perspective complémentaire. D'autre part, l'interactionnisme symbolique, par-delà son cadrage général, mobilise des concepts/notions clés qui permettent d'appréhender le travail des équipes HF et les interactions qui se jouent perpétuellement dans les tentatives de capacitation des locataires. Les notions et concepts mobilisés issus de la perspective interactionniste sont les suivants :

Le sens des conduites, le processus interprétatif et la capacité d'action des protagonistes. Comme mentionné précédemment, l'essence du dispositif HF est d'accompagner des personnes sans-abris cumulant différentes problématiques, mais en les plaçant au cœur du dispositif. Elles sont perçues comme capables de réflexivité et de choix et ce sont ces derniers qui guident l'action des travailleurs en charge de les soutenir.

L'interaction comme principe d'analyse. La description approfondie des pratiques HF laisse entrevoir la multiplicité des interactions qui se jouent : avec les locataires, avec d'autres services sociaux, avec des hôpitaux, avec des services de justice et au sein même d'une équipe parfois divisée sur les stratégies à mobiliser dans l'accompagnement au quotidien.

Une capacité d'action inscrite dans un contexte donné. Le propre du projet HF est de permettre à des personnes sans-abris chroniques d'accéder à un logement individuel, de s'y maintenir et de pouvoir se rétablir. Il y a une croyance dans la capacité de changement des individus, mais aussi un constat de l'insuffisante action individuelle. Il faut, à ce titre, agir parallèlement sur des facteurs (institutionnels,

environnementaux et territoriaux) qui impactent l'ampleur de la liberté individuelle, comme nous le verrons à travers la lecture capacitante du phénomène de sans-abrisme.

La trajectoire comme processus biographique et de travail. À l'instar de la gestion des maladies chroniques analysée par Corbin et Strauss (1991), les travailleurs HF accompagnent des personnes qui vivent des conditions de vie invalidantes et incapacitantes, à tout le moins limitantes (et par ailleurs chroniques pour une majorité des locataires HF). La trajectoire, étant entendue autant comme la gestion de la maladie et du travail autour de celle-ci, permet ainsi de décliner comment, interactivement, les différents protagonistes s'articulent et s'entendent dans la gestion processuelle de ces trajectoires.

La négociation et l'ordre négocié. Dans cette perspective d'accompagnement (de la trajectoire), de multiples interactions ont lieu, dans des contextes et espaces extrêmement variés pouvant être source d'enjeux et de tension. Chacun des protagonistes négocie ainsi avec les autres de sorte à la fois à assurer des objectifs propres, voire personnels, et de rencontrer les objectifs ou mandats institutionnels respectifs, aussi variés et peu définis soient-ils.

Les mondes sociaux. Ces accompagnements, interactions, négociations s'inscrivent dans des (micro)mondes sociaux qui sont régis par des contenus, règles et espaces différents qui impactent la nature des relations et la manière dont elles s'y déroulent. Le travail HF doit ainsi s'adapter sans cesse et entreprendre des efforts de traduction pour assurer une communication entre les protagonistes et concourir aux objectifs respectifs.

La construction des problèmes sociaux. Si cette perspective n'a finalement été que peu analysée du point de vue de (la sociologie de) l'action publique (et ce, malgré un important travail empirique en la matière), elle n'en demeure pas moins observée et analysée dans l'ethnographie des pratiques HF. Celles-ci tendent en effet à faire reconnaître les conditions de privation dans lesquelles se situent les locataires HF et tentent d'exercer, à différentes échelles, un changement dans le traitement qui leur est réservé, notamment à travers le travail de plaidoyer. On peut dès lors identifier comment un groupe donné tente de mettre en lumière ce contexte de privations pour en obtenir un traitement public approprié.

En mobilisant ces concepts, il s'agira moins de les appliquer de façon approfondie sur différentes situations empiriques que de les articuler dans une perspective d'ethnographie des pratiques HF, c'est-à-dire montrer comment celles-ci s'articulent sur un triple espace de travail (individuel, social, institutionnel), au sein d'interactions multiples, avec de nombreux mondes comme interlocuteurs poursuivant des objectifs multiples, dans une perspective de travail capacitante. Dans cette lignée, l'objectif premier est de montrer l'articulation de ces différentes notions pour caractériser

l'accompagnement HF qui tente d'apporter une forme de complétude de sorte à concourir au rétablissement des locataires HF, ce qui implique un travail complexe et hétérogène mêlant différents niveaux de capacitation.

## **II. LE SENS DES CONDUITES, LE PROCESSUS INTERPRÉTATIF ET LA CAPACITÉ D'ACTION**

Si l'interactionnisme symbolique reconnaît à l'individu une capacité d'action, il lui reconnaît avant tout une capacité d'interprétation. Nourri de sens et de symbolique, l'individu tient sa compréhension du monde dans une série de significations et de sens commun, acquis dès l'enfance et tout au long de l'existence. C'est un processus continu d'ajustement avec autrui, où le langage joue un rôle crucial (Baszanger, 1992). Bien que le réel n'existe pas – il est singulier et propre à chaque individu, l'interaction se compose d'un processus d'ajustement mutuel continu pour établir des mondes de sens dans l'interaction, et donc de communication. Chacun réagit alors selon l'interprétation qu'il pose de ce que l'acteur (et l'environnement) lui renvoie, et vice-versa. Toute action est dès lors accomplie en prévision du comportement d'autrui, en se mettant mentalement à sa place et en envisageant sa marge de manœuvre. Si ce processus d'ajustement mutuel constant s'avère relativement banal dans les situations et interactions basiques quotidiennes, il ne l'est pour autant pas dans des situations où des univers de sens et de significations entrent en contradiction, voire en conflit. C'est par exemple le cas en ce qui concerne la maladie mentale où l'incompréhension demeure importante entre le « malade » et l'expert, entre le « malade » et la cité.

Les actions des individus sont donc orientées par les interprétations mutuelles qu'ils opèrent dans des situations données. Les échanges se construisent au fil du temps, selon les contributions respectives et le sens donné par chacun, à travers les interactions. Toute activité au sein d'une société nécessite interaction et implique que « *les individus agissent dans un monde de sens et non comme des objets saisis dans un système de cause à effets* » (en s'appuyant sur Blumer : Le Breton, 2012, p. 40).

La subjectivité des réponses est primordiale dans cette approche où le sujet peut interpréter les symboles, de sorte à produire le sens nécessaire à la réalisation des actions. Si Mead considère que la subjectivité est subsumée sous le social, Blumer, sans négliger la trame sociale, l'envisage dans la mise en œuvre des actions individuelles. Ainsi, « *pour Mead, le lieu du sens est dans l'échange des symboles* » tandis que pour Blumer « *il est dans le fait de l'interprétation* » (Le Breton, 2012, p.42).

Les protagonistes d'une interaction analysent les circonstances et se positionnent mutuellement à travers un jeu de réévaluation et de réajustement réciproque où chacun réagit en fonction de l'interprétation qu'il traduit des comportements des autres protagonistes. Cette perspective de

redéfinition constante implique parfois des séquences d'actions inattendues. Blumer considère « *l'action jointe* » comme :

« L'imbrication des perspectives qui s'actualisent en une séquence d'interaction. Les points de vue des uns et des autres se conjuguent pour produire le réel avec son dosage de compromis. La signification d'un objet ou d'une situation ne réside jamais en eux-mêmes, mais dans les définitions ou les débats qui les visent. Le sens est ce processus qui se joue en permanence entre les acteurs » (Le Breton, 2012, p.50).

Chaque situation s'inscrit dans un cadre institutionnel qui implique une part d'improvisation et d'invention où l'activité commune est toujours à construire. Les événements sont en partie indéterminés et imprévisibles même si les interactions sont guidées par des règles et des normes (Baszanger, 1992). Chacun définit sa ligne de conduite, s'ajustant aux autres. Que l'activité soit routinière ou originale, elle n'empêche pas une réflexion des protagonistes et, aussi évidente soit-elle, est renégociée. Tout cela se construit sur un échange de significations et de comportements qui traduisent une construction sociale imprévisible où le cadre plus global n'est pas sans influence, mais où il ne détermine pas l'action. Ce sont les interactions qui affectent le cadre global traduisant un processus continu de redéfinition du monde par ses membres.

Attention que, comme le souligne Poupart (2011), si les interactionnistes tiennent compte des acteurs et de la subjectivité qu'ils donnent aux événements, ils tendent également à prendre distance avec le discours pour pouvoir identifier des mécanismes de traduction. De cette façon, les interactionnistes se targuent d'un double impératif qui cherche à la fois à tenir compte du point de vue des acteurs tout en s'en distanciant. L'enjeu pour le sociologue tend davantage à comprendre l'interprétation par laquelle les acteurs définissent la situation plus que d'observer les situations sociales comme des choses.

### **III. L'INTERACTION COMME PRINCIPE D'ANALYSE**

Dans la perspective interactionniste, ce n'est pas l'individu qui constitue le principe d'analyse, mais bien les interactions, ce schéma d'actions qui s'imbriquent et se déterminent les unes aux autres traduisant un champ mutuel d'influences. L'interaction est à la fois structurée et imprévisible « *en ce qu'elle implique une relation entre deux ou plusieurs personnes dont nul ne connaît à l'avance les épisodes. Indéterminée dans son mouvement, elle s'établit néanmoins sur un canevas d'attentes mutuelles* » (Le Breton, 2012, p.52).

L'interaction implique que les protagonistes attribuent du sens à leurs actions respectives tout comme à celle d'autrui permettant d'agir en conséquence. Ainsi, « *le monde social de l'interactionnisme est d'abord le monde social de l'autre* » (Le Breton, 2012, p.52). L'interaction implique la capacité des acteurs à évaluer

les raisons des comportements d'autrui, de sorte à s'y ajuster. C'est ce qui fait de l'individu un acteur social capable d'évaluer et d'anticiper les conséquences de ces actions, mais aussi de déterminer la signification de celles des autres.

L'interaction n'implique pas uniquement les acteurs en présence, mais une multiplicité d'autres, invisibles, imprégnant leur rapport au monde où chaque institution se décline à travers une somme d'interactions (Le Breton, 2012). C'est par exemple le cas des acteurs moraux tels que le genre, l'ethnie, la classe sociale qui impactent la vision du monde des acteurs et agissent dans les interactions sans pour autant les déterminer.

Le social est un processus, non la mise en œuvre de normes dictant la conduite des individus abandonnant toute initiative. L'interaction est mouvante et intègre une réciprocité où la définition de soi se remanie constamment. Ceci explique le caractère mouvant et instable de l'interaction dont le rythme peut être régulier et stable ou, à l'inverse, fait d'accélération, de rupture ou d'instabilité.

Toute interaction est imprégnée par un flux d'imagination qui dépasse ce qui se donne à voir, mais participe à la trame de sens conditionnant l'interaction. Ceci peut échapper au sociologue et à l'individu lui-même.

#### **IV. UNE CAPACITÉ D'ACTION INSCRITE DANS UN CONTEXTE**

La capacité d'action et de réflexion de l'acteur est reconnue, mais aussi les facteurs externes qui l'orientent dans ses décisions et ses actions. Ni tout à fait déterminé, ni tout à fait libre, l'acteur opère une traduction de son environnement et se positionne par rapport à ses interprétations :

« L'individu est un acteur interagissant avec les éléments sociaux et non un agent passif subissant de plein fouet les structures sociales à cause de son habitus ou de la « force » du système ou de sa culture d'appartenance. Il construit son univers de sens non à partir d'attributs psychologiques ou d'une imposition extérieure, mais à travers une activité délibérée de donation de sens » (Le Breton, 2012, p.46-47).

L'acteur peut s'écarter des normes et des règles en vigueur, mais le contexte détermine l'ampleur de cette liberté. L'interactionnisme symbolique permet ainsi « *de mettre en scène des acteurs qui ne sont pas totalement et inconsciemment déterminés par les cadres de l'interaction ou de la situation, qui disposent d'une capacité de négociation ou simplement de réflexion par rapport à leurs pratiques* » (Milly, 2001, p.115). L'interactionnisme reconnaît concomitamment la capacité de l'acteur à interpréter et choisir ainsi que le poids des structures et des institutions. Il s'agit alors d'intégrer un modèle dynamique traduisant :

« L'idée d'individus actifs répondant créativement aux évènements qu'ils rencontrent et le fait que ces réponses, ces actions individuelles et/ou collectives ne peuvent s'analyser que comme enchâssées dans des ensembles de conditions eux-mêmes antérieurs affectant la situation présente et qui sont affectés par ces actions, les conséquences présentes de l'action devenant à leur tour des conditions pour les actions à venir » (Baszanger, 1992, p.21).

Dans cette perspective, c'est l'interaction qui constitue la focale où « *l'individu n'est pas une monade décidant seul de ses faits et gestes, ni une créature face à une société qui lui dicte de manière univoque ses conduites* ». (Le Breton, 2012, p.48).

## **V. LA TRAJECTOIRE COMME PROCESSUS BIOGRAPHIQUE ET DE TRAVAIL**

Le concept de trajectoire a d'abord été mobilisé par Strauss dans un répertoire relatif à la mort, ensuite à la maladie et, enfin, pour caractériser le registre d'action du travail. Cette conception sort du registre de la maladie et du biologique au profit du travail articulé autour d'un phénomène social (Baszanger, 1985). C'est dans cette optique que nous avons privilégié le recours au concept de trajectoire (plutôt que celui de « carrière » ; Becker, 1963), car il permet d'appréhender le « travail autour de » (plutôt que la « biographie de<sup>31</sup> ») et, par conséquent, de mettre en évidence les pratiques des intervenants HF (ce qui sera l'objet de la partie ethnographique de cette recherche). Il s'agit bien entendu d'une trajectoire « non balistique », « non rectiligne », faite de bifurcations et d'interactions permanentes.

Ainsi, pour Strauss :

« Le terme trajectoire (renvoie) non seulement au développement physiologique de la maladie de tel patient, mais également à toute l'organisation du travail déployée à suivre ce cours, ainsi qu'au retentissement que ce travail et son organisation ne manquent pas d'avoir sur ceux qui y sont impliqués. Pour chaque maladie différente, sa trajectoire imposera des actes médicaux et infirmiers différents, différents types de compétences et de savoir-faire, une répartition différente des tâches entre ceux qui y travaillent y compris, le cas échéant, les parents proches et le malade, et exigera des relations tout à fait différentes – qu'elles soient simplement instrumentales ou de l'ordre de l'expression – entre ceux-ci » (Strauss et al., 1986 in Baszanger 1992, p.143).

---

<sup>31</sup> Si cette recherche avait poursuivi son but initial d'évaluation du degré de capacitation des locataires HF, le concept de « carrière » aurait dès lors été plus pertinent.

Une trajectoire de maladie peut donc être appréhendée comme l'imbrication et la succession de tâches dont l'ensemble constitue *l'arc de travail* (Baszanger, 1992, p.31). Il s'agit alors de déterminer un plan d'action, ou schéma de trajectoire, afin d'identifier les actions à entreprendre, leur organisation et leur coordination auprès d'intervenants multiples sur des espaces géographiques hétérogènes. Ce schéma est cependant précaire, car soumis à différentes contingences propres au travail médical lié à la maladie elle-même, mais aussi du travail, de son organisation et des biographies des différents protagonistes. Les trajectoires se détaillent à travers les interactions des efforts pour contrôler à la fois la maladie et les contingences. Tout cela entraîne des projections de trajectoire et, in fine, des débats de trajectoire « *qui sont d'autant plus vifs et nombreux que la trajectoire est problématique, et les choix sont parfois difficilement conciliables* » (Baszanger, 1992, p.32).

C'est une sociologie résolument tournée vers l'action qui cherche à :

« Comprendre les actions et les interactions qui tissent le déroulement d'une trajectoire avec son arc de travail, ses phases, ses types de travail, ses groupes de tâches et l'articulation de cet ensemble de types de travail et de tâches devient un objectif essentiel (Baszanger, 1992, p.32-33) ».

Cette approche établit une distinction importante entre les acteurs et les actes posés. Ceux-ci peuvent être réalisés par différents acteurs, possédant différentes qualifications, et à différents moments de la trajectoire. Il s'agit donc de privilégier le travail comme la focale – sa conception, sa planification, ses tentatives d'aboutissement... - au détriment des occupations, des professions ou encore de l'organisation sociale (Baszanger, 1985).

L'approche par les trajectoires permet également d'intégrer le malade en tant qu'acteur du travail médical et donc d'analyser les différentes composantes de ce travail du malade. Dans ce cadre, il s'agit moins d'interroger la place du malade dans le processus de division du travail que de comprendre et d'analyser les différents types de travail qu'il réalise, comment cela s'intègre dans le travail de l'équipe et quelles sont les relations entre les perceptions respectives de trajectoire en termes de projection.

À partir de la théorie pragmatiste de Dewey, Baszanger montre comment le concept de trajectoire est opérant notamment dans la compréhension des mécanismes de blocage et de réorientation de l'action :

« Le flot d'actions continues, routinières peut être interrompu, le blocage vient soit de l'environnement soit de la situation et précipite des processus mentaux dont un passage en revue des options imaginées et l'accomplissement d'un choix entre ces options. L'ensemble entraîne une réorganisation et réorientation de l'action et sa poursuite.

Cette transformation s'opère au travers des interactions entre des lignes d'action, des objets, l'environnement, le « soi » et le monde. Les actions ne se déroulent pas l'une après l'autre simplement et automatiquement, elles sont au contraire mises en forme dans l'interaction entre acteurs et environnement. L'environnement renvoie aux évènements contingents, les interactions, bien sûr, sont sociales et souvent collectives. Les actions, et spécialement celles de longue durée, doivent donc, dans ce schéma, être planifiées, dirigées, guidées, mais elles sont partiellement imprévisibles, seulement vaguement déterminées et atteignent même parfois des buts non désirés. Dans cette optique, le concept de trajectoire permet de penser les déroulements de l'action et s'opérationnalise au travers des processus de travail » (Baszanger, 1992, p.35).

Le concept de trajectoire chez Strauss se précise aussi dans ses travaux avec Juliet Corbin, en interrogeant notamment le développement d'un réseau complexe qui lie trajectoire et biographie autour du *travail conjugué comme action* (Baszanger, 1992, p.36). Dans cette perspective :

« Une trajectoire renvoie au cours d'un phénomène et à l'action entreprise dans la durée pour en gérer le déroulement, le traiter et le mettre en forme. (...) L'ensemble d'actions lié à une trajectoire engage de multiples acteurs, chacun ayant sa propre image du déroulement du phénomène et sa propre vision de l'action nécessaire pour le mettre en forme et le gérer. Ces représentations et ces visions sont pour une part constitutive des positions que les acteurs prennent sur l'action. Ces positions doivent être harmonisées par une série d'interactions tant avec soi-même qu'avec les autres. Leur alignement, leur harmonisation nécessaire et l'exécution de l'action (les performances) sont compliqués par une grande variété de conditions proches et lointaines. Ces conditions doivent, d'une manière ou d'une autre, être manipulées et traitées pour que se poursuive le déroulement de la trajectoire. L'action entreprise a des conséquences directes sur le phénomène étudié et sur n'importe lequel des acteurs engagés dans sa mise en forme. Ces conséquences entrent alors en scène et deviennent une partie des conditions (ou évènements) qui influenceront le prochain ensemble d'actions (Corbin, 1991 cité par Baszanger, 1992, p.36-37) ».

La trajectoire représente dès lors la possibilité donnée au chercheur d'appréhender la complexité du phénomène qu'il cherche à étudier et d'indiquer les directions à prendre. Notamment dans le cadre spécifique des maladies chroniques qui ont pour trait de perturber profondément le quotidien des personnes concernées avec un « travail sans fin » de gestion de la maladie, mais aussi d'importantes perturbations ; la maladie étant à la fois imprévisible et chronique, banale, car inscrite dans la durée et



le temps long, mais tout autant constituée de ruptures. La trajectoire permet ainsi d'intégrer la rupture et la continuité au sein d'un même cadre analytique, ce qui en fait un concept profondément interactionniste.

Le recours au concept de trajectoire renvoie donc simultanément au cours de la maladie ainsi qu'à son processus de gestion et de ses conséquences. Chaque protagoniste a une projection du développement potentiel que peut prendre la maladie ainsi qu'un schéma pour le gérer. Celui-ci peut être revu et réaménagé à chaque phase puisque, dans ce modèle analytique, la trajectoire comprend un séquençage avec 9 phases possibles de trajectoires. Ce sont celles-ci qui donnent le caractère indéterminé de la maladie chronique. Le passage d'une phase à l'autre n'est pas linéaire et se réalise en fonction de certains facteurs tels que la nature de la maladie, la réponse physiologique et émotionnelle de l'individu, la sophistication des techniques existantes pour diagnostiquer et traiter l'état du patient, le point jusqu'auquel les régimes ou autres procédures sont suivis ainsi que leur potentiel de réussite intrinsèque (Baszanger, 1992). Ces phases peuvent se combiner entre elles où un individu passera plusieurs fois par certaines phases tandis que d'autres ne passeront pas par toutes.

La gestion d'une maladie chronique implique un travail dans trois directions (ou lignes de travail) : gérer la maladie, gérer la biographie, gérer la vie quotidienne. L'objectif principal du travail de gestion de la trajectoire est de maintenir le meilleur équilibre possible entre contrôle de la maladie et la qualité de vie du patient. Ceci implique une reconstruction permanente et une méthode de gestion évolutive qui *« nécessite une compréhension des tâches, leur planification, une anticipation des problèmes, un pool de ressources sur lequel s'appuyer et une force de travail motivée »* (Baszanger, 1992, p.38). Il n'y a cependant aucune routinisation possible et cette gestion nécessite des réadaptations permanentes. Lorsqu'une difficulté apparaît sur une ligne de travail, *« elle influe directement sur les deux autres et, en ce sens, la situation de gestion créée par une maladie chronique tend plus vers l'instabilité que l'équilibre »* (Baszanger, op cit.).

La gestion de trajectoire propre aux maladies chroniques implique 4 processus de travail principaux (Baszanger, 1992, p.38-39) :

- Le calcul des ressources
- Le maintien des frontières fluides de la division du travail
- La planification et la coordination de l'ensemble du travail
- Le maintien de son propre engagement et de celui de l'autre dans le travail

Tout ceci se fait dans un contexte qui :

« Renvoie à la grande variété des conditions situationnelles qui pèsent sur le processus de gestion, y compris les capacités individuelles d'accomplir ce travail (les performances) et le lieu où il se déroule. L'interaction est le pivot autour duquel s'organisent les processus de travail. On comprend l'importance des stratégies d'interaction et des arrangements de travail qui en découlent. Ce travail de gestion et la maladie elle-même ont pour les malades, et jusqu'à un certain point pour les professionnels, des conséquences physiques, biographiques et sur la vie quotidienne et sur la vie quotidienne qui doivent-elles aussi être gérées dans un *travail biographique* et de gestion de la vie quotidienne » (Baszanger, op cit.).

## **VI. LES ORGANISATIONS ET L'ORDRE NÉGOCIÉ**

L'ordre négocié des organisations constitue un concept important du courant interactionniste dont l'application dans le cadre de la présente recherche peut s'avérer féconde. Les équipes HF sont en effet amenées à négocier en permanence : avec le locataire, avec d'autres services sociaux, au sein des hôpitaux (ou de toute autre institution) ou encore au sein même des équipes HF qui discutent hebdomadairement des stratégies d'intervention pour les locataires suivis. Il y a donc une forme de mouvance dans les actions réalisées qui dépendent de multiples facteurs, notamment en termes de négociation.

La négociation est un moyen « *pour que les choses se fassent. Elle est utilisée pour que se fasse ce qu'un acteur (personne, groupe, organisation, nation, etc.) souhaite voir accomplir* » (Faberman, 1979 in Baszanger, 1992, p.252).

Pour Strauss, la négociation s'inscrit dans un ordre social (aussi appelé action concertée) qui peut être appréhendé comme un vaste ensemble qui produit « *les conditions structurelles dans lesquelles des négociations de types particuliers sont ou non proposées ou imposées par des acteurs* » (Faberman, 1979 in Baszanger, 1992, p.253). Ceci implique donc que dans certains ordres sociaux, les conditions structurelles sont telles qu'il n'est pas possible de négocier là où d'autres ordres laissent davantage de place à la négociation.

Les bases d'une action concertée ne sont jamais figées pour toujours et sont amenées à être rediscutées, et ce, quelles que soient les formes de cet ordre (contrat, clause...). Les règles qui régissent les activités des différents professionnels sont loin d'être exhaustives, clairement établies ou clairement contraignantes, impliquant par essence des négociations permanentes. On peut aussi affirmer que personne ne connaît vraiment toutes les règles, dans quelles situations elles s'appliquent, quelles contraintes elles impliquent, etc. Certaines règles tombent en désuétude. D'autres sont l'objet de

négociations informelles, sont appliquées puis finissent par être oubliées jusqu'à ce qu'une situation provoque un rappel de celles-ci.

L'ordre social est donc un ordre négocié ce qui implique qu'il n'existe aucune relation qui ne soit pas accompagnée de négociations<sup>32</sup> au sein des organisations qui :

« Ne sont pas des formations structurées par des règles normatives univoques, les actions qui s'y déroulent ne sont pas déterminées par la simple application de prescriptions ou de règles de conduite libres de toute intervention de la personne de l'acteur. La réflexion et le dialogue sont nécessaires non seulement pour l'altération des règles, mais aussi pour leur maintien et leur reproduction. L'existence même des organisations dépend de leur reconstitution continue dans l'action. Elles se reproduisent elles-mêmes dans et par l'action. Leurs buts et stratégies sont matière à débat, les accords prennent des formes très diverses, y compris l'enchevêtrement intentionnel ou toléré de buts multiples. Chaque accord est transitoire et conditionnel. Les acteurs eux-mêmes ont des théories de leur expérience quotidienne de la nature, l'étendue et le succès possible des processus de négociation » (Baszanger, 1992, p.45).

L'ordre négocié constitue finalement la somme totale des règles et politiques d'une organisation à laquelle s'ajoutent encore les ententes, pactes, accords qui régissent le travail.

La négociation s'inscrit dans un contexte d'action à deux niveaux. D'une part, un contexte structurel au sein duquel prennent place les négociations impliquant des propriétés structurelles qui pèsent sur les négociations. D'autre part, le contexte de négociation qui concerne les propriétés structurelles qui jouent directement en tant que conditions sur le déroulement de la négociation (Baszanger, 1992). Les négociations spécifiques sont ainsi subordonnées à des conditions structurelles spécifiques qui impliquent que les négociations obéissent à certains schémas et non au hasard ou à l'intuitivité. Il est ainsi possible de les appréhender selon leurs conditions, leur caractère et leurs conséquences pour les organisations et les personnes. Au sein des hôpitaux psychiatriques, par exemple, la variabilité structurée de la négociation est impactée par : « *l'influence conjuguée de la position hiérarchique et des engagements idéologiques, ainsi que de la périodicité affectant la structure des relations à l'intérieur d'un service (...)* » (Strauss et al., 1963 in Baszanger, 1992, p.105) ».

Les accords développés sont donc structurés, mais ils ont aussi une temporalité limitée qui impliquera nécessairement réévaluation, révision, modification ou encore abrogation ultérieure. Dans cette optique

---

<sup>32</sup> Il importe de différencier l'accord de la négociation, celle-ci impliquant toujours une part de tension entre les parties.

mouvante, l'ordre négocié doit être travaillé, impliquant une reconstitution régulière des bases de l'action concertée. Des négociations qui s'achèvent sont toujours accompagnées de nouvelles. Chaque changement apporté à l'ordre négocié, qu'il soit habituel ou inhabituel, implique des changements en chaîne sur cet ordre négocié.

L'ordre social ou organisationnel est le fruit d'une relation complexe entre un processus quotidien de négociation et celui d'une évaluation périodique où le premier ne permet pas seulement au travail quotidien de se faire, mais aussi à réagir en retour sur les règlements et politiques plus formalisés et davantage permanents. Dans cette optique, l'analyse des rapports complexes d'une organisation doit s'arrêter sur les éléments plus stables de l'organisation et les arrangements plus « flous » propres aux accords de travail et devra « *envisager les premiers comme constituant parfois comme un devant lequel, à l'avant-scène, ces derniers seraient développés – et quelques fois comme si c'était l'inverse* » (Strauss, 1985, p.109). Mais, quelle que soit la perspective retenue, il s'agira de « *savoir comment négociation et évaluation pèsent l'une sur l'autre, ainsi que sur les règlements et les politiques en vigueur* (Strauss et al., 1963 in Baszanger, 1992, p.110) ».

Strauss propose une structure spécifique des ordres négociés et du processus de négociation. Il convient d'abord de décrire les négociations elles-mêmes ce qui impliquera les descriptions des « *interactions associées aux négociations, les types d'acteurs, leurs stratégies et tactiques, certaines conséquences des négociations et les processus secondaires de négociation (...)* » (Faberman, 1963 in Baszanger, 1992, p.259).

Il faut ensuite identifier le contexte structurel au sein duquel se déroulent les négociations avec l'identification des propriétés structurelles qui pèsent sur ces dernières. Dans ce cadre, comme énoncé précédemment, il convient de distinguer le contexte structurel du contexte de négociation. Ce dernier peut prendre des formes diverses et comprend différentes propriétés générales : le nombre de négociateurs, leur expérience respective de la négociation et qui ils représentent ; le rythme des négociations : en une fois, de façon répétée, en séquences en groupes ou associées à d'autres ; le relatif équilibre de pouvoir montré par les parties respectives dans la négociation elle-même ; la nature de leurs enjeux respectifs dans la négociation ; la visibilité des transactions pour les autres, soit leur caractère public ou privé ; le nombre et la complexité des questions négociées ; l'évidence de la légitimité des découpages des questions ; les options permettant d'éviter ou d'interrompre la négociation, soit les modes d'action alternatifs perçus comme disponibles (Baszanger, 1992, p.47-48).

En conclusion :

« Cette approche en termes d'ordre négocié ne se propose donc pas de définir l'existence d'une consensualité idéale quant aux régulations sociales, dans laquelle le pouvoir, le conflit et les contraintes structurelles n'auraient aucun rôle. Au contraire,

rappelons-le, ce qui est démontré est la manière dont les résultats des actions précédentes doivent être pris en considération par l'acteur lui-même, individuellement ou collectivement, consensuellement ou conflictuellement, et que cette assimilation et cette évaluation elles-mêmes ont lieu dans des conditions structurelles qui, à leur tour, peuvent être rapportées à des processus de négociation antérieurs et aux résultats volontaires ou involontaires de l'action » (Baszanger, 1992, p.48).

## **VII. LES MONDES HUMAINS ET SOCIAUX**

Les êtres humains mettent en forme leurs mondes et sont simultanément pris dans des contraintes structurelles. Les situations sociales et historiques et les identités sont construites interactivement, et c'est à travers cette interaction que naissent les perspectives et les aspirations. Cette émergence traduit une forme complexe où les communautés ne sont pas clairement définies et où les individus appartiennent à différentes d'entre elles avec lesquelles ils interagissent continuellement. Il y a donc une construction permanente des processus par les individus au sein de ces différents mondes où les identités sont multiples, processuelles et dialectiques (Baszanger, 1992).

L'intérêt pour le concept de « mondes sociaux », appelés aussi « groupes de référence » (Shibutani, 1955), réside dans les moyens offerts par ce concept de mieux cerner les processus de changement social (Strauss, 1978). La perspective interactionniste, notamment à travers Park, considère en effet que le changement social est « *produit par le choc et la rencontre de groupes, par les effets et les actions réciproques des groupes s'entrecroisant et leurs tentatives pour faire face à de telles rencontres* » (Baszanger, 1992, p.48).

Les mondes sociaux peuvent être entendus comme « *les champs d'expérience individuelle et collective qui se forment dans les processus de coopération et de communication et à travers lesquels un environnement est connu et maîtrisé* » (Cefaï, 2015) ou, plus simplement, comme « *un réseau d'acteurs coopérant dans l'accomplissement d'activités spécifiques* » (Menger, 1982 cité par Baszanger, 1992, p.50). Les mondes sociaux traduisent des systèmes de sens et d'appartenance, au sein desquels s'expriment et se construisent des identités à travers la participation et le pouvoir. Les mondes sociaux sont des « *univers de réponses réciproques et régularisées* » (Shibutani, 1955 cité par Cefaï, 2015) impliquant les engagements s'inscrivant dans un monde social comme relativement typiques, réguliers et prévisibles (Shibutani, 1955 cité par Cefaï, 2005).

Il existe une multitude de mondes sociaux (les arts, le football, l'opéra, l'homosexualité...) dont les formes sont variables : éphémères ou durables, formalisés ou peu organisés, fortement ou faiblement institutionnalisés, visibles ou non, publics ou privés... Ils ont cependant en commun d'impliquer pour les participants la capacité d'adopter un « Autrui généralisé », c'est-à-dire la capacité d'identifier ce qui

est attendu des différents protagonistes et des codes et normes en vigueur au sein dudit monde. Ainsi, le monde social est une :

« « Région morale » (« moral area »), une zone de mœurs, d'usages ou de coutumes partagés. Mais il n'est pas d'un seul tenant. C'est plutôt un réseau de perspectives et de perspectives sur des perspectives, équipées matériellement, s'imbriquant et s'entrechoquant les unes les autres, qui ne cessent de se transformer tout en étant fixées par des attitudes et des habitudes collectives. Ce réseau de perspectives et de perspectives sur des perspectives ordonne les jeux d'activités et d'interactions qui y ont cours. Il fixe les frontières d'un environnement. Il y distribue des places. Il organise ce qu'il est possible, autorisé et valorisé d'y faire. Il sélectionne les stimuli qui ont une pertinence perceptive, évaluative ou pratique. Il pousse à se conduire de telle ou telle manière pour que la situation reste ordonnée, intelligible et conforme » (Cefaï, 2015).

Chaque monde social est constitué de quatre traits propres : 1) une *activité primaire* (avec des ensembles d'activités associées) : par exemple, taper dans un ballon, chanter, organiser des meetings... ; 2) un *site* où se déroulent les activités dont l'espace et la mise en forme sont des activités significatives : par exemple, un stade, une salle de concert, un auditorium... ; 3) des *technologies* qui sont les manières d'exercer les activités du monde social ; 4) des *organisations et des conventions permettant de résoudre* les problèmes de coordination (Becker, 2010).

Les mondes sociaux ont un caractère processuel. Chaque trait implique en effet des processus spécifiques. En matière de site, par exemple, il faut trouver un site, le financer, concurrencer pour avoir le meilleur site, etc. En ce qui concerne les organisations, il faut les créer, les agrandir, les revendre, en prendre le contrôle, etc. Cette nature processuelle propre aux mondes sociaux implique ainsi des rapports conflictuels et de pouvoir. Deux caractéristiques processuelles doivent s'ajouter : d'une part, les mondes sociaux s'entrecroisent par l'usage de technologies, par exemple, provenant d'autres mondes ou encore par les collaborations nécessaires entre plusieurs d'entre eux. D'autre part, les mondes sont segmentés en « micro-mondes » aboutissant à une segmentation sans fin.

On peut dès lors considérer les mondes sociaux comme extrêmement fluides impliquant de ne pas suruniformiser les mondes sociaux par une appréhension en termes de structure stable, lisible, étanche et délimitée. Ils sont en effet hétérogènes, pluriels, se superposent. Ils sont interconnectés et leurs frontières sont floues. Ils peuvent connaître des divisions internes et une superposition des positions et des discours. Les mondes sont constitués de divers groupes et communautés aux intérêts divers où les institutions sont plus ou moins formalisées. La coexistence des mondes sociaux s'accompagne d'une coexistence de groupes de références impliquant des tensions, dilemmes et contradictions. Ainsi :

« Il n'y a pas tant une perspective organisée et générale que plusieurs. Et cette pluralité et cette conflictualité ne sont pas l'exception : c'est plutôt le monde social comme bien ordonné, clos, unifié et cohérent qui est une fiction limite de ce qu'est un monde social (Cefaï, 2015) ».

Le recours au concept de monde social implique au chercheur d'identifier :

« Qui agit avec qui, pour produire quoi, selon quel degré de régularité, et sur la base de quelles conventions. L'une des conséquences de ce mode d'analyse est de renoncer à la valeur opératoire des descriptions qui établissent des distinctions strictes et des classifications étanches (...) (et de permettre) de développer toute une réflexion sur la façon dont les acteurs s'accordent ou s'affrontent pour inventer des catégories et des classements, et de tracer des frontières (...) Dès lors qu'ils sont interprétés comme autant de processus mobilisant des acteurs, les faits, les valeurs et les significations qui en résultent peuvent changer graduellement ou radicalement comme se modifient les réseaux qui les ont produits » (Menger, 2010 in Baszanger, 1985, p.50).

Cette perspective implique de ne pas se focaliser uniquement sur les formes de communication, les symboles ou encore les univers de discours, mais bien d'observer les activités, les appartenances, les sites, les organisations spécifiques propres à certains mondes sociaux (Strauss, 1978 in Baszanger, 1985, p. 272).

## **VIII. LA CONSTRUCTION DES PROBLÈMES SOCIAUX**

Pour conclure cet axe théorique interactionniste, il semble utile d'inscrire la présente assise théorique dans une approche des problèmes sociaux et de la manière dont ceux-ci retiennent ou non l'attention dans le développement de (nouvelles) politiques publiques.

On peut envisager les problèmes sociaux comme les activités de groupes ou d'organisations qui adressent des dénonciations et des revendications à des tiers (organisations, agences, institutions...) à propos d'une condition donnée. Dans cette optique, l'émergence d'un problème dépend des activités collectives organisées par ces groupes définissant une condition donnée comme problématique et affirmant par-là la nécessité de la changer, de l'améliorer ou encore de l'éradiquer (Spector et Kitsuse, 1973).

Ceci rejoint la vision « blumerienne » qui considère que « *les problèmes sociaux n'existent pas, en eux-mêmes, comme un ensemble de conditions sociales objectives, mais qu'ils sont fondamentalement les produits d'un processus de*

*définition collective* » (Blumer 1971 in Riot, 2004, p.189). Ces problèmes ne sont donc pas « objectifs » ni « figés » et sont dépendants des définitions qu'en donnent les différents groupes sociaux en présence. L'existence et le devenir des problèmes sociaux ne peut s'expliquer par « des conditions objectivement « déviantes » et structurellement pathologiques », mais sont déterminés par les efforts collectifs entrepris pour faire reconnaître sur l'arène publique des conditions sociales comme problèmes sociaux (Riot, 2004).

Blumer (1971) définit cinq étapes dans la carrière des problèmes sociaux :

1) L'émergence du problème social. Les problèmes sociaux ne résultent pas de mauvais fonctionnements intrinsèques, mais bien d'un processus à travers duquel une situation sociale va être progressivement considérée comme un problème social. Ainsi, pour différentes raisons, une série de situations sociales ne deviennent problématiques qu'à partir du moment où la société en décide par l'intermédiaire de « l'agitation » d'une série d'acteurs (médias, groupes sociaux, personnalités publiques...).

2) La légitimation publique du problème social. Les problèmes sociaux nécessitent une légitimation publique et un statut qui puisse être reconnu par différentes arènes afin que sa viabilité soit assurée dans le temps et qu'il ne disparaisse pas prématurément. Il s'agit de la reconnaissance accordée au problème par la société.

3) La mobilisation sociale. Par sa reconnaissance et sa légitimation, le problème social devient source « *de discussion, de controverse, de descriptions divergentes et de revendications diverses* » (Blumer, 1971 in Riot, 2004, p. 196). Les acteurs qui mettent en évidence la situation sociale comme problème public se confrontent à ceux qui tentent de le discréditer et de maintenir la situation initiale. À travers différentes stratégies, plaidoyers, évaluations, etc., les entrepreneurs de morale (Becker, 1985) font en sorte qu'il y ait une mobilisation générale autour du problème public pour en assurer l'existence.

4) La formation d'un plan d'action officiel pour traiter le problème social. Dans cette phase, la société va identifier la manière dont elle entend répondre et résoudre le problème. Ceci se traduit par l'élaboration d'un plan par les structures décisionnelles et législatives compétentes dont la forme résulte toujours d'arrangements et de compromis entre les différentes parties prenantes. Ainsi :

« Ce processus de définition et de redéfinition façonne l'image collective du problème social de telle sorte que ce qui en émerge est souvent très éloigné de la manière dont le problème pouvait être identifié de prime abord. Le plan officiel constitue en soi la définition officielle du problème, en ce sens qu'il correspond à la façon dont la société



a finalement perçu et cherché à traiter le problème à travers ses organisations officielles » (Blumer, 1971 in Riot, 2004, p.197).

5) La transformation du plan d'action en mise en œuvre concrète. Dans cette ultime phase, le plan élaboré pour répondre au problème public se transforme par une opération de mise en œuvre concrète. Cette phase se caractérise dès lors par des écarts, parfois substantiels, entre le plan théorique de résolution du problème public et les actions effectivement mises en œuvre. Ceci dépend tant de ceux qui ont élaboré le plan que ceux qui sont concernés par sa mise en œuvre – c'est-à-dire à la fois les bénéficiaires touchés positivement et négativement, mais aussi les agents de mise en œuvre qui peuvent voir leurs routines être modifiées, créant par là de la résistance. Cette mise en œuvre fait dès lors l'objet d'arrangements sociaux qu'il convient de prendre en considération pour comprendre les actions concrètes de résolution du problème.

Ainsi, au détriment d'une approche fonctionnaliste, quasi naturelle des problèmes sociaux, ces auteurs mettent en évidence les aspects processuels de construction de ces problèmes qui n'ont rien d'évident. Différents parallèles conceptuels sont d'ailleurs à faire avec l'approche cognitive des politiques publiques et, notamment, les efforts fournis par les coalitions de cause (Jenkins-Smith et Sabatier, 1993)<sup>33</sup>.

## **IX. CONCLUSION**

Le corpus théorique interactionniste précédemment mobilisé doit permettre d'appréhender conceptuellement le travail réalisé par l'équipe HF investiguée. Il s'agit bien d'un cadrage général qui permet à la fois d'appréhender le positionnement méthodologique poursuivi dans cette recherche tout en identifiant les dimensions clés de ce courant qui se prêtent particulièrement bien à mettre en lumière les scènes d'accompagnement liées aux trajectoires de sortie de rue des locataires HF. Cette articulation théorique permet également de s'articuler avec trois composantes de l'action de capacitation en termes de conversion puisque sont incluses des dimensions individuelles d'accompagnement (le sujet comme acteur, la trajectoire), sociales (l'interaction comme principe d'analyse, la négociation au cœur des pratiques et l'ordre négocié) et institutionnelles (l'articulation individu/société, les mondes sociaux, la construction des problèmes publics) qui ont été identifiés dans notre travail de terrain.

---

<sup>33</sup> Une brève analyse sera d'ailleurs opérée dans le dernier chapitre de cette thèse.

## **CHAPITRE 2 : MÉTHODES ET OUTILS MOBILISÉS**

Les développements précédents ont tracé les enjeux relatifs à l'exercice des capacités dans l'analyse du phénomène de sans-abrisme ainsi que dans les trajectoires des locataires HF, à travers les pratiques d'accompagnement des intervenants. Nous avons également identifié un cadre transversal de lecture de ces réalités en mobilisant des concepts interactionnistes. Il nous incombe désormais d'explicitier les développements méthodologiques que nous avons privilégiés dans cette thèse, tenant compte des modifications qui ont été apportées en cours de recherche pour adapter celle-ci aux contraintes rencontrées (liées à notre posture et au caractère spécifique du terrain privilégié, et sur lesquelles nous reviendrons dans ce chapitre).

Nous avons évoqué précédemment trois méthodes pour analyser notre objet d'étude que nous allons décliner, eu égard aux ambitions de la présente recherche : la mobilisation de ressources théoriques, les entretiens compréhensifs et la participation observante. Ces méthodes s'inscrivent à la fois dans la perspective interactionniste qui implique un travail de « fieldwork », proche des individus et institutions, mais aussi dans la réponse à une partie des enjeux qu'implique le recours empirique à l'approche par les capacités.

### **TERRAINS ET FONCTIONS**

Travaillant dans le secteur du sans-abrisme<sup>34</sup>, et marquant un intérêt profond pour les questions qui y sont liées, nous avons choisi d'articuler cette recherche doctorale avec des enjeux propres de ce phénomène. Si cela décline un intérêt important en matière de contenu, des facilités d'accès à des données, d'observation in situ et incognito, il n'en demeure pas moins des challenges en matière de distanciation avec l'objet de recherche, d'absence de soutien à un dispositif particulier, d'éthique par rapport aux méthodes de récolte de données et des contenus qui y sont liés, etc.

Ce faisant, afin de permettre au lecteur une compréhension de ces enjeux, nous allons brièvement décliner nos appartenances professionnelles, les missions y relatives et les enjeux qui se posent dans l'exercice conjoint de nos missions « contractuelles » et aux implications de cette recherche doctorale.

---

<sup>34</sup> Nous privilégions le recours du présent pour des questions de lisibilité et de suivi de ce qui a été privilégié jusqu'à présent. Notre activité dans le secteur du sans-abrisme débute en mars 2015 et se décline en deux fonctions : une fonction à mi-temps en tant que chargé de recherches et une fonction à mi-temps de création puis de coordination du dispositif Housing First. Nous occupons ces deux fonctions jusqu'en octobre 2018, date à laquelle nous occupons la coordination nationale du HF Belgium LAB jusqu'en octobre 2021, date à laquelle nous quittons définitivement le secteur.

## I. LE RELAIS SOCIAL URBAIN NAMUROIS (RSUN)

Le Relais Social Urbain Namurois est un réseau d'institutions publiques et privées actives dans le secteur du sans-abrisme et de la grande précarité visant la lutte contre l'exclusion sociale. Le Relais social est une association Chapitre XII régie par la Loi organique des C.P.A.S.<sup>35</sup> du 08/07/1976 et est subsidié par le ministère wallon de l'Action sociale, de la Santé et de l'Égalité des Chances. Nous travaillons au sein de la coordination générale qui est l'organe opérationnel de ce réseau, là où les membres ont un mandat institutionnel et, par conséquent, disposent d'une représentation au sein des instances décisionnelles du RSUN.

La mission principale de cet organe est d'installer les conditions qui permettront la coordination des services publics et privés chargés d'articuler accueil, écoute, assistance, orientation, accompagnement et insertion des personnes en grande précarité. L'implication des usagers de ces services dans la réflexion et les actions menées par le Relais Social est (dite) essentielle.

Le RSUN contribue à la réalisation des objectifs suivants en faveur des personnes en situation d'exclusion : rompre l'isolement social ; permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle ; promouvoir la reconnaissance sociale ; améliorer le bien-être et la qualité de vie ; favoriser l'autonomie.

Les 4 axes de travail principaux des opérateurs locaux que le RSUN coordonne sont : 1) l'accueil de jour ; 2) l'accueil de nuit ; 3) le travail de rue ; 4) l'urgence sociale. De façon complémentaire, le RSUN accompagne et coordonne aussi le travail dans les champs de la santé, du logement, de la santé mentale ou encore de l'insertion sociale.

De façon opérationnelle, la coordination générale assure :

- La coordination et le subventionnement de projets spécifiques ;
- L'organisation d'activités favorisant les synergies et le travail en réseau ;
- L'organisation de concertations spécifiques (sur les plans hivernaux, sur la violence dans les services...)
- La mise en œuvre de formations thématiques en fonction des besoins recueillis et énoncés sur et dans le terrain ;

---

<sup>35</sup> Les CPAS ont pour mission d'octroyer l'aide sociale due par la collectivité aux individus et familles dans le besoin. Il s'agit du versant de l'assistance sociale, lorsque les droits assurantiels ne peuvent être activés. Dans le cadre spécifique de ses missions, un centre public d'aide sociale peut, pour réaliser une des tâches confiées aux centres par la présente loi, former une association avec un ou plusieurs autres centres publics d'aide sociale, avec d'autres pouvoirs publics et/ou avec des personnes morales autres que celles qui ont un but lucratif.

- La réalisation d'analyses et d'études spécifiques dans le cadre de l'observatoire local de la grande précarité, en ce compris une récolte de données annuelle des services subventionnés (et de tout autre service souhaitant y participer).

Au-delà de ces différents rôles, depuis plusieurs années et pour trois projets spécifiques, la coordination générale du RSUN est un opérateur de terrain lui-même puisqu'il développe les services suivants : 1) « Relais Santé » ; 2) « Capteur de logements » ; 3) « Housing First ».

## **II. FONCTIONS EXERCEES**

Notre contrat au RSUN se décline donc en deux fonctions : chargé de recherche et coordinateur Housing First.

La fonction de recherche se décline en 4 axes : missions de recherche (recherche sur les freins au logement du public, veille scientifique...), mission de récolte et d'analyse de données relatives à l'observatoire namurois de la grande précarité, missions de chargé de projets relatifs au logement (concertations, groupes de travail...), mission de soutien à la coordination générale (suivi des projets logement subventionnés par le RSUN et soutien à toute action nécessaire). Cette fonction se traduit en deux pôles : 1) un pôle réflexif et analytique autour de données qualitatives et quantitatives ; 2) un pôle davantage opérationnel en interaction avec le réseau.

La fonction de coordination du HF s'inscrit dans un profil similaire à d'autres fonctions du même type : création et développement du dispositif, implémentation du modèle de prise en charge, gestion d'équipe, partenariats, recherches de fonds, captation de logements, etc. Comme nous l'expliciterons plus loin, la fonction de coordination s'inscrit dans une perspective très horizontale au sein de l'équipe, de sorte à rencontrer les fondements habituels du HF : multiréférence, absence de spécialisation des fonctions et rôles multitâches, collégialité et horizontalité des décisions...

## **III. TENSIONS INHÉRENTES AUX POSTURES PROFESSIONNELLES ET TENTATIVE DE RÉPONSES**

Le RSUN est un organe de coordination et de concertation, dont une partie des missions est d'octroyer des financements à des opérateurs locaux. Il doit donc garder une forme de neutralité et tenter de mener les débats avec les institutions qui le composent pour que les missions décrétales soient rencontrées et que les financements soient correctement répartis. Cependant, au fil du temps, le RSUN est devenu opérateur de terrain à part entière avec le développement de trois projets, dont celui de Housing First.

Cette double posture « réseau – opérateur à part entière » révèle une première source de tension, car il peut y avoir une contradiction entre le positionnement plus « neutre » et transversal d'un coordinateur de réseau que d'un coordinateur d'un dispositif (par exemple le HF qui se revendique en rupture avec les approches conventionnelles), le second ayant des besoins, notamment financiers, qu'il doit pouvoir défendre et revendiquer par rapport à d'autres. C'est particulièrement le cas lorsqu'il s'agit d'une enveloppe budgétaire annuelle fermée dont le montant doit être réparti entre toute une série d'opérateurs aux enjeux variés.

Cette tension est amplifiée, dans notre giron, par l'occupation d'une double casquette où sont occupées simultanément deux fonctions aux enjeux tout à fait distincts. D'un côté, nous sommes parfois amenés à identifier des difficultés (et remettre en question certains fonctionnements) dans le cadre du Housing First qui peuvent contrevenir à la posture de neutralité qui prévaut dans le travail « chargé de recherche ». Il s'agit donc dans ce cadre d'une tension « contractuelle ». Mais cette tension contractuelle relève aussi que s'il est parfois difficile de faire la distinction entre « coordinateur HF » et « chargé de recherche RSUN », cela peut encore être exacerbé lorsqu'on y adjoint une position de « chercheur doctoral ».

À cette première tension s'en ajoute une seconde. Ayant en charge la coordination de l'équipe d'accompagnement et la responsabilité du bon déroulement du projet, nous sommes amenés à avoir un rôle hiérarchique vis-à-vis de l'équipe d'accompagnement et, dans une certaine mesure, vis-à-vis des locataires HF. Certes le fonctionnement est presque exclusivement horizontal, mais, en cas de difficultés (tensions internes, violence verbale d'un locataire, absence au travail...), et bien que rares, nous gardons un lien hiérarchique, ce qui peut traduire des difficultés de compréhension d'une posture différente, notamment de chercheur auprès des interlocuteurs concernés. Ceci peut être exacerbé auprès des locataires HF, lorsque des difficultés importantes surviennent dans la relation avec les travailleurs (ou lorsque des problèmes majeurs surviennent dans le logement), puisque je suis contraint de jouer un rôle de recadrage auprès d'eux. On peut donc légitimement envisager qu'il soit difficile de récolter la parole, à tout le moins par le biais d'une récolte de données directe (entretiens), auprès de ces interlocuteurs qui pourraient être amenés à adopter un discours convenu en fonction des attentes qu'ils perçoivent comme importantes dans notre recherche doctorale (par exemple, soutenir des propos positifs à destination du HF alors qu'un discours habituel pourrait être plus nuancé).

Ces tensions mettent en exergue l'importance de mettre en œuvre des conditions optimales de récolte de données, ce qui passe notamment par la multiplicité des approches, leur caractère incrémental et adaptable, ainsi que des balises de transparence et d'éthique auprès des différents protagonistes.

## RESSOURCES THÉORIQUES

Plusieurs types de ressources théoriques sont mobilisées dans le cadre de cette recherche : 1) la théorie épistémologique que recouvrent l'approche par les capacités ainsi que l'interactionnisme symbolique ; 2) la littérature scientifique sur le champ du sans-abrisme qui est couvert par cette recherche ; 3) les données statistiques et socioéconomiques permettant d'objectiver le phénomène de sans-abrisme ; 4) la documentation relative au HF, qu'elle soit interne au dispositif étudié ou qu'elle concerne le dispositif plus largement (aux niveaux régional, fédéral et international).

Hormis les approches épistémologiques déjà développées et justifiées, les ressources mobilisées ont plusieurs vocations.

Il s'agit d'abord de cadrer l'objet de recherche – le phénomène de sans-abrisme, de surcroît ses manifestations les plus chroniques – afin de mieux l'appréhender. La littérature scientifique relative à ce champ spécifique est à ce titre abondante. On y traite des trajectoires, des privations vécues, des interactions avec ce qui constitue la société et ses institutions, de l'action publique qui entend agir sur le phénomène, du non-recours aux dispositifs existants, etc. Une partie de ces développements sont importants pour caractériser le public concerné par cette recherche et les privations qu'il rencontre. C'est notamment l'occasion d'intégrer les interactions avec le système institutionnel et, plus largement, avec l'environnement et le territoire. Dans cette optique, cela nous permet d'aborder les différentes composantes de la structure conceptuelle des capacités - les ressources et leur conversion, les fonctionnements observés par la littérature des personnes sans-abris, leur participation et la normativité présente, et ce, à travers les 5 domaines de capacitation.

Si le dispositif méthodologique n'intègre pas en tant que telle la question des trajectoires de rue, c'est-à-dire l'histoire des individus concernés qui traitent de leur arrivée en rue et de leur maintien, la littérature montre aussi comment celles-ci s'imbriquent à travers des interactions avec le système d'aide, notamment. Nous mobilisons dès lors ces éléments, car ils interrogent à la fois la trajectoire, mais aussi les interactions institutionnelles au système d'aide, ce qui paraît particulièrement fécond pour mieux comprendre ce qui se joue au sein du dispositif HF.

Il s'agit donc de mobiliser conjointement ces productions scientifiques pour permettre de dresser un état de la situation de capacitation des personnes sans-abris, de surcroît les personnes cumulant les difficultés les plus importantes, et ceci dans une interaction avec différents interlocuteurs, institutions et réalités qui s'imbriquent et se complexifient par leur caractère cumulatif.

Parallèlement, les données statistiques et socioéconomiques permettent d'objectiver ce phénomène et ce degré de capacitation à partir des données disponibles (notamment en prenant appui sur les dénombrements récemment réalisés en Belgique ou encore sur les données EU SILC). Ce faisant, cela nous permet de dresser un état des possibilités de (non) capacitation des personnes visées par cette recherche à partir des trajectoires de sans-abrisme décrites dans la littérature, des données objectivant le profil des personnes concernées et d'inscrire cela dans un contexte social et un environnement institutionnel donné. La mobilisation de ces données permet également de voir les interactions qui existent entre les domaines de capacitation (par exemple, les liens entre absence de logement et justice, notamment dans la surreprésentation de personnes sans-logement au sein des prisons et, corollairement, la surreprésentation de personnes avec un parcours carcéral dans la population sans-abri et assimilée). Ce travail permet tout à la fois de montrer les interactions, mais aussi la complexité et le cumul des problématiques dans la situation de sans-abrisme.

En ce qui concerne le dispositif HF, eu égard à l'implantation et les expérimentations internationales dont il fait l'objet, celui-ci se décline à travers de multiples documents : ouvrages de description du modèle, comparaisons internationales, manuels d'implémentation, état des lieux du développement sur un territoire donné (à l'échelle européenne, dans un cadre national...), etc. Dans presque chaque pays où il a été expérimenté, une littérature abondante propre à cette expérimentation a été produite. HF a également fait l'objet d'études randomisées en vue de montrer sa pertinence et sa plus-value sur différents domaines : rapport coût-efficacité, maintien dans le logement, amélioration du bien-être, etc. Ces différentes productions permettent donc de décrire les fondements théoriques, méthodologiques et idéologiques du modèle HF. Ceci constitue dès lors une introduction à l'opérationnalisation très pratique de la manière dont ces fondements se déclinent au sein d'un dispositif HF local, dans la section de description ethnographique ad hoc. En tout état de cause, même si cette recherche ne vise pas à comparer les différents référentiels de traitement du sans-abrisme, le lecteur pourra néanmoins disposer d'informations sur chacun des modèles d'action publique qui se donnent actuellement à voir, sans qu'il ne s'agisse de juger normativement de ce qui devrait être privilégié par l'action publique.

Enfin, une partie significative de notre recherche porte sur les pratiques HF et leur lien potentiel avec une démarche de capacitation telle qu'entendue par Amartya Sen (et d'autres). Ce faisant, une mobilisation quasi exhaustive des documents internes au HFN, particulièrement tout ce qui concerne les locataires HF (dossiers individuels et comptes-rendus d'intervention par les intervenants), est assurée. Cette mobilisation doit permettre de relever systématiquement les interventions réalisées, et ce, sur chaque domaine de capacitation. Ceci dans l'optique de pouvoir décrire de la manière la plus fidèle les interventions réalisées, les domaines qu'elles concernent et la déclinaison dans le quotidien des locataires HF.

Tous ces éléments s'articulent bien entendu avec les nombreuses données issues de l'observation participante et des entretiens réalisés durant ces trois années et demie. Ceci permet dès lors, selon nous, d'avoir une description quasi exhaustive des pratiques HF et ce, avec un degré de fiabilité élevé. L'idée sous-jacente étant bien, à travers la mobilisation de données théoriques et empiriques, de comprendre ce qui se joue dans la trajectoire de sortie de rue et de capacitation des personnes sans-abris chroniques observées.

## LE DISCOURS DES ACTEURS

Nous avons vu précédemment que l'opérationnalisation d'une approche capacitante nécessite d'interroger les individus concernés, notamment à travers une approche biographique, pour autant qu'il s'agisse d'évaluer le degré de capacitation de ceux-ci. Si cette perspective a été privilégiée au départ de cette recherche, nous avons décidé de ne plus viser l'évaluation du degré de capacitation des locataires HF au profit d'une analyse du travail de capacitation réalisé par les intervenants HF, notamment par la mobilisation conjointe de la participation observante et des multiples documents internes qui retracent les interventions réalisées auprès des locataires.

Ceci étant, différents entretiens ont été réalisés pour mieux appréhender les différentes thématiques liées à la capacitation générale des personnes sans-abris. Ces entretiens permettent à la fois de comprendre : 1) certaines privations du public – accès et recours aux soins, accès au logement – à travers le discours des acteurs qui jouent un rôle dans ces situations ; 2) les raisons des arrivées en rue et du maintien de cette situation ; 3) les modèles de prises en charge à travers la perception des acteurs du public qu'ils rencontrent et de leurs modalités d'action institutionnelle ; 4) les référentiels d'action perçus par des acteurs institutionnels et politiques.

Dans les lignes qui suivent, nous nous efforcerons donc de dresser les enjeux théoriques et heuristiques généraux propres au recours aux entretiens pour ensuite les situer du point de vue de leur intérêt dans cette recherche. Nous déclinons enfin les modalités concrètes d'organisation de ceux-ci.



# **I. LA VALEUR HEURISTIQUE DU RECOURS AUX ENTRETIENS**

## **1. UNE RECHERCHE QUALITATIVE QUI LAISSE PLACE AUX DISCOURS**

Notre recherche s'inscrit dans une perspective qualitative qui donne un accès privilégié aux discours et représentations des acteurs concernés, particulièrement les acteurs institutionnels. En effet, il importe de considérer que les méthodes qualitatives ont plutôt vocation à comprendre, détecter des comportements, des processus ou des modèles théoriques, qu'à décrire systématiquement, à mesurer ou à comparer (Kaufmann, 2008). Les données qualitatives permettent en outre « *des descriptions et des explications riches et solidement fondées de processus ancrés dans un contexte local* » (Miles et Haberman, 2003, p.11).

Le caractère qualitatif de la démarche se décline en plusieurs méthodes, notamment l'entretien dont « *la valeur heuristique (...) à ce qu'il saisit la représentation articulée à son contexte expérientiel et l'inscrit dans un réseau de signification. Il ne s'agit pas alors de faire décrire, mais de faire parler sur* (Blanchet et Gotman, 2007) ». Les entretiens permettent de découvrir différents aspects de la problématique étudiée, mais aussi de dégager de nouvelles pistes notamment à travers un élargissement ou une rectification du champ d'investigation des lectures (Quivy et Van Campenhoudt, 2006). L'étude d'un monde de référence inconnu et l'importance de ne pas décider à priori du système de cohérence interne des informations recherchées justifient encore ce choix. L'objet étant de révéler la logique des actions et le mode de fonctionnement qui régit ces dernières au travers des groupes étudiés (Blanchet et Gotman, 2007).

Aussi, dans la perspective interactionniste qui nous anime, l'entretien nous semble approprié en vue de nous imprégner du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques ainsi qu'aux événements dont ils ont pu être les témoins directs (Blanchet et Gotman, 2007). Comme le soulignent Mendras et Oberti :

« C'est dans un rapport plus individualisé et profond avec la personne, grâce à l'entretien, que le sociologue tente de s'imprégner du sens que les acteurs donnent à leur pratique. Le défi consiste ensuite à dépasser les simples énoncés individuels pour faire émerger à partir d'extraits particulièrement éclairants des aspects fondamentaux qui permettent de comprendre le phénomène ou le groupe social étudié » (Mendras, Oberti, 2000, cité par Diaz, 2005, p.4).

## **2. PRIVILÉGIER LES ENTRETIENS COMPRÉHENSIFS**

Aussi, au vu de la recherche et des ambitions qui la constituent, l'entretien compréhensif (par rapport à l'entretien semi-directif par exemple) est privilégié, car il « *représente une méthode intégrée, sans distinction nette entre les étapes, basée sur un projet de construire une explication sociologique à partir d'une compréhension intime de la pensée et de l'action des sujets* » (Quivy, Van Campenhoudt, 2011, p. 171).

Plus avant, ce recours s'avère utile pour provoquer l'engagement de l'enquêté ; la non-personnalisation typique de l'entretien semi-directif des questions faisant écho à une non-personnalisation des réponses (Kauffman, 2008). L'engagement se retrouve également dans le giron de l'enquêteur qui peut se donner davantage de « liberté » dans l'analyse et l'interprétation des données recueillies, tout en considérant que cette liberté doit s'appuyer sur des éléments objectivables au travers d'une analyse des ressources théoriques disponibles afin d'asseoir la légitimité de l'analyse. Aussi, privilégiant un courant interactionniste (et donc constructiviste), l'entretien compréhensif semble tout à fait approprié.

Le choix méthodologique se situe donc autour de deux points cruciaux : d'une part, recourir aux entretiens comme clé de compréhension du phénomène observé, à travers le regard des acteurs qui y interagissent ce qui nécessite, d'autre part, de mobiliser un type d'entretiens, dits compréhensifs dont la structure adaptative permet davantage de liberté et d'ajustements en fonction de l'avancement de l'enquête. Il faut aussi préciser, et nous le verrons en détail ci-après, que les entretiens ont été mobilisés sur des objets complémentaires, mais dont la structure était différente, ce qui justifie encore davantage le recours à cette méthode compréhensive.

## **II. LA VALEUR HEURISTIQUE DES ENTRETIENS DANS LA PRÉSENTE RECHERCHE**

Si l'importance d'une approche compréhensive, à travers la réalisation d'entretiens, prend tout son sens, par rapport au cadre théorique et conceptuel mobilisé, il faut désormais pouvoir l'ancrer dans la réalité du terrain qui nous occupe.

### **1. LES ACTEURS DU SANS-ABRISME COMME PREMIERS EXPERTS**

Faire une recherche sur la thématique du sans-abrisme, sans pouvoir s'intéresser directement à ce que pensent une partie des acteurs concernés, nous semble manquer une opportunité, même si nous nous inscrivons dans une approche « mix-method » où plusieurs outils concomitants sont mobilisés.

D'abord et avant tout, car nous ne connaissons pas l'itinérance chronique ni sa prise en charge institutionnelle en dehors du dispositif HF (et même si celui-ci est amené à fréquenter les acteurs

interrogés, il n'en demeure pas moins probant de pouvoir les laisser s'exprimer). La trajectoire de sans-abrisme est une « expérience » subjective dont nous pouvons difficilement appréhender l'ampleur et la force des situations qu'elle engendre sur le plan de la survie, du regard d'autrui, des stratégies d'adaptation, de la violence physique et symbolique, du sommeil et de la santé, etc.

Ainsi, si la subjectivité des personnes en situation d'itinérance nous semble essentielle, elle ne peut s'aborder que dans un cadre interactionnel. Avec les intervenants sociaux, d'abord et avant tout. Au-devant de la scène, la première ligne d'intervention se caractérise par les réponses qu'elle tente de fournir pour répondre à la misère sociale : hébergement d'urgence, lien et réconfort, besoins de première nécessité. Elle est en lien directement avec les personnes, quand elles arrivent en rue, lorsqu'elles s'y maintiennent, quand lors de grands froids il faut redoubler d'arguments pour accompagner vers l'abri de nuit, ou pour saisir l'espoir d'une réinsertion quand le moment semble opportun. Ou tout simplement pour écouter et donner de soi, de l'humanité. Tous ces services qui sont en lien perpétuel avec les personnes et ont développé une expertise du travail de lien et d'accompagnement dans ces conditions semblent être une source de données essentielle pour saisir les contraintes qui pèsent sur les personnes, mais aussi sur leurs propres structures et d'action psychosociales. C'est également l'opportunité de comprendre ce qui maintient la rue, freine la réinsertion ou au contraire la permet.

Ainsi, si nous n'avons que partiellement mobilisé la parole des personnes sans-abris, nous avons néanmoins pu approcher leur propre vécu, leur propre subjectivité et l'expérience qui était la leur. La sollicitation conjointe d'intervenants de première ligne nous a également permis d'appréhender le contexte de privations de ces personnes, les interactions qui se jouent, les enjeux relationnels et, par la sorte, interroger le vécu des personnes itinérantes à travers la perception des intervenants qui ont pour mission de les aider.

## **2. LA TRAJECTOIRE DE SANS-ABRISME ET LA CAPACITATION DES PERSONNES CONCERNEES**

Si le concept de « trajectoire » est mobilisé dans notre enquête, c'est parce qu'il permet de saisir le processus de sortie du sans-abrisme en lien avec les interactions, formelles et informelles, visibles et invisibles, avec les structures sociétales, sociales ainsi qu'avec d'autres individus. Ce concept de trajectoire, s'il est particulièrement fécond dans la lecture des pratiques HF, est cependant difficilement mobilisable dans la situation préalable des personnes sans-abris, à tout le moins lorsque l'analyse

biographique<sup>36</sup> n'est pas mobilisée pour comprendre ce qui s'est déroulé, à la lecture des événements par les premiers concernés.

Néanmoins, tenant compte que nous mobilisons l'expérience des acteurs ayant en charge le traitement du sans-abrisme, il est aussi possible de mobiliser du contenu qui permet de mieux cerner la situation de capacitation des personnes, notamment eu égard aux seuils institutionnels, aux conditions d'accès à une série de dispositifs, aux interactions qui s'y jouent, etc. Ces éléments seront notamment mobilisés dans la compréhension des facteurs de conversion institutionnels qui agissent sur la capacitation des personnes sans-abris.

Plus largement, l'analyse de la capacitation des personnes sans-abris, sur les 5 domaines visés, permet aussi de décliner autant que faire se peut la situation transversale à laquelle les futurs locataires HF ont été confrontés. Ceci permet de réunir de nombreux apports théoriques et statistiques qui contribuent à une meilleure compréhension des situations de vie, bien qu'abordées sous un prisme structurel. Et ceci permet aussi de mieux comprendre les processus à l'œuvre dans les trajectoires de sortie de rue, notamment au prisme des interventions HF.

### **III. DEVELOPPEMENT DU DISPOSITIF D'ENQUETE**

Nous allons désormais, tenant compte des éléments précédents, préciser la constitution précise de l'échantillon et la récurrence de la récolte des données au travers des entretiens.

#### **1. LES DIFFÉRENTS TYPES D'ACTEURS INTERROGÉS ET LE CONTEXTE DES ENTRETIENS MENÉS**

Notre dispositif d'enquête par entretien mobilise plusieurs types d'acteurs : 29 acteurs institutionnels, 4 locataires HF, 1 personne sans-abri fréquentant un dispensaire de soin. Ces entretiens prennent place dans des cadres de compréhension et d'analyse d'objets spécifiques complémentaires, mais différents, et ce, dans une perspective d'apprentissages cumulative à travers les thématiques qui suivent.

Avant de décliner ces thématiques, il convient cependant d'insister sur les multiples interactions entretenues durant ces presque quatre années avec les locataires HF (et, plus largement, avec des personnes sans-abris) lors : de nos présences en visites à domicile, de différents accompagnements institutionnels assurés, des visites à l'hôpital menées, des entretiens préalables à l'entrée dans le

---

<sup>36</sup> Relevons également que, si l'approche biographique révèle un intérêt certain, elle demeure un challenge dans sa mise en œuvre auprès de certains publics-cibles spécifiques, notamment les personnes visées par cette enquête qui cumule un long parcours de rue, des troubles psychiatriques et d'addiction, ainsi que bien d'autres problématiques. Ce faisant, sans sous-estimer le potentiel de cette approche, il n'en demeure pas moins pertinent de préciser sa difficile mise en œuvre dans ces conditions (reconstruction d'événements traumatisants, pertes de souvenir, changements des propos...).

dispositif, etc. De même, de nombreuses interactions ont eu lieu avec les travailleurs HF, d'autres professionnels du secteur sans-abris et d'autres secteurs, des organismes publics, des policiers, des citoyens, des voisins, etc. La mobilisation de l'ensemble des dossiers des locataires HF pour augmenter la précision de la description ethnographique réalisée doit également être soulignée. En ce sens, même si les entretiens peuvent paraître limités, cette recherche doctorale se nourrit de multiples sources de données et d'échanges directs avec les différents protagonistes en jeu dont la parole et la subjectivité sont aussi présentes dans cette recherche.

- Comprendre le processus de sans-abrisme, le contexte de privations qui le caractérise, notamment ce qui concerne les freins au logement et les déterminants de la santé, mais aussi les raisons explicatives de l'arrivée et du maintien en rue

Dans cette perspective, nous sollicitons plusieurs types d'acteurs.

D'abord, une personne sans-abri rencontrée à plusieurs reprises pour comprendre ce qui se joue, au quotidien et dans le temps de la rue, en termes d'expérience de vie, de tentative de sortie de rue, de relations institutionnelles et avec les pairs, etc.

Ensuite, nous mobilisons 9 acteurs institutionnels (principalement des services d'aides qui accompagnent l'accès et le retour en logement ainsi que des sociétés de logement de services publics) pour comprendre quelles sont les difficultés auxquelles font face les personnes sans-abris dans l'accès et le retour vers un logement, eu égard à leur situation de sans-abrisme.

Nous sollicitons également 5 services d'aide (4 d'entre eux sont de première ligne) qui rencontrent des personnes sans-abris au quotidien et tentent de leur fournir de l'aide, notamment (parfois principalement) en matière de santé. L'objet de ces rencontres vise à comprendre le contexte de vie des personnes sans-abris, leurs interactions avec les services d'aide et les processus qui mènent au soin ou l'empêche.

Enfin, dans le cadre de missions contractuelles de recherche au sein du RSUN, nous mettons en place des concertations interservices avec les 4 équipes mobiles de rue pour mieux comprendre les trajectoires de sans-abrisme, notamment ce qui mène à la rue, ce qui en détermine le maintien et la sortie. 3 rencontres interservices ont été réalisées et 4 entretiens parallèles ont été menés. Ce travail a été mené au départ de l'approche par les capacités, notamment en identifiant l'ensemble des ressources nécessaires aux personnes, et les freins/facilitants en matière de conversion des ressources, et ce, sur les trois champs de la capacitation (individuel, social, institution).

- Comprendre les autres « modèles » de prise en charge institutionnels dédiés à l'hébergement de personnes sans-abri et sans logement

Nous sollicitons ici 7 services actifs dans l'hébergement de personnes sans-abris (dont 4 services distincts au sein d'une même entité), que cet hébergement soit de très courte durée (hébergement d'urgence), de moyenne ou longue durée (maisons d'accueil et service de stabilisation) ou réalise des orientations vers des solutions d'hébergement en situation d'urgence (dispositif d'urgence sociale).

L'objet de ces entretiens est de comprendre et percevoir la manière dont sont appréhendées les personnes sans-abris, particulièrement les personnes sans-abris visées par cette recherche. Il s'agit aussi de comprendre les seuils et conditionnalités institutionnelles, les modalités d'accompagnement et le positionnement philosophique et méthodologique desdits services. Ceci permet, couplé au point suivant et à la revue de la littérature, d'identifier 2 référentiels de prise en charge distincts du modèle HF.

- Comprendre les référentiels institutionnels et d'action publique locaux

Complémentairement au contenu précédent, il s'agit de dépasser les visions intra-institutionnelles au profit d'une appréhension interinstitutionnelle et politique locale de la problématique du sans-abrisme. 5 entretiens sont réalisés avec des 3 responsables politiques (dont un ancien), un réseau de coordination de l'aide ainsi que les Directions de la cohésion sociale et du CPAS. Ces rencontres permettent à la fois d'identifier les perceptions respectives du public, des outils publics d'action à privilégier et de l'appréhension plus large du sans-abrisme dans un contexte politique local, imbriqué dans une multitude d'autres enjeux à gérer.

- Comprendre les trajectoires de locataires HF et leur perception actuelle sur le dispositif HF

Ces entretiens (6 auprès de 4 locataires), ont pour but de mieux comprendre les trajectoires passées de sans-abrisme, les conditions d'existence de la rue, les éléments explicatifs de cette arrivée et de ce maintien. Il s'agit aussi d'interroger la perception de leur nouvelle situation de logement et d'interroger les modalités d'accompagnement du HF, notamment sur une base capacitante.

## **2. VALEUR HEURISTIQUE DES CHOIX POSES EN MATIERE D'ECHANTILLON**

Plutôt qu'une systématisation des types d'objets et une standardisation de la grille d'entretien (et donc d'analyse), nous privilégions une approche de récolte de données incrémentale, cumulative, qui constitue un mix entre l'approche plus classique de la recherche (voir par exemple : Quivy et Van

Campenhoudt, 2011) et la Grounded Theory Method initiée par Glaser et Strauss (1967), notamment dans une perspective évolutive des contenus d’entretiens, d’observation et d’analyse, en s’adaptant aux nouvelles informations et analyses opérées).

Ce choix s’explique par une volonté intrinsèque d’aborder l’objet de cette recherche à travers des sources de données variées qui se veulent complémentaires plutôt que par une approche standardisée. Ceci nous semble en effet propice à rencontrer, d’une part, la volonté de comprendre la situation générale de capacitation des personnes sans-abris, notamment dans une perspective interactionnelle – cette dernière traduisant une interpénétration de dimensions individuelles, sociales et institutionnelles – et, d’autre part, de comprendre un processus de capacitation par le biais d’observations longues, in situ, à travers le prisme des interventions HF. En ce qui concerne la compréhension de capacitation des personnes sans-abris, de leur trajectoire également, les entretiens, menés auprès d’interlocuteurs variés et à des degrés d’échelle différents, permettent d’appréhender une forme de globalité du sans-abrisme comme le sous-tend l’approche par les capacités qui insiste sur notamment sur trois aspects de conversion de ressources, sur des opportunités réelles ou encore sur la normativité qui pèse sur les personnes. Les regards croisés, sur des objets complémentaires, mais différents, avec des acteurs actifs auprès du public, mais à des degrés d’échelle et d’intervention différents, nous semblent être tout à fait pertinents (d’autant plus lorsque cela est couplé à une analyse de ressources théoriques de la situation des personnes sans-abris et par de l’observation au temps long pour ce qui concerne les pratiques HF).

Enfin, le temps long de cette thèse, les modifications apportées en cours de processus et le degré de réflexivité que ces deux éléments engendrent soutiennent à nouveau l’opportunité d’adapter le protocole de recherche en fonction du renouvellement des clés de compréhension du phénomène étudié et des analyses qui en découlent.

### **3. INTERACTIONS DU CHERCHEUR AVEC LES INTERLOCUTEURS SOLLICITÉS**

Eu égard différentes positions que nous occupons dans le dispositif de recherche, il nous semble important d’explicitier la démarche menée auprès des interlocuteurs sollicités, qui diffèrent quelque peu de ce qui est fait en matière de participation observante (en raison notamment du champ sur lequel nous réalisons cette démarche).

Avant tout, la clarification systématique de nos postures, quel que soit l’interlocuteur, est essentielle. Nous agissons ici en tant que chercheur non contractuel, là où nous sommes amenés à rencontrer les mêmes interlocuteurs dans nos missions contractuelles, soit en tant que chercheur, soit en tant que coordinateur d’une équipe d’accompagnement.

Chaque rencontre fait ainsi l'objet d'une explicitation du cadre dans lequel elle intervient et de la distinction qu'il y a à opérer entre les postures « contractuelles ». On peut décliner cet objet et cette clarification avec les balises suivantes : 1) réalisation d'une recherche sur le sans-abrisme en matière de capacitation du public-sans-abri, à la fois dans une visée générale, transversale, mais aussi au sein d'un dispositif donné ; 2) l'objet ne réside pas dans l'évaluation de l'efficacité des dispositifs, lorsque ceux-ci sont questionnés, mais bien dans la compréhension des philosophies et modalités d'action respectives, en vue de comprendre quel est le contexte et le système dans lesquels évoluent les personnes ; 3) le contenu de cette rencontre fait l'objet d'une confidentialité et l'anonymat est garanti. Des propos peuvent être retranscrits dans la recherche, mais sont anonymisés, quel que soit l'interlocuteur. Pour ce faire, il s'agit de situer l'interlocuteur dans un registre d'action sans l'identifier en tant que tel : « hébergement d'urgence », « service de travail de rue », « maison d'accueil », « service généraliste », « société de logement » ...

En ce qui concerne la posture, nous pouvons constater que cette recherche est accueillie positivement et que les interlocuteurs se sentent à l'aise. Au-delà, comme le souligne Gotman :

« Rien ne sert de s'effacer, de regarder de biais, de baisser les yeux, de prendre un air modeste, de se faire tout petit et oublier, nul ne croira que vous n'avez pas d'opinion sur le sujet qui vous occupe, ni préférence aucune (1985, p.163) ».

Empathie et engagement (Kauffman, 2008), nous semblent ainsi les meilleures armes dans ces entretiens.

## LA PARTICIPATION OBSERVANTE

L'observation est une méthode en sciences sociales parmi d'autres, principalement les entretiens (de quelques nature qu'ils sont) et les questionnaires. Alors qu'elle fait partie intégrante du « fieldwork » et de la tradition sociologique nord-américaine, elle a essuyé de nombreuses critiques dans le monde francophone qui peuvent expliquer le manque d'intérêt à son égard autour de cinq points (Peretz, 2004, pp.7-8) : 1) le caractère subjectif des notes et analyses du chercheur puisqu'il interfère directement sur le terrain, contrairement à ce qui est habituellement prôné en termes de distance face au milieu étudié et de représentativité statistique ; 2) la nécessité de connaître, en préalable, les théories générales de la sociologie avant de se lancer dans la collecte de données, surtout en matière d'observation ; 3) l'importance de la formulation d'hypothèses en préalable du terrain, refusant toute émergence de la théorie (comme le suggère la « Grounded Theory Method », notamment) à partir du terrain lui-même ; 4) l'inadéquation de l'observation par rapport aux deux axes habituels en matière de sociologie : d'une



part, le recours à des grilles parfaitement homogènes tout au long de l'enquête et, d'autre part, la conduite de recherches à partir de laboratoires qui séparent habituellement le travail de récolte et d'analyse ; 5) l'importance des statistiques et des entretiens dans la rédaction de textes sociologique, au détriment des données issues d'observation.

Alors que l'observation s'inscrit pleinement dans la logique interactionniste par l'immersion complète dans un champ d'intervention pour en comprendre les fondements et le fonctionnement au travers de l'observation *in situ*, elle nous semble tout à fait propice pour obtenir des informations alors que de « simples entretiens », aussi compréhensifs soient-ils, ne permettront pas d'obtenir.

Ceci est d'autant plus vrai que nous n'avons pu mener à bien notre ambition biographique en raison des contraintes maintes fois explicitées. Et même lorsque nous avons pu réaliser quelques entretiens, nous avons aussi pu constater un décalage entre les propos recueillis et d'autres observations. Ceci doit aussi s'articuler avec les caractéristiques spécifiques du public visé par cette recherche dont la complexité et le cumul de problématiques rend difficile l'exercice du recueil de la parole<sup>37</sup>.

L'observation directe nous paraît également centrale pour observer l'espace de capacitation qui se crée (ou qui se ferme) dans la relation d'aide et, de manière plus globale, dans le processus de rétablissement qui se développe. L'observation prend alors tout son sens dans le suivi des interventions HF, dans leur compréhension et dans l'analyse des multiples interactions sur les 5 domaines de capacitation.

## **I. LA VALEUR HEURISTIQUE DE L'OBSERVATION DIRECTE D'UN POINT DE VUE GÉNÉRIQUE**

### **1. L'OBSERVATION DIRECTE ET PARTICIPANTE**

L'observation directe vise, par une présence prolongée sur le terrain qui la concerne, à « être le témoin des comportements sociaux d'individus ou de groupes dans les lieux mêmes de leurs activités ou de leurs résidences sans en modifier le déroulement ordinaire » (Peretz, 2004, p.14). Il s'agit particulièrement de recueillir et d'analyser l'ensemble des composantes de la vie sociale dont l'observateur peut être le témoin. Au travers de l'observation de ce qui se donne à voir et de l'écoute des acteurs en présence, il s'agit de comprendre les mécanismes subjectifs de signification et de sens

---

<sup>37</sup> Difficile, mais certainement pas impossible. C'est cette difficulté couplée à notre posture au sein de l'organisation qui rendent l'exercice difficilement défendable, à tout le moins s'il devait être le fournisseur principal de données empiriques.

des actes et des paroles, tout en y interrogeant les différentes interactions, visibles et invisibles qui sont en œuvre. Ainsi :

« L'observation directe ne se limite pas aux données visibles et aux actes, elle n'est pas sourde aux propos émis par les individus au cours de leurs actions sociales. Elle recueille les mots qu'utilisent les individus observés pour caractériser les personnes, les situations et les objets avec lesquels ils ont des relations » (Peretz, 2004, p.22).

L'observation procède à la récolte de données au travers de deux axes (Peretz, 2004) : 1) La récolte auprès des personnes, soit sur base réactive (entretiens avec questions), soit sur base « non réactive » en observant les personnes, lieux et actes ; 2) La récolte de tous les documents relatifs au milieu observé (rapports d'activités, notes internes, PV de réunions...) qui permettent de mieux cerner et comprendre le terrain, en lien avec l'objet de recherche étudié. À travers ces deux axes complémentaires et indissociables, le chercheur produit une analyse globale de tous ces éléments pour parvenir à l'élaboration d'une monographie.

Dans un cadre institutionnel, l'observation permet de comprendre la signification que les acteurs donnent à leurs actes, aussi ordinaires soient-ils.

Dans cette optique, elle :

« Saisit la division effective et non simplement formelle du travail entre les différentes catégories d'individus impliqués dans ces actions. Elle permet de voir à l'œuvre dans les actes les formes de culture et de savoir mobilisés par les personnes. Elle examine comment les individus s'adaptent les uns aux autres, comment ils se parlent, se côtoient, s'affrontent, s'évitent, se touchent, manipulent des objets et des instruments. Elle décèle la signification que les individus donnent aux actes qu'ils effectuent » (Peretz, 2004, p.22).

Alors que le recours aux entretiens et/ou aux questionnaires peut impliquer une reconstruction identitaire des acteurs et des réponses convenues dans l'explication de comportements difficilement verbalisable (Arborio, Fournier ; 2015), notamment en retour à l'injonction biographique des systèmes institutionnels de l'aide sociale (Astier, Duvoux ; 2007), l'observation est l'occasion de voir les personnes telles qu'elles sont, à la fois dans le cadre de l'intervention sociale, mais aussi au sein du milieu de vie. Dans cette optique :

« Elle analyse le contenu réel du travail en marge des règles qui l'encadrent là où on est tenté de s'en tenir à ces prescriptions, plus faciles à relever ; elle dépasse le discours des acteurs qui n'ont pas forcément conscience de ces écarts et, surtout, qui ne sont pas prêts à le reconnaître publiquement » (Arborio et Fourier, 2007, p.19).

Si l'accessibilité de l'information est renforcée par l'observation, le recours à celle-ci est surtout l'opportunité de comprendre les mécanismes de l'interaction sociale et de la vie en société dans le cadre spécifique étudié, et encore plus profondément les différences de classe sociale (Arborio et Fournier, 2007). L'observation s'avère donc propice pour comprendre, dans une perspective interactionniste, comment le cadre relationnel et d'intervention proposé, dans une institution d'aide notamment, impacte le parcours, positivement ou négativement, des individus inclus accompagnés.

Ceci étant, il serait illusoire de considérer que le recours à l'observation directe permet de lever tous les freins qu'impliquent l'entretien et les autres méthodes présentes en sciences sociales. Le risque que les personnes adoptent des comportements attendus notamment en lien avec le rôle du chercheur est réel. Pour y répondre, l'observateur doit pouvoir privilégier un rôle social qui lui semble occasionner le moins de réticences et/ou de mises en scène des personnes observées, sous peine de rencontrer les mêmes « biais » que ceux liés à une enquête par entretien et/ou questionnaire. Ce risque est particulièrement réel lorsque la personne observée se sent contrôlée ; elle risque alors de se conduire selon les règles de conformité qui lui semblent en vigueur, plutôt que de se comporter comme elle le ferait « en temps normal » (Arborio et Fournier, 2007)<sup>38</sup>.

Enfin, l'observation telle qu'envisagée ici implique que le chercheur ne cherchera nullement à modifier le cours de l'action qui est en cours, ni même d'amener les participants à d'autres actes qu'ils n'auraient habituellement pas réalisés. Ainsi :

« Il observera sans proposer aux participants aucun dessein ni projet et, s'il participe lui-même à l'action, il adoptera un des comportements habituels dans ce milieu.  
L'observateur doit être réservé, ne pas en faire trop et avoir compris ce qu'il peut faire.

---

<sup>38</sup> Dans le cadre qui nous réunit, notre présence régulière sur le terrain, même en tant que coordinateur de l'équipe HF, ne nous semble pas avoir entraîné un positionnement différent des locataires HF. Ceci est probablement dû à la multiréférence propre au dispositif HFN où chaque travailleur est amené à remplir différentes actions, quelle que soit sa profession ou sa position dans l'équipe. Il faut aussi relever que les accompagnements se font quasi exclusivement en binôme. En tant que coordinateur, nous avons ainsi réalisé des accompagnements dans de multiples lieux (hôpital, CPAS, centre de cure, médecin traitant...), conduit différentes visites à domicile, été au restaurant pour l'anniversaire d'un locataire, etc. Cette présence, certes aléatoire et disparate en fonction des moments, nous donnait un degré de familiarité avec certains locataires qui, même s'ils connaissaient notre position, n'adoptait cependant pas un comportement différent. Cette position peut avoir été mise à mal à quelques reprises, et c'est important de le souligner, lorsque des situations de conflit important survenait avec l'équipe HF elle-même (violence verbale) où nous avions la responsabilité de recadrer le locataire et de resituer le HF dans la trajectoire de celui-ci, notamment le caractère volontaire et non conditionnel de l'aide fournie. Selon nous, ces caractéristiques nous laissent à penser que la récolte de données via l'observation est moins sujette aux difficultés soulevées en matière d'entretiens où le locataire se retrouve seul avec nous, ce qui peut l'enjoindre à des réponses ou comportements davantage convenus.

Ainsi, celui qui participe à l'action a appris à tenir tel ou tel rôle et comment on peut tenir ce rôle » (Peretz, 2004, p.5).

## 2. LES DIFFÉRENTS TYPES D'OBSERVATION PARTICIPANTE

Alors qu'une posture d'observateur externe implique les risques précédemment illustrés, l'observation participante, quant à elle, pourrait permettre de diminuer ces adaptations du comportement (Arborio et Fournier, 2007). Étant entendue, comme l'endossement d'un rôle présent dans le terrain et qui préexiste à l'enquête, l'observation participante :

« Implique de la part du chercheur une immersion totale dans son terrain, pour tenter d'en saisir toutes les subtilités, au risque de manquer de recul et de perdre en objectivité. L'avantage est cependant clair en termes de production de données : cette méthode permet de vivre la réalité des sujets observés et de pouvoir comprendre certains mécanismes difficilement décryptables pour quiconque demeure en situation d'extériorité. En participant au même titre que les acteurs, le chercheur a un accès privilégié à des informations inaccessibles au moyen d'autres méthodes empiriques » (Soulé, 2007, p.128).

L'observation participante peut impliquer une observation « ouverte » ou « clandestine » (Soulé, 2007), « à découvert » ou « incognito » (Arborio et Fournier, 2007). À découvert, elle implique que les acteurs soient préalablement informés des raisons de la présence de l'observateur, quand bien même il endosse un rôle existant au sein de l'organisation, qu'il soit « salarié » ou non. L'observation clandestine se destine davantage à l'étude de groupes fermés pour lesquels le statut « secret » se révèle être la solution la plus appropriée pour accéder au groupe et/ou accéder aux informations importantes dans l'étude du phénomène visé.

L'observation participante ne suscite pas que de l'adhésion, notamment en ce qui concerne la posture du chercheur qui doit à la fois participer et observer : « *on ne peut pas nier la condition pratique : chacun sait combien il est difficile d'être à la fois pris dans le jeu et de l'observer* » (Bourdieu, 1978, p.67 cité par Diaz, 2005, p.6). Diaz identifie deux critiques inhérentes à l'observation participante<sup>39</sup> : 1) « *Ne voir qu'un point de vue et donc avoir une sorte de « parti pris », un manque d'objectivité* ; 2) *Devoir mettre à distance l'objet afin de le voir comme un observateur et non comme un acteur* » (Diaz, 2005, p.6). Le recours à une observation participante nécessite dès lors un aller-retour constant entre action et réflexion, entre implication et prise de recul.

---

<sup>39</sup> Pour une liste plus détaillée des critiques adressées dans le contexte français, voir : Peretz, 2004, p. 7-8.

À partir de Junker (1960), Lappassade (2002, p.379) identifie quatre postures d'observateur : 1) le « participant complet » où les activités sont complètement cachées ; 2) le « participant observateur » dans lequel les activités d'observation ne sont pas complètement dissimulées, mais plutôt cachées et imposées par ses activités de participant ; 3) « l'observateur participant » les activités d'observations sont rendues publiques ; 4) « l'observateur complet » qui observe un groupe-cible sans que ce dernier ne puisse identifier sa présence.

C'est au départ de cette typologie des différentes postures potentielles liées à l'observation que Patricia et Peter Adler (1987) ont repris leur propre typologie des rôles où ils distinguent :

- « L'observation participante périphérique » qui implique une présence du chercheur sur le terrain sans que celui-ci ne s'y implique directement. Cette position périphérique se justifie par : 1) la difficulté d'analyser après avoir participé ; 2) le refus de participer à certaines activités, notamment celles qui s'inscrivent dans une forme de « déviance » ; 3) les raisons démographiques telles que l'âge du chercheur notamment ;
- « L'observation participante active » où le chercheur tenter de jouer un rôle en vue d'acquérir un statut au sein du terrain qu'il étudie. L'idée est d'être à la fois considéré comme un membre du groupe tout en gardant une certaine distance avec ce dernier.
- « L'observation participante complète » qui inclus deux sous-catégories assez hétérogènes : 1) la « participation complète par opportunité » où le chercheur enquête « du dedans », à partir de son statut acquis préalablement dans la situation ; 2) la « participation complète par conversion » qui implique de se convertir totalement à la culture et au mode de vie du groupe étudié (Lapassade, 2002, p.379).

Lapassade (2002, p.380) distingue encore deux rôles qui nous semblent précieux de présenter dans le cadre de la présente recherche : 1) « l'observateur participant externe » qui implique au chercheur de sélectionner son terrain et de négocier une entrée au sein de celui-ci ; 2) « l'observateur participant interne » qui, préalablement à l'étude du milieu qu'il mène, est d'abord acteur de celui-ci puisqu'il y exerce une activité.

Alors que la première posture (externe) nécessite d'être accepté dans le milieu et d'endosser une participation active par ce biais, la seconde nécessite de se détacher de la participation au profit d'une analyse du terrain :

« Alors que l'observateur participant externe a d'abord un rôle défini, statutaire, de chercheur et qu'il doit, pour un temps, accéder si possible, et s'il le souhaite, au rôle d'acteur (de "participant"), l'observateur participant interne doit, à partir d'un rôle permanent et statutaire d'acteur - d'enseignant ou de travailleur social - accéder au rôle de chercheur "distancié" (du moins selon le modèle classique de l'observation participante) » (Lapassade, op.cit).

Dans cette optique, trois dimensions doivent apparaître dans la caractérisation du type d'observation privilégié : 1) le caractère découvert ou non du chercheur ; 2) le type de participation et l'implication que celle-ci requiert ; 3) le mode d'entrée sur le terrain (Soulé, 2007).

### 3. OBSERVATION PARTICIPANTE ET PARTICIPATION OBSERVANTE

Ainsi, alors que l'observation participante fait débat d'un point de vue méthodologique, elle le fait également sur le plan épistémologique (Soulé, 2007). Alors que l'utilisation du terme de « participation observante » devient plus fréquente, et que l'observation participante est envisagée comme un courant homogène, il convient de distinguer les singularités en la matière en vue d'explicitier ultérieurement nos choix méthodologiques.

Au-delà des deux justifications récurrentes relatives au recours privilégié à la participation observante plutôt qu'à l'observation participante<sup>40</sup>, Soulé (2007, p.131-136) en ajoute quatre :

- « *La primauté de l'implication interactionnelle et intersubjective sur la prétention à l'observation objective* ». Partant des critiques émises sur les questions inévitables d'implication et de distanciation face à l'objet étudié, le recours à la participation observante se justifie ici comme la volonté de reconnaître l'impact de l'enquêteur sur les enquêtés, et sur la perception « positive » de celui-ci au détriment d'une perception de « contamination » de l'objet ;
- « *Les cas de conversion expérientielle à un terrain ou un rôle singuliers* ». Il s'agit ici de passer du rôle « d'outsider » au profit d'un rôle « d'insider » afin de comprendre ce que vivent les personnes concernées d'un point de vue expérientiel et subjectif. L'implication importante que requiert ce type de participation, notamment dans des univers culturels radicalement différents de celui de l'observateur, justifie le recours au terme de participation observante.
- « *Une participation intense éclipsant momentanément la lucidité et la disponibilité intellectuelle du chercheur* ». Ce type de justification s'explique dans les terrains où les personnes doivent avant tout réaliser

---

<sup>40</sup> Celles qui, d'une part, se targuent d'un investissement important et d'une participation prolongée au sein du terrain, d'autre part, celles qui débutent au départ d'un terrain professionnel.

le rôle qui leur est assigné avant de s'accorder la possibilité de noter et d'analyser ce qui est observé. La participation se fait ici « au détriment » de « l'observation » (étant entendu de la prise de distance, des activités de retranscription et d'analyse de ce qui se vit et se voit). C'est le degré de possibilité de participation et d'observation qui est ici en jeu pour définir le type d'observation en cours ;

- « *Une participation intellectuellement engagée* ». Dans ce cadre, l'observateur est fortement impliqué dans le terrain, soit en tant que militant (il porte les idées du terrain et les défend), soit en tant que chercheur ayant une visée prospective avec une action à la clé (recherche-action).

#### **4. POUR UNE PARTICIPATION OBSERVANTE RIGOUREUSE**

« Quand vient le moment de démonter la tente, il doit participer à cette action comme les autres ; ensuite seulement, il pourra prendre des notes. Ceci suppose qu'il soit un praticien expérimenté des expéditions polaires à ski, car s'il est déjà débordé par ce qu'il a à faire en tant qu'acteur, il ne pourra pas mener à bien sa recherche » (Lièvre et Rix, 2005, p.6 in Soulé, 2007, p.9).

Eu égard à ce qui vient d'être présenté, et vu la posture particulière que nous occupons<sup>41</sup> dans le cadre de la présente recherche, nous plaidons l'inscription méthodologique dans une participation observante. Plusieurs raisons légitiment ce choix.

Tout d'abord, comme le souligne l'extrait ci-dessus, notre rôle implique que dans la plupart des terrains où nous sommes investis (qu'il s'agisse de la coordination du Housing First ou encore des terrains investis par les autres fonctions occupées dans le secteur du sans-abrisme), il est exigé que nous nous acquittions prioritairement de nos missions contractuelles, au préalable de celles qui incombent à notre posture de chercheur « externe<sup>42</sup> ». Ceci implique de reporter la prise de note, par exemple, à la suite de l'action dans laquelle nous sommes investis.

Notre présence préalable sur le terrain implique également que l'investissement de toute une série de lieux et la représentation que les acteurs ont de nous est « faussée ». Si nous devions en effet présenter dans chaque réunion, chaque colloque, chaque rencontre institutionnelle (...) la multiplicité des rôles que nous assumions, l'ambiguïté permanente qui en aurait découlée conduirait les acteurs à se méfier en permanence, ne sachant plus à quel interlocuteur ils ont « à faire ». Nous sommes donc à la fois dans une posture « à découvert » dans les interactions avec l'équipe HF ou encore au sein du RSUN, voire

---

<sup>41</sup> Nous privilégions le recours du présent pour des questions de lisibilité et de suivi de ce qui a été privilégié jusqu'à présent bien que nous ayons quitté la coordination du HFN et le poste de chercheur au RSUN en octobre 2018 et, depuis octobre 2021, nous ayons totalement quitté le secteur du sans-abrisme.

<sup>42</sup> Nous distinguons donc ici la fonction de chercheur, rémunérée, au sein du RSUN et la fonction de chercheur « externe » liée à ce doctorat.

auprès de certains interlocuteurs « qui savent » (notamment parce qu'ils ont participé à un entretien exploratoire ou encore parce qu'ils font partie des instances du RSUN et donc du réseau local de prise en charge du sans-abrisme et de la grande précarité), et « incognito » dans d'autres lieux et vis-à-vis d'autres interlocuteurs.

Le troisième point découle du précédent puisque notre présence préalable sur le terrain et le statut ambivalent qui l'accompagne (à découvert / incognito) impliquent que nous n'avons, par exemple, pas négocié l'entrée sur toute une série de terrains qui alimentent la présente recherche. Si nous avons des accords à la fois implicites (une série d'interlocuteurs connaissent notre statut multiple et acceptent néanmoins de se collaborer sur cette thèse et dans d'autres chantiers communs) et explicites (une demande officielle a été introduite auprès de notre employeur pour pouvoir recueillir et exploiter des données dans le cadre de cette thèse), il ne demeure pas moins prégnant que notre présence dans toute une série de lieux ne fait l'objet d'aucune négociation avec les acteurs concernés. Par exemple, alors que l'animation d'un groupe de travail sur le non-recours où siègent une multitude d'acteurs locaux permet d'obtenir toute une série de données intéressantes dans la perspective de la présente recherche, aucune demande ou information auprès des acteurs présents n'a été opérée en vue de clarifier l'usage qui pourrait être fait (moyennant les prérogatives habituelles en matière d'éthique et plus précisément en matière d'anonymisation des données) des données recueillies (même si la participation à ce type de groupes, notamment en vue de fournir une analyse à partir des acteurs, implique nécessairement qu'un rapport d'analyse soit réalisé au terme de ce groupe de travail).

*In fine*, en reprenant les trois caractéristiques de Soulé (2007) présentés préalablement – 1) le caractère découvert ou non du chercheur ; 2) le type de participation et l'implication que celle-ci requiert ; 3) le mode d'entrée sur le terrain – il nous semble assez clair que notre posture et notre méthodologie sont clairement orientées vers une « participation observante », bien davantage que vers une « observation participante ».

Ceci étant, le recours à une « participation observante » n'implique certainement pas de ne pas s'acquitter des tâches inhérentes à toute observation :

« 1) être sur place parmi les personnes observées et s'adapter à ce milieu ; 2) observer le déroulement ordinaire des événements ; 3) enregistrer ceux-ci en prenant des notes ou par tout autre moyen ; 4) interpréter ce qu'il a observé et en rédiger un compte-rendu » (Peretz, 2004, p.14).

Ainsi, puisque notre posture implique d'abord de la participation et que l'observation nécessite une certaine rigueur, nous avons été particulièrement vigilants à rencontrer d'une part, les obligations



qu'impliquent nos missions professionnelles, d'autre part, à tendre vers les exigences des méthodes privilégiées.

## **II. LA VALEUR HEURISTIQUE DU RECOURS A LA PARTICIPATION OBSERVANTE DANS LE CADRE DE LA PRESENTE RECHERCHE**

Si la portée heuristique de la participation observante vient d'être décliné d'un point de vue générique, il faut pouvoir en faire autant dans le contexte précis de la présente recherche. Vu ce qui précède, il nous semble que ce recours, complémentairement aux autres méthodes, s'avère pertinent et se structure autour de trois points : 1) l'accès aux informations qui ne sont pas divulguées et/ou reconstruites à travers le discours ; 2) l'observation en tant qu'appréhension des dynamiques interactionnelles et des trajectoires individuelles.

### **1. L'ACCÈS AUX INFORMATIONS QUI NE SONT PAS DIVULGUÉES ET/OU QUI SONT RECONSTRUITES**

Comme nous le mentionnions précédemment, le recours aux entretiens, notamment la récolte de la parole des locataires HF, peut s'avérer difficile en raison : de la posture endossée, des difficultés de retracer biographiquement de longs parcours de sans-abrisme, voire de les reconstruire pour mieux les supporter, etc. Le recours aux entretiens auprès d'acteurs institutionnels peut aussi laisser place à des écarts entre discours et pratiques réelles observées.

Par exemple, lorsque nous avons mené toute une série d'entretiens exploratoires auprès des services qui « offrent » du logement (à destination du public sans-abri, mais de manière beaucoup plus vaste dans le cadre de l'offre de logements publics et sociaux), nous avons pu identifier des différences entre le discours présenté et ce que nous avons pu observer dans notre recherche ainsi que dans notre activité de captation de logements<sup>43</sup>. Nous avons ainsi pu observer comment des pratiques institutionnelles, combinées à des règlements en matière d'attribution de logement public pouvaient être en rupture avec le discours des interlocuteurs : soutien au dispositif HF par l'octroi oral de logements et retards incessants dans l'octroi effectif dudit logement, acceptation conjointe des caractéristiques du public cible (notamment addictions) et de l'absence de condition de soins puis demande précoce pour arrêter toute consommation dans le logement... L'observation permet donc d'observer une réalité empirique qui peut échapper à la pratique discursive.

Au-delà des écarts entre discours et actions, notre statut d'observateur privilégié, présent au long cours et ayant accès à la totalité des scènes de vie propres au dispositif HF, nous permet d'observer et

---

<sup>43</sup> En tout que coordination du dispositif, nous avons en effet assuré la captation de la quasi-totalité des logements publics/sociaux/assimilés obtenus jusqu'en octobre 2018.

capitaliser de nombreuses informations qui n'auraient pas pu faire l'objet d'entretiens (soit par incapacité à récolter ces données comme l'accompagnement d'un locataire aux urgences, soit par l'incapacité à obtenir autant d'informations sauf à multiplier de façon conséquente le nombre d'entretiens).

En somme, l'observation continue constitue une base informationnelle permanente permettant à la fois de repérer des différences entre ce qui est dit et ce qui est agi, mais aussi de compléter les informations qui nous parviennent (et qui peuvent ainsi être réutilisées dans le cadre de nos entretiens, par exemple).

## **2. L'ACCÈS AUX DYNAMIQUES INTERACTIONNELLES ET TRAJECTOIRES INDIVIDUELLES**

Alors que ce que nous venons de mettre en avant dans le cadre de nos observations se spécifie par une information plus complète, l'observation des interactions, particulièrement celles avec le dispositif HF ainsi qu'avec les autres institutions, nous permet d'appréhender le processus de capacitation des locataires HF. Plus spécifiquement, il s'agit d'observer et de comprendre les trajectoires individuelles à travers les actions réciproques entre les différents acteurs et intervenants.

La participation observante permet d'accéder à de multiples actions, et ce, sur les 5 domaines de capacitation identifiés. Il est ainsi possible d'observer le travail réalisé en matière d'accès aux droits, de régularisation de la situation administrative, de paiement du loyer. Il est possible d'observer à travers les actions au domicile ce qui concerne l'accès au logement, son appropriation et le maintien dans le temps. Des visites en prison ou un accompagnement au tribunal peuvent interroger la capacitation en matière de justice. Bref, cette pratique d'observation permet d'accompagner le locataire sur les 5 domaines et de voir les différentes interactions qui s'y jouent, ce qui constitue un intérêt conséquent dans la compréhension du processus de capacitation, notamment du point de vue du dispositif HF.

Au-delà de la seule question des interactions sur les 5 domaines de capacitation, et bien que l'objet de cette recherche ne soit pas d'évaluer le degré de capacitation après l'intervention HF, il est cependant possible d'interroger les trajectoires individuelles des locataires et les changements qui s'y observent. En ce sens, l'observation donne un accès privilégié aux dynamiques de changement situationnelles, notamment en lien avec les interactions multiples s'y donnent à voir.

Ce contexte d'observation des interactions permettra aussi de questionner le dispositif HF lui-même et ses principes fondamentaux. En effet, nous l'avons indiqué à plusieurs reprises, nous postulons l'idée selon laquelle les principes fondamentaux du HF – liberté de choix, autodétermination, rétablissement (dont les trois composantes sont : espoir, pouvoir et inclusion ; Le Cardinal et al., 2007), etc., semblent se rapprocher des fondements défendus par l'approche par les capacités. Dans cette optique, il nous

semble fécond d'interroger l'exercice de ces principes par les intervenants HF, d'interroger différentes tensions dans cet exercice et d'interroger cela à la lumière des principes capacitants.

Ce faisant, si les interactions générales (entre HF et locataire, entre le dispositif et d'autres institutions, entre celles-ci et les locataires, etc.) sont un matériau empirique prometteur dans le système d'aide, il est également intéressant d'analyser les interactions entre intervenants eux-mêmes dans cet exercice de capacitation. Il nous semble à ce titre que la réunion d'équipe hebdomadaire est un lieu d'interactions très intéressant, car elle cristallise les différentes approches présentes au sein de l'équipe et permet de mettre en exergue les différentes logiques à l'œuvre et tensions dans l'exercice des missions au quotidien<sup>44</sup>. Il s'agit moins de décrire les interactions que d'en saisir les subtilités dans l'exercice des missions HD, dans une perspective éventuellement capacitante et, surtout, de montrer les tensions qui résultent d'une mise en œuvre de principes d'accompagnement orientés vers la liberté des locataires HF et le libre choix d'un large éventail de composantes dans les 5 domaines de capacitation.

### **III. DEVELOPPEMENT DU DISPOSITIF D'ENQUETE**

Afin de décliner opérationnellement le dispositif d'enquête privilégié par nos soins, il nous semble cependant important d'identifier les principaux lieux d'observation ainsi que les 4 étapes clés dont Peretz fait référence et précédemment citées :

« 1) être sur place parmi les personnes observées et s'adapter à ce milieu ; 2) observer le déroulement ordinaire des événements ; 3) enregistrer ceux-ci en prenant des notes ou par tout autre moyen ; 4) interpréter ce qu'il a observé et en rédiger un compte-rendu » (Peretz, 2004, p.14).

#### **1. ÊTRE SUR PLACE PARMIS LES PERSONNES OBSERVÉES**

Considérant que notre recherche porte sur l'analyse du dispositif HF comme illustration d'un travail potentiellement capacitant, et que la première partie de cette recherche vise davantage à analyser à partir de sources théoriques et entretiens le contexte qui pèse sur la capacitation du public sans-abri, ce dispositif est notre principal lieu d'observation, de réflexion et d'analyse. Pour autant, vu les multiples interventions qu'il implique, et ce, sur les 5 domaines de capacitation, les opportunités et lieux d'observation sont nombreux. Sans viser l'exhaustivité (la partie « ethnographie des pratiques HF se suffit à elle-même, nous semble-t-il), les développements qui suivent visent à montrer la diversité des

---

<sup>44</sup> Pour ce faire, nous avons enregistré une série de réunions d'équipe ainsi que des supervisions/intervisions.

lieux d'observation et leur caractère opportun dans les ambitions que nous poursuivons dans cette recherche.

Le dispositif HF comme interactions au sein de l'espace de vie, du domicile. Le logement constitue la base du dispositif et concerne une majorité des interventions (cf. partie dédiée à l'ethnographie HF). Il représente un lieu unique de compréhension des interactions qui se jouent en son sein, avec le dispositif HF, bien entendu, mais aussi, comme nous le verrons, avec bien d'autres : pairs de la rue, services d'intervention, services d'aide à domicile/d'aide ménagère, propriétaires, administrateurs de biens, familiaux, voisins... au-delà de ce qu'il représente en termes de proportions d'interventions, il implique en corollaire bien d'autres démarches utiles à l'objet de cette recherche : concertations au sein d'une société de logements, démarches administratives auprès d'un CPAS, réalisation de paiements à la banque, organisation d'une visite par la police pour enregistrer la domiciliation, etc. Le logement, à la fois en tant que lieu, mais aussi en tant que base de travail, implique donc une multiplicité d'interactions à observer, en son sein ou ailleurs.

Le dispositif HF en tant que vecteur de soins. Un travail conséquent est réalisé en matière de soins (qui comprend dans notre appréhension de ce domaine de capacitation, pour rappel, la santé physique, mentale et les addictions) et cela amène à accompagner les trajectoires individuelles au sein de lieux multiples, en interactions avec des professions diverses : hôpitaux et interactions avec le personnel psychomédicosocial, permanences de médecins traitants, équipes d'intervention psychiatrique à domicile, lieux de cures/postcures et interactions avec le personnel et les patients, démarches administratives à la mutuelle auprès d'assistants sociaux, demandes d'interventions du CPAS dans la couverture de certains frais... Autant de forums et de possibilités d'interaction qui viennent questionner les processus de capacitation individuels, les tentatives des différents intervenants, les négociations qui s'y jouent ou encore la mise en exergue de problèmes structurels dans l'accès aux soins du public visé et dans l'exercice effectif de sa capacité de choix à se soigner (ou non d'ailleurs).

De façon transversale, le HF comme vecteur d'interventions sur les facteurs individuels, institutionnels et environnementaux. L'équipe d'intervention HF travaille au départ des aspirations individuelles et de besoins des locataires HF. Sans exigences autres que celles imposées à tout locataire, le dispositif s'efforce de travailler au départ et pour les personnes. Ceci implique à la fois un travail sur les dimensions individuelles, pour autant qu'un travail soit souhaité, tel que : le soin, les revenus, les addictions, les relations familiales, la gestion des biens par un tiers, l'ameublement du logement, l'accès à une allocation donnée, etc. Ce seul champ individuel se confronte et interagit nécessairement avec des institutions : hôpitaux, institutions de prestations diverses, tribunaux, magasins de meubles, centres de cures, etc., impliquant que des interventions multiples soient réalisées de sorte à rencontrer les besoins des personnes dans les limites des contraintes qui s'imposent (la suffisance des revenus, la

disponibilité des places, les conditions d'accès...). Enfin, ceci s'inscrit dans un cadre territorial donné, la Ville de Namur et parfois plus largement au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles (notamment pour tout ce qui concerne les soins et les addictions), avec des contraintes territoriales propres (coût du logement, disponibilité de service, mobilité, etc.). Ces interventions à différentes échelles, interagissant avec différents interlocuteurs, impactés par des institutions diverses, illustrent la multiplicité des lieux possiblement accessibles et susceptibles de nourrir les enjeux d'analyse relatifs à la capacitation du public cible.

Enfin, pour conclure ce point, cette multiplicité des lieux implique qu'il faille s'adapter aux lieux investis et à leurs propres codes. En tant qu'intervenant HF associé, ces codes sont relativement assimilables même si l'intervention, et donc cette participation observante, implique aussi de jouer un rôle qui peut contrarier les interlocuteurs en présence (en rappelant les droits du locataire face à un prestataire, en faisant part d'interrogations sur la qualité d'une prise en charge, en remettant en cause une décision de non-octroi d'un revenu, etc.), ce qui s'inscrit cependant bien dans l'exercice des missions habituelles et non pas dans l'exercice d'une activité de recherche qui viendrait contrevenir aux codes en vigueur. Il y a donc conjointement adaptation aux circonstances habituelles de l'exercice des missions, mais observation « ordinaire » des événements tel que suggéré par Peretz (2004).

## **2. ENREGISTRER LES OBSERVATIONS, LES ANALYSER ET LES INTERPRÉTER**

La participation aux lieux de l'observation ne se suffit pas à elle-même, elle nécessite de retracer les interactions observées, ne fût-ce que quelques échanges permettant de nourrir l'analyse ultérieure. Cet exercice est rendu d'autant plus difficile que la participation prime sur l'observation et que, dans la plupart des situations, celle-ci doit faire l'objet d'un écrit, parfois plusieurs heures plus tard. La présence continue et contractuelle permet tout à la fois de saisir des temps d'observation sur le temps long, et donc suffisamment nourris après trois ans, mais contraint également à un travail de rétrospection ultérieure, avec ses difficultés intrinsèques.

Dans ces circonstances nous avons veillé à consigner de multiples interactions, parfois de façon tout à fait libre, parfois en suivant des balises propres à une grille. Ce que nous pouvons affirmer c'est que nous n'avons pas cherché à assurer l'exhaustivité des situations observées, loin s'en faut, ni à formaliser de façon rigide tout cela. Il s'agit d'un inventaire de situations, identifiées dans le temps, notifiant les acteurs en présence et l'objet de celle-ci ainsi que quelques éléments clés à mobiliser, conjointement aux autres données privilégiées, particulièrement ce qui concerne les dossiers individuels des locataires et les innombrables comptes-rendus d'intervention systématiquement réalisés par les intervenants HF.

Ceci étant, nous ne voudrions pas non plus donner l'impression de minimiser les enjeux présents et la rigueur nécessaire à ce travail d'objectivation de ce qui se donne à voir et à entendre.

C'est donc la mobilisation conjointe des différents matériaux – observations, documents internes, enregistrements divers et entretiens – qui nous conduisent à l'analyse du processus de capacitation des locataires HF, notamment par le biais des interactions qui se jouent dans les situations au travers des interventions HF.

## **STRATÉGIES MOBILISÉES POUR PALLIER LES TENSIONS PROPRES AU DÉVELOPPEMENT DE CETTE RECHERCHE**

Comme nous le mentionnions en début de chapitre, notre positionnement professionnel conjoint, couplé à notre posture de « chercheur doctoral », entraîne deux tensions principales : l'une liée aux autres opérateurs locaux actifs, de près ou de loin, dans la lutte contre le sans-abrisme, l'autre liée au sein même du dispositif HF avec les travailleurs, d'une part, et les locataires, d'autre part. Ces tensions s'enchevêtrent par ailleurs et ne marquent pas de frontière distincte.

À ces tensions, il faut y adjoindre les enjeux propres à toute recherche : acceptation par les protagonistes, distanciation avec l'objet de recherche, confidentialité, multiplication des sources de données et croisement des points de vue, etc.

Ce faisant, les points qui suivent visent à informer le lecteur des stratégies mobilisées pour obtenir des données pertinentes et robustes dans l'analyse de l'objet d'étude.

### **I. CLARIFIER LE RÔLE AUPRES DES DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS**

Bien que notre recherche comprenne inévitablement des présences de type « incognito », la majorité des moments de récolte de données le seront « à découvert », notamment lors de chaque entretien et d'une proportion significative des observations.

À ce titre, il nous semble essentiel de clarifier notre rôle en lien avec l'objet de la présente recherche. Il s'agit donc de repréciser l'objet de la récolte, ce qui distingue cette interaction d'une autre ainsi que le traitement qui en fait. Ceci nécessite par exemple qu'il soit explicité que les données recueillies le soient uniquement dans la présente perspective de recherche, et non pas utilisées dans notre fonction de coordination par exemple, ou encore pour les transmettre à d'autres personnes. Cette étape est cruciale,

mais se heurte néanmoins à l'impossibilité de le faire dans chaque interaction, particulièrement lorsque nous sommes en participation observante.

## **II. GARANTIR ET ASSURER L'ANONYMAT**

Si les données ne sont pas utilisées et/ou transmises dans le cadre de nos fonctions, elles devront néanmoins faire l'objet d'une analyse et d'une présentation dans différentes publications (la présente recherche, des articles divers...). Dans cette optique, à chaque présentation de notre rôle et lors de chaque récolte de données par entretiens, nous repreciserons l'anonymat qui guidera l'analyse des données récoltées. Lorsque cela s'avère pertinent, nous le mentionnerons également dans le cadre d'observations.

Au-delà d'une garantie d'anonymisation des données, il faut aussi l'assurer. À ce titre, comme cela a déjà été mentionné, si des extraits d'entretiens sont mobilisés, nous ferons en sorte d'identifier uniquement le type d'interlocuteur concerné et si pertinent, le type d'institution qu'il « représente ». Dans le cadre de l'ethnographie des pratiques HF, les vignettes traduisant des situations seront-elles aussi anonymisées.

## **III. CREER UN LIEN DE CONFIANCE AVEC LES INTERLOCUTEURS**

L'obtention de données nécessite un cadre de confiance qui permette aux interlocuteurs de se prononcer librement et sans perspective négative sur les objets pour lesquels ils sont mobilisés. Cela est particulièrement vrai dans le cadre des entretiens. Notons qu'une présence de près de 5 années sur le terrain du sans-abrisme permet la création de liens professionnels de confiance, avec de nombreux interlocuteurs, et que la démarche de recherche en est autant facilitée, de surcroît lorsque les enjeux sont précisés et qu'il n'y a pas de menaces de l'objet d'étude, vu son contenu, sur les perspectives institutionnelles. Nous pensons également qu'une partie des éventuelles réticences propres à certains acteurs se sont révélées infondées dans le temps, notamment dans l'exercice des démarches de recherche réalisées sur d'autres sujets où nous avons pu démontrer les qualités nécessaires et intrinsèques à une posture de recherche (confidentialité, respect des propos, envoi des productions...).

En ce qui concerne les observations, il nous semble que le temps long de la récolte de données (plus de trois années), permet de lever les réticences à une présence (quelle que soit la casquette perçue par l'interlocuteur) de notre part et aux éventuelles adaptations comportementales. C'est surtout le cas pour les locataires HF qui pourraient être surpris de voir arriver un chercheur de temps en temps dans leur

milieu de vie et dans l'accompagnement de démarches diverses (hospitalisation, anniversaire, visite à domicile...).

#### **IV. TRAVAILLER SUR BASE VOLONTAIRE**

Le dispositif de recherche sollicité se fait de manière volontaire et c'est une condition importante à son bon déroulé. Les contacts entrepris se font directement auprès des interlocuteurs visés lorsqu'il s'agit d'acteurs institutionnels et via l'équipe d'accompagnement lorsqu'il s'agit des locataires HF. Concernant les premiers, ils peuvent en référer à leur hiérarchie et leur soumettre l'approbation. Concernant les seconds, ce modus operandi est sollicité sur base du lien de confiance important qui existe entre l'équipe d'intervention et les bénéficiaires du dispositif. Une (re)clarification est ensuite réalisée auprès d'eux pour s'assurer qu'ils sont volontaires (ceci se justifie davantage dans le contexte des entretiens).

#### **V. INSCRIRE LA RECHERCHE DANS LE TEMPS LONG ET MULTIPLIER LES SOURCES DE DONNEES**

Comme nous l'avons mentionné, cette recherche s'inscrit dans un temps de récolte de données long (plus de trois ans), ce qui permet de rencontrer une série de points identifiés précédemment (confiance, adaptation aux interlocuteurs, etc.).

Nous multiplions également les angles d'approche de sorte à pouvoir croiser les données, à la fois théoriques et empiriques. Ceci nous permet une approche incrémentale, cumulative et croisée des sources de données, renforçant la qualité et la pertinence du propos. Par exemple, des discours d'intervenants HF sont ainsi sollicités par le biais d'enregistrements, d'observations ou encore à travers les comptes-rendus d'intervention qu'ils réalisent. Ils sont couplés à une revue de la littérature et aux discours d'autres professionnels sectoriels ou HF.

En conclusion de ce chapitre, nous estimons donc que si des tensions sont présentes dans l'exercice de la mission de chercheur, la multiplicité des approches mobilisées, les différentes stratégies mises en œuvre pour pallier aux tensions et les conditions de temps long de récolte nous permettent d'assurer la qualité des données mobilisées et, in fine, des analyses qui suivent.



# **CHAPITRE 3 : SANS-ABRISME, EXCLUSION** **AU LOGEMENT ET IMPACTS SUR LA** **CAPACITATION**

## **INTRODUCTION**

L'objet de ce chapitre consiste en une tentative d'appréhension de la liberté de choix d'être sans-abris et, sans doute davantage, de le rester (il nous est en effet difficile de retracer les trajectoires préalables à l'arrivée en rue). Dans nos sociétés contemporaines, la part de choix des personnes, particulièrement celles soumises aux aides sociales, quelles qu'elles soient, est une question brûlante qui anime les discours politiques et alimente en conséquence les débats sociétaux. L'avènement de l'État Social Actif (ESA) au début des années 2000' a, par exemple, renouvelé l'imputation de la charge et du choix dans les situations de dépendance et d'assistance sur la responsabilité individuelle au détriment d'une approche sociétale de cette responsabilité (voir, par exemple, Franssen, 2003). En a découlé, toute une série de politiques publiques renforçant la conditionnalisation des aides à la mise en œuvre de comportements divers par les bénéficiaires des différents systèmes d'aide. Au-delà d'une conditionnalisation effective, s'en sont suivis aussi de nouveaux référentiels de prise en charge des bénéficiaires de la sécurité et de l'assistance sociale dans les pratiques mêmes des travailleurs qui ont pour mission de les accompagner dans leur « réinsertion ».

Le traitement public du sans-abrisme n'échappe pas à ce traitement public et médiatique ni au balancier des politiques sociales qui oscille entre potence et pitié (Geremek, 1987). En ce sens, questionner la part de choix des personnes concernées au travers d'une approche conceptuelle exigeante – les capacités – permet d'interroger profondément les déterminants du choix des personnes sans-abris, au prisme notamment des ressources nécessaires à une prévention de cette situation et à une sortie de celle-ci, ainsi que de leur conversion nécessaire. Pour y contribuer, nous analyserons le phénomène de sans-abrisme au prisme des trois axes relatifs à la conversion des ressources : 1) les caractéristiques individuelles du public cible ; 2) le processus social de capacitation ; 3) l'environnement institutionnel et structurel dans lequel évoluent ces personnes. En fin de chapitre, nous aborderons également le système de prise en charge spécifique d'aide aux personnes sans-abris qui intervient dans ce contexte de (dé)capacitation en trois axes et sur lesquels il intervient (ou non), en fonction des référentiels respectifs des deux « grands modèles » d'aide existants.

Mais, avant d'analyser le phénomène de sans-abrisme au prisme des capacités, il est nécessaire de préciser ce qu'on entend par « sans-abrisme » et la réalité particulière de ce phénomène qui est couvert

par cette recherche. Le terme est en effet polysémique, mobilisé dans des contextes de significations multiples et traduit des situations de vie hétérogènes. Les éléments qui suivent visent donc à mieux appréhender cette hétérogénéité pour permettre au lecteur d'avoir les clés de lecture nécessaires à une compréhension des enjeux en termes de capacitation du public et, aussi, de comprendre ce qui se joue en termes d'accompagnement au sein du dispositif HF.

## SANS-ABRISME ET EXCLUSION AU LOGEMENT : DÉFINITIONS<sup>45</sup>

Au-delà des appellations populaires courantes – sans-abri, SDF, clochard, etc. – traduisant une forme d'homogénéité de ces situations de vie, différentes définitions, recherches ou encore typologies viennent affiner le regard qu'il est possible de porter sur le phénomène de sans-abrisme, d'absence de chez soi ou encore d'exclusion au logement. En effet, contrairement, aux représentations sociales habituelles<sup>46</sup>, le sans-abrisme ne peut se réduire à l'image du clochard, cet homme d'une cinquantaine d'années, désocialisé et exclu de la société, vivant dans des cartons, imbibé de psychotropes. La diversité et l'hétérogénéité des situations prévalent dans l'appréhension de ce phénomène social (Réa et al., 2001). Les nombreuses études et travaux sur le sans-abrisme s'accordent sur deux points : 1) Le sans-abrisme ne constitue pas un stock, ne situation statique, il faut appréhender les flux dans et hors du phénomène avec des entrants et des sortants (ce qui légitime par ailleurs le concept de trajectoire illustré précédemment) ; 2) Les personnes concernées par le phénomène ne constituent pas une catégorie sociale homogène (Damon, 2002).

Pour Damon et Firdion :

« On ne peut qu'être saisi par le foisonnement et les incertitudes terminologiques de la question SDF. Sous cette désignation commune se retrouve une multitude de perceptions et de situations. Les personnes comptées, désignées comme SDF, sans-abri, sans-logis, vagabonds, mendiants, clochards, forment en fait un groupe fondamentalement et extrêmement hétérogène, qui se vit comme hétérogène, chacun

---

<sup>45</sup> Les développements qui suivent ont été repris de façon non négligeable dans le rapport statistique 2015 du relais social urbain namurois rédigé par nos soins (partie qui a systématiquement été reprise ensuite par les différents professionnels qui nous ont succédé).

<sup>46</sup> Michel Autès montre par exemple que, dans la presse écrite :

« Le sigle « sdf » est le plus souvent associé à des connotations en termes de criminalité » alors que « l'usage du terme sans-abri va davantage apparaître dans un contexte de compassion pour les victimes de la pauvreté » et que « les termes sans-logis et sans-domicile vont être mobilisés dans des contextes argumentatifs, au sein d'un débat sur les causes de l'errance ou l'efficacité des politiques de logement » (Autès, 2001, p.113).

Les représentations sont donc nombreuses, et chaque appellation peut renvoyer à des images complètement antinomiques alors qu'il peut s'agir d'une même et unique personne.

tenant à se différencier de celui qu'il considère comme tombé plus bas que lui. Tous les témoignages en attestent, qu'il s'agisse de récits biographiques ou de reportages journalistiques » (Damon, Firdion, 1996, p.376).

Si l'hétérogénéité des formes et trajectoires prévaut, une partie du traitement médiatique et politique du phénomène s'inscrit cependant dans le traditionnel et historique balancier de la question sociale qui distingue les « bons » et « mauvais » pauvres/sans-abris (Franssen, 2006). Dans cette conception, il y aurait d'un côté les sans-abris qui arriveraient dans cette situation involontairement et mériteraient (davantage) le droit à une aide sociale (*underserving poor*) et, de l'autre côté, les sans-abris responsables de ce qui leur arrive et qui ne méritent pas d'aide (*deserving poor*), peu importe la forme que celle-ci peut revêtir. La judiciarisation de l'itinérance n'échappe pas à cette vision entre « itinérance choisie » et « itinérance subie », chacune d'entre elles renvoyant à un traitement distinct, à tout le moins à une compassion ou culpabilisation plus ou moins importante en fonction de l'analyse de la situation (Sylvestre et al., 2012).

Dans le prolongement de clivage, on observe également une alternance dans la prise en charge publique du sans-abrisme qui se partage entre l'urgence et l'insertion, entre la potence et la pitié<sup>47</sup>. Par exemple, les plans hivernaux animés par l'urgence et la pitié d'une part, les arrêts anti-mendicité et autres mesures repoussoirs animés par la potence et une volonté d'invisibilisation du phénomène d'autre part, notamment durant la saison estivale<sup>48</sup>. Cette ambivalence au sein des politiques sociales n'est pas nouvelle puisqu'elle caractérisait déjà les réponses apportées à l'indigence, au vagabondage ainsi qu'à la pauvreté des populations vivant sous l'Ancien Régime<sup>49</sup>.

Partant, au travers des points qui vont suivre, nous chercherons à retracer les différentes caractérisations du phénomène du sans-abrisme à travers ses dimensions « légale », « sectorielle », mais aussi, brièvement, à travers quelques recherches sociologiques en termes de trajectoires, de sorte à pouvoir notamment mesurer l'importance des interactions dans celles-ci. Il s'agit ici moins de dresser

---

<sup>47</sup> C'est là par exemple tout l'objet de l'analyse cognitive des politiques publiques qui relève « l'importance de la dynamique de construction sociale de la réalité dans la détermination des cadres et des pratiques socialement légitimes à un instant précis » (Surel, 1998, p.87). Ces cadres et pratiques socialement légitimes se déclinent au sein de matrices cognitives et normatives qui légitiment des formes d'intervention et d'action publique.

<sup>48</sup> Comme le montre Zeneidi :

« De nombreuses municipalités mettent alors en place des moyens d'invisibilisation des plus pauvres pour éradiquer leurs éphémères appropriations de l'espace public. La lutte menée contre ces territoires de l'extrême pauvreté connaît un vif succès en raison de l'augmentation de la valeur marchande des espaces publics. Devenus des vitrines des villes à destination des investisseurs, les espaces centraux sont convoités comme des moyens de produire de la plus-value. La présence des SDF dans la rue est alors perçue comme une source de désordre, une nuisance à combattre au même titre que les problèmes de pollution. Ce sentiment a donné lieu à un ensemble de mesures destinées à éliminer les formes de regroupements et de fixations des SDF » (Zeneidi, 2010, p33).

<sup>49</sup> Castel, 1995.

l'historique du traitement public du sans-abrisme<sup>50</sup> que de permettre au lecteur une compréhension détaillée des différentes formes de sans-abrisme et, spécifiquement, du public visé par cette recherche.

## I. LES DÉFINITIONS « LÉGALES »

Historiquement, la référence en termes de législation du sans-abrisme<sup>51</sup> et, plus avant, de définition de la situation qui caractérise ce phénomène social est relative à la loi du 12 janvier 1993 contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire<sup>52</sup>. Celle-ci prévoit une série de mesures à l'encontre du sans-abrisme : abrogation de la loi réprimant le vagabondage et la mendicité, droit à l'aide d'urgence du CPAS, mécanisme de réquisition des immeubles inoccupés par les communes en faveur du public sans-abri. Selon ce texte :

« La personne sans-abri est la personne qui n'a pas de résidence habituelle, qui ne peut, par ses propres moyens, disposer d'une telle résidence et qui se trouve dès lors sans résidence ou dans une résidence collective où elle séjourne de manière transitoire, passagère, en attendant de pouvoir disposer d'une résidence personnelle »<sup>53</sup>.

Deux circulaires de l'époque<sup>54</sup> précisaient davantage les formes de sans-abrisme :

- Des personnes sans domicile fixe hébergées dans un centre d'accueil pour adultes en difficulté ou dans une maison maternelle, agréée ou non ;
- Des personnes qui quittent un lieu où elles résident obligatoirement en exécution d'une décision judiciaire ou administrative ;
- Les personnes qui, à la fin d'un séjour en hôpital ou en établissement psychiatrique, se retrouvent sans logement ;
- Les personnes qui dorment à la rue ou dans des édifices publics qui n'ont pas la fonction de logement (gares, etc.) ;
- Les personnes hébergées provisoirement par un particulier, en vue de leur porter secours, de manière transitoire et passagère, en attendant qu'elles disposent d'un logement ;
- La qualité de « sans-abri » est indépendante de l'inscription aux registres de la population.

---

<sup>50</sup> Pour un historique fouillé de la question du sans-abrisme en Belgique, voir : Lelubre, 2014.

<sup>51</sup> Les propos qui suivent sont inspirés de : Versailles, (2010), Sans abri et sans droit ?, *L'Observatoire*, n°64, Liège, p.53.

<sup>52</sup> M.B., 4 février 1993.

<sup>53</sup> Projet de loi contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire, Rapport fait au nom de la Commission de la Santé publique et de l'Environnement, Doc. Parl., Ch. Repr., sess. Ord. 1992-1993, n°630/5, p.34.

<sup>54</sup> Circulaire ministérielle du 27 avril 1995 déterminant le CPAS compétent pour accorder l'aide sociale aux personnes sans-abri et aux rapatriés belges, et du 15 mai 1995 déterminant le CPAS compétent pour accorder le minimex aux personnes sans-abri et aux rapatriés belges, M.B., 26 juillet 1995.

C'est à partir de cette loi de 1993 qu'ont été élaborés d'autres définitions fédérales, notamment celles en matière de droit à l'intégration sociale<sup>55</sup> ainsi qu'en matière de prime d'installation qui considère qu'une personne sans-abri est une :

« Personne qui ne dispose pas de son logement, qui n'est pas en mesure de l'obtenir par ses propres moyens et qui n'a dès lors pas de lieu de résidence, ou qui réside temporairement dans une maison d'accueil en attendant qu'un logement personnel soit mis à sa disposition »<sup>56</sup>.

L'absence de logement est donc ici la dimension principale qui détermine l'effectivité du sans-abrisme, sachant que l'hébergement provisoire (en l'occurrence ici une maison d'accueil) peut être associé à l'absence de logement.

La législation wallonne, quant à elle, considère qu'il s'agit :

- « soit la personne qui, pendant les trois mois précédant la prise en location d'un logement salubre, n'a joui d'aucun droit, réel ou personnel, lui assurant l'occupation d'un logement, ni n'a, sauf à titre exceptionnel ou temporaire, été hébergée par des personnes ou des institutions ;
- soit la personne qui, à la veille de la prise en location d'un logement salubre, ne jouissait d'aucun droit, réel ou personnel, lui assurant l'occupation d'un logement et était hébergée pour des raisons psychiques, médicales ou sociales par une institution;
- soit la personne qui, pendant les douze mois précédant la prise en location d'un logement salubre, occupait une résidence de vacance située dans une zone de loisirs »<sup>57</sup>.

À nouveau, la question de l'occupation, ou plutôt l'absence d'occupation, du logement est primordiale en tant que dimension effective de définition de la situation de sans-abri. Insistons cependant sur le fait que cette définition vise une appréhension plus large, notamment en y intégrant l'occupation d'une résidence de vacances située en zone de loisirs pendant 12 mois précédant la mise en logement. Au-delà donc du logement, la définition wallonne entend recourir également à une dimension relative au type d'habitat, ce qui implique une représentation différente de celle à laquelle recourt le fédéral.

---

<sup>55</sup> Droit à l'Intégration sociale, Loi du 26 mai 2002.

<sup>56</sup> Article 1 de l'AR du 21 septembre 2004 - Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 21 septembre 2004 visant l'octroi d'une prime d'installation par le centre public d'action sociale à certaines personnes qui perdent leur qualité de sans-abri.

<sup>57</sup> Source : [www.ama.be](http://www.ama.be) citant l'Atlas Wallonie (la source n'est plus disponible en 2022).

## II. LES DÉFINITIONS DES REPRÉSENTANTS SECTORIELS

La Fédération Européenne des Associations Travaillant avec les Sans-Abris (FEANTSA) a développé la typologie « ETHOS » - European Typology Of Homelessness and Housing Exclusion<sup>58</sup> - qui définit l'exclusion au logement et assure une couverture des différents contextes nationaux en matière de définition du public sans-abri. Cette définition fait référence au niveau européen même si des appréhensions et méthodologies différentes se donnent à voir, en ce compris en Belgique et notamment dans la mise en œuvre des « annuaires » statistiques propres aux différentes entités qui les récoltent. Cela n'empêche cependant pas que cette définition fait référence et est d'ailleurs promue dans l'accord de coopération sur le sans-abrisme du 12 mai 2014 entre le Fédéral, les Communautés et les Régions<sup>59</sup>.

Dans cette définition, la situation d'exclusion au logement concerne les personnes qui sont : 1) sans-abri (dormant à la rue ou en hébergement d'urgence) ; 2) sans logement (avec un abri, mais provisoire dans des institutions ou foyers d'hébergement) ; 3) en logement précaire (menacé d'exclusion sévère en raison de baux précaires, expulsions, violences domestiques) ; 4) en logement inadéquat (dans des caravanes sur des sites illégaux, en logement indigne, dans des conditions de surpeuplement sévère).

La classification de la FEANTSA s'inscrit dans une approche large de la définition du phénomène de sans-abrisme dont l'intérêt porte sur une appréhension non pas statique de celui-ci (logement/hors logement), mais bien comme un processus évolutif qui inclut les questions du risque et d'aggravation des conditions. Les institutions actives dans le secteur de la grande précarité en Belgique retiennent généralement les types ETHOS 1 (sans-abri) et ETHOS 2 (sans logement) comme le public cible sans-abri de leurs interventions.

La Fédération des Maisons d'Accueils et des Services d'Aide aux Sans-Abris (AMA), quant à elle, considère « *la personne sans-abri comme une personne qui ne peut temporairement accéder à un logement à usage privatif adéquat, ou le conserver, à l'aide de ses propres ressources*<sup>60</sup> ». Cette définition insiste à nouveau sur l'articulation au logement.

Enfin, lors de leurs recherches sur les freins à l'accueil et à l'hébergement des sans-abris<sup>61</sup>, les différents Relais Sociaux de Wallonie avaient pris pour base conceptuelle la définition suivante : « *est sans-abri toute personne qui est incapable d'accéder à et de maintenir un abri personnel adéquat par ses propres moyens ou toute personne qui est incapable de se maintenir dans un logement personnel malgré l'aide de services sociaux* (Réa et al., 2001) ».

---

<sup>58</sup> Pour plus d'informations concernant cette typologie, voir par exemple : Edgar, 2012

<sup>59</sup> 12 MAI 2014. - Accord de coopération concernant le sans-abrisme et l'absence de chez soi

<sup>60</sup> Fédération des Maisons d'accueil et des Services d'Aide aux Sans-Abris (<https://www.ama.be/le-sans-abrisme/les-sans-abris-qui-sont-ils/>).

<sup>61</sup> Dawance et al. (2009), Les relais sociaux wallons s'interrogent sur les freins à l'accueil et à l'hébergement des sans-abris, *Labiso, Laboratoire des innovations sociales*, cahier n°105-106, p.12.

Cette approche insiste, à nouveau, sur la dimension du logement en pointant l'impossibilité d'accéder et/ou de maintenir un abri ou encore un logement personnel, et ce, malgré l'aide d'intervenants sociaux.

### **III. LES APPROCHES « SOCIOLOGIQUES » DU SANS-ABRISME**

De nombreux travaux sociologiques relatifs à la question du sans-abrisme et de l'absence de chez soi ont été réalisés et ce, sous différents angles d'approches (cf. introduction générale<sup>62</sup>). Parmi ceux-ci, en lien avec la question de recherche traitée, il nous semble opportun de décliner brièvement quelques enseignements relatifs aux trajectoires des personnes sans-abris ainsi et à l'affiliation sociale de ces personnes. Ces deux perspectives nous semblent en effet propices à introduire les caractéristiques du public traité par cette recherche, d'une part, et de sortir d'une image figée d'individus désocialisés et hors de toute affiliation d'autre part (ces deux perspectives étant par ailleurs intimement liées comme nous le verrons).

#### **1. LES TRAJECTOIRES DE SANS-ABRISME**

Les travaux relatifs à la caractérisation des trajectoires de sans-abrisme empruntent, souvent, à l'analyse pionnière d'Alexandre Vexliard de 1957 : « Le clochard. Étude de psychologie sociale ». Dans ses travaux, caractérisés par un travail de terrain approfondi et déclinés à travers une présence de plusieurs années auprès du public cible ainsi que de multiples entretiens, Vexliard traite de ceux qui ont rompu avec leurs familles et/ou amis, qui n'ont plus de vie sociale et qui se définissent par leur arrachement à toute vie sociale (Mucchielli, 1998).

Vexliard propose alors une typologie de situations qui peuvent se cumuler, en insistant toutefois sur l'absence d'un groupe social homogène que formeraient les « clochards » (Mucchielli, 1998, pp. 110-113) :

- Le « *vagabondage d'origine sociale* » ou les « *mutilés sociaux* » : l'explication du sans-abrisme tient ici dans une origine sociale, plutôt que dans des prédispositions individuelles, d'individus qui avaient mené jusque-là une existence « normale ». Cette catégorie se subdivise encore en 5 groupes de « clochards »
- La « *dominance relative des problèmes individuels* » qui caractérisent la situation des personnes où l'origine sociale ne peut expliquer que très partiellement leur situation d'itinérance. Il s'agit de dispositions individuelles d'individus à la marge sans qu'ils ne puissent être considérés comme atteints de pathologies mentales.

---

<sup>62</sup> Pour une recension bibliographique des travaux sur le sans-abrisme et les sciences sociales : voir Choppin, Gardella, 2013.

- Les « *grandes déficiences psychologiques* » caractérisant les individus habitués des hôpitaux psychiatriques et qui ne s’y retrouvent plus en raison d’une absence de danger pour autrui.

L’auteur insiste sur l’hétérogénéité des personnes rencontrées. Il propose cependant d’analyser l’identité du clochard à travers les interactions qu’il entretient et propose de caractériser le processus de leur désocialisation selon 4 phases (Mucchielli, 1998, pp. 114-115) :

- La phase « agressive » qui caractérise une période d’activité et de réadaptation extérieure à la suite d’un choc brutal (infirmité, deuil, perte d’emploi...) où l’individu « *se rebelle et tente de maintenir son univers social antérieur lors même que celui-ci se rétrécit et tend à se dissoudre. Il ne se reconnaît pas dans sa nouvelle situation et repousse ceux qui y sont déjà installés* (Mucchielli, 1998, p. 114) »
- La phase « régressive ou de repli » qui caractérise la familiarité avec laquelle l’individu approche sa nouvelle condition avec fatalité. Si l’espoir de retrouver sa situation antérieure demeure, il se déprécie ainsi que le monde qui l’entoure.
- La phase de « résolution de conflit » et de « rupture avec le passé » qui caractérise l’adoption du mode de vie des autres clochards tel que la mendicité, la consommation d’alcool, la réduction de besoins sans toutefois se résoudre à cette situation qui illustre la phase la plus aiguë de la crise conflictuelle
- La phase de la « résignation » qui caractérise le moment où « le conflit est liquidé, accepté, rationalisé et même valorisé » et où « parvenu au dernier stade de sa désocialisation, le clochard a renoncé à l’«effort social» qui est «le plus coûteux» psychologiquement » (Mucchielli, 1998, p.115)

Ce travail conséquent et pionnier de Vexliard va donc inspirer de nombreuses appréhensions des trajectoires de sans-abrisme. Dans cette perspective, demeure souvent un stade où l’individu semble désocialisé, coupé de tout lien institutionnel et social, presque à l’image d’une mort sociale. Les perspectives qui suivent s’y inscrivent donc.

Pour Bresson (1997), la question de la définition du sans-abrisme tient moins dans une approche qui mettrait le focus sur la situation de logement que sur l’intérêt d’appréhender le phénomène selon des cycles de vie qu’elle dénomme les « *mondes de la marginalité* ». On y retrouve- trois mondes.

La « *galère* » caractérise la situation où une personne rentre dans le monde de la rue<sup>63</sup>. Cette entrée implique l’obtention des moyens de subsistance nécessaires afin de faire face aux besoins primaires et

---

<sup>63</sup> Selon Thelen, la rue doit être appréhendée :



s'illustre par une dépense d'énergie tout aussi importante pour cacher cette situation aux yeux des autres ; la personne est confrontée à l'existence de deux mondes parallèles et antinomiques : celui de la marginalité qui possède ses propres codes, et celui des « gens normaux » régis par d'autres normes. Les personnes ne connaissent pas encore le tissu institutionnel, social et vivent dans l'incertitude et l'angoisse. La « *zone* » est quant à elle caractérisée par l'appropriation des normes, codes et conduites de la rue. Les individus ont intégré les possibilités institutionnelles qui y structurent la vie et leur permettent d'y survivre ; ils adaptent leur rythme de vie en fonction des possibilités institutionnelles qui leur sont offertes. Les personnes ont abandonné leur système de valeurs au profit de celles véhiculées en rue. Plus qu'un mode de vie individualisé autour des possibilités institutionnelles, il y a pour certains une forme d'appartenance à une solidarité de groupe. En outre, les « zonards » ne se distinguent pas comme des marginaux complètement déstructurés :

« La zone est un monde cohérent, structuré, voire solidaire, malgré les rites de maintien des distances et de méfiance. La vie dans ce monde toutefois reste mouvante, instable. Le zonard est à la merci d'un retournement de situation, chaque fois que les associations ferment, déménagent, changent d'horaires, de responsables. L'apprentissage des circuits institutionnels n'empêche pas la précarité des équilibres, qui peuvent toujours être remis en question et plonger le zonard dans les angoisses de la galère ou le faire glisser dans la cloche, car les mondes de la marginalité sont perméables (Bresson, 1997, p. 159) »

La « *cloche* », enfin, caractérise les personnes qui ont complètement intégré un mode de vie dicté par l'espace public avec ses propres normes, règles et coutumes. Les personnes ne recourent que marginalement aux services sociaux (voire pas du tout) et, souvent, sur l'insistance des travailleurs qui les rencontrent en rue. La projection dans une vie en dehors de la rue est devenue complètement absente, la structuration temporelle et spatiale s'inscrit dans un abandon des règles de vie antérieure et la consommation d'alcool devient centrale.

---

« Non comme le lieu de transit que nous connaissons tous, mais comme habitat « permanent », milieu extrêmement dangereux et hostile pour l'intégrité physique comme mentale de la personne en ayant fait son lieu de vie « par défaut ». Par « rue », il faut comprendre tous les lieux fréquentés par les personnes sans-abri, c'est-à-dire tant la rue elle-même que les vestiaires, les abris de jour, de nuit, les halls de gare, les couloirs du métro, les soupes populaires, etc. » (Thelen, 2010, p.44).

Cette approche bressonienne s'applique à un contexte de vie en rue, la dimension du logement étant devenue absente. On y retrouve également un processus de dégradation des conditions de vie puisqu'il conduit à l'intégration complète de la rue et de ses conditions d'existence, en ce compris l'intégration d'une culture singulière avec ses propres normes, règles et conduites. L'abandon de toute forme de projection dans une vie en dehors de la rue est également symptomatique. Notons que si la dégradation est omniprésente, une personne ne peut connaître qu'un seul de ces trois « *mondes de la marginalité* », plutôt qu'une succession continue de ces étapes ; il ne s'agit donc pas d'un parcours structuré autour du passage successif aux différentes étapes décrites.

Partant du concept de disqualification sociale de Paugam (2007), Damon (1996) identifie quant à lui trois phases dans le phénomène du sans-abrisme : *fragilisation*, *routinisation* et *sédentarisation*. Celles-ci marquent un changement dans la personnalité du sans-abri et dont la singularité conceptuelle tient dans l'intensité et la récurrence des contacts entre les personnes SDF et les systèmes institutionnels d'aide :

« La fragilisation correspond au comportement des nouveaux venus dans l'espace public. Ce sont des individus tout à fait socialisés, mais vulnérables. Difficiles à reconnaître dans la foule, ils cachent leur nouvelle condition sociale. Ils font des références à un passé proche et des projets d'avenir. L'habitude décrit le comportement de ceux dont la vie est depuis un moment organisée des réseaux de survie individualisés et collectifs. Déjà visuellement différents des autres utilisateurs de l'espace public de par leurs vêtements et leur mauvaise santé apparente, ces personnes peuvent faire l'objet d'une intervention sociale régulière. La sédentarisation est la phase de l'adaptation à la rue des personnes qui correspondent à la figure traditionnelle du clochard. Le refus des règles, leur mode de vie, la misère vécue avec indifférence ou défi, leur propre aspect avait fait d'eux des personnages idéalisés par le cinéma, la radio, la chanson ou le roman. Ils ont un rapport au temps qui reste de l'ordre de l'instant. Ils n'ont souvent aucun projet d'avenir et peu de souvenirs du passé, sinon de l'ordre du fantasme. Parmi leurs principales caractéristiques, on relève l'abandonnisme pathologique et les modes de rationalisation qu'ils utilisent pour expliquer leur condition et retourner le stigmatisme (Damon, 1996, p.383 in Paugam, 1996) ».

Cette approche « damonienne » est donc très clairement en phase sur certains points avec la précédente puisqu'on retrouve la question de la temporalité et d'une progression plus importante en matière de désaffiliation. La question du lien avec les services sociaux, ou encore d'une certaine forme d'intégration des codes et relations de la rue est également présente.

Enfin<sup>64</sup>, Thelen (2006) identifie trois formes de sans-abrisme : 1) Les « *récemment décalés* » qui entrent dans un monde constitué de codes, de règles et de personnes qu'ils désavouent et désapprouvent. Ils consacrent beaucoup d'énergie à se sortir de cette situation et ressentent de l'angoisse et de l'incertitude ; 2) Les « *liminaires* », marqués par leurs échecs successifs de la rue, tentent de moins en moins d'en sortir et en intègrent peu à peu les normes et conduites. Les liminaires, bien que l'auteur les subdivise encore en deux sous-catégories (les réguliers et les adaptés), se caractérisent également par une forme d'aller-retour entre ce qui constituait la vie d'avant et la réalité de leur situation actuelle. Leurs anciennes et nouvelles normes s'affrontent désormais, marquant ainsi l'appartenance à deux mondes distincts qui s'opposent ; 3) Enfin les « *marginiaux* », cumulant plus de deux années en rue, se situent dans un retrait tant structurel que cognitif du « monde réel ». Ils ont totalement intégré le mode de vie de la rue et une sortie de celle-ci leur paraît inimaginable. L'auteur y distingue encore : les vagabonds voguant de ville en ville et dégoutant quelques petits boulots pour survivre ; les alcooliques chroniques errant dans les centres urbains ; les malades mentaux.

À l'instar des deux autres modèles, ce dernier insiste sur une forme d'intériorisation de la rue et du processus de dégradation qui, si on s'attache à la temporalité précisée dans la dernière catégorie, est intimement liée à celle-ci. Partant, plus le temps passé en rue est long, plus la désaffiliation est importante, et la réinsertion lointaine.

Traitant plus généralement des trajectoires de personnes en grande difficulté, De Gaulejac évoque aussi trois phases s'inscrivant dans une forme de « trajectoire type » à la suite d'un « évènement déclencheur » :

1) « La phase de résistance caractérise le moment où l'individu va mobiliser l'ensemble de ses ressources financières, affectives, sociales, culturelles pour résister à la nouvelle situation sociale dans laquelle les événements l'ont amené » ; 2) La phase d'adaptation : « Après la phase de résistance marquée par les essais de reconquête du statut antérieur, l'individu n'ayant pas réussi à se dégager de la situation transforme la vision qu'il en a. Il s'organise un nouveau mode de vie, non pas qu'il le trouve « normal », mais plutôt parce qu'il ne peut faire autrement. Pour réduire sa souffrance, il s'adapte psychologiquement à ses nouvelles conditions d'existence. Il se vit comme impuissant à agir sur l'évènement qui renforce l'image négative qu'il développe sur lui-même. Il y a affaiblissement du sentiment d'appartenance à son groupe social originaire puis son retrait. Il développe un mode de vie semblable à ceux qui évoluent dans le même contexte tout en refusant de s'y identifier. Il se pense différent de ceux dont il partage

---

<sup>64</sup> Sans considérer que les trois approches ici présentées permettent un regard conceptuel exhaustif sur la question.

les conditions de vie parce qu'il est dans un état psychologique différent » ; 3) La phase d'installation « est celle de la résignation à la situation, de la passivité. Elle s'accompagne du sentiment qu'il ne peut pas en être autrement. Mais surtout elle s'accompagne d'une modification du rapport aux normes. L'individu a renoncé aux valeurs auxquelles il croyait encore dans les étapes précédentes. Il devient indifférent à ce que les autres pensent » (De Gaulejac, 2004, p. 120-122).

Traitant des trajectoires individuelles à travers l'effritement de la société salariale et du lien social, Castel y appréhendait aussi la question de la marginalité et du sans-abrisme :

« À l'aboutissement du parcours on trouve ces *homeless people* qui fréquentent certains espaces de la ville, quais de métro, coins de square, entrées de gare, quartiers déshérités de banlieue... Tout les sépare, hormis cette commune expérience de rupture du lien social : anciens patients « désinstitutionnalisés » d'hôpitaux psychiatriques, jeunes toxicomanes gravement désocialisés, petits délinquants, clochards de longue date, prostituées occasionnelles, drop out de toutes sortes... » (Castel, 1994, p.22).

Pourtant si les trajectoires et la carrière des SDF sont centrales pour comprendre ce phénomène, il ne faut pas pour autant les entrevoir comme des processus fermés dans lesquels les personnes seraient à jamais condamnées :

« Les frontières entre vulnérabilité et désaffiliation entre habitude et sédentarisation sont très incertaines. Il s'agit de comprendre cette population en fonction d'un ensemble typé de situations dans des trajectoires résidentielles et sociales ascendantes et descendantes, sans oublier que, s'il y a des entrées dans la carrière de sans-domicile, il y a aussi des sorties (Damon, Firdion, 1996, p. 384 in Paugam, 1996) ».

Cependant, comme le souligne Marpsat (2009), bien qu'il y ait adaptation et apprentissage de la vie en rue, l'ancienneté ne peut être la seule variable explicative des conditions de vie des « sans-domiciles ». Pour l'auteure, les capitaux dont disposent les individus – niveau de formation, genre, santé psychique et physique... - sont tout autant importants. Lionel Thelen s'inscrit également dans cette conception lorsqu'il précise que la chronicité du sans-abrisme, l'adaptation à la rue et son ancrage peuvent s'expliquer par l'habitus des personnes « *en fonction de facteurs liés à son éducation, les problèmes affectifs rencontrés dans l'enfance, un investissement scolaire faible, un manque chronique de moyens financiers ou une absence de support familial* (Thelen, 2010, p. 50).

De façon transversale, ces différentes approches s'écartent donc de la seule absence de logement pour investir d'autres dimensions dans la caractérisation du phénomène de sans-abrisme. La question de la temporalité et du rapport au temps est importante dans cette trajectoire « de rue ». Cette dimension est utile pour comprendre le sans-abrisme et plus précisément la chronicité des passages en rue ainsi que l'ancrage dans celle-ci. Comme le souligne Thelen :

« La perception du temps par le sans-logis est tant une résultante qu'une cause de l'ancrage à la rue. Cette temporalité singulière induite par un contexte précis est donc capitale pour comprendre au mieux les tenants et aboutissants d'un processus singulier d'adaptation à la survie en milieu hostile ; l'exil de soi (Thelen, op. cit., p 44).

Au-delà de la temporalité et du rapport au temps, la dimension relationnelle est centrale, tant dans le rapport aux autres (je m'en distingue ou je m'y apparente) que dans le rapport aux services d'aide (j'y recours ou non, de façon ponctuelle ou récurrente<sup>65</sup>).

## 2. L'AFFILIATION SOCIALE DES PERSONNES SANS-ABRIS

Les trajectoires, telles qu'elles viennent d'être abordées, appréhendent le processus de sans-abrisme et les différentes phases qui le constituent. Elles entretiennent également un lien fort avec la question de l'affiliation sociale (ici abordée sous l'angle de la désaffiliation sociale) puisque, dans une logique interactionniste, elles sont appréhendées en rapport aux « autres » que représentent les organisations sociales, les « pairs » de la rue, les familiers et anciens amis ou plus largement les institutions. Cette dimension d'affiliation sociale nous semble fondamentale, à la fois pour mieux cerner et caractériser la situation des personnes sans-abris d'un point de vue général, d'une part, mais aussi pour introduire ce qui se joue dans le processus de sortie de rue, d'autre part. C'est-à-dire pour mieux introduire le processus de capacitation générale, mais aussi les pratiques d'un dispositif qui entend contribuer à la sortie de rue des individus et, de façon plus large, à leur capacitation.

On peut ainsi considérer la désaffiliation sociale comme la conséquence de « *l'impossibilité de se ménager une place stable dans les formes dominantes de l'organisation du travail et dans les modes reconnus d'appartenance communautaire* » (Castel, 1995, p. 22). Selon Castel, « *il existe une corrélation forte entre la place occupée dans la division sociale du travail et la participation aux réseaux de sociabilité et aux systèmes de protections qui « couvrent » un individu face aux aléas de l'existence* (Castel, 2003, p17) ». La désaffiliation sociale est donc concomitamment liée à une situation socioprofessionnelle précaire, un manque d'accès aux services et supports ainsi qu'une faible intégration dans des réseaux de proximité (famille, amitiés, personnes,-ressources, etc.) et

---

<sup>65</sup> Les institutions structurent la vie en rue, mais il importe également de voir en quoi les institutions elles-mêmes, par leur existence et leurs pratiques, construisent les trajectoires des usagers.

constitue l'aboutissement d'un processus de vulnérabilité dans laquelle la précarité à la relation de travail et la fragilité des relations sociales conduisent à un décrochage toujours plus important sur les plans de l'isolement social et familial tout comme sur le plan du travail.

Il importe de noter que la désaffiliation sociale ne concerne pas que le sans-abrisme, qui est plutôt l'aboutissement extrême de ce processus, mais aussi toute une série de situations fragilisées dont la caractérisation peut être multiple, notamment sur le plan du travail : travailleurs pauvres, travailleurs flexibles, travailleurs dont l'attachement au droit du travail est faible, voire nul (ex. : les travailleurs de plateformes telles que Deliveroo), etc. Les différentes analyses de Paugam montrent aussi, au travers du processus de disqualification sociale, quel est le degré entretenu de relation avec l'emploi, d'une part, les relations sociales et familiales, d'autre part (voir notamment : Paugam, 2013).

Alors que de nombreux auteurs ont évoqué le sans-abrisme au prisme de la notion d'exclusion (voir par exemple : Declerck, 2001) d'autres (Lelubre, 2014) ont au contraire mis en exergue le processus de désaffiliation qui caractérise ces situations, rompant avec une image stoïque et figée de la situation de sans-abrisme, coupée de tout lien social pour les formes les plus sévères. L'usage du terme « désaffiliation » ne doit pas pour autant être envisagé comme la « désocialisation » de ces personnes, soit une rupture totale de lien avec les autres. Ainsi, même face à de nombreuses ruptures familiales et sociales, face à un isolement social qui semble manifeste, les personnes sans-abris les plus « désaffiliés » (par exemple ceux refusant l'hébergement dans les services sociaux voire toute l'aide proposée) maintiennent des liens et des interactions sociales plus ou moins intensives avec l'extérieur (pairs de la rue, commerçants, passants, travailleurs sociaux...). Comme le souligne Gardella :

« Il me paraît extrêmement important de ne plus réduire les sans-abris à des êtres en rupture, désocialisés ou isolés, parce que cette représentation les rend étranges et entrave la compréhension de leur vie réelle. Je dirais même qu'elle participe de leur stigmatisation, de leur « altérisation » » (Gardella, 2019<sup>66</sup>).

Julien Damon abonde dans le même sens en considérant que les personnes sans-abris ne peuvent être réduites à des êtres complètement désaffiliés ou désocialisés :

« L'acteur social SDF entretient des liens sociaux relâchés, mais il ne peut valablement être considéré définitivement comme « hors-social », en situation de « mort sociale ». Plus précisément, son lien de filiation peut être rompu : il n'a plus de contact avec ses ascendants et éventuels descendants. Son lien d'intégration, c'est-à-dire sa socialisation

---

<sup>66</sup> Les propos d'Edouard Gardella ici mobilisés dans les trois extraits proviennent d'une interview et ne peuvent dès lors faire mention d'une numérotation de page ; la référence est présente en bibliographie.

dans des groupes, peut s'être radicalement modifié, mais il n'y a pas pour autant absence de toute forme d'intégration. Son lien de citoyenneté, c'est-à-dire son appartenance à une communauté d'individus disposant de droits, peut s'être affaibli, mais ce n'est pas systématiquement le cas : des SDF ont bien tous leurs droits civils et sociaux. Ce qui importe c'est que, sans grandes possessions privées, généralement sans activité rémunérée dans la stabilité, avec des droits qu'ils peuvent ou non faire valoir, il leur est difficile de s'identifier et d'exister positivement. De fait, les SDF, qu'on ne peut valablement fixer dans une catégorie définitive de « désaffiliés » ou de « désocialisés », disposent de supports très réduits pour ce qui relève des diverses propriétés permettant l'autonomie individuelle » (Damon, 2003, p. 62)

En ce qui concerne les relations des personnes sans-abris, il est également utile de les envisager dans leur appartenance à des groupes :

« Il s'agit de considérer à sa juste mesure l'intégration des personnes dans des groupes. Il faut entendre ici la notion de groupe non pas comme un ensemble de règles institutionnalisées (comme une famille ou une profession), mais comme un ensemble de relations réglées, auxquelles les personnes développent un certain attachement, et qui contribuent à les faire exister telles qu'elles sont. Il faut avoir à l'esprit une métaphore écologique pour comprendre : comme tout un chacun, les sans-abris vivent dans un milieu auquel ils sont attachés et qui les fait exister » (Gardella, 2019).

Ces relations sont également très importantes à interroger dans le cadre de la persistance de la situation du sans-abrisme et de l'occupation de l'espace public, mais également dans le recours aux aides proposées et/ou existantes, notamment en matière d'hébergement :

« Il faut donc considérer que changer de milieu, où on a acquis des habitudes et où on habite, est toujours problématique. Ainsi peut-on comprendre comment un individu sans abri en vient à durablement s'installer dans tel ou tel espace public, et à refuser d'aller en hébergement d'urgence. En effet, l'espace où il vit prend sens comme lieu habité à partir des échanges qui s'y déroulent et dans lesquels il est pris : des salutations réciproques avec des passants et des habitants du quartier, des dons et des contre-dons avec d'autres sans-abris, des conversations avec des habitants, des commerçants ou des professionnels de l'intervention sociale ; des relations amoureuses parfois aussi. Ces relations sont fondamentales pour comprendre les usages de l'espace public. On vit dans la rue, on n'y fait pas que survivre ou défendre ses droits. Sinon le fait que ces

individus n'ailent pas en hébergement d'urgence reste incompréhensible. Ces relations sont des ressources pour la survie, mais pas seulement : elles sont des conditions de possibilité pour vivre socialement, comme pour tout un chacun. (Gardella, 2019).

À partir de ces éléments, on perçoit donc comment la question de l'affiliation sociale des personnes sans-abris peut constituer une dimension importante dans la compréhension du phénomène, qu'il s'agisse de traiter du processus de capacitation en rue ou de mieux concevoir les pratiques d'intervenants qui agissent dans la trajectoire de sortie de celle-ci. Couplée aux questions de trajectoire et de phase, de disposition de capitaux divers, l'affiliation sociale fait partie intégrante des questions de recherche d'une meilleure appréhension du processus de sans-abrisme. Ce sont notamment ces éléments qui seront traités dans ce chapitre relatif à la capacitation des personnes sans-abris et qui devront être lu à la lumière de ces recherches sociologiques autour des trajectoires de sans-abrisme.

#### **IV. HÉTÉROGÉNÉITÉ DES TRAITEMENTS DU PHÉNOMÈNE DE SANS-ABRISME ET PRÉCISION DU PUBLIC CIBLE VISÉ PAR CETTE RECHERCHE**

Comme nous avons pu le voir, les définitions « légales », « sectorielles » ou « sociologiques » réunissent des points communs, mais diffèrent également entre elles. Il y a bien sûr une hétérogénéité légitime à ces traitements puisqu'ils n'ont pas nécessairement les mêmes finalités et objectifs. On peut comprendre qu'un traitement « légal » cherche à identifier un public cible, notamment en vue d'une potentielle éligibilité à une prestation quelconque. Dans la vision sectorielle, il peut s'agir d'une vision traduisant la nécessité de ne pas se focaliser sur un public cible en particulier, au risque, de ne pas appréhender un phénomène plus large qui peut aboutir aux formes les plus extrêmes. Enfin, dans une visée sociologique, il peut s'agir davantage d'analyser les trajectoires et leurs composantes propres en vue de mieux comprendre un processus donné. Si l'hétérogénéité des traitements prévaut et peut donc s'avérer en quelque sorte légitime, il n'en demeure pas moins que, combinés, ils permettent d'appréhender le phénomène à la fois en fonction des visions respectives des acteurs intervenant dans le forum du sans-abrisme, mais aussi d'envisager ces visions et caractéristiques dans une perspective de connaissances cumulatives. On peut en tout cas retenir que : la question de l'absence de logement est importante, mais insuffisante pour comprendre une trajectoire mouvante, au prisme avec différentes interactions, sociales, mais aussi institutionnelles, et que cette absence de logement se décline de différentes manières, en ce compris lorsqu'il s'agit d'instabilité résidentielle liée des questions d'insalubrité, de surpeuplement ou encore de « non-conventionnalité ».



Au-delà de ces éléments, il convient désormais de préciser le public cible qui fait l'objet de cette recherche. Celui-ci est d'abord défini par le dispositif Housing First, notamment le dispositif namurois<sup>67</sup>, qui concerne des personnes sans-abris chroniques, c.-à-d. dont la durée cumulée passée en rue est supérieure à 2 ans, et qui cumulent divers troubles, notamment en termes psychiatriques et d'addiction (impliquant en corollaire d'autres troubles tels que des problèmes de santé physique, des situations administratives complexes, des ennuis judiciaires...). Destiné aux personnes les plus fragilisées, HF concentre donc son offre sur les personnes qui n'accèdent que très peu aux solutions conventionnelles d'aide aux personnes sans-abris.

Cette définition du public par le dispositif doit donc être articulée avec les propos précédents. Le public cible de cette recherche correspond aux définitions légales, puisque sans logement et ce, selon tous les cas de figure explicités.

Il correspond en outre majoritairement aux catégories ETHOS 1 (vivant en rue) et 2 (en hébergement d'urgence). Notons qu'il est arrivé qu'une personne provienne directement d'un hôpital psychiatrique (ETHOS 6) dans lequel elle séjournait depuis plusieurs mois, séjour qui avait été précédé par des épisodes successifs de vie en rue et d'hospitalisations diverses. Il faut aussi préciser que les situations « résidentielles » sont extrêmement mouvantes puisqu'une personne peut résider la plupart du temps en rue, dormir de temps à autre à l'abri de nuit, être hébergée ponctuellement chez des tiers et faire parallèlement des séjours réguliers dans des institutions médicales ou encore pénales ; en ce sens, l'analyse du profil d'un candidat HF nécessite de prendre en considération tous ces éléments et pas seulement la situation résidentielle à un jour j.

Enfin, le public visé par la présente recherche correspond généralement aux phases avancées (« *sédentarisation* », Damon, 1996 ; « *cloche* », Bresson, 1997 ; « *marginaux* », Thelen, 2006 ; « *installation* », De Gaulejac, 2006) des trajectoires sociologiques préalablement décrites. Cet élément est particulièrement important à prendre en considération, notamment dans les interactions avec les systèmes d'aide existants qui sont parfois très faibles et ce, pour des raisons multiples (offre desdits services, conditionnalité des services proposés, réticences fortes du public...).

En conclusion, les éléments qui suivent et traitent de la capacitation du public sans-abri tenteront, autant que faire se peut, de s'articuler autour du public cible visé par cette recherche. Pour ce faire, des données transversales diverses, qualitatives et quantitatives, bien que disparates et morcelées, seront

---

<sup>67</sup> Globalement, si le public cible est relativement homogène entre les dispositifs HF existants, il n'en demeure pas moins que certains dérogent parfois à certaines caractéristiques, comme la durée effective de durée de rue. Tenant compte que cette recherche s'inscrit dans un dispositif donné, nous reprenons ici les conditions d'entrée lorsque nous étions présents au sein de celui-ci.

mobilisées pour mieux appréhender la situation des personnes sans-abris et, lorsque ce sera possible, la situation spécifique du public visé par cette recherche.

## SANS-ABRISME ET EXCLUSION DU LOGEMENT : CARACTÉRISATIONS INDIVIDUELLES DU PHÉNOMÈNE

Avant de pouvoir établir un état des lieux de la situation de capacitation des personnes sans-abris, il convient de dégager et de décrire leur situation, à travers l'analyse de la littérature et de données complémentaires, sur les 5 domaines étudiés dans le cadre de cette recherche. En effet, il n'est pas possible de comprendre la (non)capacitation de ces personnes si leurs conditions de vie ne sont pas décrites. Pour ce faire, nous reprendrons les 5 domaines propres à la capacitation de ce public cible et illustrerons les traits communs de ces situations spécifiques.

Il nous faut dès à présent bien insister sur le caractère non exhaustif et disparate des données mobilisées, mais aussi sur la transversalité de celles-ci. Comme nous l'avons décrit préalablement, le sans-abrisme est un phénomène hétérogène qui comprend des populations variées aux statuts tout aussi divers, ce qui complexifie l'accumulation de données précises liées à cette hétérogénéité et sa mobilisation dans l'analyse, d'autant plus lorsque la production de connaissances en la matière est très inégale et morcelée selon les interlocuteurs et disciplines. Néanmoins, la focalisation de cette recherche sur un groupe spécifique de personnes sans-abris (personnes sans-abris chroniques avec troubles de santé mentale et/ou d'addiction) devrait pouvoir apporter des traits caractéristiques davantage homogénéisés, à tout le moins dans les exclusions diverses qu'il rencontre. Ce faisant, nous mobiliserons des données plus globales, concernant l'ensemble de la population sans-abri et en situation d'exclusion du logement en général tout en mobilisant des données propres au public cible spécifique de cette recherche (par exemple, les données de profil issues de l'expérimentation Housing First Belgium ou encore l'abondante littérature en sciences humaines et sociales sur ce public cible le plus avancé dans l'exclusion du logement). Ainsi, même si les données mobilisées traitent de phénomènes de (dé)capacitation pour des publics plus larges que les personnes sans-abris, de surcroît chroniques et fragiles, ces données n'en demeurent pas moins pertinentes pour comprendre comment elles traduisent très certainement des phénomènes de « sur-privation » pour le public visé par cette recherche.

### **I. LA SITUATION EN TERMES DE DROITS SOCIAUX DES PERSONNES SANS-ABRI**

L'usage du terme « droits sociaux » peut renvoyer à des réalités différentes tant la notion est polysémique (Roman, 2012). Dans cette polysémie des termes, les droits sociaux renvoient notamment

aux dispositions législatives relatives aux droits de l'aide et de la sécurité sociale, c'est-à-dire le « droit à des prestations sociales ». Ainsi, les droits sociaux :

« Ne supposent pas une relation de travail et (...) ont pour sujet passif non pas un employeur, mais l'État ou une autre autorité publique (...) Ces droits sont ceux qui concernent le bien-être des membres de la société, c'est-à-dire qui visent à assurer des conditions de vie conformes à la dignité humaine : droit au travail, à l'éducation, à la santé, à la sécurité sociale, au logement, à la protection de l'environnement, à la protection de groupes spéciaux tels la famille, les enfants et adolescents, les immigrés, les handicapés, les personnes âgées » (Alipantris, 2006 cité par Roman, 2012).

Dans le cadre qui nous réunit, et tenant compte que certaines dimensions propres aux droits sociaux seront analysées à part entière (logement, santé, justice...), nous nous en tiendrons aux prestations sociales et financières à destination du public sans-abri et celles, plus larges, mais également accessibles à cette population cible. Sur cette base, et tenant compte des données très parcellaires dont nous disposons, seront concernés : la situation de revenus des personnes sans-abri, la couverture santé et l'adresse de référence<sup>68</sup>.

## 1. LA SITUATION EN MATIÈRE DE REVENUS DES PERSONNES SANS-ABRI

Afin de mieux appréhender les revenus des personnes sans-abris, voici les informations relatives concernant les personnes qui ont bénéficié de l'hébergement d'urgence en 2020 en Wallonie<sup>69</sup> (Iweps, 2022).

Tableau 1 : Répartition des revenus des utilisateurs des abris de nuit wallons – 2020

Aucune ressource financière	49.2%
Revenu d'intégration sociale (RIS) ou une autre aide sociale	23.6%
Indemnités de mutuelle (ou maladie-invalidité)	9.8%
Allocations de chômage	6%
Allocations aux personnes handicapées	3.8%
Pension	2.7%
Revenus professionnels	4%
Autres types de revenus	0.9%

<sup>68</sup> Les données concernent la prime d'installation (unique) que peut recevoir une personne sans-abri lorsqu'elle (ré)intègre, sont également disponibles ; en 2019 10.689 personnes ont bénéficié d'une telle prime. S'il s'agit bien d'un droit social, il nous intéresse cependant moins ici puisqu'il est « conditionné » à l'accès à un logement.

<sup>69</sup> Iweps, 2022, Hébergement d'urgence réalisé par les services partenaires des Relais sociaux, <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/hebergement-durgence-caracteristiques-beneficiaires/>

Comme ces données l'indiquent :

- La proportion la plus importante parmi ces utilisateurs concerne les personnes qui ne disposent d'aucune ressource financière, soit près de la moitié
- Viennent ensuite les personnes qui disposent d'un revenu d'intégration <sup>70</sup>
- Puis les personnes en situation de maladie-invalidité
- Les autres ressources se partagent les quelques 16% restants.

Ces chiffres indiquent une forte précarité financière puisqu'un utilisateur sur deux des abris de nuit wallons ne dispose d'aucune ressource. Notons également qu'avec plus d'un utilisateur sur 5 qui bénéficie du régime assistanciel de revenu, cette précarité financière est loin d'être réglée malgré un revenu de subsistance. Ceci est d'autant plus vrai que la plupart des prestations sociales belges sont en deçà du seuil de pauvreté monétaire fixé à 60% du revenu médian (voir par exemple le baromètre social publié par l'Observatoire de la santé et du social Bruxelles, 2020).

Sur le territoire namurois plus restreint, le RSUN a produit un rapport sur la situation du non-recours (Relais Social Urbain Namurois, 2018) aux droits concernant le public sans-abri ou en situation d'exclusion plus ou moins prononcée du logement. Ce rapport met en exergue que/qu' :

- Parmi les 4.513 personnes pour lesquelles une fiche profil a été remplie, 20% d'entre elles ne bénéficiaient d'aucune ressource financière (soit 882 personnes). Dans ce total de personnes, il convient de signaler que l'information sur les ressources dont elles disposent n'est pas connue pour 21% du total, soit 949 personnes (ce qui peut laisser présager une proportion plus forte de personnes sans aucune ressource financière). Enfin, notons que le revenu le plus représenté est le revenu d'intégration avec 28% du total des répondants, soit 1.264 personnes
- Plus le service est bas seuil (étant entendu où les conditions d'accès sont très limitées, voire inexistantes), au plus le nombre de personnes sans ressources est important. Au sein de l'abri de nuit, par exemple, 42% des personnes signifient ne disposer d'aucune ressource contre seulement 4% au niveau du service « logement » du CPAS de Namur
- Plus la situation de logement est précaire, plus le nombre de personnes sans ressources est important : ainsi 66% des personnes qui n'ont aucune ressource financière vivent en hébergement d'urgence ou en rue contre 0% en maison d'accueil.

---

<sup>70</sup> Au sein des projets HF wallons, en 2020, plus de 54% des locataires disposaient du revenu d'intégration. Viennent ensuite les allocations de mutuelle/d'invalidité (15%) et puis les allocations pour personnes handicapées (12%). Ces trois revenus représentent donc 81% du total des revenus des locataires HF (n=161).

L'absence de ressource est cumulative avec l'absence d'une couverture santé : 20% du total des répondants affirme ne pas disposer d'une couverture santé alors que 70% des personnes sans ressources n'ont pas de couverture santé

Ces données sont relativement similaires aux données les plus récentes dont on dispose puisqu'un dénombrement des personnes sans-abris et sans chez-soi à Namur daté de 2021 permet d'avoir une image précise du profil de ces personnes<sup>71</sup>. Ce rapport met notamment en évidence que 71% des personnes dénombrées bénéficient d'un revenu de remplacement et que 18% n'ont pas de revenus (Wagener et al., 2022, pp. 41-42).

Enfin, concernant les personnes ayant participé à l'expérimentation HFB<sup>72</sup>, seuls 2% des personnes ayant intégré le groupe-contrôle HFB ne disposent d'aucune ressource financière contre 22% dans le groupe-contrôle sans-abri. 42% des personnes « HFB » ont un revenu d'intégration contre 35% des personnes « restant sans-abri » (Housing First Belgium, 2016).

## 2. LA COUVERTURE SANTÉ

La couverture santé est capitale pour ce public qui est en sujet, notamment de par sa situation d'errance, à une prévalence de maladies physiques et psychiatriques. Nous ne disposons malheureusement que de données très éparses en la matière.

Durant le plan hivernal bruxellois 2012/2013, Médecins du Monde (2014) a relevé, parmi les 1.222 patients soignés, que 50% d'entre eux ne disposaient d'aucune couverture médicale. Aussi, 30% de ces patients déclaraient fréquenter un médecin généraliste contre 94,5% de la population belge en général. En France en 2015, l'Institut de Veille Sanitaire français relevait que 25% des personnes sans-abri ne disposait d'aucune protection complémentaire de santé (Moisy, 2015). Toujours en France, en 2007, 23% des patients reçus en consultation par Médecins du Monde - soit 4133 personnes - ne disposaient pas de logement fixe et 80% d'entre eux n'avaient pas de couverture maladie (alors que seuls 8,3%

---

<sup>71</sup> Le dénombrement namurois concerne 874 personnes différentes qui ont fait l'objet d'une analyse en termes de caractéristiques de profil (situation résidentielle, genre, revenus, parcours antérieur, santé...). Pour davantage d'informations concernant cette opération particulière et, plus largement, sur les dénombrements opérés sous l'égide de la Fondation Roi Baudouin, voir : Wagener et al., 2021.

<sup>72</sup> L'expérimentation Housing First Belgium a été initiée en 2013 par un consortium réunissant des acteurs publics et privés, sous la supervision du SPP-Intégration sociale grâce au soutien de la Secrétaire d'État en charge de la Lutte contre la Pauvreté et des fonds de la Loterie Nationale. Initialement, l'expérimentation se déroulait au sein des 5 plus grandes Villes belges et visait l'expérimentation des pratiques HF en comparaison avec deux autres groupes contrôle : un groupe qui restait en rue et bénéficiait de la prise en charge habituelle et un groupe contrôle logé qui accédait au logement (ou y était déjà depuis peu) sans support d'accompagnement HF. Les caractéristiques des groupes HF et « prise en charge habituelle » étaient similaires et concernaient un public de sans-abris chroniques avec un cumul de troubles, notamment en matière de santé mentale et/ou d'addictions. Le troisième groupe était quant à lui constitué de personnes avec un profil moins complexe. Ces trois groupes ont fait l'objet d'un suivi longitudinal durant trois ans par une équipe de chercheurs indépendants, permettant d'obtenir des données consolidées comparatives pour 24 mois afin de tirer des enseignements sur l'expérimentation, principalement afin de voir s'il était pertinent de développer le dispositif HF en Belgique et comment. Les données issues dans cette recherche doctorale, pour la plupart, proviennent des données de profil récoltées à l'entrée dans le dispositif et n'ont pas été publiées. Il n'est dès lors pas possible de référencer un document.

d'entre eux n'avaient théoriquement droit à aucune couverture au vu de leur situation ; Girard et al., 2010).

Dans l'expérimentation HFB, 18% des personnes du groupe HF ne disposaient pas de couverture santé tandis qu'ils étaient 31% au sein du groupe contrôle « sans-abri »<sup>73</sup> (Housing First Belgium, 2016).

Globalement, on peut donc attester d'une faible couverture en la matière, en comparaison avec la population générale et alors que le public sans-abri est susceptible de rencontrer davantage de problèmes (majeurs) de santé comme nous le verrons ultérieurement.

### **3. L'ADRESSE DE RÉFÉRENCE**

En Belgique, lorsqu'une personne ne peut disposer d'une adresse personnelle fixe, elle a la possibilité de renseigner une adresse autre (chez un tiers ou auprès d'un CPAS par exemple) de sorte à pouvoir répondre aux conditions exigées en matière de domicile pour certaines prestations sociales (un revenu de remplacement par exemple). En 2019, 10.352 personnes ont été répertoriées comme ayant une adresse de référence auprès d'un CPAS. S'il est possible d'identifier combien de personnes y ont recours, il est cependant impossible d'identifier le nombre d'ayants-droits (soit toutes les personnes n'ayant plus de domicile et répondant aux conditions d'octroi<sup>74</sup>) et les utilisateurs effectifs (et donc d'identifier le différentiel entre ceux qui y ont droit et ceux qui y recourent effectivement).

Parmi les personnes dénombrées à Namur en 2021, 58% des 874 personnes dénombrées n'ont pas d'adresse de référence (Wagener et al., 2022), ce qui est conséquent au regard des droits dérivés qui découlent de l'obtention de ladite adresse.

Pour autant, les données HFB viennent éclairer la réalité propre du public de cette recherche sur cette question puisque 93% des personnes intégrant HF indiquent avoir une adresse de référence tandis que seulement 63% des personnes du « groupe contrôle sans-abri » en disposent. Si l'on couple cette donnée à celle de l'absence de ressources pour les personnes sans-abris (Cf supra - section relative aux droits sociaux), singulièrement celle qui vivent la forme la plus sévère d'exclusion du logement, on comprend qu'une part non négligeable des personnes sans-abris n'ont pas d'adresse de référence ni de revenus, la première étant une condition d'accès pour les seconds (Housing First Belgium, 2016).

---

<sup>73</sup> Il faut préciser que cette différence s'explique par le fait que des démarches multiples sont menées par l'équipe HF avant l'entrée en logement, notamment la mise en place d'une couverture santé.

<sup>74</sup> Concernant l'inscription auprès d'un CPAS, cas de figure dominant pour la population sans-abri, il faut réunir trois conditions : 1) être sans-abri, ce qui implique de pouvoir prouver cette situation, notamment en fournissant des attestations d'institutions locales (centres d'hébergement d'urgence...); 2) ne pas être inscrit au registre de la population (c'est-à-dire être radié des registres de la population); 3) introduire une demande auprès du CPAS.

## **II. LA SITUATION DE LOGEMENT DES PERSONNES SANS-ABRIS**

S'il est clair que le public concerné par cette recherche vit l'exclusion la plus sévère du logement (en rue ou en hébergement d'urgence), il n'en demeure pas moins utile de contextualiser cette question en interrogeant quelles sont les différentes situations de logement qui se donnent à voir au sein de la population « sans-abri/exclue du logement » plus générale.

### **1. STATISTIQUES BELGES RELATIVES À LA SITUATION DE LOGEMENT DES PERSONNES SANS-ABRI ET ASSIMILÉES**

En Belgique, il n'existe pas de données exhaustives sur le phénomène de sans-abrisme et d'exclusion au logement permettant d'identifier, d'une part, le nombre de personnes concernées, d'autre part, le profil et la situation spécifique d'exclusion rencontrée par celles-ci (par exemple, sur le plan de la situation résidentielle à travers la typologie ETHOS ; Cf supra – section relative aux définitions sectorielles). Cette absence de données n'est pas spécifique à la Belgique, même si le découpage institutionnel et administratif ne facilite guère cette objectivation<sup>75</sup>.

Sur le territoire belge, en 2019, le SPP Intégration sociale a relevé 8.281 personnes pour lesquelles le CPAS concerné a obtenu un remboursement intégral du Revenu d'Intégration<sup>76</sup> dans le cadre d'une sortie de situation de sans-abrisme. La même année, 10.352 personnes ont été répertoriées en adresse de référence<sup>77</sup> auprès d'un CPAS (ce chiffre ne représente donc pas l'ensemble de personnes ayant eu recours à cette inscription administrative puisque seules les inscriptions auprès d'un CPAS sont ici répertoriées).

En Wallonie, c'est l'Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique (IWEPS) qui centralise et organise la récolte de données, au départ des 7 Relais Sociaux Urbains. En 2019<sup>78</sup> (IWEPS, 2021), 5.675 personnes différentes ont transité par les abris de nuits wallons. L'IWEPS dispose de données relatives à la situation d'hébergement pour 3.635 d'entre elles. Parmi celles-ci, 1.793 personnes (49%) « résident » en rue ou en hébergement d'urgence (ETHOS 1&2) la semaine précédant leur arrivée dans l'abri de nuit concerné.

---

<sup>75</sup> Pour davantage de détails en ce qui concerne les enjeux belges, voir par exemple : Demaerschalk et al., 2018.

<sup>76</sup> Ce remboursement intégral du montant du revenu d'intégration en faveur du CPAS local provenant de l'Autorité fédérale intervient durant deux années lorsqu'une personne qui était sans-abri accède à un logement. Ce faisant, cet indicateur ne permet pas d'identifier le nombre de personnes sans-abri, mais bien le nombre de personnes ex-sans abri qui bénéficient d'un revenu de remplacement provenant de l'assistance sociale et qui réintègrent un logement.

<sup>77</sup> En Belgique, lorsqu'une personne ne peut disposer d'une adresse personnelle fixe, elle a la possibilité de renseigner une adresse autre (chez un tiers ou auprès d'un CPAS par exemple) de sorte à pouvoir répondre aux conditions exigées en matière de domicile pour certaines prestations sociales (un revenu de remplacement par exemple).

<sup>78</sup> Nous avons privilégié l'usage des données 2019, plutôt que 2020, en raison des difficultés occasionnées par la crise sanitaire COVID-19 qui a eu un impact significatif sur la fréquentation (à la baisse) de certains services, notamment d'hébergement d'urgence.

En Région de Bruxelles-Capitale, c'est Bruss'Help qui organise le dénombrement des personnes mal-logées et sans-abris. En 2020, l'organisme a recensé 1.466 personnes (28%) qui étaient considérées comme « sans-abri en rue », c'est-à-dire qui vivaient principalement dans l'espace public (719) ou en hébergement d'urgence (808). Au total, le recensement a identifié 5.313 personnes sans-abri, sans chez-soi (Bruss'Help, 2021).

En Flandre, des chercheurs ont dénombré, durant l'hiver 2014, 711 adultes dans des hébergements d'urgence d'hiver. 3019 adultes étaient également répartis dans les différents centres d'aides pour sans-abris (CAW et maisons d'accueil).

Depuis quelques années, à l'initiative de la Fondation Roi Baudouin et en collaboration avec des chercheurs universitaires de l'UCLouvain CIRTES et LUCAS LU Leuven, des dénombrements ont été réalisés dans 8 villes belges, et ce, sur deux années (4 villes / an dont respectivement deux en Flandre et deux en Wallonie). Ces dénombrements ont l'avantage de représenter une image « *point in time* » du sans-abrisme et de l'absence de chez soi, sans doublons (contrairement aux données des relais sociaux par exemple<sup>79</sup>). Tenant compte du nombre de villes dénombrées, et de l'absence d'intérêt de cumuler ces villes (notamment en raison du fait que, même cumulées, elles ne pourront correspondre à une entité géographique donnée), seules les données provenant du dénombrement namurois seront ici traitées (et dans les sections ad hoc). Ainsi, en 2021, 874 adultes ont été dénombrés. Parmi ceux-ci, 86 vivaient dans l'espace public et 44 étaient en hébergement d'urgence. Ces deux catégories cumulées représentent 15% du total des personnes dénombrées.

À travers ces chiffres partiels et non comparables, on note une proportion aléatoire de personnes qui vivent l'exclusion du logement la plus sévère (en rue ou en hébergement d'urgence), soit le public cible qui nous intéresse dans le cadre de cette recherche. En effet, lorsque les chiffres proviennent de dénombrements, ce qui implique aussi d'intégrer les personnes vivant chez des tiers/en famille ou encore les centres d'hébergement moyen terme, on note une proportion minoritaire de ces personnes tandis que les chiffres globaux wallons tendent à montrer une quasi-dominance de ces personnes (probablement en raison des doublons, mais aussi du fait que ce sont les services financés par les relais sociaux qui récoltent les données).

Notons cependant que cette « situation résidentielle », au-delà du fait qu'elle implique une absence totale de logement et ce qui l'accompagne en termes de difficultés (cf. développements dans la section suivante relative à la trajectoire sous le prisme du logement), impacte négativement la trajectoire de sortie de rue. Julien Damon (2002) a ainsi montré comment le processus en rue était constitué

---

<sup>79</sup> Ces données étant récoltées par plusieurs services différentes et additionnées entre elles, des doublons importants peuvent apparaître puisqu'une même personne est susceptible de fréquenter plusieurs services.



d'innombrables dispositifs spécifiques et d'étapes, à l'instar d'un jeu de l'oie, ce qui conduit les plus fragiles, les plus abîmés, à rester davantage en rue avec des risques accrus de s'y chroniciser, ceux ayant les dispositions et compétences les plus avancées recevant davantage d'aide des services (ce que l'on dénomme plus couramment « l'effet Mathieu »).

## 2. LA TRAJECTOIRE RÉSIDENIELLE DES PERSONNES SANS-ABRIS

Les chiffres qui viennent d'être présentés ne permettent d'appréhender qu'une image statique du phénomène de sans-abrisme. En effet, comme nous l'expliquions précédemment, il existe une mouvance résidentielle dans le parcours d'exclusion au logement et c'est dans cette optique, notamment, que la typologie ETHOS a été imaginée afin d'appréhender le cycle d'exclusion au logement plutôt qu'une image statique et figée.

Marjorie Lelubre (2014) a étudié les dispositifs d'accompagnement au logement de personnes (ex)sans-abris en Wallonie. À ce titre, elle identifie des similitudes dans les trajectoires/carières résidentielles des personnes dont les statuts se structurent autour de 4 formes principales : 1) La rue et les structures d'hébergement d'urgence ; 2) Les structures d'hébergement de longue durée et les institutions ; 3) Le logement inadapté et/ou insalubre ; 4) Le logement chez des tiers. Chacune de ces formes se structure autour de 4 dimensions fondamentales :

- Le sentiment de sécurité qui dépend du temps d'hébergement (allant de la nuitée à plusieurs années) et des bases légales encadrant celui-ci (le contrat de bail étant la sécurité maximale).
- La possibilité de se projeter dans l'avenir ce qui implique de connaître à l'avance la durée d'hébergement et le degré de stabilité qu'elle procure.
- L'intensité dans la prise en charge par les travailleurs sociaux qui dépend en fonction du statut résidentiel de la personne, notamment entre le circuit institutionnel et le circuit informel chez des tiers. Au plus la durée d'hébergement est longue et institutionnalisée, au plus la prise en charge et l'aide reçue sont vastes et intensives.
- La possibilité de disposer d'un espace privé ce qui implique de disposer d'un endroit qui n'est pas qu'une couverture matérielle physique mais aussi un lieu d'intimité et de repos.

**Tableau 2 : Statut résidentiel et trajectoire des personnes sans-abris**

	Sentiment de sécurité	Projection dans l'avenir	Prise en charge	Espace privatif
Statut n°1 Rue/structure d'héb. d'urgence	-	-	+	-
Statut n°2 Structure d'héb. LD/Institutions	++	+	++	+
Statut n°3 Log. Insalubre et/ou inadapté	+/-	+/-	-	++
Statut n°4 Log. Chez des tiers	+/-	+/-	-	+/-

Comme le tableau de l'auteure l'indique, chaque statut résidentiel entraîne des formes plus ou moins importantes de sécurité, projection dans l'avenir, intimité personnelle et support d'aide institutionnel. Si l'on s'attarde sur le statut n°1 (rue et/ou hébergement d'urgence), on voit qu'il s'agit du statut le plus impactant sur les dimensions de sécurité, de projection dans l'avenir et de disposition d'un espace privatif, avec des effets probables sur les perspectives de sortir de ce circuit. On retrouve ainsi la situation de « fractionnement social » observée par Edouard Gardella et qui :

« Caractérise une expérience dominée dans l'accès à un habitat stable et un tant soit peu appropriable, dont le cœur peut se décrire comme une série de désynchronisations en termes de durées, de rythmes et de tempos d'habitat, produisant elles-mêmes un désajustement des projections dans l'avenir » (...) « Le fractionnement social prend ainsi la forme idéale-typique suivante : un turnover intense qui impose un rythme discontinu et un tempo élevé d'habitat à des individus qui en viennent à ne plus pouvoir se projeter dans l'avenir. Les personnes sans-abri expérimentent non pas un « provisoire qui dure », mais un temporaire qui se répète, et dont la fréquence élevée de répétition est épuisante. Dans cet idéal-type, le fractionnement institué produit des individus fractionnés. La durée de séjour en hébergement d'urgence suit donc la mesure des activités de l'institution, bien plus que l'évolution des besoins singuliers des individus » (Gardella, 2016, p. 253).

Ce faisant, nous pouvons en conclure à ce stade que le public mobilisé dans cette recherche est le public qui vit l'exclusion la plus sévère du logement, et en subit les conséquences les plus manifestes en ce qui concerne la projection dans le temps, ce qui pourrait d'ailleurs s'apparenter à une incapacitation en soi : se projeter dans l'avenir, tant en termes de projets que de sécurité d'existence. Ceci peut d'ailleurs s'articuler avec 2 des 10 capacités de Martha Nussbaum :

- Les émotions. Être capable d'attachement aux choses et aux gens, de vivre nos sentiments. Ne pas voir son développement émotionnel perturbé par la peur ou l'anxiété. Être capable de vivre en société avec d'autres.
- Le contrôle de son environnement. A) Politique. Être apte à participer aux choix politiques qui s'imposent à nous (droit à la participation politique). B) Matériel. Être capable de conserver sa propriété et d'en faire ce que l'on veut. Au travail, travailler comme un être humain, reconnaître les autres travailleurs et être reconnu d'eux.

### **3. LA SITUATION DE LOGEMENT DES LOCATAIRES HF**

Concernant le groupe-cible étudié, soit les locataires Housing First, on peut également mobiliser les données de l'expérimentation « Housing First Belgium ».

Celles-ci nous apprennent que, en moyenne, les participants à l'expérimentation et inscrits dans le groupe contrôle HF ont une durée cumulée d'année en rue de 5 années et 4 mois (n=114). Plus avant, les participants ont eu en moyenne 2 à 5 situations résidentielles différentes au cours de l'année écoulée précédant l'entrée dans le programme (n=117) parmi lesquelles la rue reste largement dominante (68%). Viennent ensuite l'hébergement d'urgence (43%), le logement précaire (37%) et, loin derrière, l'hébergement en maison d'accueil (24%), le logement insalubre (20%), l'hôpital psychiatrique (15%) ou encore la prison (8%) ... Si l'on s'en tient à la situation résidentielle une semaine avant l'entrée en logement HF (n=136), on note 28% de personnes qui dormaient à l'abri de nuit, 26% en rue, 24% en logement précaire/squat, 13% en maison d'accueil et 8% en institutions médicales (Housing First Belgium, 2016). Ces quelques chiffres mettent donc en exergue la mouvance régulière dans ces trajectoires résidentielles des locataires HF, avec une dominance très claire des situations les plus précaires, soit l'hébergement d'urgence et la rue avec ce que cela crée sur les 4 dimensions liées au statut résidentiel des personnes sans-abri (Cf supra – Tableau 2 de la page précédente).

### **III. LA SANTÉ DES PERSONNES SANS-ABRIS**

La population sans-abri est une population à risque, notamment sur le plan sanitaire. La rudesse des conditions de vie en rue, le manque d'hygiène, les contacts infectieux dans les centres d'hébergement, la violence verbale et physique, la faim et la soif, la marche continue, les addictions et autres conduites à risque impliquent une fragilisation des personnes qui connaissent un épisode, plus ou moins long, d'itinérance.

Les personnes sans-abri sont ainsi particulièrement touchées par les affections respiratoires, infectieuses, dermatologiques, dentaires ou encore traumatiques (Girard et al., 2010). S'il n'existe pas

d'affection spécifique à la situation d'itinérance (Moisy, 2015), il existe pourtant une plus grande prévalence de maladies cardiaques et respiratoires, de diabète, de maladies infectieuses telles que les hépatites et le VIH ou encore de prolifération abondante de maladies contagieuses (Hwang 1997, 2001, 2001). Ainsi, près de 40% des personnes interrogées par l'enquête Samenta<sup>80</sup> indiquent souffrir d'au moins une maladie chronique (Laporte, Chauvin, 2010)

Alors que ces éléments objectifs permettent d'indiquer une santé fragilisée auprès des personnes sans-domicile, l'état de santé « subjectif » de celles-ci, soit leur état de santé tel qu'elles le perçoivent, indique également une fragilisation importante. Ainsi, plus d'une personne sur dix considère son état de santé physique comme mauvais ou très mauvais, et près de 40% comme moyen. Sur le plan psychologique, près d'une personne sur cinq considère son état comme mauvais ou très mauvais, près de 40% comme moyen (Laporte, Chauvin, 2010).

Concomitamment, les personnes sans-abri rencontrent diverses problématiques en matière de santé mentale. Toujours concernant l'enquête Samenta<sup>81</sup>, spécifiquement dédiée à la recension des troubles psychiatriques au sein de la population sans-domicile, a permis d'identifier que : près d'un tiers des personnes interrogées (31,5%) souffrent d'un trouble psychiatrique sévère<sup>82</sup>, une personne sur cinq (21.1%) souffre de troubles de la personnalité<sup>83</sup>, 15% souffrent de troubles non sévères de l'humeur<sup>84</sup>. En outre, plus d'une personne sur cinq (21.8%) ayant participé à l'étude déclare avoir essayé au moins une fois de se suicider. Parmi les données récoltées dans cette étude, 28,6% de la population étudiée est en situation de dépendance ou de consommation régulière de substances psychoactives (alcool, médicaments détournés de leur usage et/ou drogues illicites).

Lors du dénombrement namurois de 2021, les problèmes de santé des personnes interrogées ont également pu être mis en exergue.

---

<sup>80</sup> Enquête importante réalisée par l'observatoire du Samusocial de Paris et l'Inserm en Île-de-France à propos des troubles psychiatriques et addictifs au sein de la population sans-domicile.

<sup>81</sup> Celle-ci reprend également un tableau comparatif de différentes études en matière de prévalence de troubles psychiatriques et d'addiction auprès du public (p. 28).

<sup>82</sup> Troubles psychotiques, troubles anxieux, troubles sévères de l'humeur.

<sup>83</sup> « Modalités de comportement profondément enracinées et durables consistant en des réactions inflexibles à des situations personnelles et sociales de nature très variée. Ils représentent des déviations extrêmes ou significatives des perceptions, des pensées, des sensations et particulièrement des relations avec autrui par rapport à celles d'un individu moyen d'une culture donnée » (Organisation Mondiale de la Santé, Chapitre V - Troubles mentaux et du comportement, <https://icd.who.int/browse10/2008/fr#/F60-F69>, 2008).

<sup>84</sup> Troubles dépressifs légers et moyens.

**Tableau 3. Problèmes de santé des personnes sans-abri et sans chez-soi à Namur - 2021**

	Fréquence en %
Pas de problème de santé	24.1%
Problèmes physiques à long terme	12.0%
Handicap physique	5.4%
(Suspicion de) handicap mental	7.8%
(Suspicion de) problèmes psychiques/psychiatriques	25.3%
(Suspicion d') addiction (alcool, drogue, autre)	26.8%
Autre problème de santé	3.0%
Inconnu	17.6%

Comme l'indique ce tableau, la plupart des personnes interrogées sont concernées par une problématique de santé (58%). Il faut noter que la situation résidentielle impacte négativement la situation de santé des personnes puisque 31.4% des personnes qui « résident » dans l'espace public ont des problèmes psychiatriques et 45.3% d'entre elles sont concernées par une addiction (Wagener et al., 2022).

Au sein de l'étude HFB, on constate des tendances encore plus marquées avec des proportions de personnes qui ont des problématiques de santé physique, mentale et d'assuétudes particulièrement importantes. Si la nature même du programme HFB et du groupe contrôle « prise en charge habituelle » impliquaient nécessairement de cumuler plusieurs problématiques pour intégrer le dispositif, le groupe contrôle « logé » (qui réunit à priori des personnes avec un temps de rue plus faible et dont la moitié provenaient de maisons d'accueil), quant à lui, démontre aussi des proportions significativement élevées de personnes ayant des problématiques dans ces domaines.

**Tableau 4. Etat de santé des participants à l'expérimentation HFB**

	HFB	GCSA	GCL
Santé physique	59% (N=130)	58% (N = 135)	52% (N = 81)
Santé mentale <sup>85</sup>	49% (N=125)	40% (N=133)	40% (N=83)
Assuétude	59% (N=130)	67% (N=133)	37% (N=83)
Double diagnostic (santé mentale et Handicap physique)	30% (N = 124)	28% (N = 130)	19% (N = 86)
	18% (N = 129)	14% (N = 135)	14% (N = 92)

<sup>85</sup> Avec un diagnostic établi, mais rapporté par le répondant lui-même.

Enfin, au-delà de ces éléments, l'expérience de la rue s'accompagne d'un taux de mortalité plus élevé. Ainsi, quel que soit la méthodologie employée et le territoire dans laquelle elle s'inscrit, les personnes itinérantes ont trois à onze fois plus de risque de décès que ce que rencontre la population en général, et « un âge moyen de décès de 30 à 35 ans inférieur à l'espérance de vie en générale » (Girard et al., 2010, p.3). Ainsi, alors que l'espérance de vie à la naissance en Belgique en 2019 est de 81,8 ans, l'âge moyen du décès d'une personne sans-abri se situe entre 41 ans et 54 ans (O'Connell, 2005).

Enfin, les personnes sans-abri sont sujettes à de nombreuses violences, tant verbales que physiques, ce qui vient accroître la situation sanitaire (très) précaire de ces personnes<sup>86</sup>.

#### **IV. L’AFFILIATION SOCIALE DES PERSONNES SANS-ABRIS**

À travers le travail d'analyse que nous menons dans cette recherche, la question de l'affiliation sociale nous semble importante à investiguer, tant dans la caractérisation du processus général de capacitation des personnes sans-abris que dans la caractérisation des pratiques HF. Elle demeure d'ailleurs un enjeu<sup>87</sup> important au sein des équipes HF<sup>88</sup> qui considèrent que, si le programme HF apporte de nombreuses améliorations à la situation des personnes sans-abris les plus abîmées, il subsiste néanmoins un challenge important, voire même une forme d'inaboutissement, pour atteindre le plein potentiel du « rétablissement » des personnes, tel que visé par le programme HF lui-même. L'affiliation sociale semble être également une préoccupation majeure des travailleurs actifs dans le traitement public du sans-abrisme. Ceux-ci indiquent ainsi que la question du lien social, de l'affiliation des personnes est capitale dans la relation d'aide et dans l'amorce d'un travail de réinsertion.

Ce faisant, nous recourrons ici à la notion d'affiliation sociale pour caractériser les processus sociaux dans lesquels les personnes sans-abri interagissent de façon régulière avec d'autres, que ces autres soient des familiers (parents, frères et sœurs, enfants...), ami.e.s, pairs de la rue, travailleurs sociaux... Il s'agira aussi de caractériser les processus à l'œuvre en matière d'occupation journalière, d'inscription dans des activités voire l'inscription dans une relation de travail.

Il convient cependant de préciser que, étant entendu que la plupart des personnes sans-abris sont déjà exclues du circuit du travail, de surcroît le public visé par cette recherche, nous évoquerons majoritairement la désaffiliation de ces personnes au prisme du manque d'accès aux services ainsi qu'au

---

<sup>86</sup>Voir par exemple les nombreux articles de presse en la matière : [https://www.rtbf.be/info/regions/bruxelles/detail\\_pres-d-un-sans-abri-sur-deux-de-bruxelles-a-deja-ete-battu-ou-attaque?id=10645504](https://www.rtbf.be/info/regions/bruxelles/detail_pres-d-un-sans-abri-sur-deux-de-bruxelles-a-deja-ete-battu-ou-attaque?id=10645504)

<sup>87</sup> Notons que l'enjeu peut être tout autant de se réaffilier à de nouvelles relations et activités lorsqu'elles sont fortement absentes, mais aussi lorsque des relations multiples sont présentes, mais impactent négativement la situation des personnes (nous reviendrons longuement sur cette question dans la description ethnographique du travail HF).

<sup>88</sup> Une expérimentation d'innovation sociale dans ce domaine (« processus d'affiliation sociale des locataires HF : développement de nouvelles méthodologies ») a d'ailleurs été menée auprès de 7 équipes HF belges, de 2020 à 2022.

prisme de la socialisation des personnes concernées même si, en fonction des niveaux de capacitation traités dans ce chapitre, nous aborderons aussi les questions relatives à l'emploi.

## 1. LES RELATIONS FAMILIALES DES PERSONNES SANS-ABRI

Il est difficile d'obtenir des informations précises concernant la situation relationnelle des personnes sans-abris, à l'instar de ce qui a déjà été relevé précédemment. Néanmoins, différentes données et études permettent d'objectiver quelque peu les choses.

Parmi les utilisateurs ayant recouru à l'hébergement d'urgence en 2019 (Iweps, 2021) en Wallonie (n=3.365), 83,35% d'entre eux étaient isolés sans enfants (n=2.809), 7,3% étaient isolés avec enfants (n=245), 5,3% étaient en couple sans enfants (n=179) et 2,6% étaient en couple avec enfants (n=86). La situation de ménage fait donc état d'une grande majorité de personnes vivant seules.

Dans le cadre de l'étude HFB, 51% des répondants du groupe HF ont des contacts avec leur(s) enfant(s), contre 58% dans le groupe de personnes qui restent sans-abri. 15% des personnes intégrant HF sont en couple contre 18% pour les personnes qui « restent en rue » (Housing First Belgium, 2016).

En ce qui concerne la fréquence<sup>89</sup> des relations des personnes ayant intégré l'étude HFB, on peut confirmer que les relations sociales et familiales sont majoritairement peu nombreuses :

- Les contacts avec la famille étaient de 3,7 pour le groupe HFB et de 3,5 pour le groupe sans-abri
- Les contacts avec les enfants étaient de 3,8 pour le groupe HFB et de 3,7 pour le groupe sans-abri
- Les contacts avec le partenaire étaient de 1,5 pour le groupe HFB et de 2,1 pour le groupe sans-abri
- Les contacts avec les amis et les connaissances étaient de 2,8 pour le groupe HFB et de 2,5 pour le groupe sans-abri
- Les contacts avec personnes sans-abri étaient de 3 pour le groupe HFB et de 1,5 pour le groupe sans-abri

Plus qualitativement, une étude belge sur les représentations à l'égard du sans-abrisme en Belgique en 2003 précisait que la perception la plus mauvaise dans le giron des personnes provenait de la famille, avec laquelle elles ont peu de contacts, et de mauvaise qualité, là même où ces personnes considèrent les contacts sociaux et familiaux comme très importants. Cette même étude relevait parallèlement que

---

<sup>89</sup> Cette fréquence est notifiée sur une échelle de 1 à 4 1 = journalier ; 2 = hebdomadaire ; 3 = mensuel ; 4 = annuel ; 5 = aucun

le facteur familial – rupture conjugale, violences intrafamiliales, placements durant la jeunesse, violence conjugale... – constituait souvent l'origine de leur parcours (Francq, 2003).

## **2. LES RELATIONS SOCIALES DES PERSONNES SANS-ABRIS**

Les parcours de sans-abrisme étant diversifiés et empreints de situations résidentielles multiples, il faut aussi être prudent en ce qui concerne la description de la socialisation des personnes sans-abris auprès de tiers autres que la famille. La question de la temporalité doit aussi être interrogée : les contacts sociaux pour une personne qui vient d'arriver en rue à la suite d'une séparation conjugale en comparaison de ceux entretenus par une personne en rue depuis 6 mois sont différents (sachant que la temporalité ne constitue qu'un des facteurs agissant sur le degré d'affiliation avec des pairs).

En ce qui concerne le public cible sans-abri, si les relations familiales des personnes sans-abri sont limitées, elles le sont moins en matière de relations sociales, notamment avec les pairs de la rue. Ces relations peuvent être expliquées selon des raisons variées : sentiment d'appartenance à un groupe, sécurité face aux vols et agressions, entraide et solidarité dans la survie quotidienne, maintien de sociabilité... Elles se font et se défont dans le temps en fonction de facteurs multiples : mobilité, disparition, décès, conflits, nouveaux besoins... Notons également que d'autres relations se nouent : celles avec les habitants du quartier, ses commerçants ou encore avec les travailleurs sociaux. Comme nous l'avons souligné précédemment, il est donc important de ne pas envisager le sans-abrisme, aussi sévère soit la forme qu'il prend, comme l'absence totale de liens illustrant une forme de rupture avec la société. Au contraire, de multiples relations se nouent, auprès d'acteurs divers, et permettent à la personne de continuer à exister.

Sans doute faut-il plutôt questionner la durabilité des relations et le choix de ses relations : comment en effet choisir effectivement d'être ou de ne pas être en relation avec des tiers quand la présence continue dans l'espace public nous met systématiquement sous le regard de l'autre ? En ce sens, même s'il ne s'agit pas de relations en tant que telles, la présence continue dans l'espace public implique aussi une violence importante, qu'elle soit symbolique dans le regard de nombreux passants jugeant, voire effrayés par les sans-abris, ou encore par la violence réelle, à la fois verbale et physique que subissent les personnes dont la présence publique est contrainte.

## **3. L'ACTIVITÉ DES PERSONNES SANS-ABRIS**

L'activité des personnes sans-abris est intense, contrairement aux nombreux préjugés en la matière (notamment de la part de travailleurs sociaux qui ne parviennent pas à comprendre l'absence à un rendez-vous). Cette activité est largement consacrée à la survie quotidienne où :



« L'emploi du temps se retrouve englouti par la recherche d'un lieu pour dormir, se reposer, manger, se laver ; actions qui renvoient autant à des besoins élémentaires qu'à des activités essentielles pour ne pas se sentir « déshumanisés », comme le disent certains sans-abris présents dans l'urgence depuis plusieurs mois voire plusieurs années. Et malgré ces « démarches », la situation sociale, professionnelle et économique ne change (presque) pas (Gardella, 2016, p.251) ».

Ainsi :

« Les personnes sans domicile ne vivent plus, mais elles survivent : elles se situent dans une sorte de temporalité de l'immédiat, dictée par la nécessité d'assouvir leurs besoins physiologiques et celle de se trouver un abri, un refuge, qu'il soit institutionnel ou informel. Pour (sur)vivre dans la rue, il faut être doté d'une grande résistance physique et mentale ainsi que de fortes capacités d'adaptation, du fait des difficiles conditions de vie (...). Alors que la plupart des éléments qui font l'ordinaire d'une vie échappent à leur pouvoir d'organisation, ils s'en accommodent et créent, par la régularité de leurs déplacements et de leurs présences, un emploi du temps ordonné et strict, un nouveau quotidien, une nouvelle routine. Ils reconstruisent ainsi des repères spatiaux, temporels et sociaux qui leur permettent de contrecarrer le processus de déstructuration identitaire induite par l'exposition de leur intimité dans l'espace public » (Mayol, 2014, pp. 111-113).

Au-delà de cette activité de survie quotidienne, et probablement en partie à cause de celle-ci, la situation en termes d'activité des personnes sans-abris est relativement limitée, singulièrement sur le champ de l'emploi et/ou de l'activité rémunératrice telle qu'appréhendée socialement (activité indépendante, statut d'artiste...). Si l'on reprend les données relatives aux revenus des personnes qui fréquentent l'hébergement d'urgence en Wallonie en 2019 (IWEPS, 2021), on observe que 1,7% de ces personnes bénéficient de revenus liés à une activité professionnelle, ce qui représente une proportion extrêmement marginale. En tentant d'élargir un peu le scope et d'y adjoindre les allocations de chômage, on atteint seulement 8,3% de la population totale fréquentant l'hébergement d'urgence. On peut donc considérer que l'essentiel de l'activité des personnes sans-abris réside donc dans la survie quotidienne et qu'ils sont exclus du processus d'affiliation propre au marché de l'emploi en raison de différents facteurs que nous aborderons plus loin dans ce chapitre.

## V. LES PERSONNES SANS-ABRIS ET LA JUSTICE

Le domaine relatif à la « justice », relevée précédemment comme importante dans le processus de capacitation des personnes sans-abri, pourrait être appréhendée concomitamment avec d'autres domaines d'intervention, notamment dans ce qu'elle implique en matière de « justice sociale » et de « droits sociaux ». L'accès à la justice détermine en effet l'accès effectif aux droits les plus fondamentaux, notamment lorsque l'action publique faillit à ses obligations. Pour autant, tenant compte que ces droits fondamentaux sont également largement abordés dans les autres domaines de capacitation, nous avons choisi d'aborder cette « justice » sous l'angle de la justice « judiciaire », c'est-à-dire les mesures, notamment administratives et pénales, prises à l'égard des personnes sans-abri. En effet, notre immersion au sein du HF nous a permis d'identifier un nombre significatif de personnes ayant eu des trajectoires judiciaires préalables à l'entrée en dispositif (voire certaines en cours de dispositif). Nous avons également relevé différents dispositifs pris à l'égard de la population sans-abri lorsque nous exerçons nos missions de recherche et cette volonté de réprimander ce phénomène d'itinérance (interdiction ou encore rotation de la mendicité<sup>90</sup>, mise en place de mécanismes repoussoirs...).

Cette appréhension judiciaire du sans-abrisme nous semble dès lors nécessiter des développements spécifiques, notamment en y intégrant la question de la criminalisation du sans-abrisme et dans le développement conséquent de mesures de cet ordre. Cette criminalisation mériterait cependant d'être approchée plus amplement dans des travaux connexes, car différentes formes de traitement judiciaire peuvent coexister face au phénomène d'itinérance sur un même territoire<sup>91</sup>.

En vue d'appréhender le domaine judiciaire dans la trajectoire de capacitation du sans-abrisme, nous aborderons les dispositifs visant à réguler le sans-abrisme ainsi que le rapport des concernés au système judiciaire.

### 1. LES DISPOSITIFS PUBLICS VISANT À RÉGULER LE SANS-ABRISME

En Belgique, comme en Europe, on observe une augmentation croissante des mesures administratives et pénales à l'égard des personnes sans-abris. Si le délit de vagabondage a été supprimé en 1993 en Belgique, il n'en demeure pas moins une vision ambiguë sur le sans-abrisme et l'occupation de l'espace public. Ces dernières années des dispositifs de contrôle et/ou de répression de la mendicité ont d'ailleurs vu le jour. Parallèlement, des dispositifs repoussoirs sont mis en œuvre, de sorte à empêcher ces personnes d'occuper certains espaces publics (aubettes de bus, bancs...). En 2013, plusieurs

---

<sup>90</sup> Tenant compte que la mendicité n'est pas propre au public sans-abri, mais concerne un public bien plus hétérogène, là où ce phénomène est à tort assimilé à ce public cible, notamment par les acteurs politiques et administratifs.

<sup>91</sup> Les travaux de Sylvestre et al. (2012), montrent par exemple la coexistence de trois référentiels au Canada : « *justice libérale et universelle* », « *justice différenciée* » et « *justice comme appareil idéologique d'État* ».

organisations rédigeaient un rapport sur la criminalisation du sans-abrisme en Europe. En effet, celles-ci constataient que la criminalisation des sans-abris en raison de leurs activités de survie était un problème récurrent aux quatre coins de l'UE et violait souvent les droits humains.

Parmi les manifestations identifiées par ce rapport en matière de criminalisation du sans-abrisme, on peut répertorier (Kenna et Fernandez Evangelista, 2007, p.2) :

- « Une législation selon laquelle il est illégal de dormir, s'asseoir ou stocker des affaires personnelles dans des lieux publics
- Des mesures locales qui interdisent ou limitent la distribution de nourriture dans des lieux publics en vue d'empêcher toute concentration de personnes sans domicile
- Le nettoyage de quartiers dans lesquels vivent des sans-abris afin de les expulser de ces quartiers
- La mise en œuvre sélective de législations neutres comme l'interdiction de traverser la rue au feu rouge, le vagabondage et la consommation en public d'alcool contre les sans-abris
- Des décrets de santé publique relatifs à des activités publiques et à l'hygiène (par exemple le fait d'uriner en public) même en l'absence de sanitaires
- L'interdiction de fouiller les poubelles ».

En Belgique, malgré la dépénalisation de la mendicité par la loi du 12 janvier 1993 « contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire<sup>92</sup> », différentes tentatives visant à interdire ou éloigner la mendicité des centres urbains ont vu le jour<sup>93</sup>. Si certaines dispositions ont été amendées voire annulées (par le Conseil d'État concernant le règlement anti-mendicité namurois par exemple), ces tentatives montrent les efforts consentis par différents niveaux de pouvoir, particulièrement les pouvoirs locaux, pour éloigner le phénomène voire en autoriser un traitement administratif voire judiciaire. « Or, en judiciarisant cette vie contrainte, le système participe à leur exclusion plutôt qu'à produire une dynamique de justice sociale où la société pourrait assumer ses responsabilités à l'endroit des populations les plus démunies » (Sylvestre et al., 2012, p. 306).

En ce sens, la question des dispositions en matière de justice à l'égard des personnes sans-abri doit également être appréhendée si l'on cherche à mieux comprendre la situation de capacitation des

---

<sup>92</sup> Loi du 12.01.1993, Loi contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire, M.B. 04.02.1993, pp. 2188-2200

<sup>93</sup> Par exemple, des dispositions existent depuis 2001 à Liège en vue d'opérer une alternance de la mendicité en fonction des jours et des lieux. Des dispositions similaires ont été prises à Charleroi et d'autres villes wallonnes ont ensuite pris des dispositions.

personnes. En effet, celles-ci entraînent des conséquences sur les personnes sans-abris : mobilité exacerbée ; sanctions administratives, financières et pénales ; stigmatisation accrue et estime de soi qui décline...

## 2. LE RAPPORT AU SYSTÈME JUDICIAIRE

Au-delà des dispositions prises à l'égard des personnes sans-abri, il faut aussi analyser le rapport de ces personnes au système judiciaire. Notre expérience nous a en effet convaincu qu'il existe une prévalence importante de personnes sans-abri avec un parcours judiciaire.

Lors du récent dénombrement réalisé à Namur en octobre 2021, 13.7% des répondants avaient un passé institutionnel lié à la prison. Parmi les personnes qui avaient séjourné en institution (55.6% des répondants), 22.2% d'entre elles avaient séjourné en prison. Il faut noter que, en moyenne, l'information est inconnue pour un tiers du total de personnes interrogées (Wagener et al., 2022).

Faute d'avoir davantage de données robustes au niveau belge ou, *ad minima*, au niveau wallon, il nous faut mobiliser des données internationales comme au Canada où à un peu plus d'un quart des personnes vivant au sein d'un établissement pénitentiaire n'avait pas de domicile fixe avant leur incarcération (Alter Justice, 2015). On note également que les personnes sans domicile fixe ont également 5 fois plus de probabilité d'arriver en prison et une personne SDF sur deux est condamnée à de la prison ferme (Observatoire international des prisons, 2021).

Si le risque d'incarcération semble établi pour les personnes sans-abri, l'inverse est également documenté. Ainsi en France en 2015, le nombre de sortants de prison qui ne disposent pas de solution de logement s'élève à 17,5% (DIHAL, 2017). En Belgique, 40% des résidents de la maison d'accueil l'Îlot à Bruxelles proviennent de prison tandis que leur antenne à Charleroi fait état d'un tiers d'utilisateurs sortants de prison (Bertrand, Clinaz, 2017).

S'ajoutent à ces éléments les conditions de vie des personnes sans-abri et leur profil qui rendent difficile le suivi efficient par un avocat et/ou toute personne. Ce qui implique alors des allers-retours réguliers entre psychiatrie, prison et rue, la prison devenant :

« Un aspirateur social pour nettoyer les scories des transformations économiques en cours et faire disparaître de l'espace public les rebuts de la société de marché, petits délinquants d'occasion, chômeurs et indigents, sans-abri et sans papiers, toxicomanes, handicapés et malades mentaux... » (Wacquant, 2005 in Girard et al., 2007).

## **VI. LA TRANSVERSALITÉ ET L'INTERDÉPENDANCE DES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES**

Avant de traiter du processus de capacitation des personnes sans-abris chroniques, sur les 5 domaines investigués dans le cadre de cette enquête, il convient de faire un résumé des éléments vus jusqu'à présent et de les aborder sous un angle transversal.

En matière de droits sociaux, les personnes qui sont concernées par cette recherche rencontrent des difficultés financières qui sont liées à l'absence totale de ressources ou à des revenus de remplacement (très) précaires (notamment le revenu d'intégration). On observe d'ailleurs une corrélation importante entre les formes les plus sévères d'exclusion du logement et l'absence de revenus de remplacements. Notons également qu'une part importante des personnes ayant participé à l'expérimentation HFB et appartenant au groupe contrôle « sans-abri » n'ont pas d'adresse de référence, ce qui peut expliquer, en partie, la raison de l'absence de ressources puisqu'il est nécessaire d'en disposer d'une, ne fût-ce que de référence, pour pouvoir prétendre à une allocation de remplacement. Enfin, à cela s'ajoute une couverture santé universelle insuffisante puisqu'une part non négligeable (1/3 à 1/2) des personnes sans-abris les plus éloignées du logement ne bénéficient pas d'une mutuelle.

En matière de situation résidentielle et de logement, à partir des quelques statistiques existantes, on peut convenir que les personnes sans-abris (soit les catégories ETHOS 1 et 2, en rue/hébergement d'urgence) représentent une part non négligeable des personnes en situation d'exclusion plus ou moins sévère du logement. Ce statut est d'autant plus impactant qu'il entraîne un handicap plus important par rapport à d'autres personnes en situation d'exclusion résidentielle moins sévère, celles-ci recevant davantage d'aide de la part des services en raison d'une forme « d'effet Mathieu ». Cette forme de sans-abrisme entraîne aussi davantage de problématiques en termes (d'absence) de sécurité (d'absence) de projection et (d'absence) d'espace privatif. Enfin, les données HFB montrent que les personnes qui intègrent le dispositif cumulent un long temps de rue : 5 ans et 4 mois avec une forte instabilité résidentielle et où l'hébergement d'urgence est la dominante, ce qui montre l'ampleur des difficultés que rencontrent ces personnes.

En matière de santé, les problématiques liées à l'itinérance chronique sont multiples avec une plus grande prévalence de maladies cardiaques et respiratoires, de diabète, de maladies infectieuses telles que les hépatites et le VIH, de prolifération abondante de maladies contagieuses ou encore de maladies chroniques. Il existe aussi une prévalence de troubles psychiatriques, de troubles suicidaires ou encore de consommation de psychotropes. Les personnes sans-abris meurent également prématurément avec une espérance de vie inférieure de 30 en moyenne.

En ce qui concerne la situation d'(de dés)affiliation sociale des personnes sans-abris, force est de constater qu'elles entretiennent différents contacts en lien avec leur lieu de vie (commerçants, habitants d'un quartier, travailleurs sociaux) ainsi qu'avec des pairs de la rue. Les relations familiales, bien qu'importantes aux yeux de ces personnes, sont néanmoins faibles et d'une mauvaise qualité. L'activité des personnes sans-abris est intense, mais se focalise d'abord sur la survie quotidienne, ce qui est particulièrement chronophage. La désaffiliation est donc importante avec, d'une part, un retrait quasi total du marché du travail ainsi que des protections et services offerts en général, d'autre part, avec une précarité et instabilité des supports sociaux et familiaux sans que ceux-ci ne soient cependant inexistantes.

En matière de justice, il apparaît que la présence continue dans l'espace public s'accompagne d'un traitement à tout le moins repoussant de l'espace public, voire criminalisant cette présence et certains comportements (comme en attestent les différentes tentatives de régulation et/ou d'interdiction de la mendicité). On observe également un lien entre sans-abrisme et parcours judiciaire puisqu'il existe une surreprésentation de personnes sans-abris dans les prisons et, dans la même lignée, les perspectives de stabilité résidentielle à la sortie de prison sont faibles ce qui constitue en quelque sorte une forme de double peine. Tout ceci est renforcé par la faiblesse des modalités de défense en justice de ce public, ce qui explique également sa surreprésentation dans les unités psychiatriques et dans les prisons.

Enfin, à travers ces éléments, on ne peut que constater la transversalité et l'interdépendance des problématiques relevées et qui caractérisent la situation de sans-abrisme. De la sorte, les problématiques s'enchevêtrent et se cumulent, venant alourdir et complexifier la situation des personnes concernées. Par exemple, l'absence de revenus peut venir empêcher l'accès à un logement, qui vient à son tour impacter la possibilité de soigner, conduisant à une dégradation physique, voire mentale. Des conduites à risque peuvent ensuite être adoptées et conduire à être isolé de plus en plus par rapport à son réseau familial et social, voire à être placé en détention judiciaire ou encore en psychiatrie. En ce sens, c'est bien l'ensemble de ces facteurs et problématiques, cumulatives entre elles et interdépendantes, qui doivent être pris en compte pour appréhender la situation de vie de ces personnes, et leurs possibilités réelles de mener la vie qu'elles souhaitent valoriser.

## SANS-ABRISME ET EXCLUSION DU LOGEMENT : CARACTÉRISATION DES PROCESSUS DE CAPACITATION DES PERSONNES SANS-ABRIS

À l'instar de ce que nous avons réalisé précédemment, nous allons aborder chaque domaine lié au processus de capacitation des personnes et tenter de montrer ce qu'il se passe et ce qu'il se joue en termes d'enjeux sur ces 5 domaines. Pour ce faire, il nous faudra partir de plusieurs

domaines/ressources/fonctionnements spécifiques (revenu, mutuelle, logement...), développer leurs conditions d'accès et analyser cela au regard de ce que nous avons précédemment développé (particulièrement ce qui concerne le profil des personnes sans-abris et les (im)possibilités que cela implique dans l'accès aux ressources et leur conversion de sorte à assurer une liberté réelle de mener la vie que ces personnes souhaitent valoriser).

Il convient de repréciser que la lecture impose des développements linéaires, mais les 5 domaines doivent nécessairement être appréhendés de façon transversale, tant ils interagissent les uns avec les autres. On ne peut en effet pas, au regard de ce qui a été précédemment illustré, comprendre le processus de capacitation des personnes et la trajectoire de rue qui les concerne sans articuler les différents fonctionnements observés (par exemple : la dégradation sanitaire des personnes sans interroger l'absence de logement qui conduit à une difficulté de se rétablir après une hospitalisation, l'absence de logement sans interroger la radiation des registres de la population et l'impossibilité de contracter un revenu...).

## **I. LE PROCESSUS DE CAPACITATION EN TERMES DE DROITS SOCIAUX**

Nous avons abordé les caractéristiques principales des personnes sans-abris, notamment celles les plus abîmées, en matière de droits sociaux. Mais qu'en est-il du processus de capacitation dans ce domaine ? La question majeure qui se pose est : dans quelle mesure les personnes sans-abris ont-elles, vu la description qui en a été faite précédemment traduisant les différents « fonctionnings », la liberté réelle de ne pas avoir : 1) (suffisamment) de ressources financières ; 2) de couverture mutuelle ; 3) d'adresse de référence.

### **1. OBTENIR ET CONSERVER UN REVENU**

L'accès à un revenu est une nécessité importante, car elle permet de subvenir aux besoins du quotidien, plus encore en vue d'assurer le paiement d'un loyer et d'une garantie locative (nous y reviendrons, car il est également possible d'obtenir une garantie locative assurée par un organisme tiers sans que celle-ci ne soit avancée par le (futur) locataire).

Dans ce domaine, il existe plusieurs possibilités :

- Des revenus propres (par exemple une rente régulière, un héritage, du travail dans l'économie souterraine...)
- Des revenus professionnels
- Des revenus de remplacement assurés par la sécurité sociale ou l'assistance sociale

Pour la plupart des revenus, il faut aussi pouvoir mobiliser différentes ressources préalables<sup>94</sup> :

- Pour les revenus professionnels, il faut pouvoir assumer un travail régulier ce qui correspond à une proportion extrêmement marginale des personnes sans-abris comme nous le verrons ultérieurement
- Pour les revenus de remplacement, il faut pouvoir prouver son droit à bénéficier de ladite allocation : une période de travail suffisante dans le cadre d'allocations de chômage ; une carrière de travail pour une pension ou un accès à la pension minimale pour les ayants-droits n'ayant pas suffisamment travaillé/cotisé ; une maladie-invalidité reconnue par un médecin-contrôle dans le cadre des allocations liées à l'assurance-santé ; une « indigence » dans le cadre du revenu d'intégration sociale (assistance sociale) qui dépend de la rencontre de différentes conditions

Tenant compte des statistiques abordées précédemment en matière de revenus chez les personnes sans-abris, nous traiterons dans les lignes qui suivent des conditions relatives aux revenus de remplacement, ceux-ci étant clairement dominants avec l'absence de ressources.

Ce faisant, en premier lieu, il faut disposer d'une carte d'identité. Cela paraît simple et logique, mais cela peut s'avérer une gageure (ce point sera particulièrement développé dans l'illustration des pratiques HF) quand on sait que les personnes ne disposent pas de domicile et doivent trimballer leurs affaires de logements d'urgence en squats, de la rue chez des tiers... C'est également sans compter la violence physique et les vols récurrents, entre pairs ou non, dont sont victimes ces personnes. Cela implique des pertes récurrentes, des duplicatas à fournir et à solliciter, une incompréhension des autorités compétentes, des refus d'octroyer successivement des attestations de perte...

Au-delà d'une carte d'identité, une personne, si elle veut bénéficier d'un revenu, doit nécessairement pouvoir avoir... une adresse<sup>95</sup> là où le propre d'être sans-abri est de ne pas avoir d'endroit pour l'y placer. Lorsque l'on est sans-abri, cela implique de pouvoir bénéficier d'une adresse de référence, c'est-à-dire une adresse légale qui peut être chez un tiers ou auprès d'un CPAS.

Ces deux premières conditions sont ensuite complétées par les conditions respectives propres aux allocations de remplacement sollicitées. Tenant compte que le revenu d'intégration est le revenu majoritaire au sein des locataires HF<sup>96</sup> (mais aussi chez les personnes sans-abris en général), nous nous

---

<sup>94</sup> Nous évoquerons ici les conditions principales, souvent complémentaires et successives, à titre d'illustrations des démarches à accomplir par ces personnes dans des situations de vie particulières.

<sup>95</sup> Il n'est pas nécessaire d'avoir une adresse de référence pour bénéficier de l'aide du CPAS, mais il est possible que le CPAS fasse le nécessaire, car cela permet de conserver (ou d'ouvrir) des (nouveaux) avantages sociaux qui requièrent une inscription au registre de la population (allocations de chômage, allocations familiales, régularisation de la mutuelle, etc.).

<sup>96</sup> Et tenant compte que les développements présents ne cherchent pas à assurer l'exhaustivité des démarches en matière de revenu, mais plutôt à en illustrer la complexité dans une situation de sans-abrisme.



attèlerons à décrire les conditions d'accès à celui-ci uniquement<sup>97</sup>. Ce faisant, pour ouvrir le droit au revenu d'intégration, il faut satisfaire la totalité des conditions suivantes<sup>98</sup> :

- Résider habituellement en Belgique, avoir sa résidence habituelle en Belgique
- Être majeur (sauf conditions spécifiques)
- Être belge ou (membre de la famille d'un) citoyen de l'Union européenne, réfugié politique ou, apatride ou étranger inscrit dans le registre de la population (et bénéficiaire d'un droit de séjour de plus de trois mois)
- Ne pas disposer de ressources suffisantes
- Être prêt à travailler à moins que des raisons de santé ou d'équité ne le permettent pas
- Faire valoir ses droits à d'autres allocations (le CPAS vérifiera si la personne n'est pas éligible à d'autres prestations)

Ces conditions légales sont aussi complétées par des pratiques locales, notamment en vue de prouver l'inscription régulière sur l'entité (la commune) couverte par le CPAS. Sur le territoire investigué lors de cette recherche, différentes attestations étaient demandées pour prouver cette présence régulière (attestation de l'abri de nuit, attestation des équipes mobiles de rue...). Ces attestations viennent donc compléter (s'ajouter aux) les attestations concernées par les prescrits légaux précédents (notamment : avertissement extrait de rôle pour prouver les revenus, document(s) prouvant l'adresse de la personne...).

Il faut enfin relever les pratiques de certains CPAS en matière de revenu d'intégration dit « de rue ». En effet, constatant que les personnes n'ont pas de charge à payer comme un logement, certains centres décident, illégalement, d'octroyer un revenu d'intégration au taux cohabitant et ce, quelle que soit la situation résidentielle effective (par exemple le fait de dormir chez des tiers). En cela, le CPAS rompt clairement le droit à l'intégration sociale qui stipule qu'une personne sans-abri doit bénéficier d'un revenu isolé (758,64€ / mois au taux cohabitant contre 1.137,97€ / mois au taux isolé, soit une différence de 379,33€).

À travers ces quelques éléments succincts, on comprend donc qu'obtenir et conserver un revenu lorsque l'on est sans-abri n'est pas automatique, systématique et nécessite pas mal de démarches qui viennent s'ajouter à un contexte de vie individuel pénible. Probablement que ces éléments peuvent expliquer une partie du nombre important de personnes, notamment dans les services bas seuils, qui

---

<sup>97</sup> En ce qui concerne les revenus liés à une invalidité ou un handicap (près de 30% des locataires HF) le lecteur retiendra que, au-delà des nombreuses démarches administratives, il faut pouvoir prouver son incapacité et le degré de celui-ci, notamment en réalisant des visites médicales et en rencontrant un médecin contrôleur.

<sup>98</sup> SPF Sécurité sociale (<https://www.socialsecurity.be/citizen/fr/aide-cpas/aide-financiere/droit-a-l-integration-sociale>).

ne disposent pas de ressources financières ou de ressources financières inadaptées à leur situation (un revenu d'intégration là où une personne pourrait être reconnue comme invalide par exemple).

## 2. OBTENIR ET CONSERVER UNE COUVERTURE SANTÉ/MUTUELLE

En Belgique, on distingue deux types d'assurance en matière de santé : l'assurance obligatoire soins de santé et indemnité et l'assurance complémentaire. La première permet le remboursement des soins de santé et la couverture en cas d'invalidité, elle est financée par les cotisations de sécurité sociale et par l'État. La seconde permet de couvrir complémentirement d'autres frais médicaux et paramédicaux (frais de dentiste, achat de lunettes, remboursement d'une cotisation de sport...) et nécessite une contribution financière personnelle directe de l'affilié.

En vue de recevoir le remboursement de soins, voire d'être « rémunéré » en cas d'invalidité (totale ou partielle, temporaire ou permanente), il est donc nécessaire de payer des cotisations sociales (une série d'exceptions s'appliquent néanmoins à toute une série de situations), même lorsque l'on bénéficie d'un revenu d'intégration (soit le revenu le plus « faible » puisque lié à l'assistance sociale)<sup>99</sup>. C'est d'ailleurs une des premières démarches réalisées par le CPAS afin de vérifier l'assurabilité d'un (futur) bénéficiaire au revenu d'intégration qui, dans beaucoup de situations où le paiement semble difficile à assumer, privilégiera le paiement des cotisations en lieu et place de la personne, et ce, afin d'éviter un cumul de factures de santé à payer ultérieurement pour des montants bien plus importants<sup>100</sup>. On peut donc identifier le paiement de la cotisation comme un potentiel frein, en fonction du type de situation dans laquelle se trouve la personne sans-abri, mais aussi les leviers au niveau du CPAS, notamment, pour s'assurer que la personne soit en ordre d'assurabilité.

Pour autant, la question financière ne semble pas être l'unique frein en matière d'inscription auprès d'une mutuelle. Il apparaît en effet que c'est la situation de vie de la personne qui complexifie la démarche. Ainsi, il est nécessaire de disposer d'une adresse, à tout le moins de référence en cas de radiation des registres de la population, pour être éligible à ladite assurance, ce qui implique de nouveau des démarches spécifiques. Il faut aussi pouvoir être titulaire d'une carte d'identité, à l'instar du revenu. Il faut enfin réaliser l'ensemble des démarches propres à la caisse d'assurance mutuelle visée : s'y rendre, venir avec les (bons) documents, retourner éventuellement auprès d'un organisme de paiement pour vérifier la possibilité de régler les cotisations, fournir des informations et documents complémentaires, retourner auprès de la mutuelle...

---

<sup>99</sup> Notons que si l'assurance complémentaire n'est à priori pas obligatoire, les mutuelles (hors Caisse Auxiliaire de Maladie-Invalidité qui n'offre pas d'assurance complémentaire) exercent une pression importante sur leurs affiliés pour qu'ils en prennent une.

<sup>100</sup> L'intervention majorée (BIM) à destination des personnes ne dépassant pas un certain plafond de revenus sera ainsi plus facilement sollicitée ou appuyée par le CPAS, car cela réduit aussi le coût des prestations de santé à éventuellement couvrir dans son giron.

### 3. OBTENIR UNE ADRESSE DE RÉFÉRENCE ET LA CONSERVER

Nous avons déjà abordé ce point précédemment et il ne s'agit pas de repréciser les modalités de ce type d'adresse. Il faut cependant noter que celle-ci est conditionnée à : une présence légale sur le territoire belge, l'absence de résidence en raison d'une insuffisance de ressources (montant inférieur au revenu d'intégration), l'absence d'inscription dans une autre commune belge.

Une demande d'adresse de référence doit être assimilée à une demande sociale, ce qui implique que le CPAS peut mener une enquête sociale en vue de déterminer l'opportunité et la légalité de cette demande. C'est notamment le cas lorsqu'une personne provient d'une autre commune et que des démarches de résiliation d'une précédente adresse de référence doit être réalisée. Ce type de situation vient complexifier les démarches initiales, car le CPAS, par exemple, et même s'il ne peut légalement le faire, peut invoquer que la personne est toujours sous adresse de référence et qu'elle rejette la demande du requérant<sup>101</sup> ou qu'elle lui demande de se radier elle-même de ce registre en introduisant une requête auprès de l'autorité compétente. Des demandes complémentaires d'investigation (enquête de police par exemple) peuvent venir aussi alourdir le processus, voir conduire à l'abandon de ce dernier par les personnes. Enfin, il subsiste une interprétation possible de la situation qui peut aussi conduire à un refus du CPAS, notamment pour une personne qui serait hébergée depuis trop longtemps chez un tiers et conduisant le CPAS à retirer l'adresse de référence à une personne, avec les risques auxquels cela conduit comme la perte du revenu (en cas d'allocations de chômage ou de maladie par exemple) et de différents droits associés à une adresse.

Au-delà de ces conditions et du positionnement propre aux CPAS (voire aux positionnements propres du travailleur social avec lequel la personne réalise ces démarches et qui peuvent augmenter l'aspect « discrétionnaire » du traitement du dossier), il faut aussi, à l'instar de ce qui a été décrit précédemment, introduire une demande auprès du CPAS, fournir les documents et attestations nécessaires, éventuellement retourner dans la commune précédente, fournir des preuves de présence régulière sur le territoire... Enfin, la personne doit se présenter au CPAS au moins une fois tous les trois mois (mais le CPAS peut demander de le faire plus souvent), notamment pour consulter son courrier.

---

<sup>101</sup> Il ne s'agit pas ici de dresser des critiques à l'encontre des pratiques des CPAS, mais plutôt de relever des faits régulièrement mis en lumière, soit par l'exercice de nos fonctions de chercheur et de coordinateur HF, soit par l'expression de divers positionnements publics de stakeholders (par exemple : RTBF ([https://www.rtb.be/info/belgique/detail\\_manifestation-du-front-commun-des-sdf-a-bruxelles-le-systeme-de-l-adresse-de-reference-n-est-pas-realiste?id=10331441](https://www.rtb.be/info/belgique/detail_manifestation-du-front-commun-des-sdf-a-bruxelles-le-systeme-de-l-adresse-de-reference-n-est-pas-realiste?id=10331441)) ; Collectif Contre l'Exclusion Sociale (<http://www.asbl-csce.be/journal/Ensemble71pauvre6>) . Il faut ajouter à cela que, dans la majeure partie des cas, le CPAS local finance les prestations sociales en parties (dans le cadre du revenu d'intégration, par exemple, il s'agit d'une clé de répartition comme suit : 70% à charge du fédéral et 30% à charge du niveau local), ce qui peut conduire à des pratiques diverses visant à limiter le nombre de personnes bénéficiant d'une aide du CPAS.

#### 4. DROITS SOCIAUX, SANS-ABRISME ET CAPACITATION

À travers les trois droits sociaux que nous venons de voir, ainsi que les droits associés et nécessaires (carte d'identité, intervention majorée en santé...), nous pouvons constater que les personnes sans-abris sont soumises à un cumul de démarches en vue de leur assurer les conditions minimales d'existence. À côté de ce cumul de démarches, il faut y adjoindre des pratiques discrétionnaires, notamment dans le giron de certains CPAS/travailleurs sociaux, freinant par la sorte la réalisation des démarches.

Il faut aussi rappeler l'enchevêtrement de ces droits entre eux et leur interdépendance : l'adresse de référence constitue la base nécessaire à l'obtention de toute une série de droits, mais le recours à celle-ci peut s'avérer être une véritable gageure. Le revenu impacte également la couverture santé de la personne, à tout le moins la couverture complémentaire. Il y a donc des freins importants, factuels, qui peuvent se décliner en deux directions : la complexité des démarches et le caractère singulier, voire discrétionnaire, des pratiques à l'égard des personnes sans-abris.

Tout ceci doit être contextualisé en rapport avec le profil des personnes sans-abris, davantage encore lorsque ces personnes se caractérisent par une chronicité de la situation de l'itinérance et d'un cumul de problématiques. En effet, lorsque l'on a des problèmes de santé physique et/ou mentale, d'éventuelles carences liées à un parcours scolaire perturbé (analphabétisme par exemple), des consommations de psychotropes, une absence de ressources familiales/sociales, des pertes de repères spatio-temporels, etc., on mesure la difficulté de réaliser toutes ces démarches.

À cela, il convient d'adjoindre la réalité de la vie en rue qui impose une survie permanente (trouver un endroit pour dormir, trouver à manger, faire la manche, se protéger...), au gré de l'ouverture des différents services d'aide, celle-ci venant encore alourdir la situation des personnes vivant en rue et rendre encore plus difficilement réalisable les démarches nécessaires en vue d'avoir la liberté effective de bénéficier d'un revenu, d'une couverture santé et d'une adresse de référence ou en tout cas de faire un choix libre et éclairé sur le fait de ne pas solliciter ces droits sociaux.

Enfin, nous l'aborderons dans les domaines de capacitation suivantes, il ne faut pas minimiser l'aspect symbolique, informel, implicite du processus de capacitation des personnes sans-abris. Si les droits sociaux présentés ici font l'objet, quasi systématiquement, de conditions formelles et objectives (niveau de revenus, conditions de présence sur le territoire...), le traitement des dossiers introduits par ces personnes fait aussi l'objet d'un traitement différencié qui dépend de nombreux facteurs : propension de la personne à pouvoir s'exprimer adéquatement, capacité à se présenter régulièrement aux rendez-vous, état d'ébriété éventuel, comportements potentiellement inappropriés auprès des travailleurs

sociaux, capital pitié ou repoussoir que peuvent avoir ces personnes, etc. En ce sens, et nous y reviendrons plus particulièrement en matière de santé, on ne peut nier que, en sus de conditions objectives, des traitements différenciés des dossiers peuvent voir le jour et renforcent la difficulté de capacitation des personnes sans-abris en matière d'accès aux droits sociaux. On retrouve ainsi les constats posés par Dubois dans l'octroi de diverses prestations sociales :

« Un règlement juridique, aussi complet et précis soit-il, ne peut jamais être exempt d'incertitudes dans son application ni empêcher totalement les marges de manœuvre et d'appréciation de ceux qui l'appliquent, fussent-ils placés par la hiérarchie bureaucratique au rang de simples exécutants. Dans les administrations sociales contemporaines, les évolutions de la protection sociale et plus précisément des dispositifs dont les fractions précarisées des classes populaires forment la cible conduisent à aller plus loin. On pourrait même inverser la proposition habituelle : les agents de base ont moins un pouvoir d'interprétation des règles en fonction des situations qu'ils n'ont pour fonction de traduire dans le langage du règlement leur interprétation de ces situations. En préférant les aides conditionnées par les situations familiales et socioprofessionnelles aux droits sociaux accordés en fonction d'un statut (l'assuré social reconnu comme tel grâce à ses cotisations), les politiques sociales réformées transforment profondément le rapport au droit dans le travail bureaucratique. Il ne s'agit dès lors plus seulement de vérifier la conformité d'un dossier – avec une latitude d'appréciation – mais, comme le dit très justement le vocabulaire administratif, d'« établir la situation » – c'est-à-dire d'exercer un pouvoir de nomination. C'est là un changement important dans les pratiques de contrôle : la vérification de critères objectifs (taille des appartements pour l'octroi des aides au logement, nombre d'enfants à charge, statut professionnel, etc.) a cédé le pas à l'évaluation circonstanciée des modes et conditions de vie à mesure du développement d'aides qui, comme le RMI, reposent davantage sur une appréciation globale de situations individuelles » (Dubois, 2009, p.32).

## **II. LE PROCESSUS DE CAPACITATION EN TERMES DE DROIT AU LOGEMENT**

En ce qui concerne la capacitation logement, il y a plusieurs fonctionnements/ressources nécessaires à interroger (certains viennent néanmoins d'être traités) : l'accès à un revenu et à une carte d'identité, la fourniture de documents administratifs (avertissement extrait de rôle/preuve de revenus, déclaration de non-propriété, accord de principe pour une garantie locative), la garantie locative...

Ce faisant, sur base de nos observations (notamment tout le travail réalisé par l'équipe HF Namur dans l'accès au logement) et des différentes données mobilisées, nous allons traiter des ressources et fonctionnements en matière de logement, excepté ce qui a déjà été appréhendé au point précédent (revenu, carte d'identité).

## 1. CONSTITUER UNE GARANTIE LOCATIVE

En Belgique, la garantie locative est la garantie apportée par le locataire au bailleur en cas de départ anticipé, de dégâts ou de non-paiement du loyer. Celle-ci ne peut excéder deux mois de loyer.

Vu les ressources limitées, voire inexistantes, des personnes sans-abris concernées par cette recherche, il faut souvent solliciter l'aide d'une institution tierce qui est dans la majeure partie du temps le CPAS. Ceci implique donc d'entamer des démarches complémentaires à celles préalablement présentées et de pouvoir répondre aux conditions suivantes : 1) avoir sa résidence habituelle et effective sur le territoire belge ; 2) être en état de besoin : cet état doit être apprécié par le CPAS qui effectuera une enquête sociale servant à établir la situation financière, sociale, médicale, etc. de la personne. Cette garantie CPAS peut prendre trois formes : lettre de caution, versement de la garantie locative auprès du locataire avec remboursement/prélèvement mensuel de la part de celui-ci et, enfin, la garantie bancaire (majoritairement utilisée avec l'inconvénient que le propriétaire est mis au courant de l'intervention du CPAS avec ce que ça peut impliquer comme réticences<sup>102</sup>).

Au-delà de la garantie locative soutenue par un CPAS (et ce, quel que soit le revenu propre à la personne), la garantie locative peut être constituée à partir des fonds propres de la personne sans-abri même si, d'après nos observations, il est plutôt rare que les personnes disposent des ressources nécessaires. C'est parfois le cas lorsqu'il y a une administration de biens depuis un certain nombre d'années, permettant l'accumulation de sommes importantes dans le giron de la personne (nous avons ainsi rencontré un locataire HF avec plus de 40.000€ sur son compte en intégrant son logement HF, ce qui peut d'ailleurs poser question lorsque l'on connaît les conditions de vie des personnes sans-abris, mais montre parallèlement qu'il ne suffit pas d'avoir des ressources, ici financières, pour ne pas être à la rue). Dans ce cadre spécifique, il faudra alors mobiliser des démarches auprès de l'administration de biens afin de constituer la garantie locative, ce qui peut aussi s'apparenter à un réel parcours du combattant, car il faut convaincre l'administrateur de biens (certains refusent un accès/retour au

---

<sup>102</sup> À ce titre, il faut être nuancé, car il apparaît dans diverses études que le fait d'avoir un revenu du revenu d'intégration n'est pas forcément une entrave à la location du bien pour certains types de propriétaires (voir Iweps, 2019).

logement des personnes qu'ils administrent<sup>103</sup>), le rencontrer, lui apporter les papiers à signer ou parvenir à ce qu'il se rende au CPAS...

## **2. ACCÉDER À UN LOGEMENT PUBLIC/SOCIAL/ASSIMILÉ**

À nouveau, il convient de préciser qu'il ne nous sera pas possible de dresser une liste exhaustive des conditions formelles (et informelles...) pour accéder au logement public/social et assimilé tant les acteurs peuvent être nombreux (Société de Logement de Service Public/SLSP, Agence Immobilière Sociale/AIS, logements du CPAS, régie foncière, Fonds du Logement Wallon/FLW...) et, en conséquence, induire une diversité de conditions différentes. Nous tenterons donc dans ce point d'établir des principes généraux (pour la Wallonie puisque le logement est une compétence régionale) sur base des deux acteurs principaux que sont les SLSP (logement public) et AIS (logement à finalité sociale).

En vue d'obtenir un logement public, il faut remplir :

- Des conditions de ressources, c'est-à-dire ne pas dépasser un plafond de revenu et ne pas être propriétaire/usufructier ;
- Une « priorité » chronologique et/ou de points<sup>104</sup> : des listes sont en effet établies selon un ordre chronologique d'inscription auquel s'ajoutent des points de priorité selon la situation spécifique de la personne. En cas de sans-abrisme, 5 points de priorité sont ajoutés aux points potentiels de la personne ;
- Une forme de proportionnalité relative à la taille du logement : en tant qu'isolé, il n'est pas possible d'habiter un logement surdimensionné même si celui-ci est vacant depuis plusieurs mois.

En vue d'obtenir un logement à finalité sociale, les conditions sont similaires en ce qui concerne les ressources et le fait de ne pas être propriétaire ou usufruitier d'un bien. Il n'y a cependant pas de points de priorité et ce sont les équipes qui traitent les situations selon des modalités propres non connues du public (ce qui peut exacerber des traitements discrétionnaires, en fonction de critères informels, implicites). À Namur, par exemple, l'AIS précise que :

---

<sup>103</sup> Nous reviendrons ultérieurement sur ce point et c'est la suite en quelque sorte de l'exemple précédent relatif aux montants parfois accumulés sur les comptes des personnes en rue.

<sup>104</sup> Il convient de préciser que des dérogations existent pour permettre à des personnes de ne pas être soumises à cette chronologie et priorité. Ces dérogations dites « urgence sociale » ou « cohésion sociale » s'adressent à des publics et situations spécifiques qui justifient qu'on déroge aux règles habituelles d'attribution. Il est à noter que, dans ce cadre, il est nécessaire de produire un dossier spécifique qui met en lumière la nécessité de déroger aux règles, ce qui peut aussi s'avérer complexe pour une personne seule, sans l'aide de tiers. Ces dérogations peuvent, cumulées, concerner un maximum de 10% du total des attributions d'une SLSP.

« L'attribution se fait par l'équipe de médiateurs sociaux en se fondant sur les éléments suivants :

- La situation familiale par rapport à la capacité du logement ;
- Des capacités de revenus par rapport au loyer ;
- Aux demandes spécifiques des candidats (handicap, écoles, jardin...) ;

L'ancienneté des dossiers<sup>105</sup> ».

Au-delà des conditions plus ou moins légales et plus ou moins formelles décrites plus haut, s'ajoutent des procédures spécifiques auxquelles il faut répondre notamment en apportant : la preuve et une attestation de la situation de revenu, une composition de ménage, etc.

Une condition majeure réside également dans la reconduction régulière de la demande, ce qui a un impact significatif dans le cadre de la problématique étudiée (Cf infra – section relative à l'ethnographie des pratiques HF). Dans le logement public, par exemple, la reconduction chaque six mois de la candidature est une obligation, sans quoi elle devient caduque et la personne « retombe » en bas de liste des personnes prioritaires.

Notons enfin que pour ce type de parc locatif, l'offre est saturée. En Wallonie, on ne dénombre en effet pas moins de 40.000 ménages en attente d'un logement public. Si les durées d'attente du logement public ne sont pas connues, ou oscillent dans des écarts significatifs<sup>106</sup>, ce nombre de personnes en attente d'un logement public illustre cependant des temps d'attente forcément longs et, en conséquence, des abandons potentiellement nombreux (par exemple lorsque la demande n'est pas reconduite par non-connaissance des règles de reconduction systématiques).

### **3. ACCÉDER À UN LOGEMENT PRIVÉ : DISPOSER DE RESSOURCES OBJECTIVES ET SYMBOLIQUES**

En ce qui concerne l'accès à un logement privé, les conditions sont plus « limitées », cependant pas plus simples. Nous distinguons deux types de ressources dans ce cadre : d'une part, les ressources objectives telles qu'un revenu, des fiches de paie, une garantie locative en nom propre, d'autre part, les ressources

---

<sup>105</sup> Agence Immobilière Sociale Gestion Logement Namur (<https://ais-namur.be/vous%20etes%20a%20la%20recherche%20d%27un%20logement/comment%20se%20font%20les%20attributions.html>).

<sup>106</sup> Dans une réponse à une question parlementaire de 2017, le ministre Dermagne situait l'attente moyenne d'un logement à hauteur de 1,61 années mais l'écart entre les demandes se situaient entre 1 jour et 21 années (CDH, <http://www.cdh-wallonie.be/notre-action-au-py/questions-oraales/les-delais-d2019obtention-d2019un-logement-social#:~:text=Selon%20des%20chiffres%20parus%20r%C3%A9cemment,durer%20jusqu%27%C3%A0%207%20ans>). L'IWEPS a identifié que le temps d'attente moyen, pour sa part et concernant l'accès à un appartement une chambre, était de 2 ans et 1 mois (IWEPS, 2019).



symboliques telles que pouvoir être bien habillé, se présenter avec aisance, ne pas créer d'inquiétudes dans le giron du propriétaire...

### 3.1 Les ressources objectives

Nous avons déjà évoqué le fait de disposer d'un revenu et de ressources financières dans l'accès à un logement, mais le recours au secteur privé implique une autre forme de preuve, certes non systématique, de revenus, c'est-à-dire les fiches de revenu (paye) des trois derniers mois. Dans ce cadre, il va de soi qu'il est impossible pour les personnes visées par cette recherche de fournir ce type de preuves.

Toutefois, certains propriétaires acceptent des revenus de remplacement, mais opèrent une discrimination entre ces revenus : ainsi, pour certains propriétaires, il est plus souhaitable (moins dangereux potentiellement) d'octroyer un logement à un bénéficiaire d'allocations de chômage qu'à une personne qui bénéficie d'un revenu d'intégration. Il y a donc une forme de discrimination entre les types de revenus de remplacement que peuvent faire valoir les personnes sans-abri, tenant compte que cela varie d'un propriétaire à l'autre (il est tout à fait imaginable qu'une confiance envers un type de revenu soit perçue différemment par un autre propriétaire, par exemple lorsqu'il a de bonnes relations avec le CPAS).

Enfin, toujours dans les ressources objectives, il ne faut pas minimiser la question de la garantie locative. En effet, nous avons vu qu'elle pouvait être constituée sous différentes formes : en son nom propre, au nom d'une institution tierce, etc. Il apparaît qu'une garantie locative constituée par le CPAS, quel que soit le revenu de la personne sans-abri d'ailleurs, peut constituer un frein dans le giron du propriétaire, spécifiquement quand celle-ci ne prend pas la forme de l'ouverture d'un compte avec le montant effectif de la garantie locative.

### 3.2 Les ressources symboliques

Jusqu'à présent, nous avons dressé, de façon non exhaustive, une série de ressources formelles à mobiliser pour solliciter un logement (qu'il soit issu du parc privé ou social/public, tenant compte que ces derniers types de logement entraînent des conditions supplémentaires). Il faut cependant tenir compte que des ressources que nous nommerions comme « symboliques » peuvent être nécessaires. En effet, si les règles d'attribution dans le logement public sont définies et ne peuvent, à priori<sup>107</sup>, tenir

---

<sup>107</sup> Notons que les règles légales peuvent elles-mêmes conduire à des pratiques discrétionnaires. Certaines SLSP font ainsi le choix d'envoyer un rappel tous les 6 mois aux personnes inscrites sur liste d'attente tandis que d'autres ne le font pas, ce qui va probablement impacter les personnes les plus fragilisées (tenant compte que le rappel en lui-même peut déjà conduire les plus fragilisés, les personnes qui ne disposent ni d'une adresse ni d'un numéro de téléphone par exemple, à ne pas renouveler leur demande de logement public).

compte du profil de la personne (au-delà des points de priorité établis par l’Autorité régionale), il n’en est pas de même dans les autres types de logement, en ce compris les logements à finalité sociale.

Concrètement, lorsqu’une personne veut candidater à un logement dans le parc locatif privé ou introduit une demande dans une AIS, elle doit rencontrer le propriétaire ou son intermédiaire (l’agence). Cela signifie qu’il y a un jugement du candidat, d’une part sur ses ressources (par exemple, certains propriétaires exigent des fiches de salaire pour les trois derniers mois), d’autre part et surtout sur son profil : la personne présente-t-elle bien ? Est-elle propre ? Fume-t-elle ? A-t-elle un animal de compagnie ? Est-elle en couple ? A-t-elle des enfants ? etc. Ainsi, lorsqu’une visite de logement ou une rencontre préalable sont exigées dans le giron du propriétaire ou de son intermédiaire, il y a des ressources symboliques qui vont conduire à une acceptation ou à un refus de la personne, aussi éloignée soit-elle des préjugés (tant positifs que négatifs) à son égard.

Ainsi, on ne peut pas uniquement tenir compte des conditions formelles d’accès au logement, aussi difficiles soient-elles déjà pour le public visé par cette recherche. Il faut appréhender le caractère discrétionnaire du traitement des dossiers et, plus encore, du traitement opéré par les propriétaires du marché locatif privé.

#### **4. LA CAPACITATION DES PERSONNES SANS-ABRI EN MATIÈRE DE LOGEMENT**

Sur base des éléments que nous avons développés, on peut donc dire que la liberté réelle de disposer d’un logement dépend de conditions objectives (revenu, garantie locative, ordre de priorité pour un logement public, renouvellement de la demande...), mais aussi de conditions plus implicites (capacité à se présenter et à donner une « bonne » image d’éventuel futur locataire, pouvoir fournir une garantie locative en nom propre et pas au nom du CPAS...).

Ce faisant, tant en ce qui concerne les conditions objectives qu’implicites, on mesure le frein que représente le fait d’être sans-abri, eu égard au profil des personnes, à leurs conditions d’existence et à tout ce les conditions exigées à leur égard dans l’accès aux ressources formelles et informelles décrites plus haut.

Il n’est pas nécessaire de rappeler que la situation de ces personnes entraîne une perte de rapport spatio-temporel, une priorité donnée à la survie à court terme plutôt qu’à une sortie de rue envisagée à moyen terme... De multiples facteurs viennent alourdir ces situations et, couplés à la multitude de démarches à mobiliser, les conditions inhérentes à celles-ci, leur complexité et le nombre de demandeurs de ce type, on mesure combien il est délicat d’affirmer que les personnes sans-abris, spécialement celles

concernées par cette recherche, disposent et opèrent une liberté réelle de choisir de se maintenir dans la situation de vit en rue (et ce que cela implique en la matière).

### **III. LE PROCESSUS DE CAPACITATION EN TERMES D'ACCÈS AUX SOINS**<sup>108</sup>

L'accès aux soins des personnes sans-abris dépend à la fois de conditions objectives (mutuelle couverture BIM, revenus) et de conditions beaucoup moins formelles (se sentir exister pour se soigner, le rapport soignants-soignés, l'adaptation des structures à l'exercice du soin en lien avec les conditions d'existence). Ainsi, on n'échappe pas à ce qui a été mis en évidence précédemment puisqu'à côté de ressources formelles, des éléments moins palpables agissent en la matière. Nous ne traiterons d'ailleurs que de ces éléments, les autres ayant déjà été évoqués précédemment dans la partie « droits sociaux » même s'il faut aussi reconnaître que la situation de santé des personnes elles-mêmes peut entraver l'accès aux ressources nécessaires à l'exercice du soin.

#### **1. LES CONDITIONS D'EXISTENCE DES PERSONNES SANS-ABRIS**

Nous n'avons pas abordé les conditions d'existence en tant que telles dans les processus de capacitation des domaines précédents, hormis dans la conclusion de ces points. Pour autant, en matière de santé, il faut bien mesurer que ce sont les conditions d'existence elles-mêmes qui impactent à la fois la santé des personnes sans-abris, mais aussi leurs possibilités réelles de se soigner. À ce titre, il nous semble incontournable d'aborder cela ici.

Partant, les conditions d'existence des personnes sans-abris impliquent : l'absence d'un logement sécurisé et permettant d'être à l'abri (conditions météorologiques, vis-à-vis de tiers...), la présence permanente sur l'espace public, la fréquentation de centres d'hébergement avec d'autres personnes vivant dans les mêmes conditions... Tout ceci favorise l'accumulation des problèmes de santé, la transmission de maladies diverses, etc.

Au-delà, la survie du quotidien empêche de se consacrer au soin de soi-même, au même titre qu'elle empêche de se projeter et de réaliser des démarches qui pourraient éventuellement mener à une situation de vie quelque peu plus protectrice comme nous l'avons vu précédemment, en matière de

---

<sup>108</sup> Nous aborderons concomitamment les trajectoires de soin physique, psychologique/psychiatrique et en matière d'addictions. Si l'interdépendance semble évidente, surtout pour des personnes cumulant des problèmes multiples en la matière (une personne polytoxicomane avec troubles schizophréniques et maladie chronique par exemple), il n'en demeure pas moins important de traiter ces points séparément dans la partie HF, vu le travail multiple mené en ce domaine. Mais, ne traitant pas spécifiquement des pratiques de capacitation dans l'aide traditionnelle aux personnes sans-abris, nous ferons l'économie de ces développements respectifs dans cette partie. Nous devons également préciser que les développements qui suivent font suite à l'investigation spécifique de la question du soin dans nos travaux de recherche qui ont d'ailleurs conduit à la publication de deux articles qui sont ici mobilisés (De Backer, 2017 ; De Backer, 2018).

logement par exemple. Il y a donc un effet fort des conditions d'existence qui conduisent tout autant les personnes à rencontrer des problèmes de santé, mais les empêchent parallèlement de traiter ceux-ci. Encore une fois, l'interdépendance des situations se confirme puisque les problèmes de santé peuvent apparaître en raison d'une absence de soin, mais aussi à la suite des conditions d'existence elles-mêmes qui empêchent d'évoluer dans un environnement sanitaire « sain ».

## **2. POUR SE SOIGNER, IL FAUT EXISTER**

Dans le cadre de différentes recherches que nous avons menées (De Backer, 2017), nous avons pu interroger des travailleurs psychomédicosociaux agissant dans le secteur de l'aide aux sans-abris, singulièrement dans le secteur de l'urgence sociale, sur le rapport et les freins aux soins des personnes sans-abris. Les différents entretiens menés sont venus appuyer les éléments mis en avant précédemment, mais ont également mis en exergue que la question du soin pour ces personnes venait interroger leur propre image d'eux-mêmes et celles que les autres avaient d'eux. En effet, pour identifier la nécessité du soin, il faut avant tout se sentir exister, exister à soi-même et, corollairement, exister aux yeux des autres (tenant compte que le regard porté sur ces personnes est souvent empreint d'appréhensions négatives, de stigmatisation, d'indifférence et, au mieux, de pitié).

« Pour moi, ça ne veut pas dire qu'ils n'ont pas d'autres besoins. Mais ils ne sont pas prioritaires et surtout ils ne sont pas là où nous on les voit. Pour détecter des problèmes et traiter des problèmes, il faut exister. Et je pense que la majorité de ces gens-là, ils n'existent pas aux yeux des autres. Ou en tout cas c'est ce qu'eux ressentent ».  
(Emmanuelle, infirmière de rue, communication personnelle, février 2017).

Cet extrait d'entretien montre donc cette nécessité d'exister, mais aussi le fait que le soin n'est pas la priorité de ces personnes eu égard aux besoins prioritaires qu'ils rencontrent au quotidien. Cette situation conduit les intervenants de première ligne à privilégier en premier lieu l'écoute et la réception de la personne, quel que soit le lieu, en adoptant une attitude bienveillante, compassionnelle et d'écoute. Ce travail doit permettre de créer un lien avec ces personnes, condition sine qua non semble-t-il d'une accroche avec ces personnes et d'une possible attention donnée à la santé et aux discours des professionnels suggérant de traiter ce type de problèmes. D'ailleurs, les personnes entrent en contact avec ces travailleurs de première ligne sur base de problèmes de santé, mais ne les traitent pas, à tout le moins au début. Le soin constitue alors un prétexte pour entrer en contact avec le dispensaire de soin en vue de faire perdurer ce lien et cette interaction qui leur permet d'exister. Ce n'est qu'à cette

condition, d'après les propos recueillis, qu'il est ensuite possible de travailler effectivement les problèmes de santé<sup>109</sup>.

### **3. L'INADAPTATION DES INSTITUTIONS ET DE LA STRUCTURATION DU SOIN**

Admettons que, malgré les freins identifiés précédemment, les personnes sans-abris décident malgré tout d'entrer dans un processus de soin, il n'en demeure pas moins probable que des problèmes se posent et viennent encore réduire les chances d'aboutir.

Ce faisant, nous avons identifié de nombreuses difficultés : les rapports soignants/soignés qui induisent une méfiance respective et une stigmatisation importante du public, les conditions d'accès aux hospitalisations psychiatriques ou en matière d'addictions (téléphoner chaque semaine le même jour au matin alors que ces personnes ne disposent pour la plupart pas de téléphone et ont des problèmes de repères spatio-temporels, exiger d'avoir un domicile pour permettre la continuité des soins...), les refus clairs de soins ou d'octroi de traitement divers et, plus encore, l'impossibilité d'assurer la continuité des soins, par exemple après une hospitalisation, en raison de l'absence de... domicile<sup>110</sup>.

### **4. LE PROCESSUS DE CAPACITATION EN MATIÈRE DE SOINS**

Alors que la question de la capacitation en termes de droits sociaux ou de logement ont surtout été abordées à travers les conditions et ressources formelles nécessaires, certes couplées avec d'autres, implicites/informelles, la capacitation en termes de soin, au-delà des éléments déjà évoqués précédemment, montrent que ce processus devient beaucoup plus dépendant des personnes concernées, de leur mode de vie, des conditions d'existence dans lesquelles elles évoluent et de la structuration du système de soin lui-même (ceci n'est évidemment pas propre à la question du soin et est transversal aux 5 domaines abordés ici).

Ce faisant, et nous le verrons beaucoup plus largement dans la le processus de capacitation des locataires HF, c'est une capacité qui dépend de nombreux facteurs beaucoup moins formels. Cette question est d'autant plus prégnante que ces personnes évoluent dans un environnement hostile et très peu propice à la prise en charge de problèmes de soins. Ne fût-ce que par l'absence de domicile qu'entraîne le sans-abrisme et l'impossibilité d'assurer une continuité d'éventuels soins entrepris, ce à quoi il faut rajouter les conditions mêmes de ce sans-abrisme qui renforce la prévalence de contracter des maladies, tant sur

---

<sup>109</sup> Il est à noter que nous travaillerons la capacitation de santé dans la partie relative au HF et que nous montrerons également que ce champ dépend d'autres dimensions, notamment la perspective qu'un travail entrepris en la matière débouche sur d'autres fonctionnements (décocher un contrat aidé, de type article 60, par exemple).

<sup>110</sup> Il existe de multiples exemples en la matière : plâtre qui empêche les personnes de se mouvoir alors que l'organisation du système d'aide aux personnes impose une mobilité constante, octroi de médicaments qui doivent être conservés dans des conditions spécifiques, fourniture de neuroleptiques qui rendent les personnes léthargiques et les conduisent à se faire violenter et racketter...

le plan de la santé physique que mentale. Si les personnes ne font pas du soin leur priorité, c'est aussi en raison de cette absence de domicile et de cette survie quotidienne permanente qui empêchent de prendre soin de soi, ou d'assurer les différents processus et rendez-vous liés à la matière. À cela s'ajoutent une image et une estime de soi très faible, qui sont à leur tour impactées par la situation d'absence de chez soi et au stigmate que crée cette situation. Ce stigmate se retrouvant jusque dans les systèmes de soin eux-mêmes, créant des rapports soignants-soignés complexes, rendant d'autant plus difficile toute action en la matière. Si des dispositifs tels que les relais santé existent en Wallonie, c'est notamment pour permettre une prise en charge minimale de ces personnes, pour pallier les difficultés évoquées dans cette partie.

#### **IV. LE PROCESSUS DE CAPACITATION EN MATIÈRE D’AFFILIATION SOCIALE**

Nous avons vu précédemment que la notion d'affiliation sociale, si on l'appréhende dans une vision « castelienne », interroge à la fois la nature des liens des personnes sur les champs de l'emploi, de la famille et plus transversalement de l'accès aux services. Il y a à la fois des dimensions relatives à un attachement social, mais aussi un attachement aux structures de sécurisation des parcours de la société qui sont, normalement, offertes par la société salariale<sup>111</sup> et les diverses mesures de protection qui en découlent. Dans le cadre du sans-abrisme, on constate cependant que la protection offerte par un emploi est très éloignée de la trajectoire à laquelle ils ont abouti dont la réalité quotidienne se focalise sur la survie et où l'emploi est bien loin de cette perspective de vie. Dans cette optique, cette protection et son caractère affiliant, socialisant s'avère moins opérant dans l'analyse de la situation de sans-abrisme, de surcroît lorsque celle-ci est chronique<sup>112</sup>, puisqu'absente. Il y a donc déjà initialement une forme de handicap, de privation, si l'on se réfère aux dimensions que constitue le concept d'affiliation sociale. Il n'en subsiste pas moins des processus de liens sociaux orientés autour de l'activité quotidienne, mais aussi au niveau du lieu/milieu de vie dans lequel ces personnes interagissent avec d'autres, qu'il s'agisse de pairs de la rue, de passants, de travailleurs sociaux, de commerçants, de la police, des services de nettoyage...Ce qu'il convient dès lors d'aborder sous peine de dresser le portrait d'individus désocialisés, coupés de tout lien et de toute protection, comme certains auteurs le dépeigne. Ceci étant, si cette situation doit être abordée, il n'en demeure pas moins que cette dimension de l'affiliation sociale

---

<sup>111</sup> Même si, aujourd'hui, on est loin de la société salariale forte et sécurisante pour la majorité des individus qui prévalait jusque dans les années 70'. C'est pourquoi Castel parle d'effritement de la société salariale (Castel, 1995).

<sup>112</sup> Le discours ici emprunté est plutôt généraliste et transversal, il ne saurait être exhaustif et tenir compte de chacune des situations qui contreviennent à ces constats. Différents exemples de recherches, notamment ethnographiques, ont montré que des liens familiaux peuvent se donner à voir, allant même jusqu'à la visite d'un proche là où la personne vit, parfois de manière régulière, et qui peut être expliquée aussi par la sédentarisation sur un même espace public (Gardella, Arnaud, 2018).

est difficilement palpable ou encore objectivable en termes de ressources et conditions d'accès au vu de la nature même de ce type de fonctionnement.

Ce faisant, quelles peuvent être les ressources, plutôt informelles, qui pourraient traduire la capacitation des personnes sans-abris visées par cette recherche ? Plus concrètement, dans quelle mesure ces personnes ont-elles la liberté réelle de pratiquer une activité socialisante ou encore d'engager des liens avec les personnes de leurs choix et selon des modalités qu'elles apprécient ? Dans cette optique, nous interrogerons les dimensions initiales de l'affiliation sociale, soit l'emploi et la famille, avec les réserves énoncées plus haut, mais aussi les rapports plus spécifiques<sup>113</sup> des personnes sans-abris et qui constituent davantage leur réalité, soit les activités qu'elles mènent et les liens qu'elles créent dans leur vie de rue.

## **1. L’AFFILIATION SOCIALE À TRAVERS L’EMPLOI**

Nous avons vu dans la partie précédente que les personnes sans-abris, quelle que soit leur situation résidentielle, sont pour la plupart sans emploi (ou plus largement sans activités rémunératrices assimilées telles qu'un statut indépendant, d'artiste...). Si cette situation a été objectivée, il n'en demeure pas moins utile de questionner ce qui devrait en favoriser l'accès.

Dans cette optique, nous identifions plusieurs éléments constitutifs à la possibilité d'exercer une activité rémunératrice : un diplôme, une(des) expérience(s) professionnelle(s) à faire valoir, mais aussi des ressources symboliques qui sont propres à l'aspect que renvoie un candidat à un employeur, mais aussi à l'appréhension de ce dernier eu égard à la trajectoire de la personne (par exemple, comprendre l'existence de périodes plus ou moins longues d'absence d'activités ou encore la multiplicité de contrats de – très – courte durée).

Partant de ces éléments, et tenant compte qu'il nous est impossible de traiter des aspects relatifs aux diplômes et aux expériences professionnelles en raison d'une absence de données, nous évoquerons les conditions/ressources symboliques qu'impliquent l'accès à l'emploi, c'est-à-dire plutôt liées aux caractéristiques des personnes, et des conditions plutôt objectives liées au processus d'accès à l'emploi lui-même.

### **1.1 Le processus « formel » d'accès à l'emploi**

Avant d'accéder à une entrevue auprès d'un employeur potentiel, diverses démarches administratives sont nécessaires : avoir une carte d'identité, avoir une adresse, être inscrit comme

---

<sup>113</sup> Notons qu'une partie spécifique de ce chapitre sera consacré aux modalités de prise en charge des personnes et ne sera donc pas abordé ici.

demandeur d'emploi (bien que non obligatoire), bénéficiaire d'une aide à l'emploi pour favoriser son accès sur le marché du travail (non obligatoire), avoir un CV ainsi qu'une lettre de motivation et les envoyer (ce qui implique d'avoir une adresse email ou d'envoyer cela par courrier postal), pouvoir se déplacer quotidiennement (ou au rythme défini par le contrat de travail), être joignable (par téléphone ou par mail)...

Sans mobiliser chacune de ces ressources/conditions nécessaires au processus de candidature à un emploi, il semble cependant assez clair qu'il est difficile de les rencontrer. Nous avons déjà vu que l'accès à la carte d'identité et à une adresse pouvait être compliqué. À cela, il faut ajouter la fracture numérique à laquelle font face les personnes sans-abris dont une proportion importante ne bénéficie pas de téléphone<sup>114</sup>, encore moins d'une adresse mail, ce qui complique fortement, si pas l'envoi d'une candidature, le suivi de celle-ci. Tout ce qui concerne l'inscription comme demandeur d'emploi et l'accès à des aides/soutiens à l'emploi sont conditionnés par d'autres dimensions administratives : se présenter au centre régional pour l'emploi, donner une adresse pour être convoqué, assurer le suivi des rendez-vous, prouver le passé professionnel, donner les diplômes, rechercher des attestations diverses, etc. Ces procédés sont aussi conditionnés symboliquement : même si les centres d'accompagnement pour demandeurs d'emploi, particulièrement le FOREM, sont destinés à l'ensemble de la population wallonne, nos expériences et observations de terrain nous ont montrés à quel point la population sans-abri fragile et assimilée (par exemple lors des démarches opérées dans le cadre du dispositif HF, avec des personnes qui étaient sorties de la rue) accédait difficilement à ce type d'offre de services en raison de leur état et des perceptions des services à leur égard<sup>115</sup>.

À partir de ces éléments, le processus de candidature s'avère donc déjà un parcours difficile qui doit aussi être appréhendé au prisme des conditions de vie des personnes et de leur quotidien.

## 1.2 L'employabilité sous le prisme du sans-abrisme

Comme nous l'avons vu au début de ce chapitre, les personnes sans-abris s'inscrivent dans le balancier continu qui anime les politiques et représentations sociales, soit la distinction entre bons et mauvais pauvres, impliquant des actions inscrites entre la pitié et la potence, entre sécurité et solidarité (Colombo et al., 2016), entre hostilité et hospitalité (Conférence de consensus, 2010). Au niveau des médias, quatre postures éthiques et politiques peuvent être identifiées : l'aide et la compassion, l'indignation et la défense des droits, la protection imposée et la répression » (Colombo et al., 2016). Nous avons

---

<sup>114</sup> À titre d'exemple, lors de notre recherche sur le terrain HF Namur, moins de 50% des locataires HF avait un téléphone alors qu'ils étaient en logement. On peut donc faire l'hypothèse raisonnable que cette proportion est au moins équivalente, sinon moindre, lorsque les personnes vivent en rue.

<sup>115</sup> Des débats ont d'ailleurs vu le jour en Belgique concernant les MMPP, soit les personnes rencontrant des problèmes de nature médicale, mentale, psychique ou psychiatrique et considérés comme inemployables (au moyen à court terme) ; voir, par exemple : CAIPS (<https://www.caips.be/un-statut-d-inemployable-social-pour-les-publics-les-plus-eloignes-de-lemploi/>)



également souligné les jugements portés sur ces personnes (De Backer, 2007) et l'impact de cette stigmatisation, notamment en matière de soins.

Ce faisant, en extrapolant ces appréhensions des personnes sans-abri à la question de l'emploi et de l'employabilité, on peut émettre l'hypothèse raisonnable que la situation de ces personnes entraîne des freins considérables sur les chances d'accéder à un emploi. Elles cumulent en effet les ruptures dans leurs trajectoires – et par là les ruptures professionnelles quand il y a eu accès à l'emploi, elles renvoient une image négative, ont du mal à maintenir une hygiène corporelle dans les standards, consomment des produits psychotropes les conduisant à des formes diverses d'addiction...

Si l'on y adjoint également les conséquences qu'induit le chômage<sup>116</sup> sur la santé mentale des individus, on peut comprendre qu'il y a un cumul de problématiques trop conséquent que pour pouvoir exercer un éventuel souhait d'accès à l'emploi. Ginette Herman (2007) identifie ainsi quatre facteurs qui influencent la perception des individus concernés par le chômage : 1) Les attitudes par rapport au travail ; 2) Les ressources personnelles ou sociales ; 3) L'évaluation que la personne fait de sa situation de non-emploi ; 4) Les caractéristiques sociodémographiques du territoire dans lequel la personne vit.

La durée de non-emploi doit également être soulevée ; cette dernière, lorsqu'elle s'allonge, renforce davantage les problématiques de santé mentale des individus.

À cela s'ajoute un processus de stigmatisation des personnes au chômage décrit par l'auteure : 1) Le chômeur est caractérisé par un attribut socialement dévalorisé en raison d'une absence de revenus et d'une prégnance de la valeur travail dans nos sociétés contemporaines ; 2) Le chômeur n'a pas bonne réputation et est la cible de stéréotypes négatifs (il serait oisif et nonchalant) ; 3) L'identité du chômeur est négative, car ce dernier développe un sentiment d'infériorité face aux travailleurs ; cette identité négative étant également renforcée par une posture d'opposition au groupe social valorisé des travailleurs ; 4) La posture de chômeur est discriminée par la population, notamment en raison d'une incapacité – certes relative – à sortir de cette situation. Ces quatre caractéristiques sont enfin renforcées par : l'invisibilité du statut du chômeur qui l'empêche de s'allier avec des personnes dans la même situation ; les représentations des travailleurs associant bien trop souvent l'attitude du chômeur comme oisive et nonchalante. De cette façon, si le processus d'accès à l'emploi est compliqué par des éléments externes aux personnes visées par cette recherche, il se voit renforcé par les conséquences de l'inemploi des personnes qui impactent la santé mentale des individus au travers d'une intériorisation de la stigmatisation.

---

<sup>116</sup> Étant ici appréhendé comme l'absence totale d'emploi sans faire référence au bénéfice de l'allocation en tant que telle.

Toutes ces caractéristiques freinent donc clairement l'accès à un emploi, là où les conditions de vie viennent empêcher tout espoir d'y parvenir en raison d'une survie quotidienne qui entrave les possibilités d'accéder à un chez-soi, réduisant ainsi considérablement les chances de se présenter à un employeur.

## **2. L’AFFILIATION FAMILIALE DES PERSONNES SANS-ABRIS**

Au risque de nous répéter, l'affiliation familiale des personnes sans-abris est relativement faible, bien que peu documentée. Les données issues de la littérature scientifique et provenant de l'expérimentation HFB montrent en effet une récurrence des relations sur ce champ faible et assez espacée. Il faut aussi y adjoindre le contexte « structurel » en matière de noyau familial qui tend à se déliter toujours plus, là où l'éclatement et la recomposition des familles semblent constituer une nouvelle norme, et où la famille monoparentale semble aussi devenir une tendance importante.

L'affiliation familiale dépend certainement de nombreux facteurs : l'étendue du noyau initial (parents, frères et sœurs...), la famille ultérieurement composée et la présence d'enfants, la structuration du parcours individuel dont les ruptures multiples et précoces peuvent constituer déjà une forme de délitement de ce type de ressources et fonctionnements, la nature des relations conjugales précédentes, les pertes de proches (avec des situations plus aigües que d'autres comme la perte du conjoint ou encore d'un enfant), la consommation de psychotropes, les violences conjugales et intrafamiliales ...

Au-delà de ces facteurs non exhaustifs qui peuvent déjà préalablement altérer la perception du noyau familial et des ressources éventuelles que celui-ci peut constituer avant l'épisode de sans-abrisme, il faut y adjoindre les composantes de la situation de sans-abrisme elle-même : absence de logement durable (ce qui constitue un frein important dans l'accueil, par exemple, des enfants), dégradation physique et mentale, conduites à risque, hygiène problématique, absence de moyens de contacts, exclusion des droits parentaux, stigmatisation de la situation et appréhensions négatives par la personne sans-abris qui en découlent...

Ce faisant, lorsque l'on articule des facteurs expliquant des difficultés voire des ruptures familiales préalables à un épisode de sans-abrisme aux conditions de vie qu'impose cette situation, on comprend dans quelle mesure il est difficile de pouvoir entretenir ce type de relations, même si souhaitées (Réa, 2001). Tout comme l'emploi est conditionné à certaines ressources formelles et symboliques décrites plus haut, il en va de même en matière d'affiliation familiale : comment en effet recevoir ses enfants ou des proches sans chez-soi ? Comment donner confiance et envie à ses proches de maintenir des contacts réguliers lorsque l'hygiène se dégrade ainsi que l'état physique, voire mental ? Comment juger positivement une personne qui ne parvient pas à sortir des méandres de la rue et des nombreux

stigmates qui accompagnent l'appréhension de cette situation résidentielle à la marge ? L'expérience HF nous a d'ailleurs montrés, et nous y reviendrons, à quel point ce domaine de vie est fragile, douloureux et presque inaccessible en raison de ces mêmes stigmates du passé. Dans cette optique, bien que souhaitée et souhaitable, l'affiliation familiale des personnes sans-abris, sans être complètement absente<sup>117</sup>, et par ailleurs dépendante de nombreux facteurs, sembler se révéler difficile à rencontrer.

### 3. LES LIENS SOCIAUX DES PERSONNES SANS-ABRIS

Alors que les champs de l'affiliation sociale liés à l'emploi ou encore à la famille semblent peu investis par les personnes sans-abris, tant pour des conditions formelles qu'informelles, les relations sociales « du quotidien » apparaissent plus nombreuses. Gardella et Arnaud (2018) distinguent trois types de relations/d'acteurs en ce qui concerne les personnes sans-abris dites « sédentarisées » : les acteurs institutionnels, les passants et les autres personnes sans. La « tolérance publique » qui permet la présence continue de ces personnes sur un même espace public dépend d'ailleurs des relations qu'entretiennent les personnes sans-abris avec ces trois types d'acteurs :

« Les sans-abris sédentarisés sont incités à respecter des règles de coprésence dans ces espaces, ou du moins à ne pas les enfreindre au point de provoquer leur rejet public. Leur déviance résidentielle est ainsi acceptée à condition de s'engager dans des obligations réciproques, a minima en termes « d'indifférence polie » (Goffman, 1973) ». Cette tolérance n'est pas de même intensité pour tous les individus rencontrés. Elle dépend de deux types de facteurs. Le premier facteur désigne les relations entretenues avec trois types d'acteurs (les acteurs institutionnels, les passants et les autres personnes sans abri), ce qui dessine trois types de relations : la relation positive est institutionnelle quand les individus peuvent s'installer continûment sans faire face à une répression institutionnelle ; elle est écologique quand les passants, travailleurs (notamment les commerçants) et habitants, formant l'environnement des utilisateurs du quartier, ne manifestent pas d'hostilité explicite à leur encontre, ce que Marie Loison a nommé « absence de rejet » (Loison-Leruste, 2014, p. 127 et 99 sq.) ; elle est groupale à partir du moment où les individus entretiennent des relations avec d'autres personnes sans abri, routards ou zonards, sans que ces relations ne déclenchent des réactions d'expulsion (Gardella, Arnaud, 2018, p. 98).

---

<sup>117</sup> L'étude précédemment citée sur le non-recours à l'hébergement montre ainsi comment des liens familiaux, parfois réguliers, peuvent se donner à voir avec la visite régulière d'un enfant ou encore de neveux là où la personne réside (Gardella, Arnaud, 2018).

En ce sens, l'affiliation sociale à travers ce type de relations constitue sans doute à la fois un besoin pour les personnes sur le champ de l'affiliation tout comme il constitue une condition nécessaire au maintien continu au sein d'un espace public. Se pose toutefois, en termes de capacitation, la question, d'une part, de la liberté de choix de ces relations (puisqu'elles s'imposent aussi en quelque sorte à ces personnes pour demeurer au sein d'un espace public), d'autre part, des conditions qu'impliquent ces relations.

En ce qui concerne la liberté réelle qu'ont les personnes d'entretenir ces relations, eu égard au caractère difficilement objectivable de celles-ci et du rapport qu'y entretiennent les personnes, nous pouvons en tout cas considérer, notamment au départ de la recherche qu'Edouard Gardella a menée, qu'il y a une forme de choix à privilégier un espace plutôt qu'un autre et à y entretenir ces relations. Plus encore, certaines relations sont perçues positivement par ces personnes (par exemple, lorsque l'équipe paroissiale vient apporter un gâteau d'anniversaire et une bouteille de mousseux à une personne présente sur le territoire depuis un temps certain) et peuvent nourrir l'idée qu'il y a une forme d'intérêt des personnes sans-abris à avoir ce type de relations. Notons également que ces relations contribuent aussi, selon Gardella et Arnaud (2018), à favoriser le non-recours aux hébergements sociaux proposés par le système d'aide aux personnes sans-abri, sous couvert d'une installation au sein d'un espace public qui constitue un espace de vie pour ces personnes, en ce que cela comprend au niveau des relations, notamment avec le voisinage, les commerçants ou les acteurs institutionnels. Notons enfin que les relations groupales avec les pairs de la rue permettent d'entretenir des relations sur une base en quelque sorte égalitaire et constituent également un rempart pour survivre aux conditions liées à l'itinérance (conditions météo, autonomie alimentaire, agressions...).

En matière de conditionnalité propre à ces relations, il faut donc pouvoir se faire accepter de celles-ci, qu'elles soient institutionnelles, locales (commerçants) ou encore groupales (pairs de la rue). Ceci passe par différents facteurs : ne pas gêner ces acteurs, maintenir une forme de propreté, attirer un capital sympathie, etc. On ne peut pas expliciter si oui ou non ces conditions sont relativement accessibles, mais en tout cas elles existent et doivent attirer l'attention sur le fait que la simple présence sur l'espace public est conditionnée à des relations satisfaisantes (à tout le moins) avec ces trois types d'acteurs et que celles-ci viennent aussi à être conditionnées. Et ceci doit aussi permettre de casser l'image stéréotypée du sans-abri clochardisé complètement exclu et isolé.

#### **4. L'ACTIVITÉ JOURNALIÈRE DES PERSONNES SANS-ABRIS**

Nous avons vu que l'activité journalière des personnes sans-abris se structure majoritairement autour des activités de survie (trouver un endroit pour dormir, se nourrir, se laver, se « soigner », se rendre auprès des services sociaux, faire la manche...). Cette activité usante, fatigante, tout en constituant une

structuration temporelle des journées du quotidien, n'en demeure pas moins l'activité principale pour ces personnes. En ce sens, elle constitue une forme d'affiliation sociale puisqu'elle les conduit à rencontrer de nombreuses personnes telles que les passants, commerçants, travailleurs sociaux ou autres acteurs institutionnels. Mais qu'en est-il des conditions pour parvenir à cette activité et, surtout, dans quelle mesure est-elle choisie ? Cette question est d'autant plus délicate qu'elle traverse et percute l'ensemble de cette recherche : l'absence de chez soi conduit, au moins en partie, à se livrer à une survie quotidienne qui implique de fréquenter des services sociaux. Ce faisant, dans quelle mesure y a-t-il choix de ne pas avoir de chez-soi et, en corollaire, dans quelle mesure y'a-t-il choix de survivre au quotidien ?

Les nombreuses consultations de la littérature scientifique, les recherches empiriques que nous avons menées, la consultation de documentaires vidéos<sup>118</sup>, etc. nous montrent que l'activité de survie est une contrainte assez claire qui s'impose aux personnes. Dans le meilleur des cas, elles constituent une forme de préférence adaptative (Sen, 2012) qui résulte de l'habitude de ces personnes à l'absence d'alternatives à la vie en rue et finalement, à considérer cette survie comme allant de soi et comme un mal nécessaire.

Notons cependant que si l'absence de choix et les contraintes s'avèrent multiples, le rapport aux (à certains) services sociaux peut s'avérer tout autre. La survie implique de se rendre dans des restaurants sociaux, dans des lavoirs, dans des dispensaires de soin, etc., où un accueil, une chaleur humaine et une écoute bienveillante sont souvent proposés de sorte à veiller à une approche compassionnelle et non jugeante de ces personnes. Comme nous l'avons vu précédemment en matière de santé, les services permettent aux personnes d'être reconnues et de créer du lien, contribuant finalement à l'affiliation sociale et institutionnelle de ces personnes, jusqu'à créer des prétextes de besoin pour se rendre au sein desdites structures. À contrario, d'autres services d'aide, plus administratifs, plus conditionnés, plus contrôlés peuvent apparaître beaucoup moins souhaitables aux yeux de ces personnes et devenir une nécessité, mais plutôt sous l'optique d'un mal nécessaire. Les centres d'hébergement d'urgence conditionnés à des horaires stricts et où le climat ambiant est problématique voire violent, les services d'octroi de ressources, notamment financières, où la personne va devoir répondre à une série de conditions dans un cadre très formel et où elles vont devoir se justifier et se raconter sont tout autant d'exemples qui renforcent l'idée d'une survie contrainte. Au-delà de la question de la liberté de choisir cette structuration de l'activité du quotidien, s'ajoutent les conditions propres à ces activités de première nécessité et déjà alimentées dans d'autres domaines de capacitation, tant sur le plan formel que symbolique.

---

<sup>118</sup> Voir par exemple : RTBF ([https://www.rtbf.be/info/dossier/7-a-la-une/detail\\_le-quotidien-des-sans-abri-l-immersion-de-7-a-la-une?id=9464994](https://www.rtbf.be/info/dossier/7-a-la-une/detail_le-quotidien-des-sans-abri-l-immersion-de-7-a-la-une?id=9464994)).

Notons enfin que ces éléments doivent être articulés avec les trajectoires de rue telles qu'abordées en début de chapitre, notamment pour les formes les plus « avancées » de sans-abrisme (cloche, sédentarisation, marginaux). En effet, les relations aux autres et aux institutions d'aide semblent devenir de plus en plus limitées et marginales à mesure que la situation de la personne se chronicise et s'accompagne de difficultés cumulatives.

## **5. LA CAPACITATION EN MATIÈRE D’AFFILIATION DES PERSONNES SANS-ABRIS**

À travers les 4 (sous)champs préalablement explorés en matière d'affiliation sociale, il faut reconnaître une forme de capacitation modérée et hétérogène. Les deux axes intégrateurs de l'affiliation sociale – emploi et famille – sont peu investis, même si souhaités (à tout le moins en matière familiale). Ces axes possèdent leurs conditions propres et les conditions de vie des personnes semblent peu propices à la rencontre des exigences sous-jacentes. Nous considérons que les freins qui pèsent sur les personnes sont de nature à considérer que la capacitation dans ce domaine est faible, quand bien même les personnes y investiraient une énergie importante.

En ce qui concerne l'affiliation sociale plus large, soit celle provenant de l'activité (de survie) quotidienne et des liens sociaux entretenus avec d'autres (acteurs institutionnels, vie locale, pairs), il y a une forme de dynamique plus présente et propre à la situation de sans-abrisme qui implique des contacts réguliers avec des acteurs de nature différente (tenant compte des réserves émises pour les formes les plus sévères qui se caractérisent dans la littérature par des liens faibles, notamment avec les services d'aide). Ces contacts semblent nécessaires pour pouvoir se maintenir dans l'espace public, tant dans une perspective d'autorisation d'une présence que de protection nécessaire à celle-ci. Sur le caractère choisi de cette situation, probablement qu'il y a à la fois des choix contraints, mais aussi choisis. La vie en rue nécessite aussi une forme de vie groupale qui, même dans la réintégration dans le logement, tend à perdurer avec les problématiques que cela peut susciter (nous reviendrons longuement sur ce point dans la partie relative à la capacitation au sein du dispositif HF). Notons cependant pour conclure que, même si la présence à un endroit implique des interactions avec autrui, les différents travaux traitant des trajectoires de rue montrent aussi à quel point certaines personnes vivent en retrait des services d'aide et des relations en général.

## **V. LE PROCESSUS DE CAPACITATION EN MATIÈRE DE JUSTICE**

Dans ce dernier domaine, il s'agit de voir dans quelle mesure les personnes sans-abris visées par cette recherche sont en mesure d'avoir le choix et l'opportunité de faire valoir ses droits sur le plan judiciaire. Ce qui est propre aux droits sociaux, mais aussi aux droits fondamentaux explorés précédemment ne

sera pas détaillé ici et nous viserons uniquement la sphère « justice-judiciaire », soit la capacité des personnes à se prémunir et à faire valoir leurs droits en la matière.

Nous avons montré préalablement des chiffres assez clairs sur les liens entre sans-abrisme et justice pénale, notamment à travers le fait qu'il y a une surreprésentation de personnes sans-abris au sein des prisons et qu'un nombre significatif de sortants de prison ne disposaient pas d'un logement à leur sortie. Il y a également des allers-retours réguliers entre rue, foyers d'hébergement, prison et hôpitaux psychiatriques. Ceci constitue un indicateur d'une problématique importante qui lie le sans-abrisme à la pénalisation de cette situation, qui après se transforme en double peine avec l'absence de logement à la suite d'une sortie de prison, sans pour autant contester les situations qui mènent de l'un à l'autre. Cet exemple nous suggère cependant que si les personnes sans-abris sont aussi représentées dans la population carcérale, c'est qu'il y a une difficulté à faire valoir ses droits et que cette difficulté s'explique, pour partie, aux conditions de vie dans lesquelles évoluent ces personnes et aux différents capitaux dont elles disposent pour faire face aux problèmes judiciaires qui s'adressent à elles. On peut résumer les difficultés à se défendre comme suit (Girard et al., 2007) :

- Difficultés à respecter les horaires des rdvs en raison de leur mode de vie
- Vol régulier de leurs papiers
- Mauvaise maîtrise de la langue qui complexifie encore les interactions dans un système judiciaire complexe
- Absence d'une personne-ressource (famille, tuteur)
- Absence de connaissance et de prise en compte des conditions de vie des personnes sans chez-soi par les avocats commis d'office, et assimilation des troubles psychiatriques à la violence et de l'itinérance et à la délinquance
- Les difficultés de communication et d'organisation pour la défense de ces personnes impliquent une dépense d'énergie trop importante eu égard aux montants couverts par l'assurance en matière de justice
- Les juges et experts psychiatriques tendant également à ne plus considérer les troubles mentaux comme une justification possible d'une déresponsabilisation des actes posés avec une forme de pénalisation de la situation en santé mentale des personnes sans-abris. Les non-lieux en matière de responsabilité des actes des personnes sans chez-soi avec troubles psychiatriques s'expliquent également par la longueur des peines, la faible qualité du dépistage des troubles lors des comparutions immédiates, la moins qualité de la défense en cas de situation de précarité ainsi que la faible coopération entre la psychiatrie et la justice.

Ainsi :

« Quand les personnes sont en plus sans abri, étrangères, le plus souvent sans famille et sans capital social, les chances qu'elles soient bien défendues diminuent, et leurs chances de se retrouver en prison augmentent d'autant. On retrouve ces mêmes risques pour les hospitalisations sous contraintes » (Girard et al., 2007, p.52).

À travers ces éléments, on peut légitimement constater une faible capacitation des personnes sans-abris à pouvoir prétendre à faire valoir leurs droits et à les défendre, notamment en raison de facteurs individuels (psychiatrie, toxicomanie, analphabétisme...), institutionnels (organisation du système d'aide aux justiciables, compréhension des situations des personnes, coopération entre les acteurs...) et sociétaux (notamment à travers la criminalisation du sans-abrisme, de la psychiatrie et de la consommation de psychotropes...).

## **VI. ENSEIGNEMENTS TRANSVERSAUX SUR LA CAPACITATION DES PERSONNES SANS-ABRIS**

Nous avons tenté d'illustrer les processus de capacitation des personnes sans-abris sur les 5 domaines qui structurent l'analyse de cette recherche. L'objectif était de mettre au jour les dynamiques qui existent sur ces domaines, plus spécifiquement de tenter de voir dans quelle mesure les personnes sans-abris ont le choix de mener la vie qu'elles souhaiteraient valoriser dans ces domaines : dans quelle mesure ont-elles la liberté de ne pas vivre en logement ? Dans quelle mesure ont-elles la liberté de se faire défendre en justice ? Dans quelle mesure ces personnes peuvent-elles recourir aux ressources et droits auxquelles elles peuvent prétendre ? Dans quelle mesure ont-elles la possibilité d'exercer une activité ou encore de construire et entretenir des liens sociaux ?

Sur la quasi-totalité des domaines, à l'exception du domaine propre à l'affiliation sociale à travers des relations entretenues, nous avons mobilisé des données qui montrent l'extrême difficulté de ces personnes à changer la situation de sans-abrisme et de non-recours aux droits qui les concerne. De façon systématique, des freins individuels viennent se renforcer avec des freins institutionnels et sociétaux. Il est extrêmement difficile de mobiliser l'ensemble des droits sociaux qui déterminent à leur tour les possibilités d'accès à un logement qui impactent la situation sanitaire des personnes au même titre que les situations en matière d'affiliation sociale et plus encore de défense des droits individuels (quels que soient les domaines concernés). Il y a une interdépendance et transversalité dans les freins qui empêchent la capacitation de ces personnes, tant l'imbrication des déterminants d'une sortie de rue et d'accès aux dimensions visées joue en défaveur des personnes sans-abris, et du sans-abrisme de façon générale. À ce titre, nous considérons les possibilités de capacitation de ces personnes comme très faibles. Mais avant de conclure de la sorte, il nous semble encore utile de consacrer quelques



descriptions au contexte structurel dans lequel vivent ces personnes, indépendamment du contexte spécifique de vie qui les concerne puis au système d'aide qui est censé agir sur ces freins et privations.

## **SANS-ABRISME ET EXCLUSION DU LOGEMENT : CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT STRUCTUREL**

Bien que nous ayons déjà énoncé toute une série d'éléments remettant en question les possibilités réelles des personnes sans-abris dans les processus de capacitation qui pourraient les animer, nous voudrions encore décrire les dimensions « factuelle » et « structurelle » de l'environnement dans lequel ces personnes vivent, c'est-à-dire l'environnement dans lequel nous évoluons chacune et chacun et qui peut impacter de façon plus aigüe encore le phénomène de sans-abrisme. Il s'agira donc bien d'un contexte et d'un environnement plus larges que celui des conditions de vie des personnes sans-abris (point n°2) et des processus de capacitation inscrits dans un contexte spécifique de vie (point n°3). Ces données en matière de capacitation doivent donc ajouter des éléments explicatifs dans les possibilités réelles de capacitation des personnes visées par cette recherche. À ce titre, nous analyserons les 5 domaines dans leurs caractéristiques d'accès générales, accès qui, à travers ce qui a déjà été précisé auparavant, se révèle encore plus difficile pour les personnes concernées par cette recherche.

Ces éléments visent à permettre de contextualiser l'environnement dans lequel se situe le public cible de cette recherche. Si la partie peut paraître linéaire et descriptive, il n'en demeure pas moins que ces éléments conditionnent les mondes sociaux dans lesquels évoluent les personnes et, in fine, leurs propres trajectoires.

### **I. CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT EN MATIÈRE DE DROITS SOCIAUX**

Le contexte structurel en matière de droits sociaux montre que la situation est loin d'être optimale, d'abord d'un point de vue du nombre de personnes concernées par des revenus de remplacement, revenus qui peuvent être inférieurs au seuil de pauvreté ou encore attestent d'un taux de déprivation matérielle, mais aussi en termes du recours effectif à ces droits, aussi bas soient-ils. Dans ce cadre, afin de mieux appréhender le contexte structurel dans lequel le sans-abrisme se situe, nous travaillerons selon deux axes principaux : d'une part, une objectivation des principaux indicateurs en matière de droits sociaux et de pauvreté en Belgique (taux de pauvreté, privation matérielle<sup>119</sup>...), d'autre part, une

---

<sup>119</sup> Les indicateurs relatifs au marché du travail, bien qu'ils traduisent aussi d'une certaine manière la question des revenus (la majeure partie des travailleurs – étant entendu qu'il existe aussi des working poors... - disposent d'une situation financière et d'un pouvoir d'achat meilleurs que les personnes qui ne disposent que de revenus de remplacements ou, pire, d'aucune ressource financière) seront traités dans la partie relative à l'affiliation sociale.

(tentative d’) objectivation du non-recours en Belgique<sup>120</sup>. Ce faisant, s’il ne s’agit pas d’une objectivation spécifique propre au sans-abrisme, il s’agit bien de montrer le contexte dans lequel il s’inscrit, ce qui l’impacte nécessairement (à titre d’exemple, au plus la pauvreté est forte dans une région, au plus la « concurrence » entre les publics est importante et les opportunités limitées et inégalement accessibles) et importe dans la compréhension du processus de capacitation des personnes concernées par cette recherche.

## **1. LES PRINCIPAUX INDICATEURS EN MATIÈRE DE (RECOURS AUX) DROITS SOCIAUX EN BELGIQUE**

En matière de pauvreté, il existe de multiples indicateurs prévus pour la mesurer. Ceci étant, le choix d’un indicateur a un impact sur le nombre de personnes qui seront concernées et celles qui seront exclues de cette mesure. L’objet de cette analyse n’étant pas de traiter de l’opportunité du choix d’un indicateur plutôt que d’un autre, nous mobiliserons les indicateurs européens<sup>121</sup> issus de l’enquête EU SILC <sup>122</sup> et qui sont principalement utilisés par les travaux statistiques en matière de mesure et de suivi de la pauvreté :

- AROP (« at risk of poverty » ; plus communément appelé « seuil de pauvreté monétaire ») : il concerne les personnes vivant dans un ménage dont le revenu total disponible est inférieur à 1.230 euros par mois pour une personne isolée. En 2021, 13.1% des belges étaient considérés comme à risque de pauvreté contre 17.7% de la population wallonne.
- LWI (« low work intensity ») : ce sont les personnes vivant dans des ménages à très faible niveau d’intensité de travail. En Belgique, en 2021, 11.9% des ménages belges sont à faible intensité de travail contre 17% de la population wallonne.
- SMDS (« severe material and social deprivation ») : les personnes vivant dans une situation de privation matérielle et sociale sévère. 6.3% des Belges souffraient de ce type de privation en 2021 contre 8% des ménages wallons.
- AROPE (« at risk of poverty or social exclusion ») : Les personnes qui sont menacées par le risque de pauvreté et/ ou vivent dans la privation matérielle aiguë et/ou vivent dans un ménage à faible niveau d’intensité de travail. 19.3% de la population belge était concernée en 2021 contre 25.4% de la population wallonne.

À travers ces chiffres, on constate que le contexte belge, de surcroît le contexte wallon, montre des situations importantes en matière de pauvreté, et ce, sur différents indicateurs. Il faut envisager cette

---

<sup>120</sup> Comme pour d’autres données, nous invitons néanmoins à la prudence sur celles qui seront mobilisées vu les problèmes de récolte, de disponibilité et de représentativité des données en la matière en Belgique.

<sup>121</sup> Pour une définition précise de ces indicateurs : StatBel ([SILC definitions | Statbel \(fgov.be\)](https://statbel.fgov.be)).

<sup>122</sup> Pour plus d’informations : Eurostat (<https://ec.europa.eu/eurostat/fr/home>).

situation une « pression » supplémentaire sur les personnes qui cumulent les problématiques puisque, dans ce contexte social difficile, elles sont concurrencées sur différents domaines de capacitation par d'autres personnes ayant moins de difficultés, ce qui rend leur situation moins soluble.

## 2. NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES AU REVENU D'INTÉGRATION SOCIALE ET ÉVOLUTION

Le revenu d'intégration est le revenu dont disposent les personnes qui ne peuvent prétendre à un revenu suffisant, ou à un autre revenu de remplacement de la sécurité sociale. Il s'agit en quelque sorte du dernier filet de sécurité propre au système d'assistance sociale. En cela, et vu la surreprésentation de ce type de revenus au sein de la « population » étudiée (cf. supra – section relative aux droits sociaux et décrivant les revenus des personnes sans-abris), il nous paraît opportun de dessiner quelques chiffres en la matière.

Ainsi, en 2020, une moyenne mensuelle de 153.391 bénéficiaires du RI étaient dénombrés en Belgique (contre 91.210 en 2009<sup>123</sup>). Les taux d'évolution moyens entre 2003 et 2020 étaient de 4.4% et de 5.7% entre 2015 et 2020. La tendance à la hausse est donc là, avec une augmentation accrue depuis 2014.

Si l'on s'attarde sur les différences régionales, cela se traduit comme suit :

- Région de Bruxelles-Capitale : 41.900 personnes avec des taux d'évolution moyens entre 2003 et 2020 de 5.3% et de 4.9% entre 2015 et 2020
- Région Flamande : 38.400 personnes avec des taux d'évolution moyens entre 2003 et 2020 de 3% et de 7.2% entre 2015 et 2020
- Région Wallonne : 73.100 personnes avec des taux d'évolution moyens entre 2003 et 2020 de 4.7% et de 5.5% entre 2015 et 2020

Il faut aussi rappeler que les montants les plus récents du RI (1.137.97€ pour une personne isolée au 1/8/22) sont inférieurs au taux de pauvreté (1.287€/mois en 2021), toujours pour une personne isolée. Notons également, comme cela a déjà été rappelé, que la plupart des allocations sociales et ce, quelle que soit la configuration du ménage (isolé, cohabitant, chef de ménage), sont inférieures au seuil de pauvreté monétaire.

Comme ces chiffres l'attestent, il y a donc une croissance continue du nombre de personnes qui basculent dans le système d'assistance sociale. C'est une tendance lourde et importante qui conduisent

---

<sup>123</sup> Bureau Fédéral du Plan ([https://www.indicators.be/fr/i/G01\\_GMI/Personnes\\_b%C3%A9n%C3%A9ficiant\\_d%27un\\_revenu\\_d%27int%C3%A9gration\\_sociale](https://www.indicators.be/fr/i/G01_GMI/Personnes_b%C3%A9n%C3%A9ficiant_d%27un_revenu_d%27int%C3%A9gration_sociale))

d'ailleurs les CPAS à clamer la nécessité d'avoir davantage de moyens dans le traitement de ces demandes, mais, plus largement, de prévenir l'arrivée massive de ces requérants qui, in fine, renforce encore la concurrence entre les individus dans l'accès à une série de biens/services de base : logement, emploi, aides diverses, etc.

### **3. PHÉNOMÈNE DE NON-RECOURS**

Le concept de non-recours (non take-up) est apparu au début des années 30' au Royaume-Uni, et développée bien plus tard en France et plus encore en Belgique. Ce non-recours aux prestations sociales vise à interroger les raisons qui poussent certaines personnes à ne pas bénéficier d'une offre/prestation sociale à laquelle elles sont pourtant éligibles.

D'abord pensée au niveau des prestations financières - « Toute personne éligible à une prestation sociale uniquement financière qui – en tout état de cause – ne la perçoit pas » (Warin, 2014) - cette notion s'articule désormais à toutes les catégories de droits auxquels une population peut prétendre : « Toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre » (Noël et al., 2017).

Le non-recours implique de tenir compte de plusieurs niveaux de compréhension. Pour Warin (2010), le non-recours renvoie à une dimension individuelle (l'ayant-droit à la prestation) et institutionnelle (règles d'éligibilité et fonctionnement des institutions censées offrir la prestation). Van Oorschot (1996) considère quant à lui trois niveaux de compréhension : le niveau de l'ayant droit, le niveau des administrations et le niveau institutionnel/politique.

L'observatoire Odenore a quant à lui produit une analyse complète du phénomène de non-recours et propose la typologie explicative suivante :

**Tableau 5. Typologie explicative du non-recours (Odenore, 2010)**

Forme 1	Non connaissance	<b>Une personne éligible est en non-recours, par :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque d'information sur son existence ou son mode d'accès</li> <li>- Non proposition du prestataire</li> </ul>
Forme 2	Non demande	<b>Une personne éligible et informée est en non-recours, car elle n'a pas demandé par choix, à cause de :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non adhésion aux principes de l'offre</li> <li>- Intérêts divers</li> <li>- Manque d'intérêts pour l'offre (coût/avantage)</li> <li>- Estime de soi</li> <li>- Alternatives</li> </ul> <b>Ou par contrainte, à cause de :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Découragement devant la complexité de l'accès</li> <li>- Difficulté d'accessibilité (distance, mobilité)</li> <li>- Dénigrement de son éligibilité, de ses chances ou de ses capacités</li> <li>- Raisons financières</li> <li>- Difficulté à exprimer des besoins</li> <li>- Crainte d'effets induits</li> <li>- Crainte de stigmatisation</li> <li>- Sentiment de discrimination</li> <li>- Dénigrement de ses capacités</li> <li>- Perte de l'idée d'avoir (droit à) des droits</li> </ul>
Forme 3	Non réception	<b>Une personne éligible demande, mais ne reçoit rien ou que partie, car :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abandon de la demande</li> <li>- Non adhésion à la proposition</li> <li>- Arrangement avec le prestataire</li> <li>- Inattention aux procédures</li> <li>- Dysfonctionnement du service prestataire</li> <li>- discrimination</li> </ul>

Ainsi, à travers ce tableau, on constate que de nombreuses raisons peuvent conduire un individu à ne pas saisir une offre à laquelle il pourrait prétendre. Ces raisons sont de divers ordres : individuelles, institutionnelles et politiques et peuvent bien entendu se cumuler les unes aux autres. Il y a en ce sens une corrélation forte avec le modèle des capacités puisque, malgré l'existence de droits auxquels une personne peut prétendre, des problèmes, notamment de conversion de ressources individuelles (ex. : analphabétisme qui empêche de connaître l'offre), institutionnelles (ex. : stigmatisation du public et refus de celui-ci de se rendre audit service pour demander la prestation) et politiques (ex. : peu de diffusion relative à l'offre de prestation et absence de connaissance des publics les plus « marginaux ») peuvent apparaître dans le processus de capacitation.

En Belgique, comme souvent ailleurs, le non-recours est difficilement calculable, et ce, malgré diverses recherches plus ou moins conséquentes<sup>124</sup>. La difficulté réside notamment dans le calcul de prestations assez diverses auxquelles une série de personnes peuvent prétendre sans la saisir, et ce, pour des raisons

<sup>124</sup> Voir par exemple : SPF Sécurité sociale (<https://socialsecurity.belgium.be/fr/belmod-project/documentation>)

plus ou moins différentes. Il n'en ressort pas moins que les différents analystes qui s'y sont consacrés sont assez catégoriques pour relever un taux de non-recours important. En matière de revenu d'intégration, par exemple, le chiffre de 65% est avancé (De Boe, Van Hootegem, 2014), ce qui représente une proportion significativement élevée.

Dans le contexte qui nous réunit, le sans-abrisme, et plus particulièrement à Namur, le RSUN a tenté une objectivation du phénomène sur différents indicateurs comme nous l'avons mentionné préalablement. Pour rappel, on relève ainsi que/q' : 1) 20% des personnes fréquentant les services namurois ne disposent d'aucune ressource financière ; 2) Ce chiffre augmente à mesure que sont concernés les services accueillant les personnes les plus en difficulté ; 3) Ce non-recours est d'autant plus important que la situation résidentielle est complexe : 2/3 des personnes qui vivent en rue ou en hébergement d'urgence n'ont aucune ressource financière ; 4) L'absence de ressource est cumulative avec l'absence d'une couverture santé : 20% du total des répondants affirme ne pas disposer d'une couverture santé alors que 70% des personnes sans ressources n'ont pas de couverture santé.

En somme, on peut conclure que le phénomène de non-recours concerne un éventail large de prestations sociales, financières ou non. Que ce non-recours semble conséquent, par exemple en matière de revenu d'intégration (65%). Et que ce phénomène est encore plus important pour les personnes sans-abris, qui plus est les plus en difficulté sur le plan de la situation résidentielle. Ce qui revient à considérer que le public visé par cette recherche est dans une situation de non-recours sans équivoque.

#### **4. ENSEIGNEMENTS SUR LE CONTEXTE STRUCTUREL EN MATIÈRE DE DROITS SOCIAUX**

Si les quelques données qui ont été extraites ici sont quelque peu disparates et concernent une population plus large que la population sans-abri, elle permet néanmoins d'interroger la situation structurelle relative à la pauvreté et aux mécanismes de (non)recours qui sont censés aider les personnes en difficulté. Ce qu'il faut retenir, ce sont les chiffres relativement importants, de surcroît en Wallonie, par rapport aux différentes situations de pauvreté. Ceci met en exergue une tension sur l'accès aux biens et services de première nécessité entre les individus, notamment sur le plan du logement ou de l'emploi comme nous le verrons ci-après.

Ainsi, au plus la situation sociale générale est mauvaise, au plus la concurrence entre publics sera élevée. Si l'on y adjoint la perception que pose la société sur les personnes sans-abris, sur une forme de méritocratie historique entre bons et mauvais pauvres, et sur l'insuffisance de toutes une série de biens (logement à prix modéré, emploi à basses qualifications...) et services (prestations sociales, accompagnements divers...), on peut comprendre que les personnes sans-abris sont mises à mal dans

d'éventuels souhaits de capacitation, et ce, sur différents domaines. À nouveau, il s'agira, au terme de ce chapitre, d'appréhender l'ensemble des domaines de capacitation visés par cette recherche, sur les trois champs de conversion de la capacitation et également au prisme du système d'aide prévu pour aider les personnes, pour bien cerner les privations qui pèsent sur les personnes et les difficultés de mener la vie qu'elle souhaiterait valoriser, si celle-ci concerne une sortie du circuit du sans-abrisme et de ses privations.

## **II. CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT EN MATIÈRE DE LOGEMENT**

Le contexte relatif à la situation « générale » en matière de logement est capital pour appréhender les freins structurels qui pèsent sur le marché du logement et, à fortiori, sur le phénomène de sans-abrisme. Ce dernier se caractérisant, notamment, par l'absence plus ou moins durable d'un chez-soi, il demeure indispensable de comprendre quelle est la situation sur le territoire couvert par notre recherche.

Ainsi :

« Le logement et les politiques en la matière sont l'une des principales causes d'exclusion liée au logement. S'il existe de nombreux facteurs d'exclusion liée au logement, celui de la pénurie de logements abordables les transcende. L'exclusion avérée des personnes menacées d'exclusion liée au logement dépend des obstacles structurels qui barrent l'accès au logement ». Selon elle, 5 « problématiques structurelles clés sont susceptibles de conduire à l'exclusion au logement : a) le caractère inabordable – à l'achat ou à la location – du logement ; b) la pénurie de logements – sociaux et privés – disponibles et adaptés ; c) la piètre qualité du logement – dont l'occupation est porteuse, voire constitutive, d'exclusion liée au logement ; d) le logement surpeuplé – qui peut lui aussi déjà constituer une forme d'exclusion liée au logement et touche particulièrement les populations immigrées et les familles avec enfants ; e) les expulsions – qui peuvent aussi bien révéler des difficultés invisibles jusque-là que déclencher de nouveaux problèmes (Thorpe, 2008, p.8) ».

Dans le cadre de notre recherche, nous aborderons les réalités belges/walloonnes sur trois dimensions principales : le coût du logement, la disponibilité/demande de logement et les discriminations au logement. Ce choix se voit renforcer par les constats de l'IWEPS dans l'évaluation d'une mesure du plan wallon de lutte contre la pauvreté en la matière qui identifie comme freins principaux dans l'accès au logement des personnes précarisées le fait de faire face au montant des dépenses, d'une part, faire face aux discriminations d'accès, d'autre part (Fonder, Mosty, 2019).

Il convient de spécifier que nous n'aborderons pas ici l'hébergement des personnes sans-abris, c'est-à-dire les formes transitoires de logement de durée (extrêmement variables) puisqu'elles seront abordées dans la partie suivante relative au système d'aide et de prise en charge du sans-abrisme. De plus, ces formes d'hébergement comme le souligne Thorpe (op. cit) ne constituent qu'une réponse temporaire et partielle à la question de l'accès au logement :

« Les refuges et centres d'hébergement d'urgence ont une mission importante à remplir en tant qu'abri plus sûr que la rue et vecteur d'une prise en charge spécifique impossible à assurer dans la rue. Ceci dit, les foyers d'accueil ne sont généralement efficaces qu'en tant que vecteurs d'accès à des formules de logement plus pérennes (...) ».

## 1. COÛT DU LOGEMENT ET CHARGES

Le coût du logement constitue un déterminant majeur de l'accès à celui-ci, plus encore pour des personnes qui disposent de ressources financières limitées, notamment à travers la réception de prestations propres à l'assurance sociale voire, pour une part significative du public visé par cette recherche, de l'assistance sociale.

En 2019, en Wallonie, le loyer mensuel moyen (hors charge) dans le parc locatif privé est de 629,60€<sup>125</sup>. La part de loyer (hors charges) dans le revenu de ménages locataires sur le marché privé est en moyenne de 31,4%, en moyenne. Il faut cependant noter que cette part est distribuée de manière très inégale entre les tranches de revenus puisque les locataires les plus pauvres (revenu inférieur à 1.000 €) payent plus de la moitié de leur revenu (53,6%) pour se loger. Si l'on rapporte ce loyer moyen au revenu d'intégration, cela représente 63%. Ceci implique donc que le public visé par la présente recherche doit consacrer une partie significativement plus importante de ses revenus dans un éventuel loyer. Il faut également aussi rappeler que 33,3% des locataires wallons sont en risque de pauvreté monétaire contre « seulement » 11,4% des propriétaires<sup>126</sup>.

En ce qui concerne le logement public, le loyer moyen est de 283€ (SWL, 2021). Si on rapporte ce montant moyen au revenu d'intégration sociale, cela représente une proportion de 25% du revenu disponible (1.137,97€), ce qui constitue une situation bien plus supportable que pour le loyer moyen dans le secteur locatif privé (bien que la disponibilité en logements publics est insuffisante ; Cf section suivante sur la disponibilité du logement).

---

<sup>125</sup> Centre d'Études en Habitat Durable (<https://www.cehd.be/actualit%C3%A9s/owl2020/>).

<sup>126</sup> Calculs propres réalisés à partir de : Eurostat : (<https://ec.europa.eu/eurostat/web/income-and-living-conditions/data/database>).



Au coût fixe du loyer relatif au logement, il faut également y adjoindre, ad minima, des frais énergétiques. Ainsi, en 2019<sup>127</sup>, le coût énergétique mensuel par ménage s'élève à 138,21€/mois en Belgique et 155€/mois pour les ménages wallons. Si on ajoute ces coûts aux loyers moyens, on note une difficulté manifeste, pour les ménages/personnes les plus précarisées, de se loger. Ce même rapport révèle ainsi que 20,7% des ménages belges sont en situation de précarité énergétique, 28,3% pour les ménages wallons. Ce sont les locataires qui souffrent le plus de cette précarité énergétique, particulièrement ceux qui occupent des logements provenant du parc social (41% de ces locataires souffrent de précarité énergétique contre 31,6% des locataires du parc locatif privé) et ce, malgré un coût du logement réduit et une application du tarif social pour les compteurs gaz et électricité.

Enfin, l'accès au logement est également conditionné par la mise en œuvre d'une garantie locative, soit, généralement, l'équivalent de deux mois de loyer. Ce montant peut donc s'avérer particulièrement important pour des personnes à faibles revenus, à fortiori dans l'accès d'un logement sur le marché locatif privé. Si des mécanismes de constitution de la garantie locative existent, ceux-ci peuvent néanmoins entraîner une mauvaise presse et alimenter des suspicions dans le giron de certains propriétaires, comme évoqué précédemment. Il faut aussi adjoindre à cette garantie locative la constitution du premier mois de loyer, ce qui équivaut à devoir constituer l'équivalent, garantie locative comprise, à trois mois de loyer, ce qui semble extrêmement improbable, sans aides-externes, pour la majorité du public visé par cette recherche.

## 2. DISPONIBILITÉ DU LOGEMENT

Au-delà de la question du coût du logement, il est nécessaire d'interroger la disponibilité du logement, à fortiori les logements les plus abordables (ndlr : provenant du parc locatif public et assimilé) pour mieux appréhender les perspectives de capacitation du public HF dans le domaine du logement. Alors que de nombreux acteurs, sociaux ou non, identifient la question de l'absence de logement comme un déterminant du sans-abrisme, force est de constater que les données disponibles doivent conduire à affiner quelque peu ce discours.

L'analyse réalisée par Defeyt<sup>128</sup> (2017) montre ainsi que le nombre de logements disponibles par rapport au nombre de ménages est supérieur : 5.411.566 unités de logement pour 4.877.805 ménages (soit un pourcentage de ménage de 90,14% en regard du nombre de logements). À l'échelle wallonne, il y a 1.689.075 unités de logement pour 1.563.401 ménages (soit un pourcentage de ménage de 92,56% en regard du nombre de logements).

---

<sup>127</sup> Fondation Roi Baudouin (<https://www.kbs-frb.be/fr/barometres-de-la-precarite-energetique-et-hydrigue-2009-2019>).

<sup>128</sup> Institut pour un développement durable ([LogMen.pdf \(iddweb.eu\)](#)).

On pourrait donc conclure de façon assez simpliste qu'il y a suffisamment de logements face au nombre de ménages. Il y a cependant plusieurs éléments à ne pas perdre de vue concernant ces chiffres en matière de « disponibilité » de logements :

- Il existe, parmi ces unités de logement, des logements considérés comme de secondes résidences et dont la disponibilité sur le marché locatif est donc réduite (c'est particulièrement le cas dans les communes de la côte flamande ou encore dans les Ardennes)
- Il existe également des vides frictionnels, soit des logements en attente d'être vendus et loués
- Il existe également des vides structurels, soit des logements qui ne peuvent être habités<sup>129</sup>

À cela, on doit nécessairement ajouter des dimensions relatives à l'accès effectif à ces logements :

- D'abord, s'il s'agit d'un bien sur le marché locatif ou sur le marché de vente, ce deuxième scénario venant réduire à néant les possibilités d'accès pour les personnes concernées par cette recherche
- Le coût : ce n'est pas parce qu'une unité de logement est disponible, qu'elle est pour autant accessible financière (à fortiori quand ces chiffres représentent des appartements, certes, mais aussi des habitations plus grandes)
- L'accessibilité géographique
- L'accord du propriétaire dans la « mise en location », particulièrement pour des publics stigmatisés
- La disponibilité réelle : de plus en plus de critiques sont émises à l'égard de propriétaires/entreprises qui décident délibérément de laisser vides des unités de logement, notamment dans les grandes villes, de sorte à renforcer la tension locative sur le territoire concerné et à assurer une tendance à la hausse des loyers de sorte

En ce sens, ce n'est pas tant la disponibilité suffisante de logements qui est la problématique principale, mais la disponibilité suffisante de logements abordables financièrement, accessibles géographiquement, appropriée aux situations de vie des personnes concernées (familles monoparentales, personnes sans-abris avec animaux de compagnie...) et pour lesquels les propriétaires acceptent de les mettre en location aux publics qui échappent aux standards cognitifs en vigueur. S'il faut ainsi pouvoir compter sur le marché locatif privé dans l'accessibilité globale au logement, il faut à ce titre développer une offre complémentaire qui s'illustre notamment par les logements publics, sociaux et assimilés.

---

<sup>129</sup> Malgré des initiatives locales intéressantes, il n'est à ce jour pas possible de déterminer la vacance immobilière en Wallonie, quel que soit son type (frictionnelle ou structurelle). Certains acteurs évoquent le chiffre de 15.000 à 20.000 logements privés vacants en Wallonie (Réseau Wallon pour le Droit à l'Habitat, <https://rwdh.be/non-classe/l-action-en-cessation-de-quoi-parle-t-on-a-quoi-cela-sert-il-comment-la-mettre-en-place/>).

Concernant cette offre complémentaire, il faut relever la situation extrêmement faible en Belgique concernant le pourcentage de logements dits « sociaux » par rapport au marché total du logement avec 5,6 % en Flandre, 5,3 % en Wallonie et 7 % dans la Région Bruxelles-Capitale (Centre d'Études en Habitat Durable, 2016). En Wallonie, plus précisément, au 1er février 2022, il y avait 40.964 ménages candidats au logement public en attente en Wallonie (Centre d'Études en Habitat Durable, 2022). En matière de délai d'attente, dans une réponse à une question parlementaire de 2017, le ministre Dermagne situait l'attente moyenne d'un logement à hauteur de 1,61 année, mais l'écart entre les demandes se situaient entre 1 jour et 21 années<sup>130</sup>, soit une fourchette extrêmement large et qui renseigne très peu sur la réalité effective, notamment en ce qui concerne les personnes sans-abris (nous avons déjà abordé précédemment les contraintes qui pèsent sur ce public, notamment ce qui concerne les démarches administratives et de renouvellement à échéance régulière de la demande). Des recherches complémentaires ont montré que le temps d'attente moyen concernant l'accès à un appartement une chambre était de 2 ans et 10 jours (Fonder, Mosty, 2019). De nouveaux chiffres font état, en 2021, d'une attente moyenne de 726 jours, et 66% des ménages en attente sont sur cette liste depuis moins de deux ans, contre 75% en 2016, ce qui témoigne d'une aggravation du délai d'attente moyen (CEHD, 2021) Il faut aussi rappeler que, en 10 ans, 3 ;500 logements publics en moins ont été gérés par les SLSP (CEHD, 2019).

### 3. LES DISCRIMINATIONS AU LOGEMENT

Les éléments relatifs aux coûts du logement et à sa disponibilité sont certes prépondérants dans la question de l'accès au logement, mais doivent être appréhendés concomitamment aux (éventuelles) discriminations qui existent également dans ce cadre. Bien entendu, ces éléments sont interdépendants puisque le fait de bénéficier de revenus de remplacements peut constituer une source de discrimination dans le marché locatif privé et la faible disponibilité de logements, privés et publics, peuvent encore renforcer cette question. Dans le cadre d'une recherche sur le sans-abrisme, il est d'autant plus important de traiter de cette question de la discrimination considérant que ce public, en dehors de la question de l'accès au logement, est déjà en proie à une vision stéréotypée et stigmatisée.

Si peu de chiffres existent en matière de discrimination au logement, différentes études ont été menées pour évaluer l'importance du phénomène. Une étude menée par l'Ugent (Verhaghe et al., 2017) sur la situation à Bruxelles, à travers la méthode des tests de correspondance, a ainsi mis en évidence qu'il existe :

---

<sup>130</sup> CDH (<http://www.cdh-wallonie.be/notre-action-au-pw/questions-oraales/les-delais-d2019obtention-d2019un-logement-social#:~:text=Selon%20des%20chiffres%20parus%20r%C3%A9cemment,durer%20jusqu'%C3%A0%207%20ans>).

- Une très forte discrimination à l'égard des candidats à la location dont le nom est à consonance nord-africaine ou subsaharienne, avec respectivement 23% et 21% de traitement négatifs (pour les hommes
- Un traitement négatif lié à la source de revenus avec un traitement négatif systématique des candidats bénéficiant d'allocations de chômage, même si celles-ci équivalent aux revenus de candidats ayant un emploi
- Un traitement favorable aux candidats les plus âgés au détriment des candidats les plus jeunes
- Et, enfin, un traitement défavorable aux candidats aveugles qui ont un chien guide

Sur cette base, si l'on considère que les personnes sans-abris réunissent, voire cumulent certaines de ces caractéristiques (animal de compagnie, sans-abris plus jeunes, bénéficie de revenus de remplacement<sup>131</sup>...), on peut légitimement considérer qu'ils sont aussi discriminés sur le marché du logement.

#### **4. ENSEIGNEMENTS SUR LE CONTEXTE STRUCTUREL EN MATIÈRE DE LOGEMENT**

À travers les trois points précédents, il est possible de percevoir la tension qui prédomine sur ce domaine de capacitation important, qui plus est lorsque ce qui caractérise la situation de sans-abrisme, de façon transversale à toutes les personnes concernées de façon plus ou moins aiguë, c'est l'absence de logement.

On peut en effet résumer la situation comme suit : le logement représente une dépense conséquente, de surcroît pour les personnes les plus pauvres. Ces dépenses sont de nature à exclure ces personnes, notamment lorsqu'on compare le prix du logement privé moyen aux revenus de remplacement dont disposent les personnes sans-abris. Cette situation est plus aiguë dans le logement privé que public, mais les listes d'attentes pour intégrer ce dernier type de logement sont complètement saturées, avec une attente qui s'allonge dans le temps. La disponibilité réelle du logement privé, bien qu'indisponible ici en termes de temps d'attente ou de stock réel, doit aussi être appréhendée. Si on adjoint à ces réalités les discriminations dans l'accès au logement, on peut concevoir qu'il est complexe, cumulativement aux difficultés présentées préalablement dans ce chapitre, d'accéder au logement, et ce, quel que soit l'implication, la motivation et la volonté des personnes concernées.

---

<sup>131</sup> Unia a d'ailleurs recensé ce type de situations comme étant la deuxième source plus importante de discriminations au logement après les discriminations raciales.

### **III. CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT EN MATIÈRE D'ACCÈS AUX SOINS**

#### **1. LA SITUATION DE SANTÉ TRANSVERSALE DES PERSONNES EN SITUATION DE PAUVRETÉ**

La situation des personnes sans-abris en termes d'accès aux soins est préoccupante et la capacitation dans ce domaine dépend, en partie, du type d'offre et de la manière dont elle s'organise. Ceci étant, il est indispensable de traiter de l'organisation générale des soins de santé et des questions d'accès à celui-ci dans la population en général pour mieux cerner les déterminants structurels qui pèsent dans ce domaine.

Ainsi, en Belgique, en 2020 (Baeten, Cès, 2020), 15,7 % des personnes déclarent que les soins médicaux constituent une charge financière élevée. Cette proportion s'élève à 28,5 % pour les personnes dont le revenu du ménage était inférieur à 60 % du revenu médian ce qui conduit la Belgique à se situer au 8e rang des pays européens pour lesquels la charge financière est la plus fréquemment perçue comme importante chez les personnes ayant un faible revenu. Le pourcentage de besoins médicaux non satisfaits pour des raisons financières reste relativement faible avec 2 % de l'ensemble de la population. La Belgique a cependant le troisième pourcentage européen le plus élevé de personnes ayant des besoins non satisfaits en matière d'examen ou de traitement médical pour des raisons financières (6,7 %).

En matière de besoins de soins médicaux et/ou dentaires, 4,1% de la population ne parvient pas à satisfaire ceux-ci pour des raisons financières. Selon l'enquête, « il existe un chevauchement considérable (un recoupement) entre les personnes ayant des besoins non satisfaits en matière de soins médicaux et dentaires : 72 % des personnes ayant des besoins médicaux non satisfaits ont également déclaré des besoins non satisfaits en matière de soins dentaires. Les besoins non satisfaits sont beaucoup plus fréquemment déclarés par les personnes les plus démunies ». On dénombre aussi une fréquence de non-rencontre accrue chez les personnes sans activité professionnelle (à l'exception des étudiants et des retraités) : les chômeurs (7,6 % pour les soins médicaux et 11,6 % pour les soins dentaires), les personnes handicapées/ou en invalidité (respectivement 9,8 % et 13,8 %) et les personnes au foyer (5,8 % et 8,5 %), ou dans les ménages ayant un faible niveau d'activité professionnelle (trois mois ou moins sur un an) (9,9 % et 14,1 %). Les personnes qui ont des difficultés à assurer la satisfaction de leurs besoins primaires comme le logement et l'alimentation sont aussi celles qui ont le plus de mal à satisfaire leurs besoins en la matière. Le rapport est également extrêmement explicite sur le lien qui existe entre les besoins non satisfaits en matière de soins médicaux et la capacité à répondre aux besoins physiologiques : « 15 % des personnes qui ont du mal à chauffer leur logement déclarent des besoins non satisfaits en matière de soins médicaux (contre seulement 1,2 % de celles qui ne rencontrent pas cette difficulté) et 21,3 % pour les soins dentaires (contre 2,5 %). De même, parmi les personnes qui

n'ont pas les moyens de s'offrir un repas équilibré tous les deux jours, 16,5 % déclarent des besoins non satisfaits en matière de soins médicaux et 20 % en matière de soins dentaires. La proportion la plus élevée de besoins non satisfaits est observée chez les personnes qui déclarent avoir eu des arriérés de factures de services publics ou de logement au cours des douze derniers mois : 22,8 % pour les soins médicaux (contre seulement 1 % chez les personnes qui n'ont pas d'arriérés) et 30,5 % pour les soins dentaires (contre 2,3 %). Les résultats varient aussi considérablement entre les groupes qui peuvent et ne peuvent pas se permettre financièrement des activités sociales. Parmi les personnes qui ne peuvent pas sortir avec des amis ou de la famille au moins une fois par mois, 13,7 % ont déclaré des besoins non satisfaits en matière de soins médicaux et 20,5 % en matière de soins dentaires (contre respectivement 0,5 % et 1,4 % pour les personnes qui peuvent se le permettre). Le résultat est similaire pour les personnes qui ne peuvent pas se permettre d'avoir des activités de loisirs ».

Les conclusions de cette étude montrent également qu'en comparaison avec les autres pays européens, le système belge de santé est relativement peu performant concernant l'accès aux soins de santé des sous-groupes de population défavorisés et que la couverture des frais d'hospitalisation par l'assurance maladie obligatoire y est très faible en Belgique par rapport aux autres pays de l'UE, ce qui contraint certains patients à reporter des soins hospitaliers afin de ne pas aggraver leur endettement.

Le service interfédéral de lutte contre la pauvreté (2019) a également réalisé un travail de concertation associant des personnes en situation de pauvreté et des acteurs de terrain qui interviennent sur l'accès aux soins des personnes en difficulté. Les conclusions sont sans appel et font état de nombreuses problématiques : l'application hétérogène du système de tiers-payant<sup>132</sup>, l'intervention majorée dans les soins dont ne disposent toujours pas une série de personnes là où ce droit est pourtant automatisé dans toute une série de situations (bénéficiaires de la GRAPA, du revenu d'intégration...), le coût des médicaments et l'absence de recours systématique aux médicaments génériques, les dettes accumulées pour se soigner eu égard aux coûts des (de certaines) prestations et médicaments, l'absence d'assurance santé pour certaines personnes, la moindre (faible) couverture des prestations et traitement thérapeutiques, la distance entre les patients et les soins, l'absence de soins préventifs pour ce public et, enfin, le manque de compréhension des réalités propres aux situations de pauvreté dans le giron des « opérateurs » de soin.

---

<sup>132</sup> Le tiers-payant permet aux personnes de ne payer que la quote-part à leur charge pour éviter de supporter l'ensemble de la facture médicale avant remboursement par le système de soins de santé.

## **2. ENSEIGNEMENTS SUR LE CONTEXTE STRUCTUREL EN MATIÈRE DE SANTÉ**

Comme nous l'avons vu, les données mobilisées ici montrent comment, au-delà des problématiques propres qui pèsent sur les personnes sans-abris et déjà abordées, le recours aux soins peut s'avérer compliqué pour les personnes les plus en proie aux situations de pauvreté. Si on y adjoint la structuration du monde du soin et les conditions de vie des personnes sans-abris, on comprend aisément la cumulation des freins aux soins pour ce public. Les constats relevés par le service interfédéral de lutte contre la pauvreté sont ainsi sans appel et s'inscrivent dans de tels multiples domaines qu'on perçoit pourquoi le soin des personnes sans-abris relève d'une véritable gageure, qui plus est lorsque la priorité quotidienne est de survivre et non pas de prendre soin de soi, dans une visée à moyen et long terme

## **IV. CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT EN MATIÈRE D'AFFILIATION SOCIALE**

Alors que nous avons principalement abordé la question de l'affiliation sociale sous le prisme de l'affiliation relationnelle, eu égard à la réalité de vie des personnes concernées par cette recherche, il nous sera difficile d'aborder des réalités chiffrées de ce phénomène. Par contre, sur la dimension relative à l'emploi, il est possible de dresser une série de données qui permettent à leur tour de comprendre, au-delà des conditions de vie qu'implique le sans-abrisme, pourquoi les personnes qui vivent cette situation de vie sont éloignées d'un accès au marché de l'emploi, mais aussi ce que l'absence, plus ou moins forte, d'intégration au marché de l'emploi implique en termes de pauvreté.

### **1. PRINCIPAUX INDICATEURS TRADUISANT LA SITUATION D'EMPLOI**

L'indicateur le plus utilisé pour caractériser la situation de l'emploi et ce, de façon internationale, est le taux d'emploi<sup>133</sup>. Il faut d'ailleurs l'objet d'une définition consensuelle internationale par le Bureau International du Travail (BIT) et concerne :

« L'emploi (ou actifs occupés), constitué des personnes qui ont atteint un âge spécifié (fixé à 15 ans depuis 1992) et qui se trouvaient, durant une brève période de référence spécifiée telle qu'une semaine ou un jour, dans une des catégories suivantes : salariés

---

<sup>133</sup> Nous ne rentrerons pas ici dans les controverses liées aux indicateurs et à leurs définitions qui font l'objet de choix initiaux ayant des répercussions importantes dans les politiques publiques concernées (l'indicateur du taux d'emploi amène en effet, pour exemple, à des débats importants sur ce qui constitue un « vrai » emploi « de qualité » par exemple qui, à priori, devrait se caractériser par davantage de travail qu'une heure par semaine). Pour appréhender les conséquences des choix des indicateurs, voir par exemple : Salais, 2010 ou Desrosières, 2014.

(avec ou sans contrat formel) ou non-salarié ; en pratique, une heure de travail durant la semaine de référence est considérée comme un emploi (Vander Stricht, 2020) ».

En Wallonie, en 2021, ce taux d'emploi (parmi les plus faibles d'Europe) est de 59.2%<sup>134</sup>. Attention que des déclinaisons différentes de cet indicateur existent, par exemple au niveau européen où seuls les 20-64 ans sont inclus ce qui permet d'avoir un taux d'emploi wallon de 64.6% en 2020. Ainsi, quel que soit l'indicateur retenu, la part des personnes en âge de travailler et qui ne sont pas à l'emploi en Wallonie oscille entre 35 et 40%, soit une part considérable même si de nombreuses situations expliquent qu'on ne soit pas à l'emploi sans impacter l'accès futur (personnes en formation, étudiants dans le supérieur...).

En ce qui concerne le taux de chômage, selon les données administratives, 13,1 % des Wallons de 15 à 64 ans, actifs sur le marché du travail, sont demandeurs d'emploi inoccupés en 2020. Notons qu'il existe des disparités importantes puisque, en fonction des territoires, on dénombre de 3 à 23,6% de chômage.

En termes de nombre de demandeurs d'emploi, la Wallonie comptait 199.542 demandeurs d'emploi inoccupés en février 2022, ce qui représente une baisse de 5,8 % (12.238 personnes de moins) par rapport à janvier 2021. En termes de vacances d'emplois disponibles en Wallonie, on dénombrait 24.924 en 2020. Si l'on compare ce nombre de demandeurs d'emploi à la vacance d'emplois disponibles, il y a un « excédent » de 174.618 demandeurs d'emploi wallons ou, plus simplement, la vacance d'emplois ne représente que 12,5% du total des demandeurs d'emploi. Cette comparaison montre à quel point la concurrence sur le marché du travail peut être importante, encore davantage pour le public sans-abri dont les chances d'accéder à un emploi sont pour ainsi dire inexistantes.

## **2. FAIBLE INTENSITÉ DE TRAVAIL, CHÔMAGE ET PAUVRETÉ**

Si les chiffres globaux relatifs à la situation de l'emploi s'améliorent en Belgique (70.5% en 2019), ceci ne concerne que très peu le public le plus éloigné du marché du travail, de surcroît qui vit dans des situations de pauvreté monétaire problématique. Il faut rappeler que 45.3% des personnes au chômage sont en risque de pauvreté monétaire contre seulement 5.1% des travailleurs belges en 2020<sup>135</sup>.

Les ménages quasi sans emploi - c'est-à-dire les ménages où la somme de l'intensité de travail des membres du ménage adultes représente moins de 20% du temps de travail potentiel total du ménage au cours de l'année de référence des revenus (indicateur synthétique LWI précédemment) – ont diminué dans le temps, passant 19,6% en 2005 à 13% en 2018. Mais, si cette tendance peut s'avérer

---

<sup>134</sup> Les données qui suivent sont issues de : Iweps (<https://www.iweps.be/indicateur-statistique/taux-demploi-bit/>).

<sup>135</sup> Calculs propres réalisés à partir de : Eurostat : (<https://ec.europa.eu/eurostat/web/income-and-living-conditions/data/database>).



positive sur le nombre absolu et la proportion de personnes concernées, il n'en demeure pas moins que ce type de ménage se caractérise par un taux de pauvreté extrêmement élevé puisque ce risque n'a cessé d'augmenter en Belgique, passant de 50,9 % en 2005 à 71,8 % en 2018, contrairement à la tendance européenne plus limitée, passant de 55,7% en 2008 à 62,4 % en 2018 (Hermans et al., 2020, p. 319).

Cette augmentation de la pauvreté des ménages sans emploi est le résultat d'une combinaison de facteurs liés au profil des personnes sans-emploi davantage exposés à différents obstacles (personnes faiblement scolarisées, familles monoparentales, personnes isolées, migrants non européens, etc.) d'une part, ainsi qu'à l'accessibilité et l'adéquation des prestations sociales d'autre part (Hermans et al., 2020) :

- En ce qui concerne les profils, trois types sont surreprésentés : les couples âgés (29,7% en 2006 contre 23,2% en 2017), les personnes isolées et les parents isolés en mauvaise santé (28,3% en 2006 contre 35,5% en 2017) et les personnes issues de l'immigration sans revenu personnel (41,9% en 2006 contre 41,3% en 2017).
- Au sein des ménages quasi sans emploi, en ce qui concerne les allocations de chômage, la part de chômeurs bénéficiant d'une allocation de chômage a diminué, alors que la part de chômeurs sans revenu a fortement augmenté.
- L'augmentation du risque de pauvreté chez les ménages visés, couplés à une augmentation notable d'individus sans revenu (de remplacement), semble aller de pair avec différentes restrictions successives dans l'accessibilité des allocations, de chômage en particulier.
- L'adéquation des allocations en regard du seuil de pauvreté est de plus en plus faible.

Il faut aussi noter que la réduction de la pauvreté suite aux transferts sociaux a également diminué beaucoup plus fortement pour les ménages quasi sans-emploi que pour ceux non quasi sans-emploi en passant de 61,8 % en 2005 à 36,3% en 2018 pour les premiers, là où elle est restée constante pour les seconds (62,5 % en 2005 ; 62,9 % en 2018). L'écart entre ces deux situations a doublé en 10 ans (Hermans et al., 2020).

Au-delà des situations de pauvreté monétaire, il importe aussi de regarder la situation à travers les autres indicateurs européens de mesure de la pauvreté, et ce, pour les personnes en situation de chômage ainsi qu'à faible intensité de travail. Ainsi, un chômeur sur deux vit une situation de pauvreté monétaire (contre 4.2% des travailleurs). 43.1% de ce public cible vit une situation de privation matérielle et sociale (contre 5.1% des travailleurs). Un chômeur sur cinq vit une situation de privation matérielle sévère (contre un peu plus d'un travailleur sur cent). Et, logiquement, 61.9% d'entre eux sont dans une situation de faible intensité du travail.

Ainsi, même si nous avons abondamment rappelé que les personnes visées par cette recherche étaient (très) éloignées d'un accès au marché du travail, qu'elles étaient d'ailleurs très peu nombreuses à « bénéficier » d'allocations de chômage (comparativement au revenu d'intégration ou même aux personnes sans ressources), il n'en demeure pas moins utile de rappeler les conditions d'existence des personnes à très faible intensité de travail (car comparable dans une certaine mesure aux personnes sans-abris) et des personnes sans-emploi/bénéficiaire d'allocations de chômage. En effet, si ces personnes connaissent déjà des situations de pauvreté monétaire ainsi que de privation matérielle et sociale, par effet miroir, on comprend encore davantage la rudesse des conditions de vie qui sont très éloignées du marché du travail et de la relative protection qu'offre l'emploi sur les différentes situations de pauvreté, qu'elle soit monétaire et en situation de vie. Au-delà même de la question d'une forme de protection matérielle, il faut rappeler le caractère « désaffiliant » de l'absence d'emploi (ou de ces formes les plus précaires) au sens castelien, sachant que ceci s'ajoute à un tissu familial et relationnel délité, ainsi qu'une protection moindre des services assurés par nos sociétés.

### **3. NIVEAU D'ÉDUCATION, PAUVRETÉ ET ACCÈS AU MARCHÉ DU TRAVAIL**

L'éducation, plus particulièrement le niveau d'éducation atteint, joue également un rôle dans la « prévalence » de situations de pauvreté, quelle que soit sa forme<sup>136</sup>. Ainsi, plus d'une personne sur 4 (26.8%) qui a un faible niveau d'éducation (soit un diplôme égal ou inférieur au secondaire inférieur) rencontre une situation de pauvreté en 2020 en Belgique contre seulement 1 personne sur 20 qui a un faible niveau d'éducation (soit un diplôme d'un niveau équivalent à l'enseignement supérieur). Si l'on s'intéresse à la privation matérielle et sociale, une personne 5 ayant un faible niveau d'éducation rencontre cette situation pour à peine une personne sur 30 ayant un haut niveau d'éducation. Un faible niveau d'éducation va aussi de pair avec une faible intensité de travail pour une part non négligeable de personnes (près d'une personne sur 3). Cette situation s'autorenforce puisque, comme nous l'avons vu au préalable, une faible intensité de travail au niveau du ménage va de pair avec une forte prévalence de risque de pauvreté, quel que soit l'indicateur retenu.

Si l'on peut se féliciter que la part des personnes peu diplômées dans la population en âge de travailler n'a jamais été aussi faible, passant de 47 à 21 % entre 1992 et 2019, et que la part des emplois peu qualifiés est restée relativement stable, le taux d'emploi des personnes peu diplômées a régressé sur la même période, passant de 48,7 à 46,3.

On retrouve ainsi des déterminants qui s'autorenforcent simultanément et peuvent expliquer les situations de privation monétaire et matérielle des personnes concernées puisqu'un faible niveau d'éducation implique un accès moindre au marché du travail et, l'intensité de travail au sein de celui-ci

---

<sup>136</sup> Les données suivantes sont issues de : Conseil supérieur de l'emploi, 2021.

est faible, cela implique pour une partie non négligeable de personnes concernées des risques conséquents de pauvreté. Si l'on opère une prise en considération des caractéristiques du public cible de cette recherche, bien que nous n'ayons que peu d'informations sur le niveau d'éducation, on peut en tout cas s'interroger sur leurs chances d'accéder au marché du travail eu égard au cumul de handicaps qu'il réunit et à la concurrence trop forte qui pèse sur eux dans l'espoir de recouvrir une situation d'emploi. Comme le souligne le conseil supérieur pour l'emploi, deux raisons majeures expliquent le peu d'accès au marché du travail des personnes faiblement qualifiées :

« D'une part, les personnes qui aujourd'hui sortent peu diplômées de l'enseignement sont de fait moins nombreuses, mais ce groupe résiduel cumule d'autres caractéristiques défavorables à l'intégration sur un marché du travail où les fonctions, même élémentaires, se sont complexifiées. D'autre part, dans un contexte de polarisation du marché du travail, elles subissent la concurrence de travailleurs moyennement qualifiés, qui voient leurs propres opportunités d'emploi se réduire, et se tournent vers des fonctions peu qualifiées. Face à cette concurrence dans l'offre de main-d'œuvre, les employeurs privilégient les candidats plus éduqués, même si leurs compétences ne sont pas à priori nécessaires. Leur supposée meilleure capacité à s'adapter et à évoluer dans la fonction leur confère un avantage comparatif. Ce phénomène d'éviction est renforcé par le coût élevé du travail qui, sans mesure de réduction de charge, limite les possibilités de création d'emplois peu qualifiés à faible productivité » (Conseil supérieur pour l'emploi, 2021) ».

#### **4. ENSEIGNEMENTS SUR LE CONTEXTE STRUCTUREL EN MATIÈRE D’AFFILIATION SOCIALE**

Au travers des éléments repris dans cette partie relative à l'affiliation sociale des personnes sans-abris, nous avons tenté de montrer les conséquences générales du non-emploi, principalement sur les situations de pauvreté. Ainsi, l'absence d'emploi et/ou la faible intensité de travail sont des situations au sein desquelles tous les indicateurs de mesure de la pauvreté sont au rouge.

Nous avons également mis en évidence le lien qui existe entre faible niveau d'éducation et pauvreté, mais aussi entre faible niveau d'éducation et faible accès au marché du travail. On a pu ainsi percevoir les liens étroits qui existent entre toutes ces situations qui s'autorenforcent et illustrent le cumul de difficultés réunies par les personnes concernées.

Ce que nous avons ainsi essayé de montrer c'est que cette situation est déjà particulièrement complexe pour les personnes « en général » et que, par effet miroir, cela l'est d'autant plus pour le public sans-abri

qui cumule bien d'autres difficultés liées à ses propres conditions de vie et le rend encore davantage éloigné du marché du travail, quelles que soient ses aspirations et sa volonté de participation au marché du travail.

## **V. CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT EN MATIÈRE DE JUSTICE**

L'accès à la justice est probablement, dans la perspective structurelle ici dessinée, le domaine de capacitation qui donne accès aux autres domaines, notamment parce que l'accès à la justice est une forme de droit qui devrait permettre de revêtir une garantie lorsque l'action publique faillit à ses obligations, notamment en regard des droits les plus fondamentaux prévus dans la Constitution et dans d'autres textes majeurs (convention des droits de l'Homme, etc.). Il s'agit aussi de prévoir des mécanismes garantissant l'accès à certaines aides et, parallèlement, garantissant aussi un recours lorsqu'une décision négative est reçue, mais semble non fondée. Pour autant, faut-il encore exercer de droit. En effet, comme le souligne Paugam (2013, p.49) :

« Les procédures de recours ont été imaginées dans la plupart des législations sociales en vigueur en Europe et elles sont utilisées en particulier dans les pays où l'interprétation du droit à l'assistance est laissée à l'appréciation subjective des agents locaux des services de l'action sociale. Dans les pays où l'accès au droit est fondé sur des principes administratifs identiques pour tous, la marge d'autonomie des professionnels du social est plus faible et les cas de recours moins nombreux. Néanmoins, on peut toujours s'interroger sur ces procédures prévues par la loi, car elles nécessitent une culture juridique et une aptitude à la contestation qui font souvent défaut aux pauvres eux-mêmes. Parmi ces derniers, nombreux sont ceux qui éprouvent une si forte humiliation de solliciter des aides qu'ils préfèrent renoncer à tout recours en cas de refus ».

On retrouve ainsi quelques traits (appréciation subjective du droit par l'institution, non-maîtrise de la culture juridique par le demandeur, honte et stigmatisation qui empêchent la sollicitation de l'aide...) de la problématique du non-recours dessinée dans la partie ad hoc. Le domaine de capacitation judiciaire se révèle donc important, d'une part, dans l'instauration des droits, d'autre part, et c'est ici la perspective brièvement dessinée, dans l'exercice effectif de ceux-ci par l'usage de procédures de recours.

En Belgique, l'accès à la justice est associé à l'accès effectif à l'assistance juridique, plus particulièrement le droit à l'assistance juridique. Il n'existe cependant que très peu de données permettant de traiter de l'accès à la justice en général et, plus particulièrement, sur les personnes en situation de pauvreté et les personnes sans-abris. En effet, à l'instar du non-recours aux droits sociaux, il est difficile de juger du

non-recours à la justice, particulièrement pour un public sujet aux privations et habitué aux préférences adaptatives, puisque, par essence, ce non-recours est non-visible. Il est encore plus difficile de le quantifier puisqu'il peut s'exercer pour des situations tout à fait diverses et ne concerne pas, obligatoirement, la sollicitation d'une aide pour laquelle la personne est éligible (et qu'il serait théoriquement possible de quantifier moyennant les bases de données nécessaires).

Partant de ces enjeux, des difficultés de quantifier la capacitation en termes de justice et des faibles données disponibles, il nous semble judicieux de dresser un cadre général sur les liens qui existent entre pauvreté et judiciarisation, mais aussi sur la problématique du recours à la justice pour les personnes en situation de pauvreté. Ces deux composantes sont en quelque sorte la face d'une même pièce, car la judiciarisation de la pauvreté implique en corollaire une capacité à se défendre, ce qui ne semble pas être le cas (Bernheim, 2019).

## 1. PAUVRETÉ ET JUDICIARISATION

Dans le premier niveau individuel relatif à la capacitation des personnes sans-abris, nous avons montré qu'il existe des liens entre sans-abrisme et surreprésentation dans la population carcérale, mais aussi entre sans-abrisme et passé judiciaire. Ces formes de prévalence entre sans-abrisme et expérience carcérale impactent le niveau individuel de capacitation puisqu'il implique une forme de stigmatisme individuel qui, par ailleurs, peut constituer une entrave à l'accès à certains droits ultérieurs comme un emploi ou encore un logement. Le propos que nous essayons de proposer ici est quelque peu similaire, mais se situe à un niveau d'abstraction plus général en observant les liens qui existent entre judiciarisation et pauvreté, c'est-à-dire dans quelle mesure la situation de pauvreté entraîne une surexposition aux problèmes judiciaires<sup>137</sup>.

La judiciarisation de la pauvreté, voire sa criminalisation, n'est pas un phénomène neuf<sup>138</sup>. S'il a existé une tolérance forte par rapport aux vagabonds, mendiants et autres sans-abris jusqu'au Moyen-Âge, l'occupation progressive des villes par la bourgeoisie à partir du XIV<sup>e</sup> siècle a entraîné rejet et criminalisation de la pauvreté. Après une longue période de mesures prises à l'encontre des pauvres, différents textes et droits seront progressivement proclamés (Déclaration des droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789, Constitution française du 3 septembre 1791 qui consacra le droit aux secours publics par la création d'un établissement, Déclaration universelle des droits de l'homme du 10 décembre 1948, Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels du 16 décembre

---

<sup>137</sup> En Belgique francophone, une enquête menée dans les prisons entre 2000 et 2001 montrait déjà des données illustrant les liens entre pauvreté et judiciarisation. En bref, 75% des détenus interrogés provenaient de catégories socialement défavorisées ; près de 85 % d'entre eux ont un statut professionnel qui renvoyait à une situation sociale défavorisée ou peu favorisée ; 30% des détenus ne disposaient d'aucun diplôme et 44% n'atteignaient que le niveau du CEB (Vanneste, 2014).

<sup>138</sup> Les quelques propos ici repris proviennent de Fierens, 2022. Pour une longue genèse historique de ces questions, voir notamment : Castel, 1995.

1966, Convention internationale relative aux droits de l'enfant du 20 novembre 1989, etc.) et conféreront une place plus importante à la pauvreté, sans que ces textes ne constituent pour autant des droits directement invocables devant mes tribunaux. D'autres textes et modalités seront ensuite développés pour consacrer les droits, notamment par le développement de l'aide sociale à travers la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976. Depuis quelques années, nous assistons à une recriminalisation de la pauvreté, notamment à l'égard des phénomènes de mendicité.

Au-delà d'un bref rappel historique du balancier qui anime le traitement public de la pauvreté, qui oscille entre potence et pitié, différents auteurs ont montré des liens assez clairs entre pauvreté et judiciarisation de cette situation. Ainsi, comme le rappelle Bernheim (2019, p.71 :

« La judiciarisation de la pauvreté, et plus particulièrement sa criminalisation, fait l'objet de recherches depuis des décennies : surreprésentation devant les tribunaux criminels et pénaux, nature des pratiques policières et judiciaires et adaptation des services judiciaires ont ainsi été largement documentées (Galanter, 1983; Laberge et Robert, 1992; Laberge et Morin, 1993; Foscarinis, 1996) et continuent de l'être aujourd'hui (Bellot et Sylvestre, 2017). Ces constats sont cohérents avec les travaux de référence sur le droit pénal en tant qu'outil de contrôle social, notamment ceux de Becker (1963), de Foucault (1975) et de Black (1983). Il appert qu'aujourd'hui, la judiciarisation de la pauvreté passe également par des canaux juridiques jusque-là réservés à des enjeux sociaux et l'étude de certaines pratiques judiciaires administratives et civiles révèle de nouveaux usages du droit et de la justice ».

À partir d'une revue de la littérature, l'auteure illustre ainsi toute une série d'exemples (emprisonnement des personnes sans-abris pour non-paiement d'amendes, traitement carcéral de jeunes délinquants, pratiques de contrôle dans les tribunaux en santé mentale...) démontrant « *comment le statut socio-économique constitue à la fois le point de départ du processus de judiciarisation pénale, mais également le marqueur de l'ensemble de ce processus, depuis la nature des rapports avec les policiers aux expériences correctionnelles* » (Bernheim, 2019, p.75). L'auteure investigate spécifiquement trois champs pour appuyer son propos :

- La judiciarisation en matière de logement. Il y a, d'une part, un nombre très important d'expulsions locatives liées à l'augmentation continue de la vie et à la stagnation des salaires et revenus. L'auteur explique également que la plupart des recours proviennent des propriétaires, mais aussi que le délai de traitement judiciaire est très différent en fonction du requérant (45 jours quand c'est le propriétaire, plus de deux ans lorsqu'il s'agit du locataire à propos de l'insalubrité du logement). Il y a, d'autre part, des liens qui existent entre précarité locative et

santé mentale, cette précarité amenant à augmenter considérablement la probabilité d'intervention de l'urgence psychosociale de justice dont les suites peuvent aller jusqu'à l'internement psychiatrique.

- La judiciarisation en matière de santé mentale. Il y a en effet une surreprésentation des personnes vivant dans la précarité au sein des tribunaux en santé mentale. Le traitement judiciaire qui en découle dépasse également la simple question de l'état psychologique (le traitement judiciaire de problèmes de santé mentale est en effet strictement encadré pour déterminer si une personne doit faire l'objet d'une injonction aux soins et, ce faisant, doit se concentrer uniquement sur l'état de santé mentale) pour intégrer de nombreuses autres dimensions (état du logement, situation scolaire et d'emploi, état des relations avec les proches ou encore consommation), en en faisant des éléments déterminants dans la mise en œuvre d'ordonnances et de gardes pour les soins.
- La judiciarisation en matière familiale et juvénile. L'auteure montre comment la situation économique des familles, notamment monoparentales, entraîne une judiciarisation de cette sphère, notamment à travers le placement des enfants. Ainsi : « Les familles vivant dans la pauvreté sont envisagées comme responsables de leur propre situation et doivent impérativement se réformer pour garder le contact avec leurs enfants, notamment en assurant les infrastructures matérielles nécessaires à leur bien-être. Les ordonnances judiciaires les contraignent à se soumettre à un ensemble d'exigences comme consulter des professionnels de la santé, subir des évaluations et prendre des médicaments, subir des tests de dépistage aléatoires ou recevoir des visites surprises, en dépit de leurs droits à consentir aux soins, à la vie privée et à la liberté (Bernheim 2017; Featherstone, White et Morris, 2014b) » (Bernheim, 2019, p.81).

Ainsi, la multiplication des recherches québécoises et internationales montre que les « groupes sociaux qui étaient traditionnellement visés par la judiciarisation pénale subissent maintenant et également une judiciarisation par le droit social. Ces recherches démontrent que des mécanismes judiciaires, administratifs et civils pensés pour arbitrer ou protéger sont utilisés à des fins punitives proches des finalités du droit pénal » (Bernheim, op. cit., p. 76).

## **2. PAUVRETÉ ET JUDICIARISATION**

L'accès à la justice pour les personnes en situation de pauvreté dépend de 5 critères d'accessibilité : compréhension, disponibilité, accessibilité, accessibilité financière, facilité d'utilisation (Hubeau et Parmentier, 1991 in Morel, Van Hootegem, 2021). Ces 5 critères peuvent ensuite être agrégés au départ de trois niveaux de difficultés d'accès à la justice : individuel ; administrations et organisations ;

législation. À l'occasion d'un état des lieux relatifs à la justice en situation de pauvreté, les auteurs identifient des difficultés importantes sur ces trois niveaux :

- Au niveau individuel : manque de connaissances et d'informations, complexité des contenus eu égard au profil de la personne, découragement, etc.
- Au niveau des administrations et des organisations : sous-financement chronique de la justice et impact sur l'image de la justice et les délais de traitement, accessibilité géographique et temporelle des juges/greffes/tribunaux, absence d'offres juridiques gratuites, etc.
- Au niveau de la législation : augmentation des coûts liés à la justice (augmentation TVA sur les honoraires, augmentation des frais de mise au rôle...), restrictions d'accès à la justice de 2<sup>e</sup> ligne, lieux et modalités de recours différentes pour l'assistance juridique de deuxième ligne et l'assistance judiciaire, etc. (Morel, Van Hootegem, 2021).

Ces difficultés vont de pair avec les constats d'autres recherches, notamment au Québec, où l'augmentation des honoraires, la restriction de l'admissibilité à l'aide juridique, la couverture limitée des domaines par l'aide juridique, la difficulté d'exercice de ses droits sans aide juridique ou encore l'encadrement très strict qui organise le conseil juridique conduisent à une double difficulté. D'une part, la judiciarisation croissante d'une série de personnes en situation de pauvreté et, parallèlement, la diminution de l'accessibilité de l'aide juridique.

En conclusion :

« Non seulement les droits et la justice n'ont pas pu permettre d'assurer des conditions de vie acceptables pour toutes et tous, mais les constats de la recherche actuelle sur la judiciarisation de la pauvreté permettent de démontrer que les tribunaux jouent aujourd'hui un rôle de reproduction des inégalités, au-delà du droit pénal. Ainsi, il n'apparaît plus utile de séparer les différents domaines de droit pour en comprendre la dynamique ; il convient au contraire de comprendre le système judiciaire comme un ensemble produisant des effets préjudiciables de nature à infléchir le cours d'une trajectoire de vie » (Bernheim, 2019, p. 86).

### **3. ENSEIGNEMENT EN MATIÈRE DE JUSTICE**

Comme nous le mentionnions en introduction de ce point, l'objectivation du processus de capacitation des personnes sans-abris d'un point de vue structurel, n'est pas chose aisée. D'une part, car nous avons privilégié une des facettes de la justice (la « justice judiciaire ») puisque d'autres aspects avaient déjà été précédemment couverts (non-recours...). D'autre part, parce que l'objectivation, notamment



quantitative de cette situation, est rendue caduque par l'absence de données traduisant ce type de situations.

Cependant, nous avons tenté de montrer quel est le contexte structurel qui pèse sur la capacitation des personnes, notamment sans-abris. Ainsi, alors que le recours effectif aux ressources disponibles, notamment juridiques, est une condition *sine qua non* d'une perspective capacitante, directement ou par le biais d'actions de conversion institutionnelles et/ou territoriales, on observe une évolution inquiétante de la judiciarisation de la pauvreté dont l'exercice des droits les plus fondamentaux est rendu difficile par des glissements juridiques, notamment du système pénal vers le système social et administratif. Plus encore, l'exercice de ses droits par les dispositifs et institutions juridiques prévus à cet effet est rendu difficile par une série de difficultés individuelles, institutionnelles et législatives dont les trois niveaux d'action rappellent sans difficulté les trois niveaux de conversion propre à la perspective capacitante.

Ce faisant, il s'agit d'une pierre de plus à l'édifice pour comprendre les nombreux freins qui pèsent sur le processus de capacitation des personnes sans-abris et sur l'exercice de leurs droits les plus fondamentaux.

## SANS-ABRISME ET EXCLUSION DU LOGEMENT : CONTEXTE INSTITUTIONNEL, PRISE EN CHARGE ET RÉFÉRENTIELS

Après avoir dressé une image des différentes formes de sans-abrisme et d'exclusion au logement qui peuvent se donner à voir, dessiné ce phénomène du point de vue de ses caractéristiques individuelles, décrit le processus de capacitation et finalement inscrit celui-ci dans un contexte et environnement structurel, il demeure un élément important qui n'a été que peu abordé jusqu'à présent : la prise en charge institutionnelle de ce phénomène, c'est-à-dire les modalités d'accueil et d'accompagnement des personnes qui sont exclues, plus ou moins durablement, d'un chez-soi. Cette partie est importante, tant du point de vue d'une meilleure compréhension du système d'aide que des possibilités de capacitation. Il s'agit en effet de comprendre comment d'éventuelles ressources peuvent être activées et converties, tant dans le giron des personnes que des institutions qui sont censées en avoir la charge. Au-delà, il s'agit également de mieux comprendre ce qui se joue en termes de capacitation dans le dispositif singulier qu'est HF et ce qui le distingue de ce qui suit (sachant que l'objet de la présente recherche ne constitue pas une analyse comparative des différents modèles de prise en charge).

Ce faisant, pour y parvenir, nous traiterons des modalités générales d'organisation et d'accompagnement des personnes sans-abris recueillies sur le territoire de cette enquête en les globalisant au niveau de la Région wallonne (si des spécificités locales peuvent exister, l'organisation de

la prise en charge au niveau wallon ou namurois reste globalement homogène et ne remet pas en cause notre analyse). Pour aller plus loin dans l'analyse, nous articulerons ces descriptions avec la littérature existante dans le domaine pour ensuite traduire ces modes de prise en charge dans une perspective plus théorique, à partir de l'analyse cognitive des politiques publiques et, plus spécifiquement, le concept de « référentiel » de Pierre Muller.

## **I. LE SYSTÈME D'AIDE ET DE PRISE EN CHARGE GÉNÉRALE DU SANS-ABRISME EN WALLONIE**

Le traitement public du sans-abrisme et de l'exclusion au logement est, à la lumière de sa diversité, fortement hétérogène. En effet, si le secteur de l'action sociale a par essence une action spécifique à l'égard des publics concernés, il n'en demeure pas moins que le sans-abrisme est transversal à de nombreux autres secteurs de la « vie sociale » : logement, santé, justice, emploi/affiliation sociale, etc. (les 5 domaines mobilisés jusqu'à maintenant dans l'analyse de la capacitation des personnes sans-abrisme se (re)justifie d'ailleurs à cet égard). Afin de rendre compte de cette réalité complexe, nous scinderons la présentation en deux axes : le premier concernera les services « spécialisés » dans la lutte contre le sans-abrisme et l'exclusion au logement et les services plus « généralistes » qui, dans l'exercice de leurs missions, sont eux aussi concernés en partie par l'accompagnement de ces personnes.

### **1. SERVICES « SPÉCIALISÉS » DANS LE TRAITEMENT PUBLIC DU SANS-ABRISME**

En Wallonie, la majeure partie des dispositifs et moyens consacrés à la lutte contre le sans-abrisme sont prévus par le Code wallon de l'action sociale et supervisés par la Direction de l'Action sociale. Sans faire la description de chaque dispositif concerné, nous nous attèlerons à décrire les grands axes de travail et types de services qui se donnent à voir, ceux-ci mettant en exergue les visions à l'œuvre dans le traitement public du sans-abrisme.

#### 1.1 Les Relais sociaux, Plans Grand Froid et Housing First<sup>139</sup>

Le Relais social est un réseau d'institutions publiques et privées qui développe un dispositif de lutte contre l'exclusion sociale. Sa mission principale est d'installer les conditions qui permettront la coordination des services publics et privés chargés d'articuler accueil, écoute, assistance, orientation, accompagnement et insertion des personnes en grande précarité. Le slogan accompagnant leur création, qui prend toute son importance dans le cadre de cette recherche, était « de l'urgence à l'insertion ». En Wallonie, on dénombre actuelle 7 relais sociaux dans les centres urbains de plus de 50.000 habitants

---

<sup>139</sup> Nous faisons l'impasse sur la présentation du HF puisqu'une partie conséquente lui sera consacrée ultérieurement.

(deux relais sociaux intercommunaux sont en cours de création à l'heure d'écrire ces quelques lignes) : Charleroi, La Louvière, Liège, Mons, Namur, Tournai, Verviers. Deux nouveaux relais sociaux intercommunaux viennent de voir le jour dans les provinces de Luxembourg et du Brabant wallon.

Ils sont organisés autour de 5 pôles : 1) l'accueil de jour qui regroupe une série d'initiatives diverses visant à permettre aux personnes de se poser en journée et de recevoir différents services : repas, distribution de denrées alimentaires, douches, vestiaire... ; 2) l'accueil de nuit qui regroupe principalement les abris de nuit même si on peut éventuellement y inclure les maisons d'accueil et structures d'hébergement à moyen terme. Cet accueil de nuit vise à accueillir les personnes plus ou moins inconditionnellement, en fonction des (règles spécifiques et types de) structures pour de l'hébergement à la nuitée ou à moyen terme ; 3) le travail de rue qui vise à créer une accroche et un lien avec les personnes en rue en vue de faire émerger une demande auprès des personnes concernées et, le cas échéant, d'orienter voire accompagner celle-ci vers les services compétents. De la distribution de matériel est également souvent organisée tout comme un travail spécifique lors des plans saisonniers visant à veiller à l'intégrité physique des personnes ; 4) l'urgence sociale qui comprend à la fois une orientation générale (d'une partie) des dispositifs d'aide, c'est-à-dire répondre aux besoins les plus élémentaires des personnes par une approche dite humanitaire, et un dispositif spécifique d'aide et d'intervention en urgence 24h/24 et 7j/7 dans le cadre de multiples situations ; 5) le Plan Grand Froid et plus largement les plans saisonniers qui visent à assurer l'intégrité physique des personnes les plus précarisées, notamment par un accueil (plus ou moins) inconditionnel 24h/24 et une veille appuyée des personnes, notamment à travers le travail de rue.

Les relais sociaux jouent également un rôle d'observatoire des phénomènes de grande précarité, à travers la récolte de données et d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs, permettant de réorienter les dispositifs. En outre, ils sont à l'initiative de l'émergence de projets/dispositifs innovants tels que les relais santé, capteurs logement, Housing First...

Comme dit plus haut, les relais sociaux sont en charge de l'organisation de Plans Grand Froid (PGF), mais aussi Plans Grandes Chaleurs (PGC) que nous appellerons ici plans saisonniers :

- L'objectif du Plan grand froid est « *d'assurer la prise en charge des personnes les plus précarisées lorsque les conditions climatiques sont particulièrement rudes. Ce plan consiste à mobiliser le maximum de ressources locales publiques et associatives, déjà présentes et actives sur le terrain, pour donner la réponse la plus adaptée possible durant cette période aigüe et particulièrement difficile pour les personnes précarisées ou à la rue<sup>140</sup>* ». Ils répondent à 5 objectifs généraux : 1) Assurer une coordination efficace et efficiente du Plan

---

<sup>140</sup> Wallonie (<http://actionsociale.wallonie.be/lutte-pauvrete/relais-sociaux-plan-grand-froid-housing-firts>).

grand froid au départ des relais sociaux ; 2) Assurer une prise en charge accrue des personnes défavorisées pendant la période hivernale ; 3) Optimiser l'accueil des bénéficiaires en assurant un accueil continu tout au long de la journée ; 4) Permettre à toutes personnes de bénéficier des commodités de base ; 5) Informer de l'existence d'un dispositif hivernal. Ceci implique un accueil inconditionnel et continu 24h/24.

- Les PGC visent à répondre à 4 objectifs généraux : 1) Mettre à disposition des lieux où s'abriter de la chaleur et s'approvisionner en eau, douches, bouteilles d'eau et casquettes ; 2) Renforcer le travail de rue et veiller à aller à la rencontre des plus fragiles ; 3) Diffuser largement les informations concernant le Plan et les mesures mises en place ; 4) Evaluer le Plan Grandes Chaleurs et dégager des perspectives.

Ainsi, l'action de ces relais sociaux est diversifiée et hétérogène puisqu'à la mission de coordination et d'observatoire s'ajoutent également des missions concrètes d'opérationnalisation de dispositifs d'action au sein même de ces structures, ce qui n'est pas sans interroger à la fois la pertinence et l'opportunité (les dispositifs d'aide aux personnes sans-abris développent, comme nous le verrons plus loin, des modalités de prise en charge différentes, voire parfois antinomiques, l'action du relais social s'inscrit à la fois dans une vision « urgentiste » de l'aide aux personnes sans-abris, mais aussi dans une vision plus « d'insertion » de ces personnes ce qui n'est pas sans poser des questions de pertinence et d'articulation), ainsi que la légitimité (il faut à la fois coordonner et subventionner un large spectre d'initiatives – qui sont par ailleurs pour la plupart représentées dans les instances dirigeantes des relais sociaux – tout en étant soi-même opérateur).

## 1.2 Les maisons d'accueil et d'hébergement pour personnes en difficultés sociales et abris de nuit

Les maisons d'accueil ont pour mission d'assurer aux personnes en difficultés sociales un accueil, un hébergement limité dans le temps dans une structure dotée d'équipements collectifs ainsi qu'un accompagnement adapté afin de les soutenir dans l'acquisition ou la récupération de leur autonomie. Parallèlement, il existe aussi des maisons de vie communautaire qui ont pour mission d'assurer aux personnes en difficultés sociales ayant séjourné préalablement en maison d'accueil ou dans une structure exerçant la même mission et agréée par une autorité publique belge ou d'un État limitrophe, un hébergement de longue durée dans une structure dotée d'équipements collectifs ainsi qu'un accompagnement adapté afin de les soutenir dans l'acquisition ou la récupération de leur autonomie.

Ces structures disposent de règlements spécifiques propres, mais une série de dispositions d'accueil globalement partagées peuvent être déclinées comme suit : elles proposent un hébergement au sein d'une structure collective d'une durée d'hébergement de maximum 9 mois (renouvelable une fois) ;

elles reçoivent directement les ressources de la personne auxquelles elles soustraient un loyer (défini par la Région wallonne) pour ensuite reverser le solde aux « hébergés » ; elles imposent la signature d'un contrat d'hébergement qui reprend une série de conditions plus ou moins strictes : développement d'un projet d'hébergement, participation à la vie collective de la maison (nettoyage et entretien, participations aux activités collectives...), interdiction de consommation de psychotropes en interne (et, pour la plupart, refus des personnes en situation de toxicomanie)...

Enfin, les abris de nuit ont pour mission d'assurer, plus ou moins inconditionnellement, aux personnes en difficultés sociales dépourvues de logement, un hébergement collectif d'urgence pour la nuit. Si l'essence de la mission est globalement la même, des règles d'accessibilité, d'accueil et d'encadrement peuvent différer assez fortement : quota annuel de nuitées ou non, règles en cas de saturation (tirages au sort, renvoi vers hôtels...), horaire pour accéder et quitter la structure, règles en matière d'accueil des personnes sans titre de séjour, organisation ou non de repas, etc.

En 2019, en Wallonie, il y a 57 maisons d'accueil, 15 maisons de vie communautaire et 12 abris de nuits. Au total, ces services cumulent plus de 2 400 places d'hébergement (Turco et al., 2020).

### 1.3 Les Pôles/Dispositifs d'Urgence sociale (DUS)

Il s'agit de services d'urgence sociale 24h/24 qui tentent d'apporter une aide rapide en dehors des heures d'ouverture du CPAS à tout citoyen en situation d'urgence. Ils développent deux missions fondamentales : 1) Mettre à disposition un numéro d'appel accessible 24h/24 ; 2) Prévoir une procédure d'intervention et de suivi en cas d'appel. Les actions sont extrêmement diversifiées (relogement, écoute, mobilité, accompagnement à l'hôpital...) en fonction des territoires, mais aussi des demandes/profils des personnes qui sont hétérogènes (personnes dont le logement a pris feu, personnes sans-abris longue durée, femmes victimes de violences conjugales...)

Chaque relais social dispose d'un DUS sur son territoire et 5 autres territoires disposent d'un « pôle DUS » : Peruwelz, Tubize, Erquelinnes, Boussu et Wavre.

## **2. SERVICES « GÉNÉRALISTES » ACCOMPAGNANT EN PARTIE DES PERSONNES SANS-ABRIS**

Alors que des services spécialement dédiés à la lutte contre le sans-abrisme sont développés et soutenus par l'Autorité de tutelle, il n'en demeure pas moins que de nombreux autres services ont un impact sur le phénomène et doivent, dans leurs missions, apporter une aide et/ou un accompagnement aux personnes concernées. Afin de ne pas démultiplier les développements, nous retiendrons deux types d'acteurs principaux ici : les organismes qui assurent des prestations financières aux personnes

sans-abris, en l'occurrence ici les CPAS<sup>141</sup>, et les services qui permettent le logement de personnes sans-abris, mais qui ont une visée beaucoup plus générale à destination des personnes à faibles revenus ou vivant des situations de vie spécifiques (par exemple, les femmes victimes de violences conjugales).

## 2.1 Les CPAS

Le CPAS, à Namur et partout en Belgique, est un acteur clé dans la problématique du sans-abrisme. Les principales politiques fédérales en matière de sans-abrisme se concentrent au niveau de l'action des CPAS. Ils sont en effet les principaux instigateurs en matière de lutte contre la pauvreté. D'ailleurs, la déclaration générale de politique fédérale ne dit pas autre chose, voire renforce très clairement le rôle « pivot/ensemblier » des centres publics d'action sociale<sup>142</sup>.

Les instruments auxquels recourt le CPAS sont inscrits dans le « droit à l'intégration sociale<sup>143</sup> » qui prend forme au travers trois volets spécifiques : 1) Le revenu d'intégration ; 2) Le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) ; 3) L'emploi (Droit à l'intégration sociale, 2002).

Plus spécifiquement, la personne sans-abri peut s'adresser au CPAS pour obtenir : 1) un revenu d'intégration ; 2) une prime d'installation ; 3) une aide médicale urgente ; 4) une aide sociale, financière ou non ; 5) une aide dans la gestion de ses dettes ; 5) ou toute forme d'accompagnement psychosocial.

Au-delà, le CPAS joue également un rôle majeur puisqu'il permet également la constitution d'une adresse de référence. Celle-ci, comme nous l'avons vu, est essentielle en vue de bénéficier d'une adresse de référence, notamment pour obtenir certains droits (allocations d'invalidité, allocations familiales, allocations de chômage, mutuelle, etc.).

Ce qui réunit les personnes sans-abri, c'est avant tout leur exclusion du logement, quelle qu'en soit la forme effective. Dormir en rue, à l'abri de nuit, chez un tiers ou dans une maison d'accueil révèle une fragilité sur le plan du logement et, partant, d'autres problématiques sous-jacentes.

---

<sup>141</sup> Eu égard à la surreprésentation de ce type de revenus chez les personnes sans-abris (Cf supra) et aux missions spécifiquement dédiées aux CPAS face à ce phénomène (adresse de référence, revenu d'intégration sans-abri, prime d'installation...), nous n'aborderons que ce seul type de service. Il n'en demeure pas moins que d'autres organismes de paiement assurent aussi des prestations en la matière telles que l'Onem, les mutuelles...

<sup>142</sup> « La lutte contre la pauvreté est une tâche prioritaire des autorités locales et des CPAS. Le gouvernement reconnaît les CPAS et les autorités locales dans leur rôle en tant que coordinateur de la pauvreté au niveau local. Le gouvernement continuera donc à garantir son soutien aux CPAS. L'augmentation éventuelle du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration découlant de nouvelles réformes socio-économiques aura pour conséquence que les CPAS recevront des moyens de compensation supplémentaires » (Déclaration de politique gouvernementale fédérale, octobre 2014, p. 51)

<sup>143</sup> C'est d'ailleurs cette loi qui sert de référence en matière de définition du sans-abrisme : « il faut entendre par sans-abri la personne qui ne dispose pas de son logement, qui n'est pas en mesure de l'obtenir par ses propres moyens et qui n'a dès lors pas de lieu de résidence, ou qui réside temporairement dans une maison d'accueil en attendant qu'un logement personnel soit mis à sa disposition ».

## 2.2 Les services « logement »

Si l'offre en matière d'hébergement à plus ou moins courte durée est relativement « homogène » avec les maisons d'accueil et les abris de nuit, celle en matière de logement est plus « diversifiée ». En effet, à côté des acteurs traditionnels du logement (Société de Logement de Service Public – SLSP, Agence Immobilière Sociale – AIS, etc.), il existe d'autres dispositifs qui tendent à permettre l'accès au logement (à Namur, par exemple, il y a un capteur logement, un service spécifique du CPAS pour les personnes qui cumulent diverses problématiques, Housing First, les 2R...). Si la diversité est effective, les conditions d'accès le sont tout autant. De l'offre « généraliste » des logements sociaux à l'approche ciblée d'un public grandement fragilisé, il y a différentes portes d'accès à un logement « à soi » (sans que cela ne signifie qu'il soit facile d'obtenir un logement, que du contraire)<sup>144</sup>. Cependant, cette partie ayant pour objectif d'identifier les services plutôt généralistes, nous nous cantonnerons aux deux acteurs principaux en la matière : les Sociétés de Logement de Service Public et les Agences Immobilières Sociales.

### - Les Sociétés de Logement de Service Public (SLSP)

Les SLSP poursuivent quatre missions : 1) Gérer et louer des logements aux personnes les plus précarisées et aux revenus moyens ; 2) Construire des logements destinés à la location ou à la vente ; 3) Acquérir et rénover des logements en vue de les louer ; 4) Accueillir et informer les candidats-locataires et locataires et leur offrir un accompagnement social. En ce sens, elles sont (devraient être) directement en lien avec les personnes sans-abri. Il importe à ce titre de souligner que les SLSP peuvent déroger aux règles habituelles en matière d'octroi de logement social (qui font en sorte qu'il y a une attente très longue pour toute une série de personnes avant de pouvoir obtenir un logement) ; il s'agit des critères de l'urgence sociale et de la cohésion sociale<sup>145</sup>.

---

<sup>144</sup> Sachant que, même s'ils ne seront pas identifiés ici, toute une série de services préalablement présentés accompagnement, de façon ponctuelle ou récurrente, les usagers qu'ils rencontrent dans une recherche de logement. Ceci étant, comme nous le verrons ultérieurement, la recherche de logement dépend du diagnostic que l'institution ou les travailleurs réalisent (c'est ainsi que certaines personnes seront inscrites sur la liste Housing First et bénéficieront d'un logement individuel relativement rapidement tandis que certains seront accompagnés vers une maison d'accueil où la certitude d'accéder à un logement individuel sera moindre eu égard au processus à parcourir en préalable).

<sup>145</sup> Au niveau de *l'urgence sociale*, l'objectif est d'agir plus rapidement au profit de situations "particulières" traversées par certaines personnes bénéficiant pourtant déjà de points de priorité. Trois critères sont dans ce cadre soulignés par la circulaire :

1. la situation invoquée par le candidat-locataire doit être récente ;
2. le péril encouru par le candidat-locataire doit être imminent voire existant ;
3. la situation exige une solution dans les plus brefs délais.

La notion de *cohésion sociale* vise plus particulièrement les ménages, candidats-locataires, qui ne disposent d'aucun point de priorité, mais éventuellement de points d'ancienneté et dont le parcours atteste d'une participation à la vie sociale de la commune.

Dans cette perspective, l'attribution d'un logement pour une raison de cohésion sociale doit être justifiée par un nécessaire lien entre le logement et la progression du candidat-locataire dans l'un des trois autres axes spécifiés au sein du "plan de cohésion sociale" : l'insertion socio-professionnelle, l'accès à la santé et le traitement des assuétudes et/ou le retissage des liens sociaux, intergénérationnels et interculturels (Source : Union des Villes et Communes de Wallonie : <https://www.uvcw.be/logement/actus/art-2046>).

Par rapport au public sans-abri, il convient de préciser que les personnes concernées bénéficient de 5 points de priorité s'ils fournissent une attestation ad hoc délivrée par le CPAS. Pour autant, 5 points sont insuffisants pour bénéficier d'un logement ; il faut au moins 8 points voire davantage pour accéder à un logement individuel<sup>146</sup>. Concrètement, cela implique qu'il faut être inscrit pendant plusieurs années et bénéficier de points de priorité si une personne espère accéder à un logement de ce type, hors dérogations.

- Les Agences Immobilières Sociales (AIS)

Elles jouent le rôle d'intermédiaire entre les locataires à faibles revenus et les propriétaires de logements privés. Elles tentent de contribuer à augmenter l'offre de logements à prix modérés sur le territoire couvert. Elles tentent de répondre à la fois aux besoins des personnes démunies en leur facilitant l'accès à des logements en tant que garant financier et aux désirs des propriétaires de neutraliser les risques financiers associés à l'image des locataires à faibles revenus. Chaque AIS s'engage à assurer une gestion du bien, la rédaction de baux et d'états des lieux, ainsi que la vérification d'un contrat d'assurance incendie, etc. Chaque locataire peut également bénéficier d'un accompagnement social s'il le souhaite.

En tout état de cause, la problématique reste similaire au logement public puisque la demande excède l'offre. Le temps d'attente est moins long, mais, à contrario, le loyer est également plus important puisqu'il n'est pas calculé sur base des revenus, mais bien sur un loyer fixé par l'AIS et que le logement appartient au parc locatif privé (avec un coût supérieur donc).

## **II. MODÈLES COEXISTANT DANS LE TRAITEMENT PUBLIC DU SANS-ABRISME ET RÉFÉRENTIELS**

Le secteur du sans-abrisme est donc hétérogène dans sa constitution. Ce « forum » particulier voit apparaître de nombreux acteurs, certains étant directement « missionnés » dans l'aide aux personnes sans-abris tandis que d'autres s'adressent, pour partie de leurs missions, à ce public. Il faut encore aussi distinguer les institutions qui sont directement actives auprès du public - et ce, que leurs missions soient exclusives ou partielles à leur égard – de celles qui développent des actions « indirectes », ayant un impact sur elles, particulièrement ce qui concerne les autorités publiques telles que CPAS, Villes, Relais sociaux, administrations diverses, etc.

---

<sup>146</sup> En Wallonie, 40.000 ménages sont en attente d'un logement public.



À travers notre présence au sein de ce champ d'action, et ayant eu l'opportunité d'investir la plupart des forums locaux et régionaux concernés par la problématique du sans-abrisme à Namur, nous avons identifié deux niveaux d'analyse différents :

- Un premier niveau « politico-administratif » où se discutent les orientations globales et générales relatives à la problématique : il s'agit à la fois des niveaux politiques (le Gouvernement wallon, le collège communal, l'échevinat des affaires sociales, la Présidence du CPAS) et publics (le Service Public de Wallonie, l'administration communale de la Ville de Namur, le CPAS, le RSUN<sup>147</sup>). Ce niveau n'est généralement pas dédié à la prise en charge des personnes, mais en détermine, au moins en partie, les contours ;
- Un second niveau, exclusivement dédié à la prise en charge des personnes, qui reprend majoritairement des institutions associatives (travailleurs de rue, maisons d'accueil, centres de jours...), mais aussi quelques dispositifs émanant d'autorités publiques (capteur logement, Housing First, Relais santé pour le RSUN ; hébergement d'urgence, travail de rue, accompagnement social, service expulsion... au sein de l'administration communale...).

Ce double niveau se distingue par le type de discussions et d'actions qui se donnent à voir. Le niveau politico-administratif traite des orientations générales propres au traitement public du sans-abrisme et constitue le lieu d'échange entre différentes visions et instruments publics y afférents (suppression ou éloignement de la mendicité *versus* refus de criminalisation de la misère, mise sous abri forcée en cas de froid morbide *versus* respect de la liberté et de la capacité de choix des personnes, quota de nuitées et conditionnalisation de l'hébergement d'urgence *versus* inconditionalité de l'accès à l'hébergement en période hivernale voire durant toute l'année...). Le second traite davantage de la mise en œuvre des référentiels de prise en charge et des dispositions réglementaires (maisons d'accueil, abris de nuit, relais santé...), même si l'autonomie dans la prise en charge et ses modèles reste forte. Si le premier niveau est probablement le lieu où se discutent davantage les questions de référentiel global de prise en charge, il ne faut pas minimiser les interactions du second sur le premier et vice versa. Nous pensons ainsi qu'il y a des interactions permanentes entre ces niveaux et que les positionnements respectifs sont interreliés. On peut caractériser à gros traits, à chaque niveau, deux visions qui s'opposent : le niveau politico-administratif s'inscrit dans le balancement des politiques sociales, entre potence et pitié (Geremek, 1987) ; le second s'inscrit dans un balancement plus opérationnel et méthodologique, entre approche humanitaire (communément appelée (« urgence sociale ») et d'insertion.

Tenant compte que l'objet de cette thèse n'est pas de produire une analyse complète des différents référentiels et de les comparer entre eux, nous privilégierons ici, dans la compréhension du processus

---

<sup>147</sup> Sachant que les instances de cet organe public sont composées à part égales de représentants publics et associatifs ; en ce sens, il fait la jonction entre ces deux types d'acteurs.

de capacitation, le niveau opérationnel de la prise en charge, soit le deuxième niveau d'analyse susmentionné<sup>148</sup>. Cette attention particulière se justifie d'autant plus que l'analyse des pratiques HF se réalisera aussi à un niveau opérationnel et non pas à un niveau structurel.

Ces approches ont un impact sur le processus de capacitation des personnes sans-abris et nécessitent qu'on s'y attarde quelques instants. En privilégiant une action sur la couverture des besoins primaires des personnes (secteur de l'urgence sociale), d'autres besoins peuvent être laissés de côté au même titre que des actions sur les causes structurelles de l'arrivée dans la situation de sans-abrisme. Parallèlement, la participation des personnes est parfois délaissée au profit d'une action normative, par exemple lorsque des autorités publiques décident d'emmener contre leur gré des personnes qui dorment en rue lors de périodes de « froids morbides ». À contrario, le secteur de l'insertion, dans une visée d'activation et de mise en mouvement des personnes, développe des seuils d'accès aux dispositifs qui le constituent et peut, en corollaire, empêcher les plus fragiles d'y accéder de par la nature et l'ampleur de leurs difficultés. Ainsi, on ne peut évoquer la question de la capacitation des personnes sans comprendre les institutions, au-delà d'une description factuelle des missions et fonctionnements, qui en ont, exclusivement ou pour partie, la charge.

À partir de ces éléments, nous allons donc explorer la question de ces deux modèles de prise en charge et de l'impact potentiel en termes de capacitation. Pour y contribuer, nous mobiliserons la grille de Pierre Muller qui fera l'objet d'une première présentation avant d'être appliquée aux deux modèles de prise en charge.

## **1. L'APPROCHE COGNITIVE ET LE CONCEPT DE RÉFÉRENTIEL**

L'analyse de l'action publique est traversée par différents courants, tantôt considérés comme complémentaires, tantôt considérés comme concurrents (Palier, Surel, 2005). Depuis la fin des années 80', en rompant avec les traditions behavioristes notamment, deux courants dominants ont vu le jour : l'un, plutôt originaire de la littérature anglophone, accorde une place importante au concept d'institution tandis que le second, davantage inscrit auprès des analystes francophones, s'inscrit dans une approche cognitiviste des politiques publiques.

En France, cette seconde approche cognitiviste s'est imposée et s'intéresse au développement des matrices cognitives et normatives. Elle cherche à considérer les idées (qui peuvent se décliner comme les représentations, les croyances ou encore les valeurs) comme la dimension qui infléchit les choix opérés dans les politiques publiques. En somme, l'approche cognitive et normative de l'analyse de

---

<sup>148</sup> Et ce, bien que des entretiens aient aussi été mobilisés, au vu des différentes directions prises dans cette thèse, sur la compréhension des référentiels propres au niveau politico-administratif.

L'action publique établit « l'existence, et la pertinence en tant qu'objets de recherche, de « cartes mentales » globales qui alimentent des mécanismes de (re)connaissance et qui définissent des axes d'action souhaitables » (Surel, 1998). Les concepts de « paradigme » (Hall, 1993), « référentiel » (Jobert, Muller, 1995) ou encore de « système de croyance » (Sabatier, 1993) permettent ainsi d'interroger les politiques publiques et de comprendre les processus qui y concourent.

Plus avant, le recours aux matrices cognitives et normatives s'inscrit dans l'identification de quatre dimensions caractéristiques des choix de politiques publiques (Surel, 1998) : les *principes métaphysiques* qui s'apparentent à la vision du monde des acteurs en place illustrée par les représentations, croyances ou images ; les *principes spécifiques* qui définissent les stratégies légitimes découlant des objectifs tracés par les principes généraux ; les *modes d'action* qui s'illustrent par la traduction des valeurs et objectifs définis par l'identification des méthodes et moyens les plus appropriés ; enfin les *instruments* qui se déclinent comme les choix de politiques concrètes menées pour répondre aux trois composantes préalablement identifiées.

Comme mentionné préalablement, la notion de référentiel occupe une place importante dans cette approche. C'est cette notion que nous avons privilégiée dans l'analyse, car elle nous semble capable d'interroger de façon évocatrice le(s) référentiel(s) sectoriel(s) (à distinguer du référentiel global ; voir ci-bas). En ce sens, eu égard aux observations et aux données récoltées, il nous semble qu'il y a là un enjeu de taille dans le secteur du sans-abrisme puisqu'il nous semble qu'au moins deux visions différentes sont observées au sein même du secteur.

Selon Muller, principal artisan du concept de référentiel, celui-ci est constitué :

« D'un ensemble de prescriptions qui donnent du sens à un programme d'action publique en définissant des critères de choix et des modes de désignation d'objectifs. Il s'agit à la fois d'un processus cognitif fondant un diagnostic et permettant de comprendre le réel (en limitant sa complexité) et d'un processus prescriptif permettant d'agir sur le réel » (Muller, 2014, p.556).

On retrouve ainsi une opération d'analyse et de traduction en objectifs du réel, d'une part, et de l'identification et de la proposition de principes d'action par le biais d'instruments de politiques publiques, d'autre part. Muller (2014, pp.556-557) identifie quatre niveaux de perceptions du monde dans ce concept :

- Les *valeurs* sont les représentations les plus fondamentales sur ce qui est bien ou mal, désirable ou à rejeter. Elles définissent un cadre global de l'action publique ;

- Les *normes* soulignent les écarts entre le réel perçu et le réel souhaité. Elles définissent des principes d'action plus que des valeurs ;
- Les *algorithmes* sont des relations causales qui expriment une théorie ;
- Les *images* sont des vecteurs implicites de valeurs, de normes ou même d'algorithmes. Elles font sens immédiatement sans passer par un long détour discursif.

La construction d'un référentiel se structure autour de trois opérations concomitantes :

- « Une opération de tri des informations en fonction d'une grille de perception de la réalité ;
- Une opération de construction d'algorithmes opératoires ;
- Une opération d'intégration de ces algorithmes dans des valeurs qui vont leur donner la force et la désirabilité nécessaires » (Muller, in Mérieux, 1995, p.57).

L'usage du référentiel se structure systématiquement autour de deux niveaux d'analyse : un référentiel global et un référentiel sectoriel. Le premier est un espace de sens composé de valeurs et de normes où s'affrontent les intérêts des différents acteurs. Cet espace de sens n'est pas donné, il est construit par les acteurs autant que celui-ci les façonne à son tour. Il y a une circularité dans ce processus. Dans notre cas, ce niveau est le niveau politico-administratif identifié précédemment. Le second, c'est un champ délimité par une discipline ou encore une profession. Il s'agit d'un découpage de l'action publique, nécessaire, permettant d'ordonner les différents niveaux de sens et de réalité propres à une société. Il y a une articulation nécessaire entre le référentiel global et le référentiel sectoriel, opération réalisée par le biais de « médiateurs ».

À partir de ces éléments, nous interrogerons donc la politique sectorielle du sans-abrisme, à travers les 4 niveaux de perception du monde tels que déclinés ci-devant.

Pour y parvenir, nous mobiliserons simultanément des éléments de la littérature scientifique, des observations de terrain ainsi que des extraits d'entretiens réalisés durant notre enquête.

## 2. L'URGENCE SOCIALE

*« L'urgence sociale qualifie toutes les opérations entreprises comme des sauvetages, lorsque la personne est considérée comme une victime en perdition et que sa vie semble en danger, à court ou à moyen terme »* (Emmanuel et Frémontier, 2002)<sup>149</sup>. Cette appréhension de l'urgence sociale illustre le caractère spécifique des actions qui s'y

---

<sup>149</sup> Nous avons repris cette définition, car elle est proposée, notamment, par le créateur du Samusocial de Paris. Ceci est donc un indicateur assez représentatif de l'appréhension sectorielle qui en découle puisque ce modèle institutionnel parisien a été déployé dans toute la France, à Bruxelles et sert également de base pour toute une série d'acteurs actifs dans la lutte contre le sans-abrisme.

inscrivent. On y retrouve ainsi les notions de « sauvetage », « victime » et de « vie en danger » qui mettent en exergue le caractère exceptionnel des actions menées dans ce secteur eu égard aux actions habituellement menées dans le champ du travail social et de l'aide aux personnes. L'urgence sociale se structure autour de trois piliers (Cefai, Gardella, 2011) : secourir de façon inconditionnelle, aller vers, procurer un abri temporaire.

L'urgence sociale représente un secteur d'interventions à part entière où l'on retrouve une multitude de dispositifs (hébergement d'urgence, aide alimentaire, accueil de jour, travailleurs de rue, dispensaires de soins...) qui cherchent à répondre aux besoins primaires de la population sans-abri<sup>150</sup> : se nourrir, se vêtir, se soigner, se mettre à l'abri...

S'il s'agit d'un secteur à part entière, il est utile de rappeler qu'il comprend deux temporalités d'action : la première, continue, représente l'offre de services accessible durant toute l'année et selon des conditions d'accès spécifiques, notamment en termes d'horaire ; la seconde, récurrente, représente la même offre de services, mais adaptée en fonction des conditions saisonnières (par exemple : l'hébergement d'urgence supprime les conditions d'accès liées à la possession d'un titre de séjour ou encore le quota de nuitées durant la période hivernale), c'est-à-dire avec une extension des services offerts, une plus grande accessibilité horaire et des conditions d'accès revues à la baisse.

Cette hétérogénéité des réponses, tant institutionnelles que temporelles, illustre le caractère paradoxal de l'approche : alors que l'urgence, notamment médicale, tend à répondre à un besoin vital et d'intégrité physique à court ou moyen terme, et nécessite en conséquence une action ciblée, immédiate et ponctuelle, l'urgence sociale est devenue une réponse institutionnelle et politique durable, tel un marronnier<sup>151</sup>. Elle tend ainsi à institutionnaliser et à chroniciser une réponse à des besoins primaires ; elle n'est plus une temporalité extraordinaire, mais s'impose comme la modalité temporelle ordinaire de l'action avec trois conséquences : 1) l'effet d'éviction du temps long ; 2) l'effet d'entrave à la mise en œuvre du temps long ; 3) l'effet de l'offre qui conduit l'urgence à générer sa propre demande (Laïdi, 1998 in Brémond, Gérardin, Ginestet, 2002).

---

<sup>150</sup> Il faut préciser que le modèle de l'urgence sociale n'est pas exclusivement destiné aux personnes sans-abris, bien qu'ils représentent le public cible dominant de ce type d'interventions.

<sup>151</sup> Il s'agit d'un terme journalistique qui désigne le traitement récurrent et prévisible à certaines périodes de l'année d'un même phénomène (Lelubre, 2014). L'origine du terme serait liée à l'apparition printanière des fleurs roses d'un marronnier des Tuileries qui, chaque année, faisait l'objet d'un article de presse (source : Radio France : <https://www.radiofrance.fr/franceinter/quelle-histoire-se-cache-derriere-le-marronnier-des-journalistes-et-la-langue-de-bois-des-politiques-9204489>).

On retrouve ces éléments théoriques dans les propos de Martin, intervenant dans le secteur de l'urgence sociale à Namur :

« Et alors pendant les périodes de froids, bouf on loge tout le monde. Les familles de roms, ils peuvent aller à l'hôtel. Mais quelle hypocrisie, quelle hypocrisie. Et les plans saisonniers, pour moi aussi, sont interpellant par rapport à ça. Pendant de courtes périodes tu développes, dans des conditions bien particulières, tu développes une aide sans limite. Alors, quand c'est dans le cadre d'une catastrophe, c'est pas un problème. Car, par définition, la catastrophe elle est imprévisible. Tu dois la prévoir, mais elle est imprévisible. Et les gens sont dans le besoin de manière inattendue, fortuite et dont tu ne mesures pas l'ampleur. Et tu dois assumer, il faut assumer ces cas-là. Le problème des plans saisonniers c'est que tu annonces une catastrophe, tu mets en place une réponse qui est de l'ordre de la catastrophe face à quelque chose qui est tout à fait prévisible et où les gens peuvent s'organiser. Et donc on arrive à la schizophrénie où, quand t'es sans-abri, il vaut mieux être sans-abri en hiver qu'en été. C'est quasi ça quoi. Et donc, pendant ces temps difficiles, là t'es sûr que t'auras le minimum du minimum et donc tu organises ton temps, dans l'attente du minimum. Et donc, tu ne sais pas sortir de l'urgence. Parce que, même ton quotidien à court terme, tu vas l'organiser en fonction de ce qui va, des occurrences qui vont arriver. Si tu sais que l'occurrence ne va pas arriver, tu vas faire autrement » (Martin, communication personnelle, 27 février 2018).

Amistani et Terrolle (2008, p.2) qui ont étudié l'aide alimentaire octroyée aux personnes sans-abris développe également une critique d'un type similaire :

« C'est bien parce que la question des sans-abris reste enfermée dans l'évidence de les laisser à la rue que ces derniers déploient des stratégies pour pouvoir s'y nourrir et que ceux qui tentent de les aider interviennent pour les alimenter, comme pour les soigner ou les abriter temporairement. Un autre choix en matière de politique sociale, comme celui d'éviter qu'ils perdent leur logement ou celui de les reloger rapidement, modifierait radicalement ces données, mais ce n'est manifestement pas celui qui est fait jusqu'à ce jour. Les observations menées entre 1991 et 2003 s'inscrivent donc dans la continuité d'une même politique sociale et témoignent d'un tableau où améliorations et stagnations de l'aide alimentaire se côtoient pour aboutir à un constat d'échec récurrent qui reste celui d'intervenir dans l'urgence et de tenter d'apporter un palliatif,

dans le temps et l'espace, à un problème plus profond, qui mériterait des solutions véritables. »

Dans les développements qui suivent, il s'agira donc d'étudier ces caractéristiques générales à travers la grille d'analyse du référentiel.

## 2.1 Les valeurs

Dans le référentiel de l'urgence sociale, nous avons identifié trois axes exprimant les valeurs des dispositifs et intervenants y agissant : la compassion ; le respect de la liberté (de vouloir vivre en rue) et du choix (apparent<sup>152</sup>) ; l'inconditionnalité (ou plutôt la faible conditionnalité) de l'offre et l'universalité de l'aide.

### - Compassion et assistance

Si l'urgence sociale est devenue un secteur d'intervention à part entière dans le champ du travail social, impliquant la présence de nombreux intervenants psychomédicosociaux, les interventions se trouvent pourtant « en décalage » avec une série de dimensions propres au travail social<sup>153</sup>, de surcroît dans un contexte structurel d'activation. Celui-ci impose habituellement la formulation d'une demande par le potentiel bénéficiaire de l'offre en envisageant l'accompagnement comme la mise en mouvement de l'utilisateur, fût-ce-t-elle « seulement » biographique (Astier, Duvoux, 2006), avec pour finalité la résolution des handicaps et, surtout, l'autonomisation ultérieure.

Dans le secteur de l'urgence sociale, partant du principe que la personne est incapable de répondre à une série de besoins primaires, encore moins de s'inscrire dans ces nouvelles injonctions du social, la logique de l'assistance prime sur celle d'une responsabilisation de la personne. Comme l'indique Rullac, ce « *paradigme est construit à partir d'une vision misérabiliste des SDF qui bénéficient d'un service social en rapport avec leur culture de l'indigence extrême* » (Rullac, 2010, p.176).

Les interventions se structurent alors autour d'une vision compassionnelle de la situation de sans-abrisme, où les intervenants (et bénévoles) partagent les souffrances des personnes autour d'une écoute bienveillante et d'une fourniture de biens et services répondant aux besoins les plus primaires des personnes. C'est dans cette même optique que sont organisés, particulièrement en période de fêtes de

---

<sup>152</sup> Au vu des éléments vus jusqu'à présent, nous considérons que l'analyse par les capacités de la situation de sans-abrisme tend à montrer que la part de choix reste minime eu égard aux conditions structurelles qui pèsent sur les personnes concernées, de surcroît lorsqu'on y adjoint les « handicaps » individuels qu'elles cumulent.

<sup>153</sup> Voir par exemple : Grimard et Zwick Money, 2015.

fin d'année, une série d'évènements/d'actions cherchant à minimiser la « peine » et les besoins rencontrés par les personnes (Noël solidaire, accueil chez des citoyens, dons massifs de vêtements...).

Notons cependant qu'il :

« Paraît réducteur de ne s'en tenir qu'au sentiment compassionnel des aidants qui entraverait le droit des aidés. L'enquête sur l'urgence sociale montre une pluralité de sentiments moraux, en particulier la reconnaissance et la sollicitude, qui ouvrent sur un rapport aux droits. La reconnaissance des SDF en tant que personnes ne se fait pas directement par l'octroi de droits sociaux, mais par une multitude de petites attentions qui rendent compréhensible et légitime la possibilité du droit pour un individu qui en est éloigné. La sollicitude permet ainsi de passer d'une forme d'exclusion à un nouvel ancrage minimal dans le droit. C'est en tout cas la vertu de ce long et patient accompagnement, suivi au fil des années sur le terrain » (Cefai, Gardella, 2011, p.21).

#### - Liberté et choix des personnes

Les institutions et intervenants actifs dans le secteur de l'urgence sociale recourent souvent à des argumentaires de « liberté » et de « respect du choix posé par la personne » dans l'explication et la justification (du modèle) de leurs interventions. Il s'agit de la liberté de recourir aux différentes offres proposées par ce travail permanent « d'Outreaching ». La liberté est aussi parfois évoquée comme la « conséquence » positive et choisie d'une rupture avec une trajectoire institutionnalisée, telle que pour les personnes ayant des troubles psychiatriques et ayant vécu de nombreuses années en institution, mais aussi les « sortants de prison » ...).

Ce recours à la liberté s'inscrit dans de nombreuses situations et de façon ambivalente en fonction du type de service : liberté de poser le choix de vivre (et de se maintenir) en rue, liberté de recourir aux services ou non, liberté d'accepter les soins, liberté de consommer divers psychotropes, liberté de faire la manche, liberté de se rendre dans un service, mais de ne rien demander...

Les argumentaires relatifs à la liberté de choix sont multiples et illustrent l'importance du respect de la personne, de ce qu'elle souhaite entreprendre ou, à tout le moins, de l'attitude institutionnelle qui ne prévaut en ne forçant rien (hors exceptions comme lors de périodes de froids morbides qui voient certaines autorités imposer l'hébergement de nuit<sup>154</sup>).

---

<sup>154</sup> Ce communiqué de presse d'une fédération active dans le secteur montre toute la tension qui peut résulter entre approche coercitive et respect du choix des personnes lors de ces périodes particulières : AMA (<https://www.ama.be/contraindre-abri-jeu-dequilibriste-entre-coercition-aide-sociale/>).



- Inconditionnalité / très faibles conditionnalité et universalité de l'aide

En corollaire, le secteur de l'urgence sociale se structure autour du principe d'inconditionnalité. Bien que chaque dispositif comprenne des « règlements » particuliers, il s'agit de faire en sorte que les seuils d'accès soient les plus restreints possibles, ce pour quoi l'appellation « bas seuil d'accès » est souvent mobilisée (voir par exemple : Chobeaux, 2011). Ainsi, l'aide mise en place vise à permettre l'accès et l'accueil du plus grand nombre, et ce, quelles que soient les difficultés rencontrées par la personne (maladie mentale, assuétudes, passé judiciaire...). Dans ce même ordre d'idée, la plupart des aides sont non limitées, tant dans leur potentiel/intensité d'utilisation que dans leur durée (une personne peut venir consommer plusieurs repas sur une même journée, et ce, pendant plusieurs années)<sup>155</sup>.

Les acteurs défendent avec vigueur le principe selon lequel les personnes peuvent venir se poser sans devoir répondre à des questions, accepter un accompagnement ou encore s'investir dans l'institution... Il s'agit de donner accès à des structures qui permettent une couverture des besoins les plus primaires (se nourrir, se vêtir, se chauffer, se soigner...) en évitant toute contrepartie.

Dans cette optique, il y a une forme de postulat implicite qui considère qu'une aide bienveillante et respectueuse de la situation de la personne permettra de créer une accroche et un lien suffisant pour, éventuellement à plus ou moins long terme, créer une demande et tenter d'accompagner par la suite la personne dans la rencontre de celle-ci (attente qui peut être multiple : se soigner, « voyager » de ville en ville, retrouver un logement, reprendre contact avec sa famille, mettre ses papiers en ordre...). Mais, en attendant cette éventualité, toute la prise en charge se structure autour d'un travail relationnel qui vise d'abord à : créer une accroche, faire (ré)exister la personne, répondre aux besoins primaires et, seulement après tout cela, proposer des démarches plus « conséquentes » (recouvrement d'un revenu, fréquentation des solutions d'hébergement, trajet de soins...).

Ainsi :

« Progressivement, l'on assiste ainsi à la mise en place d'un référentiel sectoriel à part entière, basé sur des valeurs d'assistance, d'aide inconditionnelle et universelle. Perçu comme des « défavorisés », il revient à la collectivité d'apporter aux personnes sans-abri le soutien dont elles ont besoin pour survivre à leur quotidien, condition sine qua non du maintien de la cohésion sociale. Le référentiel de l'urgence aboutit

---

<sup>155</sup> Notons que la différence majeure et notable se situe au sein de l'hébergement d'urgence où, à Namur, mais aussi dans d'autres Villes wallonnes, il y a un quota de nuitées par personne (cf. description préalable) et où le référentiel peut être relativement différent de celui de l'urgence sociale (cf. analyse en point 3).

progressivement à un modèle complexe comprenant des valeurs et normes bien définies et acceptées par la majorité des acteurs » (Lelubre, 2014, p. 138).

## 2.2 Les normes

Dans le secteur de l'urgence sociale, nous identifions trois axes de traduction des principes normatifs : il faut respecter le choix de la personne ; la personne est incapable de trouver une réponse à sa situation et, en conséquence, il faut aller à sa rencontre et (tenter de) l'aider ; l'aide, si elle est acceptée par la personne, doit répondre aux besoins primaires de celle-ci.

- Il faut respecter le choix des personnes

Comme nous l'illustrions précédemment, la liberté de choix des personnes est très souvent invoquée par les intervenants s'inscrivant dans le référentiel de l'urgence sociale. Ainsi, les institutions d'aide :

« Elles proposent un ensemble de biens et de services (humanitaire, sanitaire, social), sans l'imposer au nom d'un devoir d'assistance à personne en danger. Le respect de l'autonomie de la personne, en tant qu'elle est capable d'affirmer une position face à l'aide qui lui est proposée, est très présent dans la pratique de la maraude (Cefai, Gardella, 2011, p.20) ».

Dans les principes d'action, il s'agit plus spécifiquement de développer des modes d'interventions qui se limitent à la (non) demande de la personne. Même si une série de biens et services sont proposés (accompagnement vers l'abri de nuit, invitation à fréquenter tel service, proposition de se rendre dans une structure de soins...)<sup>156</sup>, les travailleurs articulent leur action autour de la manifestation des besoins exprimés, certes avec des tentatives plus ou moins nombreuses, et plus ou moins fructueuses, de dépasser la demande initiale pour entreprendre un processus plus conséquent.

Cette volonté de ne pas outrepasser les demandes des personnes implique l'existence de toute une série de « cas limites », notamment lorsque l'intégrité physique de la personne est inquiétante, voire très clairement menacée. Sauf situation permettant d'introduire une demande de mise en observation, les travailleurs devront se plier à ce que la personne décide finalement, malgré l'insistance de ceux-ci sur une mise à l'abri nécessaire (des décès ont ainsi été constatés, car des personnes refusaient l'aide des services, notamment l'hébergement au sein de l'abri de nuit).

---

<sup>156</sup> Tout en notant bien que pour certains travailleurs, c'est à la personne d'identifier ses besoins et d'en faire part aux intervenants. Ceci implique qu'une personne pourra venir à de multiples reprises dans une permanence d'un service d'accueil de jour sans qu'aucune proposition d'aide ne lui soit proposée.

Il en va de même pour l'accueil institutionnel *intra-muros* : que la personne vienne pour prendre un café, obtenir des vêtements, se soigner ou simplement se poser, il n'y a pas d'exigence ou de demande spécifique à l'égard de la personne en contrepartie.

Dans cette optique, le mode opératoire des interventions se déroule sur une base relationnelle où l'accroche, la création et le maintien du lien occupent une place importante. Comme l'indiquent une série de dispositifs, il faut permettre à la personne de sentir exister ce qui nécessite une série de dispositions spécifiques dans l'approche : inconditionnalité, chaleur humaine, empathie, non-jugement, respect de ce que la personne exprime/souhaite (ne pas aller à l'encontre par exemple de son souhait de rester en rue malgré un froid important).

Pour Martin, c'est d'abord la relation humaine et l'attention que les personnes recherchent :

« Tu vois, et dans quelle mesure aussi les gens vont venir au service X. Parce qu'ils ont besoin de soins ou parce qu'ils ont besoin de rencontres ? S'ils ont là quelqu'un, une chaleur humaine, une douche, un truc, ils viendront. Et c'est pas nécessairement parce qu'ils ont besoin, ils viendront peut-être là plutôt qu'à un autre endroit où ils se sentent moins à l'aise, moins accueillis. Mais c'est pas nécessairement parce qu'ils ont besoin de soins. Et donc, ce que les gens recherchent n'est pas toujours en lien avec l'aide qu'ils demandent (...) Et je crois que le besoin d'exister reste premier pour tout le monde. C'est d'abord ça : être considéré par quelqu'un. La dégradation du lien social, il est surtout le fait de gens qui n'espèrent plus en rien finalement (Martin, travailleur dans le secteur de l'urgence sociale) (Martin, communication personnelle, 27 février 2018) ».

- La personne est incapable de subvenir à ses besoins et il faut être proactif à son égard pour l'aider

Le modèle « urgentiste » considère que la personne sans-abri n'est pas en mesure de répondre de façon durable à une série de situations/besoins ni de (trop) se mobiliser pour y parvenir. En effet, au-delà de l'absence effective d'une solution de logement, voire d'hébergement temporaire stable, les personnes cumulent différentes problématiques : addictions, troubles de santé mentale, handicaps physiques, mobilité réduite, fatigue et perte de repères spatio-temporels...

Ces problématiques impliquent un non-recours aux services existants, propres au secteur sans-abri (hébergement d'urgence, restaurants sociaux...) ou davantage inscrits dans le « droit commun » (services sociaux de la Ville, CPAS...). Ceci implique un travail « d'outreaching », c'est-à-dire un travail

proactif qui tente d'aller à la rencontre des personnes qui ne sont pas rencontrées par le système de prise en charge habituel. Ce sont principalement les équipes de travailleurs de rue qui réalisent ces actions ainsi que, selon des cas d'intervention plus définis, le DUS. Ces mêmes équipes de travail de rue invitent/incitent ensuite les personnes à fréquenter leur propre service ou d'autres structures qui pourraient potentiellement leur venir en aide. Au-delà des informations données sur l'existence d'aides/de services, des accompagnements physiques peuvent être réalisés en vue de maximiser les chances que les personnes s'y rendent.

Concrètement, ce travail d'outreaching se structure autour de différentes propositions d'aide : donner un sac de couchage et des chaussures, proposer un hébergement provisoire, veiller à une hydratation suffisante, vérifier que la personne n'est pas (en risque d') hypothermie, suggérer un accompagnement physique vers un dispensaire de soins, proposer une soupe aux restos du cœur...

- L'aide proposée doit couvrir les besoins primaires et permettre une existence/reconnaissance de la personne

L'aide fournie vise avant tout à répondre aux besoins primaires des personnes. Considérant que ce qui les réunit, c'est avant tout l'exclusion durable du logement, le modèle urgentiste va proposer une série de réponses temporaires d'hébergement, principalement axée vers l'hébergement d'urgence, les soins de base et l'alimentation. Au vu des problématiques cumulées, et souvent complexes, il s'agit de permettre à la personne de dormir dans un lieu « sécurisé » au sec et au chaud, et ce, de manière la plus inconditionnelle possible (pas d'exigences de soin, pas de justification à apporter en vue de prouver la nécessité et le droit d'accéder à la structure d'hébergement, pas d'exigences de mobilisation particulière consécutive à la prise en charge...). Ce travail passe notamment par des tentatives de convaincre les personnes de se rendre à l'abri de nuit, notamment durant les périodes hivernales, où les travailleurs sociaux craignent pour l'intégrité physique de la personne. Lorsque la personne refuse malgré tout de se rendre à l'abri de nuit (et c'est loin d'être un cas isolé), les services tenteront de fournir du matériel de base pour pallier l'absence de toit : couverture thermolactyl/sac de couchage, vêtements chauds, chaussures adéquates, casquettes durant l'été, etc.

Au-delà de l'hébergement d'urgence et du travail « d'outreaching » réalisé par les équipes mobiles de rue, différentes offres de services existent en vue de répondre aux besoins primaires des personnes : restaurants sociaux, lavoirs, services d'accueil de jour, service de réduction des risques, dispensaire de soins infirmiers...

Enfin, il ne faut pas sous-estimer le travail d'accroche et de lien opéré par les différentes équipes d'intervention qui cherche à rendre aux personnes une existence et une reconnaissance sociale. Par une

écoute bienveillante, par de la chaleur humaine, les équipes tentent de faire exister les personnes et considèrent souvent qu'il s'agit là de la base nécessaire à tout travail et à toute intervention ultérieure, quel que soit le domaine couvert.

« Et puis une fois que la personne vient et voit qu'on ne force rien et que le lien reste malgré ses refus, etc. Et c'est vrai qu'on prend le temps. Et ce que les patients nous disent souvent c'est qu'ils se sentent compris. Peut-être que c'est parce qu'on les voit en rue, à l'abri de nuit et qu'ils voient qu'on partage une partie de leur réalité. Ou c'est peut-être juste l'empathie des infis de l'équipe. Ils se sentent compris (...) Donc oui c'est pas des soins directement, mais le maintien du lien, de donner du sens à la personne, de la remettre dans quelque chose de cohérent et de mouvant passe surtout par le lien. Et c'est souvent après avoir recréé du lien correctement qu'on peut réentamer des soins » (Aline & Josiane, communication personnelle, février 2017).

### 2.3 Les algorithmes

La question de la relation causale dans l'analyse des référentiels est, nous semble-t-il, relativement complexe, particulièrement dans un secteur du travail social où les interventions sont multiples et peuvent embrasser des relations causales variées. Ceci étant, eu égard aux deux champs précédents de l'analyse des référentiels, nous identifions la relation causale principale suivante : si nous respectons (la liberté et le choix de) la personne, et que nous lui fournissons une réponse à des besoins primaires, alors la personne pourra survivre (et se réinscrire potentiellement dans un trajet ultérieur d'insertion). Cette relation causale ici exprimée mérite qu'on s'y attarde et qu'on justifie quelque peu son utilisation.

Tout d'abord, l'accent est mis sur (la liberté et le choix de) la personne, ce qui implique toute une série de dispositions et interventions préalablement définies et qui constituent le cœur des interventions : aller vers, être à l'écoute/bienveillant/disponible, respecter, proposer, mais ne pas contraindre, faire émerger... Tout ceci s'inscrit dans le mode relationnel qui vise à être présent pour la personne et à tenter de créer un climat d'accroche et de confiance qui pourra éventuellement aboutir sur une demande. Cette dernière sera rencontrée autour de la fourniture de biens et services permettant la couverture de besoins primaires. En bout de course (qui peut être plus ou moins longue), il s'agira de proposer voire d'accompagner la personne dans un trajet d'insertion qui passera par de l'hébergement institutionnel temporaire (maisons d'accueil par exemple) ou à plus long cours en fonction des caractéristiques de la personne (institution pour personne handicapée, institution psychiatrique, centre de cure/postcure...) ; l'accès et la mise en logement n'étant souvent pas couverte par les acteurs actifs dans l'urgence sociale.

Ainsi, à travers les observations et le travail d'enquête réalisé, nous avons pu relever les différentes relations causales suivantes et réunies ici sous une même et seule relation : 1) si nous voulons aider la personne, alors il faut aller à sa rencontre ; 2) si nous voulons permettre à la relation d'aide de se constituer, alors nous devons agir progressivement et sur un mode relationnel bienveillant ; 3) si nous voulons que la personne trouve une réponse durable à sa situation, alors il faudra d'abord répondre à des besoins physiques primaires ainsi qu'aux besoins d'existence et de reconnaissance sociale.

#### 2.4 Les images

Nous relevons deux figures qui traduisent l'image du secteur de l'urgence sociale : celle de la personne sans-abri et celle du travailleur qui en a la charge.

L'image de la personne sans-abri est misérabiliste, celle du « clochard ». C'est une personne incapable de subvenir à ses besoins et à qui il faut porter secours. Parallèlement, le travailleur psychomédicosocial traduit cette vision misérabiliste à travers son action « humanitaire » qui vient au secours de victimes. Ces deux images peuvent être articulées autour d'une partie du balancier des politiques sociales : celui de la « pitié ».

### 3. L'INSERTION ET LA RÉHABILITATION

L'insertion des personnes sans-abris, en réponse voire en continuité à l'urgence sociale, devient une priorité politique en 2003, à la suite notamment de la création des relais sociaux dont la « devise » consiste d'ailleurs à promouvoir un passage « de l'urgence à l'insertion »<sup>157</sup>. Contrairement au secteur de l'urgence sociale où de multiples acteurs se partagent une série de réponses aux besoins primaires des personnes sans-abris, le secteur de l'insertion reste relativement homogène puisque les maisons d'accueil y prennent une place importante, quasi dominante. Si les relais sociaux caractérisent cette volonté politique d'un passage de l'urgence à l'insertion, on ne peut pas les inclure en termes de prise en charge puisque la majeure partie de leurs activités s'inscrivent en seconde ligne, par le biais des actions de concertation, de coordination, de financement ou encore d'observatoire de la grande précarité.

Nous considérons que ce modèle en insertion forme un modèle hybride réunissant des caractéristiques des modèles « en escalier » et « de l'ancrage » (propos par ailleurs appuyés ici<sup>158</sup>). Le modèle « en

---

<sup>157</sup> Pour un historique complet de la question du traitement du sans-abrisme en Wallonie, voir : Lelubre, 2014.

Pour une interview croisée mettant en évidence le rôle et la place des relais sociaux dans ce passage de l'urgence à l'insertion : <https://pro.guidesocial.be/articles/actualites/article/de-l-urgence-a-l-insertion-20-annees-d-action-sociale-au-service-des-personnes>

<sup>158</sup> Brosius, Buxant, Lelubre, Losardo, 2015.

escalier » est un modèle évolutif par étapes qui insiste sur la progressive réhabilitation de la personne à travers différentes formules de logement et d'accompagnement. Le passage à chaque échelon (hébergement d'urgence, hébergement d'insertion, logement de transition...) constitue, avec des moyens qui lui sont propres, une avancée dans un processus d'insertion en vue de rendre autonome la personne jusqu'à ce qu'elle puisse intégrer son propre logement et ce, après en avoir prouvé ses capacités. Chaque échelon est considéré comme transitoire et prévoit la stabilisation et l'apprentissage de l'utilisateur, pour qui un changement individuel est requis, notamment en termes de traitement (assuétudes et santé mentale), en vue de pouvoir accéder à un logement individuel.

Le modèle de « l'ancrage » se caractérise par une offre d'hébergement temporaire à moyen terme en vue de « réancrer » la personne et de lui permettre de rebondir ensuite au sein d'un logement, accompagné ou non. Bien que le modèle ne comprenne pas nécessairement une succession d'étapes, il conditionne l'accès aux différentes structures qui le composent et concerne à ce titre des publics-cibles différents que ceux qui fréquentent l'urgence sociale : arrêt et/ou traitement de la consommation de psychotropes, détermination d'un projet, participation à la vie communautaire, etc. En ce sens, la conditionnalité dont il fait preuve produit les mêmes effets que pour le précédent et peut être traité de façon concomitante.

Ces caractéristiques hybrides nous amènent à considérer qu'il existe un modèle transversal de réinsertion et de réhabilitation<sup>159</sup> des personnes sans-abris et sans-logement dont les contours généraux peuvent être identifiés, notamment à travers nos observations de terrain et les propos recueillis auprès des acteurs concernés. Il nous importe de préciser que nous avons limité l'analyse aux structures spécifiquement dédiées aux personnes sans-abris et sans-logement, mais que des similitudes importantes peuvent être observées dans le secteur de la psychiatrie, avec une rigidité plus importante encore lorsqu'il s'agit de structures collectives/communautaires<sup>160</sup>.

### 3.1 Les valeurs

Le référentiel de la réhabilitation progressive comprend une série de valeurs que l'on pourrait apparenter au modèle d'insertion/d'activation actuellement en vigueur dans les politiques sociales : autonomie et responsabilité, conditionnalité et contractualisation de l'aide, conformisation dans une optique de soin. On retrouve les mêmes caractéristiques que celles décrites par Franssen à propos de l'émergence des différents dispositifs d'activation qui « *ont en commun leur logique de traitement et de projet*

---

<sup>159</sup> Dans les lignes qui suivent, les termes « insertion » et « réhabilitation progressive » seront conjointement mobilisés.

<sup>160</sup> Il importe de préciser qu'un courant de « désinstitutionalisation » existe depuis plusieurs années en Belgique et vise le rétablissement des personnes atteintes de troubles en santé mentale via des solutions de logement diverses. L'idée est donc de permettre l'autonomisation et l'accès à un chez-soi où les conditions de vie sont (beaucoup) moins restrictives.

*individualisé, la poursuite d'objectifs d'autonomisation des usagers, des formes de contractualisation de l'aide impliquant que l'utilisateur soit co-producteur du service* » (Franssen, 2006, p.2).

- Responsabilisation et autonomie

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une culpabilisation de la personne ni d'une imputation de sa propre responsabilité dans la situation d'exclusion au logement qu'elle connaît, il y a une volonté de considérer la personne comme capable de se prendre en charge et, en conséquence, de s'inscrire dans un modèle d'accompagnement spécifique en vue de produire, à terme, la sortie du sans-abrisme. Ainsi, les capacités et compétences de la personne doivent être stimulées à travers une prise en charge définie. La personne est responsable de son devenir, elle doit se mettre en projet pour se réinsérer. En tout état de cause, ce référentiel, à travers cette progression et cette responsabilisation de la personne, vise l'autonomie. Il s'agit de faire en sorte que la personne traite (une partie de) ses problèmes en vue d'accéder à un logement individuel (qu'il soit transitoire ou durable) dans lequel elle pourra vivre seule.

Ainsi, comme le souligne Georges :

« La maison d'accueil, il ne faut pas oublier quelque chose, c'est que c'est pas du logement, c'est de l'hébergement provisoire en vue de retrouver du logement. Donc la logique c'est que c'est un lieu de passage, c'est pas un lieu où tu vas vivre à long terme (...) D'ailleurs l'inquiétude je me souviens dans le secteur des maisons d'accueil quand on a parlé de la mise en œuvre du Housing First c'était de dire, mais ils vont venir parasiter tout le travail. Le but, la première mission d'une maison d'accueil c'est d'acquérir et ou réacquérir de l'autonomie. Et parfois les gens se structurent en maison d'accueil et permettent après de rebondir (...) Et donc pour revenir à cette inquiétude, on est là pour leur permettre d'acquérir ou de réacquérir de l'autonomie et donc, c'est comme si demain on disait, en tout cas l'inquiétude qu'on avait c'était tu sors de rétho et on te met dans un boulot et qu'on passe l'étape « ben t'as pas besoin de faire trois ans d'étude, c'est bon, tu passes directement au boulot et t'apprendras sur le tas. Et donc l'inquiétude de beaucoup du secteur, c'était est ce qu'au niveau housing first c'est pas ça qu'on va faire. Donc que les personnes vont se casser la gueule ou au contraire vont être très encadrées dans le logement et qu'on aura raté une étape intermédiaire (Georges, communication personnelle, 6 février 2018) ».



- La conditionnalité et la contractualisation de l'aide

Au-delà d'une responsabilisation des personnes à visée autonomisante, l'aide et l'accès à une structure d'insertion sont conditionnés et contractualisés : identification et développement d'un projet d'hébergement, participation aux activités/charges de l'institution, gestion financière imposée, horaires à respecter (lever, coucher, rentrée), signature d'un contrat (projet d'accompagnement individualisé)<sup>161</sup>, abstinence (ou contrôle important de la consommation), stabilisation psychiatrique, ... Cette conditionnalité poursuit une double visée : opérer une modification des comportements problématiques des personnes et assurer la coexistence intra-institutionnelle qu'impose les contraintes de la vie communautaire.

Les deux extraits de propos recueillis auprès d'un travailleur en maison d'accueil permettent de montrer par l'empirie cette contractualisation de l'aide :

« Après ça passe par un entretien d'accueil. On écoute la demande de la personne et le parcours de la personne. On voit, on voit si ce qu'elle nous demande correspond à ce que peut, à ce que nous on propose aussi comme travail aussi parce que si notre cadre de travail est irréaliste alors on n'acceptera pas la personne, évidemment. Mais on laissera pas la personne sans réponse non plus. S'il y a des cas d'urgence, on donne au minimum des numéros d'urgence à la personne lors de l'entretien d'accueil. Et donc la procédure elle est celle-là : pendant l'entretien d'accueil on explique tout notre règlement et notre fonctionnement. Et y'a parfois aussi des personnes qui refusent de venir chez nous ou qui demandent d'office, direct une réorientation. (...) Maintenant dans la réalité évidemment, dans une maison de 16, en fonction des groupes et des contextes, nous aussi on a parfois des refus. Et parfois y'a des situations où on n'a pas les compétences pour s'en occuper. Ou alors entre guillemets qui faut des prérequis avant de rentrer. Mais ça dépend des situations de l'un ou l'autre. Ça en général, ça tourne souvent autour du domaine de la psychiatrie ou des assuétudes, en général » (Arnaud, communication personnelle, 25 juillet 2017).

« Donc le règlement qui régit la vie collective de la maison. Au niveau de l'entretien des bâtiments, participation au service, des levers corrects. Donc évidemment quelqu'un qui va se lever tous les jours à 14h on va pas pouvoir, ça va pas le faire. Fin

---

<sup>161</sup> Projet d'accompagnement individualisé : l'ensemble des objectifs et moyens définis dans un contrat d'adhésion entre la maison d'accueil ou la maison de vie communautaire, l'hébergé et, le cas échéant, un intervenant social extérieur, afin de mettre en place une dynamique de socialisation et de développer une série d'outils indispensables pour permettre à l'hébergé de vivre de manière autonome (définition RW).

ça va pas le faire, y'a parfois un travail à faire à ce niveau-là. Ça peut être un minimum d'hygiène. C'est le respect des autres, pas de violence verbale, pas de violence physique, tous ces aspects-là. Voilà un petit peu. Ça c'est le minimum au niveau de la vie collective. Après, au niveau individuel, c'est un peu différent. Dans les contrats, il y a aussi une gestion financière qui parfois sur laquelle ça cale aussi. Il peut y avoir, mais pour la majorité, une gestion des médicaments. Or, tout ça c'est des choses qui peuvent poser problème aussi parce que ce sont des choses qui peuvent être assimilées à une perte d'autonomie aussi. Enfin, c'en est une quelque part. Tous les éléments du règlement, ce sont des éléments pour lesquels ça peut caler. Le respect du voisinage, l'état des lieux d'entrée et de sortie. L'utilisation d'internet, la disponibilité du véhicule de l'institution. Les délais qui sont mis par la région wallonne, les frais d'hébergement qu'on ne choisit pas (Arnaud, communication personnelle, 25 juillet 2017) ».

Partant, l'accès à une structure d'hébergement temporaire et, plus loin à un logement, sont donc conditionnés à la fois par des exigences comportementales, mais aussi par la vie en collectivité. Si les institutions ne jugent pas de la part de responsabilité des personnes dans la situation d'exclusion du logement, elles conditionnent pour autant l'accès à une situation résidentielle ultérieure à ces injonctions comportementales. Michalot (2010) montre le même type de sélectivité au sein des CHRS (équivalents aux maisons d'accueil belges) qui repose notamment sur des critères intrasubjectifs tels qu'être prêt à l'insertion, être motivé, etc.

Enfin, au-delà des règles formelles et informelles imposées au sein des structures (qui sont par ailleurs parfois imposées en amont par les pouvoirs subsidiaires comme la gestion financière), la durée de séjour est légalement régie (maximum 2 x 9 mois en maison d'accueil), ce qui a aussi un impact sur le type de personnes qui peuvent accéder à ce type de service (c'est-à-dire les personnes qui ont la capacité de s'activer et rebondir dans ce laps de temps) et sur les solutions de sortie au terme de la période d'hébergement, comme le souligne Dorianne :

« Pour moi, c'est cette question de la temporalité qui est la plus compliquée. Et c'est valable dans les appartements de transit aussi. C'est deux fois 6 mois, et c'est la même chose. Elle est compliquée à deux titres. Elle est compliquée parce que c'est évident, qu'elle met de la pression sur la personne et sur le travailleur. Et que parfois la pression d'accompagnement est en tension à cause de ça. Et ça, c'est quelque chose que les travailleurs vivent très mal (...) Mais en même temps, on doit un peu lui botter le derrière parce que y'a plus que ce temps-là devant nous. Et l'autre truc pour lequel ça

n'a aucun sens, qui va trouver un logement dans les six mois ? (Dorianne, communication personnelle, 22 août 2018) ».

- Restriction du champ de liberté et mise en conformité des personnes

Partant, les conditions imposées aux personnes et le recours à des modèles de soins implique une limitation du choix et de la liberté des personnes. L'importance de la conformisation au modèle institutionnel et au règlement d'ordre intérieur illustrent ce registre de valeurs. La personne doit respecter les conditions, à la fois propres au fonctionnement, mais aussi propres à ce qu'il convient de mettre en œuvre pour parvenir à l'autonomisation (notamment dans une situation résidentielle stable) sous peine de ne pas accéder ou se maintenir au sein de la structure.

Il n'y a donc pas de possibilités de choix sur l'organisation de l'accompagnement, sur la durée de celui-ci (par exemple si une personne souhaite un maintien institutionnel), sur la vie en communauté (cadenas sur le frigo, horaires à respecter, etc). Le modèle est fixé préalablement à l'entrée de la personne et par les intervenants afin de régir le processus de réinsertion. La personne doit suivre ce modèle ou trouver d'autres solutions qu'elle considère plus adaptée (sachant qu'elles sont minimales ou se réfèrent à une recherche de logement avec les nombreux freins inhérents à la situation du marché locatif renforcée par les caractéristiques du public).

### 3.2 Les normes

Dans le secteur de la réhabilitation progressive, les principes d'action normatifs se structurent autour de deux axes : la personne doit se mobiliser, s'autonomiser et se soigner ; la personne doit se conformer.

- La personne doit se mobiliser pour pouvoir s'autonomiser

A l'inverse du modèle précédent, il s'agit ici de faire en sorte que la personne se manifeste et se mobilise, qu'elle soit demandeuse d'une aide, qu'elle se responsabilise face à sa situation, qu'elle construise un projet. Si la personne ne se dirige pas vers le service *ad hoc*, si elle ne formule pas de demande explicite, s'il n'y a pas de projet à plus ou moins long terme, l'aide sera inaccessible ou prendra fin prématurément en cas d'entrée.

Comme le souligne Arnaud :

« Mais en tout cas, effectivement, on pourra pas, sur le long terme, être avec quelqu'un qui ne fait rien et qui n'a aucune demande. Là, on n'est peut-être pas le bon endroit. Ou alors il y a un sens à la non-demande et y'a un travail qui se fait de réorientation.

« Trouver un logement ailleurs ou une structure adaptée à la personne » (Arnaud, communication personnelle, 25 juillet 2017)

Au-delà de ce qui conditionne l'entrée, et en faisant abstraction des problématiques (parfois lourdes) de consommations et de troubles psychiatriques qui sont rédhibitoires à l'entrée dans les institutions de ce type, c'est ensuite dans le fonctionnement-même de la structure d'accueil que la visée s'inscrit dans une perspective responsabilisante et autonomisante : contrat d'hébergement, signature d'un règlement d'ordre intérieur, guidance budgétaire... Comme l'indique la mission décrétales des maisons d'accueil, l'accompagnement à une visée d'autonomisation (acquisition ou récupération) ce qui nécessite une visée actionnaliste auprès de la personne.

Enfin, lorsqu'une personne parvient à accéder à une maison d'accueil malgré des problèmes d'addiction et/ou de santé mentale (ce qui reste limité), elle doit aussi entreprendre un processus de soin, ce qui s'inscrit dans la lignée des éléments précédemment décrits.

Comme le souligne Dorianne :

« Alors, pas en conso, chez les hommes, et principalement aux X, la pratique, c'est de dire quelqu'un qui est en conso, mais qui veut gérer sa conso, pourquoi pas, si le groupe le permet. Mais exigence de fréquenter phénix. Donc il y a une exigence d'emblée. Une balise qu'on a mis chez tout le monde, et c'est une balise à laquelle je tiens beaucoup, c'est que, pour la prise en charge de quelqu'un qui a des problèmes de santé mentale ou des problèmes de toxicomanie c'est que, d'emblée, il y a déjà un autre service. Alors, que ce soit un service où la personne va tous les jours, centre de jour, que ce soit un service avec un travail thérapeutique, peu importe (Dorianne, communication personnelle, 22 août 2018) ».

- La personne doit se conformer

Concrètement, si la personne doit entreprendre toute une série de démarches, elle s'inscrit aussi dans une volonté de conformisation et ce, sur plusieurs « champs » :

- Aptitudes et comportements à adopter pour vivre seul : il faut pouvoir gérer ses finances, payer son loyer et ses charges, se déplacer auprès des institutions et organismes de droit commun...
- Vie quotidienne : il faut se lever et se coucher en respectant des horaires, il faut aller faire des courses, il faut entretenir son logement...

- Gestion des problématiques : il faut pouvoir résoudre les problématiques que l'on rencontre, que celles-ci concernent l'éducation des enfants, les assuétudes, la thérapie en vue d'un mieux-être, la gestion de soi d'un point de vue sanitaire... En tout état de cause, il faut avoir un but, un projet pour pouvoir avancer.

### 3.3 Les algorithmes

Dans l'analyse du référentiel de l'insertion, nous identifions la relation causale principale suivante : si la personne se conforme au fonctionnement institutionnel et au traitement de ses problématiques encouragées par l'institution, alors la personne pourra se réinsérer et devenir autonome par rapport aux dispositifs d'aide.

Par la définition idéale et normative du sujet « actif » dont ils se prévalent, par leurs finalités de « mise en projet en vue de l'autonomie » et leurs modalités procédurales et contractuelles, par leur centrage sur l'individu déficient, le « groupe à risque » ou le micro-territoire, et par delà leurs objectifs proclamés d'insertion ou de sécurisation, les dispositifs de gestion de la précarité sont bien porteurs d'un projet d'assujettissement « post-disciplinaire » de leurs bénéficiaires-destinataires-clients.

### 3.4 Images

Dans ce référentiel, le travailleur est un informateur et un activateur de ressources. En outre, il joue aussi un rôle cadrant en veillant à ce que l'équilibre interne collectif de la structure soit maintenu.

La personne est considérée comme hétéronome et déviante par rapport à des normes d'autonomie qu'il faut restaurer par une plus grande responsabilité. Pour y contribuer, la personne doit suivre et se conformer aux prescrits institutionnels en lien avec le trajet d'insertion, de soin ainsi qu'avec les injonctions propres au cadre institutionnel collectif/communautaire.

#### 4. SYNTHÈSE DES DEUX APPROCHES

Tableau 6. Comparaison des référentiels de traitement public du sans-abrisme

	Urgence sociale	Réhabilitation progressive
Valeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compassion et assistance</li> <li>- Liberté et choix des personnes</li> <li>- Inconditionnalité et universalité de l'aide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilisation et autonomie</li> <li>- Conditionnalisation et contractualisation de l'aide</li> <li>- Restriction du champ de liberté et conformisation à un modèle thérapeutique/d'insertion</li> </ul>
Normes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il faut respecter le choix des personnes</li> <li>- La personne est incapable de subvenir à ses besoins et il faut être proactif/allers vers pour l'aider</li> <li>- Il faut couvrir les besoins primaires et le besoin d'existence et de reconnaissance sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La personne doit formuler une demande et se mobiliser</li> <li>- La personne doit changer et se conformer pour pouvoir s'insérer</li> <li>- La personne doit se soigner</li> </ul>
Algorithmes	Si (la liberté et le choix de) la personne est respectée, et qu'une réponse à ses besoins primaires est offerte, alors la personne	Si la personne s'active et se conforme aux exigences (de soin, du collectif), alors elle pourra s'autonomiser et se réinsérer
Images	Travailleur : sauveur  Sans-abri : Personne incapable de subvenir à ses besoins et qu'il faut secourir	Travailleur : informateur et activateur de ressources, mais aussi garant du cadre collectif/communautaire  Sans-abri : hétéronome responsable de son devenir

À la lecture du tableau récapitulatif et de l'analyse réalisée, il est possible de constater les registres relativement différents d'action qui se donnent à voir. D'une part, il y a une vision assistancielle de la personne sans-abri avec une nécessité de la société et des institutions de proposer une aide basique, la plus humaine possible et où les conditions (exigences) doivent être minimales voire inexistantes. D'autre part, une aide qui doit être sollicitée par la personne elle-même et qui vise à modifier les comportements de celle-ci afin qu'elle s'inscrive dans un modèle normatif spécifique et, à terme, qu'elle s'autonomise. À partir de cette lecture, on retrouve deux conceptions de l'aide à apporter aux personnes sans-abris : le prisme d'une responsabilité sociétale, certes minimale, à l'égard de situations de dénuement

matériel sévère par une réponse humanitaire d'une part, le prisme d'une responsabilité individuelle dans la situation de sans-abrisme par une réponse visant la conformisation, le soin et la mise en mouvement (modèle de l'insertion) d'autre part.

Pour autant, loin d'une opposition frontale, ces deux modèles doivent être appréhendés de façon complémentaire. Leur frontière n'étant pas perméable, dans un sens comme dans l'autre, il y a des transferts respectifs en fonction des aptitudes des individus concernés à répondre aux solutions spécifiques offerts.

Il nous faut encore apporter deux commentaires complémentaires. Tout d'abord, il ne faut pas négliger la perméabilité des pratiques entre ces deux référentiels, car, si une institution peut s'inscrire majoritairement dans une vision, cela n'empêche pas certains travailleurs de pratiquer le référentiel de l'autre. Il n'est par exemple pas rare de retrouver des logiques relatives à l'activation dans le secteur de l'urgence sociale et des pratiques plus inconditionnelle dans le secteur de l'insertion. Au-delà, la singularité du territoire namurois renforce cette perméabilité entre référentiels, de surcroît l'introduction de logiques d'activation au sein du secteur de l'urgence sociale qui est gérée par la Ville de Namur. Les efforts liés à la limitation de la durée maximale d'hébergement à l'abri de nuit, les restrictions en termes d'horaire, la volonté de ne pas offrir de « confort » aux personnes pour éviter leur chronicité ou encore la volonté « *d'activation à partir de la trentième nuit* (Sabine, communication personnelle, 6 février 2018) » sont des éléments de nature à illustrer cette perméabilité.

Cette perméabilité du référentiel de l'insertion au sein du secteur de l'urgence sociale est particulièrement présente dans le référentiel « politico-administratif » qui s'immisce régulièrement dans l'organisation et la mise en œuvre des actions de l'urgence sociale. Il y a là une rhétorique de l'activation, de la responsabilisation, de l'individualisation des situations rencontrées par les personnes qui est très présente dans le giron des responsables communaux (politiques et administratifs) et qui a très certainement un impact sur les services gérés par la Ville.

Ainsi, comme le souligne Sabine, responsable de services d'aide à la ville, il s'agit bien de réactiver des ressources pour permettre aux gens de rebondir :

« Alors, de manière générale au niveau des méthodologies développées par les travailleurs sociaux, on a parlé ce matin, le processus « îles de paix ». Tu vois on apprend aux gens à pêcher plutôt que de les nourrir. L'objectif en tout cas des équipes était de partir des ressources, des compétences, des capacités des gens pour les aider à rebondir et de pouvoir réactiver ces mêmes ressources que le travailleur social et la personne avaient activé à un moment donné s'il elle était confrontée à la même problématique

par la suite, elle puisse s'en sortir par elle-même (Sabine, communication personnelle, 6 février 2018) ».

Celle-ci peut être complétée par Thomas, son collègue :

« Et, au niveau du service, on avait développé au niveau du service et on le développe toujours, mais on avait été pas mal barré là-dessus, une volonté justement de travailler à partir des ressources des personnes pour aller vers. Et on a quand même été pas mal barré dans ce mode de fonctionnement parce que ça été, ces dernières années, accueil, accueil, accueil et encore accueil. Et ça je pense, autant l'accueil est nécessaire, autant si l'ensemble des actions des acteurs est centré sur l'accueil et exclusivement l'accueil, ça n'aide pas beaucoup (Thomas, communication personnelle, 6 février 2018) ».

De ce fait, on constate comment une offre d'accueil aussi minimale et inconditionnelle que l'hébergement d'urgence peut devenir le forum de diffusion d'un référentiel relativement différent. Nous questionnerons également cela dans les propos qui suivent, notamment au regard des freins multiples que nous avons longuement décrits dans les sections précédentes.

## **5. IMPACT DES DEUX MODÈLES SUR LE PROCESSUS DE CAPACITATION DES PERSONNES SANS-ABRIS**

L'objectif de cette partie était, pour rappel, de pouvoir envisager le processus de capacitation des personnes sans-abris, particulièrement celles visées par cette équipe, au regard, d'une part, de ce qui a été explicité sur les trois champs de la conversion, d'autre part, sur le champ particulier de la prise en charge qui leur est dédiée (qui doit être apparenté au champ de la conversion institutionnelle). Pour ce faire, nous avons brièvement décrit les services les plus importants qui travaillent, de façon plus ou moins directe, auprès des personnes sans-abris et avons ensuite proposer une description des deux référentiels dominants dans la prise en charge directe de ces personnes.

Ce faisant, il convient de dresser désormais les difficultés propres à ces deux modèles dans la prise en charge du sans-abrisme et dans leur processus de capacitation.

### **5.1 Urgence sociale et capacitation**

En ce qui concerne le secteur de l'urgence sociale, ses fondements limitent en quelque sorte le périmètre de l'intervention à la couverture des besoins primaires. S'il va de soi que certains services, à certains moments, dépassent ce cadre (des services de travail de rue qui font aussi ponctuellement une mise en logement et éventuellement un accompagnement ultérieur dans ce logement), la majorité des



interventions se limitent à ces besoins primaires. Au-delà de ce contenu d'intervention, elles paraissent également décalées par rapport à la nature des besoins, importants, des personnes visées par cette recherche et, simultanément, aux freins institutionnels et structurels qui pèsent sur le processus de capacitation. Notons aussi que le caractère simultanément temporaire de l'aide (hébergement à la nuitée) et paradoxalement sa durée structurelle dans le temps impliquent une contradiction entre le besoin de se poser, l'injonction à retourner en rue la journée, mais une inscription relativement longue dans la durée eu égard aux durées de rue du public visé par cette recherche. On peut enfin identifier les règles propres à certains services, notamment les abris de nuit, qui, malgré le caractère restreint de celles-ci, empêchent les publics les plus fragilisés d'y accéder. Ces critiques sont également identifiées par O'Sullivan<sup>162</sup> qui explique pourquoi les « abris » ne sont pas une solution au sans-abrisme<sup>163</sup> :

- “La contradiction inhérente à l'imposition de règles et à des réglementations qui limitent l'autonomie individuelle, souvent l'infantilisation du ton, dans les abris, permet aux usagers d'y survivre, mais limitent leur capacité d'atteindre leur objectif : la sortie prolongée vers un logement ;
- Qu'en dépit des règles et des règlements, la violence et l'intimidation souvent évidente dans de tels contextes de rassemblement, amène certaines des personnes les plus vulnérables d'éviter d'entrer dans des abris ;
- Que ceux qui ont les besoins les plus complexes sont souvent exclus des abris parce qu'ils posent des problèmes et créent des difficultés pour atteindre les objectifs de gestion ;
- Que la prestation de soins dans les abris est limitée par les problèmes de "sécurité" et des règles juridiques qui régissent le fonctionnement de l'abri rendent difficile la prestation des soins ;
- Gérer le sans-abrisme par hébergement d'urgence est extraordinairement coûteux, et qu'une minorité de ses utilisatrices fait également un usage intensif d'autres services de santé d'urgence onéreux, car ils passent d'un service d'hébergement à l'autre sans jamais résoudre leurs problèmes résidentiels.
- Le relogement rapide doit devenir la réponse au sans-abrisme. Les abris doivent uniquement jouer un rôle en situation de crise et d'urgence.”

---

<sup>162</sup> Malgré de multiples recherches, nous ne sommes pas parvenus à retrouver cette source théorique dans la finalisation du manuscrit de thèse.

<sup>163</sup> Cette critique peut, pour partie, être appliquée au référentiel de l'insertion caractérisé par une offre d'hébergement à moyen terme.

En ce qui concerne le processus de capacitation, qui doit dépasser la seule question de la sortie du sans-abrisme, on peut interroger dans quelle mesure l'accompagnement proposé peut-il permettre de « mener la vie que je souhaite valoriser ». De nombreux intervenants sociaux et institutions relèvent le choix des personnes de rester en rue, mais nous pensons, à la lumière de ce qui a été mis en évidence dans ce chapitre, que c'est plutôt le faisceau de problèmes individuels, sociaux et institutionnels qui empêchent la mise en œuvre d'un choix délibéré de rester en rue. Le suivi sur le temps long des locataires HF dans le cadre du dispositif HF nous conforte d'ailleurs dans l'idée que c'est davantage l'offre qui leur était proposée, extrêmement limitée dans son étendue et cantonnée à la couverture de besoins (très) primaires, qui empêche d'aller vers d'autres horizons (sans minimiser les difficultés de ces personnes).

Ce faisant, si ce chapitre comprend des limites puisqu'il n'intègre pas le vécu subjectif des personnes sans-abris en tant que tel, nous pensons néanmoins que les éléments repris jusqu'à présent, couplés à l'offre en termes d'urgence sociale, mettent en évidence la compromission d'une perspective de capacitation, notamment en termes de maintien ou de sortie de rue, et ce, pour deux raisons majeures : 1) la couverture limitée des besoins couverts ; 2) en corollaire, une réponse qui n'agit pas sur les déterminants structurels et individuels contraignant les personnes à vivre en rue.

## 5.2 Réhabilitation progressive et capacitation

Le modèle de la réhabilitation est par essence davantage exclusif de par la nature de son offre et des conditions qu'elle implique. Couplée à son injonction à la mise en projet et à l'autonomie future, cette offre ne permet pas aux publics les plus éloignés d'accéder à cette offre de service ou, à tout le moins, de la quitter de façon précoce. Comme le souligne Franssen (2006, p.5) :

« Dès lors qu'elle est définie comme norme sociale, l'injonction à l'autonomie a des effets discriminants en opérant un clivage, au sein des populations désaffiliées, entre ceux qui manifestent un désir et une capacité d'intégration et peuvent dans une certaine mesure « négocier » un projet de vie et donner un contenu à un projet d'insertion et ceux qui se révèlent « inaptes », « incapables » ou « rétifs » à la logique du projet ».

La première difficulté qui se pose donc, pour le public visé par cette recherche, c'est le cumul de difficultés qui est difficilement compatible avec les règles et les services proposés par ce référentiel. Au-delà même de difficultés qui empêcheraient l'accès aux dispositifs de ce type, celles-ci, en cas d'accès effectif, vont se confronter aux injonctions requises au cours de l'accompagnement (entreprendre certaines démarches, aller vers un trajet d'abstinence, perdre sa gestion budgétaire...) et créer des difficultés dans la rencontre et la conformisation requise.

Il nous faut aussi relever la restriction importante de choix qu'implique le passage par le modèle de l'insertion. Au-delà du simple fonctionnement intra-institutionnel (participer à la vie collective, ranger ses affaires, faire les courses...), de nombreuses restrictions de liberté individuelle interviennent (gestion budgétaire par l'institution, cadenas sur le frigo, horaires de lever et de rentrée à respecter, obligation de participer à des activités collectives...) et peuvent rentrer en conflit avec la réalité de la situation de sans-abrisme, de surcroît lorsque celle-ci est chronique et de longue durée. On peut également relever toute l'ambiguïté entre l'injonction à l'autonomie et la restriction conséquente du choix des individus dans cette étape.

Nonobstant ces éléments, on peut enfin interroger le rôle que joue ce modèle dans l'action sur les déterminants structurels qui impactent le sans-abrisme, notamment l'accessibilité et la disponibilité du logement, même au terme d'un passage relativement long par une offre d'hébergement temporaire. C'est ce que révélaient les propos de Viviane mobilisés précédemment sur la difficulté d'accéder à un logement, de surcroît lorsque des difficultés individuelles importantes subsistent et nécessiteraient un accompagnement et un soutien à plus long cours<sup>164</sup>. Ainsi, quand bien même les personnes se seraient conformées au modèle proposé et seraient désormais « aptes » à « *vivre dignement* », de façon autonome, et donc à accéder à un logement, encore faut-il que celui-ci soit disponible et abordable. Si celui-ci venait à ne pas l'être, la personne se retrouverait coincée dans le circuit de l'hébergement temporaire et de l'aide aux sans-abris, comme Castel (1995) le dénonçait à propos des structures d'insertion. Ainsi, alors que s'est développée une « gestion du non-emploi », on pourrait aussi faire un parallèle avec une « gestion du non-logement », s'apparentant à un « jeu de l'oie<sup>165</sup> ».

### 5.3 Référentiels de prise en charge et capacitation

En synthèse, on peut conclure de l'analyse des deux référentiels qu'ils peinent à offrir une offre de services qui correspondent simultanément aux difficultés individuelles des personnes ainsi qu'aux difficultés institutionnelles et structurelles relevées précédemment dans l'analyse. Le secteur de l'urgence sociale, en se centrant sur les besoins primaires, ne peut pas agir sur les déterminants de maintien du sans-abrisme. Le secteur de l'insertion peine à permettre aux personnes les plus abîmées d'y accéder et de s'y maintenir et se retrouve lui aussi confronté aux mêmes déterminants qui agissent sur le phénomène, de surcroît pour le public visé par cette recherche.

Une perspective capacitante qui agirait sur l'accès et la conversion des ressources, mais aussi sur la participation non normative des personnes nous semble dès lors être éloignée des besoins et spécificités

---

<sup>164</sup> Notons que des offres de « post-hébergement » sont proposées depuis plusieurs années par les maisons d'accueil et peuvent pallier partiellement ce type de difficultés.

<sup>165</sup> Ce terme vise « à rendre compte des trajectoires des personnes en fonction d'un parcours qui irait d'une case départ (absence d'emploi et de toit) à une case arrivée (un toit légal et des revenus stables) et où « le nombre d'étapes intermédiaires a fortement augmenté au cours du temps » (Damon, 2003, p.34).

du public visé par cette recherche. Il ne s'agit pas pour autant de condamner ces interventions qui, si elles peinent à offrir une perspective capacitante pour ce public, n'en demeure pas moins une réponse utile pour de nombreuses autres personnes qui y transitent temporairement et quitter le circuit du sans-abrisme et de l'absence de logement.

Il nous semble cependant utile de s'interroger, à terme, et pour autant que le modèle des capacités soit jugé pertinent dans son essence, sur des modifications des offres pour contribuer aux composantes nécessaires à l'exercice d'un choix effectif et éclairé, tel que le suggère les composantes capacitantes. À titre d'exemple de question, considère-t-on comme capacitant l'imposition pour un nombre important de personnes le passage par une solution d'hébergement temporaire en préalable à un logement ? De surcroît, la normativité et la conditionnalité qui s'imposent dans cette offre sont-elles de nature à augmenter l'autonomie et l'exercice de choix effectifs auprès des personnes concernées ?

## SYNTHÈSE ET CONCLUSION

Pour rappel, ce chapitre avait pour objectif de dresser un portrait « théorique » de l'état de la capacitation des personnes sans-abris au départ de différentes sources : revue de la littérature, statistiques, données provenant de l'expérimentation HFB, mais aussi des données empiriques en ce qui concerne les référentiels de prise en charge. Il s'agissait d'appréhender le processus de capacitation au prisme des trois types de conversion, à savoir les niveaux individuel (les caractéristiques que l'on peut dégager sur le profil des personnes sans-abris), social (les mécanismes d'accès aux ressources et de conversion de celles-ci, mais aussi le système d'aide qui a été traité séparément avec leurs propres conventions) et institutionnel/structurel (les déterminants structurels qui pèsent sur les 5 domaines de capacitation et dépassent la question du sans-abrisme, mais l'impactent directement).

Avant de rappeler brièvement les enseignements que nous pouvons conclure, il importe de rappeler l'interdépendance entre tous les éléments qui ont été mis en évidence. On ne peut en effet pas, par exemple, interroger la capacité à saisir des ressources et des systèmes d'aide par les personnes sans-abris sans interroger leurs caractéristiques individuelles et leurs conditions de vie. On doit également tenir compte du contexte structurel qui détermine aussi en partie l'accès effectif aux ressources et, surtout, l'exercice effectif de la capacité de demeurer sans-abris, particulièrement pour ce qui conditionne les « outils » de sortie de ce circuit, à savoir les offres d'hébergement et, surtout, l'accessibilité du logement. Nonobstant l'interdépendance entre les niveaux de conversion, c'est l'interdépendance entre les domaines de capacitation eux-mêmes qui doit être appréhendée conjointement sous peine de ne tenir compte que d'une réalité partielle à laquelle sont confrontées les personnes sans-abris. Il est en effet difficile d'appréhender le processus de soin, par exemple, si on n'interroge pas les conditions de vie en rue qui empêchent de prendre certains traitements. Pareillement, on ne peut pas interroger l'absence de

logement sans interroger l'accès aux ressources et droits sociaux nécessaires, ces derniers étant eux-mêmes conditionnés par des ressources explicites, mais aussi objectives.

En ce sens, le processus de capacitation doit être appréhendé conjointement aux trois niveaux de conversion - et plus généralement à la structure capacitante en elle-même qui implique également le degré de normativité qui pèse sur les individus et leur participation requise (ou non) – mais aussi transversalement aux 5 domaines de capacitation traités dans cette recherche.

## **I. PROCESSUS DE CAPACITATION SUR LES 5 DOMAINES**

### **1. DROITS SOCIAUX**

En matière de droits sociaux, le public sans-abri se caractérise par une proportion non négligeable de personnes qui ne disposent d'aucun revenu, particulièrement pour les personnes les plus fragilisées. Lorsqu'ils en disposent, ces revenus sont liés à des allocations sociales, principalement provenant du CPAS, et sont faibles si on les rapporte aux coûts impliquant une sortie de rue, notamment en matière de loyer et de garantie locative. Une part des personnes sans-abris ne disposent pas d'une adresse de référence, pourtant nécessaire à l'accès aux revenus, et à d'autres droits administratifs et sociaux. La couverture santé fait également défaut chez un nombre important de personnes sans-abris.

En ce qui concerne l'accès aux droits, celui-ci se révèle difficile en raison de difficultés multiples qui sont concomitamment liées à la complexité des démarches à réaliser, à un traitement parfois discrétionnaire et au cumul de difficultés que les personnes rencontrent, de surcroît lorsqu'elles vivent dans des conditions quotidiennes difficiles de par la nature de leur situation de sans-abrisme.

Ces caractéristiques individuelles et sociales relatives à la capacitation en termes de droits sociaux sont accentuées par un contexte institutionnel qui s'illustre par des situations de pauvreté importantes, qu'il s'agisse de la pauvreté monétaire ou encore des privations matérielles et sociales. À cela s'ajoute également un contexte de non-recours important aux prestations sociales, phénomène qui est renforcé et prévalent pour les personnes sans-abris eu égard aux handicaps multiples qu'elles cumulent.

### **2. LOGEMENT**

Les personnes visées par cette recherche concernent les catégories d'exclusion du logement les plus sévères, ce qui correspond à des difficultés particulières en termes de sécurité, de projection et d'espace privatif à soi qui impactent leur possibilité et leur capacité à sortir de leur situation résidentielle que représente l'itinérance chronique, hormis à solliciter les hébergements d'urgence à bas seuil d'accès (ce qui comprend aussi des difficultés parallèles telles que la violence, les vols...).

En matière d'accès au logement, les conditions objectives sont relatives au bénéfice de ressources financières suffisantes et de la constitution d'une garantie locative. Pour pouvoir prétendre à un logement public/social/assimilé, d'autres conditions objectives sont nécessaires : remplir les conditions d'octroi, être prioritaire dans l'ordre établi, renouveler la demande à échéance régulière, pouvoir réunir les documents administratifs nécessaires. Parallèlement, des conditions implicites sont nécessaires : pouvoir se présenter correctement auprès d'un propriétaire, particulièrement lorsque celui-ci est issu du parc locatif privé, donner des garanties sur la bonne gestion ultérieure du bien, prouver plusieurs mois de salaire, etc. Ces conditions sont dès lors difficiles à réunir, notamment si on y intègre les difficultés de personnes, leurs conditions de vie quotidienne et les problématiques relevées en matière de droits sociaux.

Ces caractéristiques individuelles et sociales relatives à la capacitation en termes de logement sont accentuées par des caractéristiques structurelles telles que le coût du logement (et des charges dérivées) ainsi que sa disponibilité de celui-ci, de surcroît lorsqu'il s'agit de logements accessibles (notamment la liste d'attente extrêmement conséquente pour un logement public). Ceci se voit renforcé par des discriminations d'accès au logement pour les publics vulnérables, dont font partie les personnes sans-abris.

### **3. SANTÉ**

La situation de sans-abrisme se caractérise par des problématiques sanitaires multiples qui ne sont pas propres, mais traduisent les conditions de vie dans lesquelles les personnes évoluent. À côté d'une prévalence de maladies physiques (respiratoires, cardiaques...), une prévalence de maladies psychiatriques, de troubles suicidaires et de troubles d'addiction sont également largement documentés dans la littérature. La population sans-abri a 3 à 11 fois plus de risques de décès que la population générale et une espérance de vie réduite en moyenne de 30 ans.

L'accès aux soins se révèle complexe, notamment en raison de facteurs liés aux conditions de vie et au maintien des soins éventuellement suggérés. L'urgence et la survie du quotidien n'invitent également pas à penser le soin et les besoins des personnes sont davantage orientés vers la reconnaissance d'elle-même, notamment auprès de professionnels de première ligne. Si on y adjoint le rapport soignant/soigné et l'absence de perception des conditions de vie réelle des personnes, le processus de recours effectif aux soins se révèle largement absent des situations de sans-abrisme.

Ces caractéristiques individuelles et sociales relatives à la capacitation en termes d'accès aux soins sont accentuées par des caractéristiques structurelles en la matière qui font état de chiffres importants en matière de report de soins médicaux et de reports de soins dentaires dans la population générale, ce qui

traduit plus largement une problématique en matière d'exercice des droits aux soins. D'autres caractéristiques structurelles sont de nature à amplifier ce non-accès : l'application hétérogène du mécanisme de tiers-payant, le coût des médicaments, l'absence de compréhension des conditions de vie des personnes en situation de pauvreté, etc.

#### **4. AFFILIATION SOCIALE**

Les personnes sans-abris sont absentes des circuits traditionnels du marché du travail ainsi que des protections et services publics classiques, destinés à la population générale, ce qui renforce la situation de désaffiliation sociale. Ils ne sont cependant pas exclus des circuits de socialisation, que du contraire, celle-ci étant nécessaire pour assurer sa survie sur l'espace public. Il n'en demeure pas moins que les relations sociales peuvent être fluctuantes, notamment avec les pairs de la rue et que, en ce qui concerne les relations familiales, si elles sont souvent souhaitées, demeurent relativement absentes.

L'accès aux structures de socialisation telles que le travail ou encore l'insertion sociale et professionnelle ne peut être rencontrée en raison des conditions objectives de vie qui empêchent de répondre aux exigences, conditions et normes de ces activités.

L'entretien des relations sociales et familiales « traditionnelles » est également rendu compliqué par la situation de sans-abrisme, mais ne s'en révèle cependant pas absent. Il est toutefois difficile de documenter celles-ci.

Ces caractéristiques individuelles et sociales relatives à la capacitation en termes d'affiliation sociale sont accentuées par des caractéristiques structurelles en ce qui concerne l'accès au marché du travail. Ainsi, il existe de nombreux ménages wallons à faible intensité de travail et un taux de chômage important, situation à laquelle il faut adjoindre une disponibilité limitée d'emplois, de surcroît des emplois à faible niveau de qualification et d'éducation. Il faut également relever qu'un faible niveau entraîne un accès moindre au marché du travail d'une part, et se caractérise par une prévalence du risque de pauvreté, d'autre part. En l'occurrence, même si les conditions de vie empêchent effectivement l'espoir d'accéder au marché du travail pour les personnes sans-abris, d'autres déterminants structurels y agissent également.

#### **5. JUSTICE**

Il y a un lien entre justice et sans-abrisme, plus particulièrement entre prison et sans-abrisme avec une surreprésentation de personnes sans-abris dans les prisons et une surreprésentation de personnes sans-abris avec un parcours judiciaire. L'expérience de la rue s'accompagne également d'un traitement repoussoir, voire de criminalisation de la situation d'itinérance.

L'exercice des droits juridiques est rendu compliqué pour différentes raisons : les capitaux culturels qui permettent de saisir les enjeux propres à ces questions et à comprendre les interlocuteurs qui y interagissent, les conditions de vie qui rendent difficile de respecter des rdvs et des horaires établis, des mécanismes d'accès et de soutien qui se révèlent difficilement accessibles...

Ces caractéristiques individuelles et sociales relatives à la capacitation en termes de justice sont accentuées par des caractéristiques structurelles où l'on constate une judiciarisation de la pauvreté, d'une part, et une inaccessibilité grandissante aux mécanismes judiciaire, d'autre part.

## **II. SYSTÈME D'AIDE DANS LE PROCESSUS DE CAPACITATION**

Le système d'aide aux personnes sans-abris se décline en un nombre important d'institutions, publiques ou privées, agissant à la fois directement et indirectement auprès des personnes. Cette multitude d'acteurs révèle cependant la coexistence de deux modèles référents dans l'aide et la prise en charge du sans-abrisme. Ces modèles sont davantage complémentaires que concurrents, et les publics cibles qu'ils concernent peuvent varier sensiblement, à tout le moins dans la temporalité où interviennent ces services dans la trajectoire de sans-abrisme.

Le premier modèle est un modèle inspiré du système humanitaire et vise principalement à répondre à des besoins très primaires des personnes sans-abris. Basé sur un modèle d'intervention compassionnel, il n'a pas vocation à traiter les déterminants structurels des personnes sans-abris ni à les aider à sortir durablement de ce circuit. Il s'agit davantage d'apporter du réconfort, du lien, mais aussi de permettre le minimum vital à ces personnes : boire, manger, dormir à la nuitée, se vêtir, éventuellement se soigner.

Le second modèle est un modèle qui peut s'apparenter au référentiel de l'activation et vise, principalement à travers un hébergement communautaire temporaire, à stabiliser les personnes et à faire en sorte que celles-ci traitent leurs problèmes. La nature communautaire de l'offre, les règles institutionnelles et légales les régissant impliquent que des conditions d'accès assez strictes sont imposées aux prétendants. Il s'agit notamment de ne pas être en situation d'addictions (voire dans certains cas d'accepter de la traiter), de ne pas accumuler (trop) de troubles de santé mentale, d'accepter une gestion budgétaire de l'entièreté du revenu, de se plier aux horaires de « la maison », de se conformer aux exigences spécifiques, etc. Par cette conditionnalité, les publics sans-abris les plus en difficulté peinent à y accéder, ou à tout le moins à s'y maintenir. L'action de ces services est temporaire et ne vise pas à agir sur les déterminants structurels du sans-abrisme, notamment l'accès à un logement même si des offres de services s'orientant dans cette voie peuvent être désormais repérées, mais restent de toute façon conditionnée à un passage préalable dans l'offre d'hébergement temporaire.



Par rapport au public visé par cette recherche et aux enjeux de sa capacitation, c'est-à-dire l'exercice d'un choix effectif de se maintenir ou de sortir de la rue, il faut donc noter trois écueils qui rendent difficile voire impossible cet exercice : 1) l'offre du secteur de l'urgence sociale qui, si elle peut ponctuellement accompagner le processus d'accès à certains droits et objets de capacitation (accompagnement auprès d'un CPAS pour contracter un revenu, inscription sur une liste d'attente des logements publics...), se limite à une couverture de besoins qui n'est pas susceptible d'aider, dans la longueur et structurellement, l'exercice du choix de quitter la rue ; 2) l'offre d'insertion, de par sa conditionnalité, empêche les publics le plus vulnérables à accéder à l'offre ; 3) concomitamment, ces deux modèles peinent à agir sur les déterminants structurels qui conditionnent le maintien ou non en rue, sachant que l'offre d'insertion peut tout de même agir et favoriser l'accès à un logement, à tout le moins davantage que le secteur de l'urgence sociale.

Sans juger du bien-fondé et de la pertinence des actions qui se déroulent dans ces deux modèles, on peut légitimement considérer, au départ de l'analyse des 5 domaines de capacitation sur les trois champs de la conversion, que ces modèles ne peuvent concourir à la capacitation des personnes sans-abris les plus éloignées des circuits traditionnels de l'insertion, précisément les personnes visées par cette recherche dont les caractéristiques traduisent une chronicité de l'itinérance, des difficultés de santé mentale, physique, des troubles d'addiction et bien d'autres difficultés (parcours judiciaire, absence de ressources financières...).

### **III. CONCLUSIONS**

À la lecture des nombreux éléments fournis dans ce chapitre, il nous semble légitime de considérer que l'exercice du choix d'être et de maintenir la situation de sans-abrisme est particulièrement exigü dans le cadre du public spécifique concerné par cette recherche doctorale.

Par le cumul de difficultés individuelles, sociales et institutionnelles, et une interdépendance évidente entre ces difficultés et ce, sur 5 domaines concomitants de capacitation, on ne peut légitimement pas considérer qu'il est possible d'exercer un processus de capacitation en étant une personne sans-abri cumulant chronicité de l'itinérance et difficultés multiples. Malgré un système d'aide intense et diversifié, celui-ci peine à exercer une action de nature à sortir de cette situation de privation cumulative.

Ce faisant, à la question de recherche poursuivie par cette section : « Dans quelle mesure (le maintien de) la situation de sans-abrisme chronique résulte-t-elle d'un choix effectif des personnes concernées ? », nous répondons qu'on ne peut légitimement pas appréhender le processus de sans-abrisme et son maintien comme l'exercice d'un choix effectif de la part des personnes concernées. L'approche par les

capabilités et sa structure théorique d'exercice du choix est loin d'être rencontrée, au vu des nombreux déterminants qui agissent sur les personnes sans-abris.

Afin de répondre à la seconde question de recherche : « Quelles sont les pratiques développées au sein d'un dispositif HF et dans quelle mesure celles-ci agissent-elles sur l'espace de choix des personnes concernées ? », le chapitre suivant s'attellera donc à décrire longuement le modèle et les pratiques du dispositif HF en vue d'interroger quelles sont les actions qui s'y déroulent et en quoi elles traduisent des tentatives d'exercice sur les domaines de capacitations ainsi que sur les trois champs de la conversion.

# **CHAPITRE 4 : LE MODÈLE HOUSING FIRST**

## **INTRODUCTION**

Le programme Housing First est un développement du programme “Pathways to Housing” imaginé au début des années 1990’ à New-York par le psychiatre Sam Tsemberis.

Ce programme, destiné aux personnes sans-abri souffrant de troubles psychiatriques, cherche à répondre à une problématique récurrente : les personnes qui fréquentent les centres d’aide et de soins, même lorsqu’ils se stabilisent au sein de ceux-ci, retournent en rue et leur état psychomédicosocial se dégrade. Face à cette situation, Tsemberis décide de changer le modèle existant en permettant l’accès direct de ces personnes à un logement individuel et sans condition autres que celles qui incombent à tout locataire. Il revendique ainsi le modèle en rupture au modèle en escalier, présenté précédemment, à l’instar d’autres acteurs, revendiquant alors un changement de paradigme dans le traitement public du sans-abrisme (voir par exemple : Aubry et al., 2015 ; Juhila et Raitakari, 2015).

Cette accession au logement est accompagnée d’un support d’équipes pluridisciplinaires dont l’aide s’articule autour de 8 principes clés<sup>166</sup> : le logement est un droit humain et une condition préalable pour une vie décente et le rétablissement ; être logé ne devrait pas exiger le respect du traitement et des soins et, par conséquent, le logement et l’accompagnement doivent être séparés ; les résidents doivent être rencontrés avec empathie, respect et patience sans pratique coercitive ; la liberté de choix et l’autodétermination sont des conditions importantes pour un logement et un rétablissement réussis ; la diffusion du logement doit être privilégiée ; l’orientation « rétablissement et « réduction des risques » doivent être combinées dans des services de soutien (Juhila & Raitakari, 2015).

Fort de son succès, ce programme s’est ensuite « élargi » et adressé aux personnes sans-abris hébergées dans les centres d’hébergement, elles aussi concernées par des aller-retour réguliers entre rue et hébergement temporaire, rendant la situation de sans-abrisme chronique pour ces personnes. Désormais développé internationalement sous le terme générique « Housing First », ce programme se revendique comme une alternative au modèle dit « par paliers » ou « en escalier ».

---

<sup>166</sup> Ces principes seront développés amplement dans la suite de ce chapitre.

## GENÈSE DU DISPOSITIF

Le modèle HF prévoit un accès direct de la rue au logement pour des personnes sans-abris chroniques (personnes avec une condition invalidante sans domicile depuis plus d'un an ou qui ont connu au moins quatre épisodes de sans-abrisme au cours des trois dernières années) et caractérisées par : des maladies mentales graves, une consommation problématique d'alcool et/ou de drogues, un comportement perturbateur, une petite criminalité, une longue période de chômage... En effet, pour ce public, travailler la question du traitement avant celle du logement ne fonctionne pas, au contraire de l'accès au logement qui permet à ces personnes d'avancer dans d'autres domaines de leur vie. Pour accéder au logement, il faut respecter deux conditions : 1) La visite hebdomadaire d'une équipe d'accompagnement ; 2) Le paiement du loyer et la non-générescence de nuisances (Pleace, 2012).

De nombreuses évaluations approfondies s'accordent pour démontrer les effets positifs du « Housing first », en particulier sur 3 points : 1) les personnes logées via ces programmes de « logement d'abord » conservent mieux leur logement que celles passées par d'autres dispositifs ; 2) Le logement pérenne fournit une forme de stabilité et de sécurité que ces personnes ne connaissaient pas dans leur mode de vie antérieur ; 3) Les programmes présentent un rapport coût-efficacité supérieur à toutes les autres solutions classiques.

Ce faisant, en vue d'appréhender correctement ce que revêt le dispositif et les enjeux analytiques sous-jacents à cette recherche, nous présenterons dans les lignes qui suivent : les 8 principes clés, le type d'accompagnement, le développement international du dispositif et les résultats qui le caractérisent.

## LES HUIT PRINCIPES DE BASE DU « HOUSING FIRST » (HF)

Structuré autour de 8 principes fondamentaux, le modèle HF ne s'improvise pas. De nombreuses études longitudinales ont démontré l'efficacité des pratiques, mais aussi la nécessité d'avoir une fidélité maximale aux 8 principes (références). Il faut toutefois noter qu'HF est un programme qui s'est développé internationalement en s'adaptant à des conditions d'implémentation différentes, qu'il s'agisse du public cible (en partant des personnes sans-abris chroniques errant en rue aux jeunes en passant par des communautés indigènes), des subsides octroyés, des freins/leviers territoriaux... Cela implique des différences de modélisation entre continents/pays/territoires.

Alors que les stakeholders européens réunis autour du Housing First Europe HUB ont écrit un guide d'implémentation (Pleace, 2016) dont les principes sont largement issus du modèle américain, nous avons décidé de décliner les principes américains (Pleace, 2012). Ils ont en effet directement inspiré l'expérimentation du Housing First en Belgique, en ce compris l'expérimentation locale étudiée dans la

présente recherche, et tenant compte que l'élaboration et la diffusion du guide européen ont été postérieures au début du projet étudié.

## **I. LE LOGEMENT COMME DROIT FONDAMENTAL**

L'accès à un logement individuel, aussi vite que possible, et de façon inconditionnelle - hors conditions relatives à l'occupation du bien qui repose sur chaque locataire - est le premier des huit principes du HF. En ce sens, les personnes qui intègrent le programme ne doivent pas prouver leur capacité à habiter (« housing ready »).

Le logement est perçu comme un droit humain basique inconditionnel, ce qui implique que le programme HF n'est pas associé à une obligation de traitement des troubles psychiatriques ou des troubles relatifs aux assuétudes<sup>167</sup>, ni même à une réduction ou un arrêt à long terme de la consommation.

## **II. DU RESPECT, DE LA BIENVEILLANCE ET DE LA COMPASSION POUR TOUS LES LOCATAIRES HF**

Le HF envisage un rapport respectueux de la personne en la considérant comme une personne à part entière, capable de choix et d'autonomie. La question de l'intégration dans le quartier ou dans la société est prépondérante dans cette approche. L'accent est également mis sur l'absence de jugement du comportement des personnes qui serait davantage prédominant dans les autres types de prise en charge dont le cadre collectif/communautaire implique de contrôler et vérifier l'application de certaines règles. Ces fonctionnements impliquent appréciations, évaluations et jugements des comportements des personnes (application des règles, comportements, consommation, capacité à habiter...) pour s'assurer que la personne puisse continuer à être hébergée, ce qui n'est pas le cas au sein du HF puisque seules les « infractions » aux conditions locatives peuvent impliquer une perte d'hébergement.

---

<sup>167</sup> Ceci n'empêche toutefois pas d'accompagner le locataire dans un trajet de soins, mais celui-ci sera décidé par la personne et non pas assorti obligatoirement dans l'accès au logement.

### **III. L'ENGAGEMENT À TRAVAILLER AVEC LE LOCATAIRE AUSSI LONGTEMPS QUE NÉCESSAIRE**

Beaucoup de services ont une intervention limitée dans le temps, et souvent dans une temporalité qui peut s'avérer courte eu égard au profil du public concerné dans la présente recherche. Cette temporalité est à l'origine de bouleversements et de stress générés par un modèle de prise en charge séquencé et déterminé dans le temps.

Pour remédier aux difficultés qu'implique un hébergement et un support limités dans le temps, HF offre la possibilité d'un accompagnement à long terme, illimité dans le temps et centré sur le lieu de vie de la personne (qui peut donc différer de son domicile ; Cf infra – section relative à l'ethnographie des pratiques HF). En effet, vu les caractéristiques du public, il est nécessaire d'assurer une présence et un accompagnement sur le long terme. Cela permet également à la personne, même si elle est stabilisée, d'à nouveau pouvoir recourir au dispositif pour couvrir un nouveau domaine, pour faire face à une difficulté passagère ou encore lorsqu'une crise plus aigüe peut apparaître.

Ce principe implique aussi de pouvoir accompagner la personne, quelle que soit sa situation résidentielle. Ainsi, si elle souhaite s'inscrire dans un processus de soin, par exemple pour traiter sa situation d'addictions, elle pourra continuer à bénéficier du soutien et du support de l'équipe HF dans le centre de cure/postcure. Cette disponibilité et mobilité de l'accompagnement se traduit aussi lors d'autres changements de situation résidentielle : si la personne quitte son logement, si elle se retrouve en rue, si elle est hospitalisée ou encore si elle est incarcérée.

Enfin, quelle que soit la raison d'une perte de logement, ce principe d'accompagnement aussi longtemps que nécessaire implique également la possibilité de réessayer plusieurs fois, si nécessaire et souhaité par la personne, d'accéder à un logement individuel en vue de se rétablir.

### **IV. DES LOGEMENTS DIFFUS**

Le principe de diffusion du logement prévoit à la fois l'octroi d'un logement individuel à la personne (et choisi par elle) – sauf stipulation contraire de celle-ci, dans l'éventualité où elle privilégierait un logement de type communautaire – ainsi que la répartition des logements dans différents quartiers/immeubles du territoire couvert.

Cette diffusion du logement implique deux éléments majeurs. D'une part, l'absence de regroupement de ces logements au sein d'un même immeuble évite toute forme de stigmatisation et de ghettoïsation des « ensembles immobiliers » concernés. D'autre part, l'inscription au sein d'un immeuble où sont présentes différentes « catégories sociales » de personnes permet de travailler l'inscription dans un

réseau social plus large et renforce la possibilité d'inclusion sociale du public (Cf infra : les trois composantes du rétablissement).

En conséquence, le caractère épars des logements octroyés implique que les équipes HF vont travailler aussi les dimensions relatives à l'inclusion sociale de ces anciens sans-abris par des contacts avec leur voisinage, l'inscription dans le réseau de quartier ou encore la reprise de liens avec leur entourage et leur famille.

## **V. LA SÉPARATION DU LOGEMENT ET DE L'ACCOMPAGNEMENT**

Ce principe de séparation du logement et de l'accompagnement prévoit que le logement n'est pas dépendant de l'acceptation d'un traitement ou de toute autre injonction de la part de l'équipe de l'accompagnement. Le logement est ainsi assuré, quelle que soit la compliance de la personne aux propositions d'aides fournies. Cela signifie que le locataire ne doit pas entreprendre un sevrage ou un traitement psychiatrique pour espérer bénéficier d'un logement, au même titre que pour s'y maintenir.

La personne peut aussi décider de rompre l'accompagnement sans perdre son logement (et ce, pour autant qu'elle respecte son contrat de location). Idéalement, cela implique aussi la présence d'une équipe « logement » et d'une équipe « accompagnement », ou à tout le moins de fonctions spécifiques qui agissent respectivement sur ces domaines. La fonction « logement » pourra intervenir sur toute difficulté concernant cette dimension tandis que l'équipe de support pourra réserver son action sur l'accompagnement des besoins et attentes des personnes.

Ce principe fait également écho à l'accompagnement mobile sur le lieu de vie de la personne déjà explicité préalablement. En somme, le fait de séparer l'accompagnement du logement permet aussi à l'équipe « support » de travailler avec la personne, quelle que soit la situation résidentielle de celle-ci. En ce sens, à aucun moment, le logement n'est conditionné à l'accompagnement, et vice versa.

Notons néanmoins que la séparation entre le logement et l'accompagnement n'est pas totale dans le sens où la plupart des dispositifs exigent de pouvoir assurer une visite à domicile hebdomadaire, au moins dans les premières semaines/mois de l'entrée en logement. Ceci dit, le contenu de ces visites est adapté aux besoins et demandes du locataire. Et de nombreuses situations de refus d'accompagnement dans ces premiers mois n'entraînent pas de perte de logement, comme nous le verrons à travers les données empiriques issues du terrain.

## **VI. LA LIBERTÉ DE CHOIX ET L'AUTODÉTERMINATION**

Dans la droite lignée des éléments précédents, le programme HF met l'accent sur la liberté de choix des personnes sans-abri chroniques et, surtout, sur leur capacité à opérer des choix qui soient justes, bons et stimulants selon leur propre perception. Celles-ci déterminent ainsi si elles souhaitent accéder à un logement, où, avec quelle configuration, le support qu'elles souhaitent recevoir (et le support qu'elles ne souhaitent pas recevoir), etc.

Ceci implique donc deux éléments très importants : la capacité d'opérer des choix qui font sens pour les personnes et, en conséquence, le pouvoir de déterminer elles-mêmes les modalités de l'accompagnement (tenant compte des spécificités du dispositif HF) et de leur destinée.

Si ces éléments mettent en évidence le rôle prépondérant du choix et de la liberté de l'utilisateur, ils impliquent une posture d'aide et de support très différente de ce qui peut se donner à observer dans le travail social actuel. Ainsi, comme l'évoque Sam Tsemberis :

« Il est particulièrement important d'honorer l'autodétermination du client [les personnes utilisant les services PHF] en période de difficulté, comme lorsque les clients épuisent leurs ressources financières, lorsque le propriétaire menace la personne d'expulsion, ou lorsqu'un client est retombé dans la dépendance. Dans ces situations, le staff doit résister aux impulsions de contrôle ou de résoudre une situation chaotique. Au lieu de cela, le personnel doit faire tout son possible pour aider les clients à explorer leurs options pendant une crise (Tsemberis cité par Pleace, 2012)<sup>168</sup> »

Dans cette optique, et nous explorerons ces dimensions dans les dilemmes qu'implique la mise en œuvre de ce type de dispositif sur les normes traditionnelles d'accompagnement, le client est en quelque sorte le capitaine du navire et les accompagnateurs ne sont là que pour indiquer l'itinéraire et les implications que comportent les différents choix du capitaine. Et les possibilités pour l'équipage de prendre les rênes du bateau sont extrêmement réduites (notamment dans le cadre de la procédure de mise en observation lorsque la personne devient un danger pour elle-même ou pour autrui<sup>169</sup>).

---

<sup>168</sup> Traduction personnelle.

<sup>169</sup> Il s'agit d'une hospitalisation sous contrainte de personnes rencontrant des troubles psychiatriques et qui dépend de conditions précises. Pour plus d'informations, voir par exemple : plate-forme bruxelloise pour la santé mentale (<https://platformbxi.brussels/fr/besoin-daide/sante-mentale/justice-mise-en-observation>)



## VII. LE RÉTABLISSEMENT

Le rétablissement (« *recovery orientation* ») est un concept anglo-saxon qui s'est développé durant les années 70-80' aux États-Unis. Il s'inscrit dans le mouvement de désinstitutionalisation<sup>170</sup> du secteur psychiatrique, notamment à l'initiative des patients dont les soins et traitements leur étaient administrés sans qu'ils n'aient de possibilité réelle d'exprimer leurs souhaits, leurs aspirations ni même les modalités de prises de traitements et des conséquences de ceux-ci.

Face au système asilaire et à « l'institution totale » (Goffman, 1968), le rétablissement remet la personne atteinte de troubles en santé mentale au centre du processus en la considérant comme la plus à même de déterminer ce qui est bon et juste pour elle pour aller mieux, plutôt qu'en considérant le corps psychomédicosocial comme seule entité capable de l'aider. Ainsi :

« Alors que la conception « médicale » du rétablissement sous-entend à priori la diminution des symptômes, celle-ci relève davantage de l'espoir, d'une identité positive retrouvée ainsi que de reprise de pouvoir sur sa vie et de recherche de sens du point de vue des usagers » (Association Canadienne pour la Santé Mentale, 2013).

Il s'agit, plus spécifiquement, d' :

« Un processus personnel et unique visant un changement d'attitudes, de valeurs, de sentiments, d'objectifs, de compétences et/ou de rôles. C'est un moyen de vivre une vie satisfaisante, utile et emplie d'espoir, qu'elle soit ou non limitée par un trouble psychique. Le rétablissement implique la création d'une nouvelle signification et d'un nouveau but dans la vie de l'individu, qui apprend à dépasser les conséquences dramatiques des troubles psychiques (Anthony, 1993 in Wyngaerden, Allart, 2021) ».

Le rétablissement suppose trois composantes clés : espoir (« *hope* »), pouvoir (« *agency* ») et inclusion sociale (« *social inclusion* ») (Le Cardinal et al., 2016).

Selon Hélène Glover (cité par Estecahandy et al., 2015), c'est un processus où la personne va utiliser son libre arbitre et va s'autoformer pour arbitrer entre les choix suivants :

- La capacité d'influencer son état de détresse permanent (espoir contre désespoir) ;

---

<sup>170</sup> « La désinstitutionnalisation est une politique d'humanisation des soins dispensés à des personnes souffrant de troubles mentaux chroniques, qui consiste à réintégrer dans la collectivité les patients psychiatriques déjà hospitalisés et à maintenir dans leur environnement naturel les autres citoyens atteints de problèmes mentaux. La désinstitutionnalisation n'est pas un mode de traitement, mais une politique de la société destinée à assurer un traitement humain et équitable à l'ensemble des citoyens dans leur milieu de vie » (Lecomte, 1987).

- La reconnaissance et l'appréciation du rôle joué par soi-même dans sa propre transformation (conscience de soi active contre passive) ;
- La négociation de l'autogestion et de la maîtrise de sa maladie (capacité contre incapacité à réagir) ;
- La réflexion et les efforts d'auto-apprentissage et de recherche d'un sens (découverte contre aliénation) ;
- La participation par le biais d'un sentiment de citoyenneté et d'appartenance pleine et entière à la collectivité (connexion contre déconnexion).

Dans l'orientation rétablissement, la personne se réapproprie le pouvoir sur sa vie et décide de la direction qu'elle veut prendre. Elle se met en action afin d'atteindre son but et de créer la vie qu'elle désire. On retrouve typiquement la philosophie qui est défendue par le programme Housing First : être en mesure d'identifier ce que l'on souhaite et ce qui l'empêche actuellement, tout en déterminant les marges de manœuvre à partir de ses propres ressources et selon sa propre perception. L'importance de la capacité de choix et de la liberté d'action sont ainsi transversales à l'approche HF.

## **VIII. LA RÉDUCTION DES RISQUES**

La Réduction des Risques (RdR) est une stratégie en matière de santé publique qui tente de diminuer les impacts liés à la consommation de psychotropes sur les consommateurs. Elle ne cherche pas à prévenir la consommation ni à l'empêcher, mais bien à minimiser les impacts que celle-ci revêt, et ce, sur différents aspects (santé physique et mentale, liens sociaux et familiaux ...).

En Belgique, la charte sur la RdR<sup>171</sup> se centre sur plusieurs principes : ne pas banaliser l'usage de drogues, donner aux usagers les moyens de réduire les risques de leur consommation, encourager leur prise de responsabilités, aller à l'encontre des usagers dans leur milieu de vie, faire participer les usagers, faire évoluer les représentations sociales, sensibiliser les professionnels de différents horizons aux interventions, développer une réflexion et une évaluation constantes.

Dans le cadre du HF, le principe de RdR cherche donc à minimiser au maximum l'impact de la consommation des locataires, sans pour autant exiger de leur part un arrêt total de celle-ci. Cela implique de conscientiser la personne sur sa consommation et les conséquences qui en découlent, de l'inviter à modifier ses comportements dans la consommation pour autant que la personne y trouve de sens et qu'elle en formule l'intérêt ou encore de rentrer dans un processus d'abstinence (toujours sur base volontaire). En effet, si l'approche HF empêche la conditionnalisation du logement (et plus largement

---

<sup>171</sup> Plate-forme de RdR (<https://reductiondesrisques.be/charte-de-la-reduction-des-risques/>).

de l'aide offerte) à l'abstinence, au traitement ou encore à la diminution de la consommation, il s'agit aussi d'aider la personne, pour peu qu'elle le désire, à traiter sa consommation voire à l'arrêter de sorte que ses désirs et aspirations ne soient pas empêchés par celle-ci.

## UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE ET UN ACCOMPAGNEMENT INTENSIF<sup>172</sup>

Pour permettre au public sans-abri chronique d'accéder au logement, de s'y maintenir et de tendre vers le rétablissement, le modèle HF prévoit deux types d'accompagnement qui peuvent dépendre de nombreux facteurs (les caractéristiques du public puisque le dispositif tend à se diversifier vu le succès du modèle, la configuration locale du secteur de prise en charge de ce public, les moyens octroyés au dispositif...): le modèle « Assertive Community Treatment (ACT) ou le modèle « Intensive Case Manager (ICM) ». Le modèle « ACT » :

« Se présente, d'abord et avant tout, comme un véhicule pour dispenser le traitement psychiatrique et articuler la pratique de la réadaptation dans le milieu de vie de la personne suivie en utilisant à la fois toutes les expertises professionnelles disponibles au sein de l'équipe et toutes les ressources communautaires et sociales nécessaires à la réhabilitation de la personne suivie à titre de citoyen à part entière (Gélinas, 2010) ».

L'équipe « ACT<sup>173</sup> » possède trois spécificités-critiques (Gélinas, 2010) : 1) elle est la principale dispensatrice de services et de « soins » ce qui permet une meilleure coordination de l'aide et évite la fragmentation de celle-ci ; 2) Il y a une recherche active de la « clientèle » (assertive outreach) et l'aide se décline sur le lieu de vie de la personne. La plupart des interventions du service se déroulent « hors les murs » ce qui permet de travailler directement l'intégration de la personne au sein de son milieu de vie et de son environnement ; 3) Les services offerts sont hautement individualisés de sorte de répondre aux spécificités individuelles de la maladie et à l'évolution constante de celle-ci.

Dans l'équipe « ACT », l'équipe est (fortement) pluridisciplinaire. Dans le modèle HF original, cette équipe regroupe généralement un coordinateur, un psychiatre, un médecin généraliste, un (ou plusieurs) infirmier(s), un (ou plusieurs) travailleur(s) social(aux) spécialisé en santé mentale, un (ou plusieurs) travailleur(s) social(aux) spécialisé(s) en traitement des assuétudes, un (ou plusieurs) travailleur(s)

---

<sup>172</sup> Il s'agit ici du modèle générique et non pas de l'expérimentation locale namuroise. Des différences peuvent être observées dans la composition spécifique de l'équipe et dans les modalités d'intervention, principalement en raison des subsides dont dispose le projet.

<sup>173</sup> L'auteur parle davantage de modèle « PACT », mais les caractéristiques reprises ici correspondent bien aux appréhensions usuelles du modèle « ACT », notamment dans le cadre du HF.

social(aux) spécialisés dans la réinsertion socioprofessionnelle, des travailleurs « pairs »... En moyenne, 5 à 10 personnes sont suivies par 1 travailleur « équivalent temps plein (ETP) ».

Le modèle ACT travaille avec les personnes sans-abris chroniques souffrant de troubles psychiatriques sévères et d'addictions. Il s'agit des personnes les plus « abîmées » et qui sont exclues des services de soins et d'accompagnements, vu la lourdeur de leur problématique. Ce faisant, l'équipe est disponible 7j/7 et 24h/24. Vu l'intensité du travail proposé et les besoins élevés des personnes, il est nécessaire de créer une équipe « propre » uniquement dédiée à l'accompagnement.

Au sein des équipes HF, il existe un second modèle dit « Intensive Case Manager (ICM) » qui peut être le modèle d'intervention unique ou, comme dans le modèle HF originel, coexister avec le modèle ACT. L'accompagnement ICM ne nécessite pas nécessairement une équipe pluridisciplinaire intensive puisqu'il s'agit davantage d'une coordination de l'aide vers un réseau d'aides et de soins externes. L'équipe, par le biais d'un référent qui coordonne la prise en charge de l'utilisateur, se base sur la recréation de lien entre celui-ci et un réseau psychomédicosocial existant. L'accompagnement étant moins intensif, il est possible de suivre un plus grand nombre de personnes par travailleur, à priori pour un « caseload » de 20 locataires par travailleur ETP.

Dans ce modèle, le public cible souffre également de troubles de santé mentale, mais à un degré moindre, et les autres problématiques, notamment d'assuétudes, sont à priori aussi moins aiguës. Il est aussi possible, lorsque les deux modèles coexistent au sein d'un même dispositif, que le modèle ICM s'adresse à des personnes qui sont davantage stabilisées qu'à leur entrée en logement.

## EXPÉRIMENTATIONS INTERNATIONALES ET RÉSULTATS

Depuis son développement au début des années 90', HF a connu un développement croissant au sein de pays et réalités variées (pour une analyse du contexte d'émergence du dispositif, voir : Laval, 2018). Après les États-Unis, le Canada a développé la plus grande étude longitudinale randomisée en la matière (voir par exemple : Goering et al., 2014 ; Aubry et al., 2014) afin de comparer le programme « At Home/Chez soi » (Housing First) et les services traditionnels d'aide aux personnes sans-abri. Depuis, le dispositif continue de s'implanter ailleurs dans le monde : Australie, Nouvelle-Zélande... En Europe, en 2011, la Commission européenne a financé cette expérimentation sociale et son évaluation dans 5 villes européennes : Amsterdam (où le dispositif existait déjà depuis 2006), Glasgow, Lisbonne, Budapest et Copenhague. Le dispositif est désormais présent dans presque tous les pays européens : France, Espagne, Italie, Portugal, Royaume-Uni, Norvège... En Finlande, l'adoption du programme Housing First dans la stratégie nationale d'éradication du sans-abrisme a presque permis de mettre un terme au sans-abrisme chronique/de rue (voir par exemple : Tainio, Fredriksson, 2009 ; Pleace et al.,

2015). En Norvège, le nombre de sans-abris a été diminué d'un tiers (36%) en 4 années, et ce, grâce à l'adoption d'une stratégie intégrée reposant en partie sur le modèle HF (voir par exemple : Fondation Abbé Pierre, FEANTSA, 2018).

Simultanément au développement de ce dispositif, de nombreux « porteurs de projets » ont souhaité réaliser des recherches relatives à l'implémentation de ce dispositif, notamment via des études longitudinales randomisées mesurant l'effet du modèle en comparaison au système d'aide classique, et ce, en s'inspirant d'une logique « evidence based practices » qui vise à développer des expérimentations sociales, à en mesurer les effets et, le cas échéant, de pouvoir les essayer. Ces multiples études peuvent être déclinées en 9 catégories (Juhila & Raitakari, 2015) : 1) études comparatives (comparative studies) ; 2) manuels et lignes directrices (guidelines and text books) ; 3) rapports d'évaluation (evaluation reports) ; 4) commentaires (commentaries) ; 5) Journaux/revues (reviews) ; 6) études d'implémentation et de résultats (implementation and outcomes studies) ; 7) développement d'échelles et de tests (the development of scales and tests) ; 8) expériences et études d'interaction (experiences and interaction studies) ; 9) recherches critiques en sciences sociales (critical social science research).

L'objet de cette recherche n'étant pas de faire un état de la littérature des résultats, ni même de comparer les résultats des différents modèles de prise en charge, voici les principaux indicateurs qui sont usuellement mis en avant (notamment : Pleace, 2012 ; Pleace et al., 2015 ; Pleace, 2016 ; Housing First Belgium, 2013 ; Goering et al., 2014) :

- Les personnes sans-abris chroniques qui intègrent les dispositifs HF se maintiennent durablement en logement. En Europe, les résultats oscillent entre 74% (Housing First England) et 97% (Housing First Amsterdam) après une durée déterminée (les données observées se situent souvent deux ans après l'entrée en logement) ;
- Comparativement, pour ce même profil de personne, on observe un taux inférieur de « rétention du logement » dans le modèle dit « par paliers » puisque seulement 40 à 60% de ces personnes accèdent et restent en logement ;
- En matière de bien-être et de qualité de vie, les personnes qui intègrent HF font état d'une meilleure estime de soi, d'une amélioration de la qualité de vie et du bien-être ;
- En matière de santé physique et mentale, les personnes qui intègrent les dispositifs HF se stabilisent et leurs troubles divers peuvent s'améliorer ;
- En matière de fréquentation de services tels que les urgences hospitalières, psychiatriques ou encore l'incarcération, celle-ci diminue considérablement ;

- Si l'évaluation du coût des dispositifs fait débat, singulièrement lorsqu'elle est comparée à d'autres dispositifs, les études montrent néanmoins que le développement de programmes HF diminue les coûts relatifs à la fréquentation des structures mentionnées préalablement ;
- Enfin, certaines études mettent en évidence la diminution structurelle du nombre de sans-abris en corrélation avec le développement du dispositif Housing First. La situation la plus répandue en Europe concerne la Finlande, mais d'autres sources tendent à montrer des tendances tout aussi impressionnantes sur d'autres territoires (Reuters, 2019).

## HOUSING FIRST EN BELGIQUE

En Belgique, Housing First a été expérimenté lors d'une phase-test nationale dès 2013<sup>174</sup>. À l'initiative de membres de la société civile et du Service Public de Programmation Intégration sociale (SPP-IS), soutenue par la Secrétaire d'État à la Lutte contre la Pauvreté de l'époque (et à ses différents successeurs) et financé par la Loterie Nationale, l'expérimentation Housing First Belgium (HFB) a été développée au départ des 5 plus grandes Villes belges (Anvers, Gent, Bruxelles sur deux implantations, Charleroi et Liège), puis étendue en 2015 à trois autres entités (Hasselt, Molenbeek, Namur).

À l'instar de ce qui a été présenté préalablement, l'expérimentation HFB a fait l'objet d'une analyse longitudinale par trois centres de recherche en vue de comparer ce dispositif au système classique d'aide dans une logique « evidence based practice ». Pour ce faire, trois groupes « contrôle » ont été constitués : un groupe contrôle « Housing First », un groupe contrôle « système classique d'aide » et singularité belge, un troisième groupe contrôle que l'on pourrait nommer ici « système d'hébergement traditionnel ». Les caractéristiques relatives au profil des deux premiers groupes étaient similaires : des personnes sans-abris chroniques avec des troubles de santé mentale et/ou d'assuétudes (ces personnes avaient, en moyenne, 5 ans de vie en rue). Le troisième groupe concernait des personnes qui avaient un profil moins complexe et, pour la moitié (51%), qui étaient en maison d'accueil. Ce troisième groupe représentait des différences notables avec les deux premiers, mais l'idée du consortium HFB était de voir dans quelle mesure les personnes concernées, lorsqu'elles bénéficient d'un soutien, notamment en matière d'hébergement temporaire « long terme » (ex. : les maisons d'accueil), pouvaient accéder et se maintenir en logement.

Les résultats relatifs à cette expérimentation (Housing First Belgium, 2016) n'ont pas vraiment différé des résultats présentés précédemment puisque la comparaison entre les deux premiers groupes a montré des tendances homogènes avec les autres études internationales : un taux de maintien en logement de 93% après deux ans pour les 141 personnes qui ont intégré le groupe HF (contre 48% pour les

---

<sup>174</sup> Pour davantage de développements, voir par exemple : Buxant et al., 2015 ; Buxant, 2018).

personnes restant dans le système classique d'aide), un recouvrement total des droits sociaux pour l'ensemble des locataires (carte d'identité, revenu, assurance-santé/mutuelle, inscription au registre de la population (contre 20 à 30% pour l'ensemble de ces situations dans le groupe « système classique », une stagnation des troubles de santé physique/mentale voire une amélioration dans le groupe HF (contre, en moyenne, une détérioration dans le groupe « système classique »)... Il est à noter que, concernant le troisième groupe, 88% des personnes (n=100) étaient en logement deux ans après. Ce faisant, même si le profil était moins complexe et la situation résidentielle de base davantage favorable à une insertion durable, le consortium HFB considère que l'hébergement et l'accompagnement vers le logement sont les outils les plus efficaces en matière de sortie durable du sans-abrisme.

Après la clôture de cette expérimentation en 2016, les financements ont été majoritairement régionalisés (puisque les politiques publiques en matière de sans-abrisme sont globalement gérées par les Régions via les politiques d'action sociale et de logement). On dénombre désormais 17 dispositifs en Belgique qui se revendiquent dans la mouvance HF, avec l'intégration d'un logement par plus de 700 personnes (Housing First Belgium, 2019). Au niveau fédéral, seul le Housing First Belgium LAB continue d'être soutenu et financé, toujours via la Loterie Nationale, en vue de promouvoir et soutenir les pratiques HF en Belgique, mais aussi de veiller à l'incubation d'innovations sociales (au sein des équipes, mais aussi plus largement en matière de traitement public du sans-abrisme).

C'est donc dans le cadre de l'expérimentation belge, singulièrement dans le cadre des actions relatives au HF à Namur et, ensuite, à partir de certaines activités relatives à coordination fédérale du Housing First Belgium LAB, que nous analyserons les enjeux relatifs à la présente recherche. Nous préciserons systématiquement d'où proviennent les données et sous quelle perspective nous nous exprimons vu le statut particulier que nous occupons dans cette recherche.

### **I. GENÈSE DU PROJET**

Le dispositif HF Namur a été développé par le Relais Social Urban Namurois (RSUN), en collaboration avec les équipes mobiles de rue locales (EMR<sup>176</sup>).

Le RSUN est :

« Un réseau d'institutions publiques et privées qui développe un dispositif de lutte contre l'exclusion sociale. Sa mission principale est d'installer les conditions qui permettront la coordination des services publics et privés chargés d'articuler accueil, écoute, assistance, orientation, accompagnement et insertion des personnes en grande précarité. L'implication des usagers de ces services dans la réflexion et les actions menées par le Relais Social est essentielle. Il contribue à la réalisation des objectifs suivants en faveur des personnes en situation d'exclusion : rompre l'isolement social ; permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle ; promouvoir la reconnaissance sociale ; améliorer le bien-être et la qualité de vie ; favoriser l'autonomie. Les 4 axes de travail principaux des opérateurs locaux dont le Relais social a en charge la coordination sont : l'accueil de jour, l'accueil de nuit, le travail de rue et l'urgence sociale<sup>177</sup> ».

À priori, ce type de structures n'a pas vocation à développer de dispositif en son sein, notamment en raison de son « rôle ensemblier » de coordination et de mise en réseau du système de prise en charge local dont les sensibilités peuvent varier entre opérateurs.

Selon le RSUN, le dispositif HF Namur s'est notamment construit en réponse aux constats suivants. Tout d'abord, la confrontation des acteurs locaux au sans-abrisme, et notamment au sans-abrisme chronique avec la complexité des besoins qui en découlent :

« C'est ainsi qu'à Namur, en 2015, ce ne sont pas moins de : 613 personnes différentes qui ont transité par l'abri de nuit pour un total de 9.954 nuitées ; 518 personnes

---

<sup>175</sup> Le dispositif namurois prend appui comme base de travail et comme base méthodologique les 8 principes évoqués précédemment. Bien qu'il existe des variations selon le contexte (possibilité réelle de diffuser le logement, choix réel de la personne du logement...), il s'agit du socle de base en vue d'accompagner les personnes. Les éléments qui suivront seront donc davantage organisationnels que philosophiques.

<sup>176</sup> Cette équipe mobile comprend en fait quatre services distincts qui ont décidé de travailler de façon pluri-institutionnelle pour améliorer l'efficacité de leurs interventions et offrir une écoute, une orientation et un accompagnement de qualité en faveur des personnes qui sont présentes en rue, de façon ponctuelle ou chronique.

<sup>177</sup> Relais social urbain namurois (<https://www.rsunamurois.be/presentation-missions/presentation-du-relais/>).



différentes qui ont été rencontrées par les Equipes Mobiles de Rue (EMR) ; 998 personnes différentes qui ont été rencontrées au Relais Santé. Parmi les 4.839 personnes différentes<sup>178</sup> qui ont été rencontrées par (une partie des) les différents services actifs dans le secteur de la grande précarité et du sans-abrisme, 40% d'entre elles (1.530 personnes) vivaient la forme la plus sévère d'exclusion au logement, à savoir, le sans-abrisme<sup>179</sup> (...) « Au-delà de ces chiffres éloquentes, les interpellations récurrentes recueillies par le RSUN ainsi que le travail habituel du service (réunions de coordination, concertations diverses, pilotage des plans saisonniers, subsidiation d'initiatives, organisation d'évènements et de formations...), ont amené à constater des dimensions plus « qualitatives » - complexification et lourdeur des situations, salles d'attente et permanences saturées, interventions caractérisées par la récurrence de l'échec dans les démarches entreprises, refus d'aide plus nombreux, violence grimpe... - mettant en exergue une ampleur du phénomène de sans-abrisme, tant dans les besoins qui peuvent survenir au sein d'une même situation que dans le nombre de personnes qui fréquentent les dispositifs (Relais social urbain Namurois, 2016) ».

Aussi, face à l'échec de la prise en charge locale du sans-abrisme chronique, le RSUN justifie également la mise en place du dispositif comme suit :

« Partant d'une situation vouée à l'échec, d'une impossibilité d'aboutir dans la relation d'accompagnement avec ces personnes, les dispositifs publics et assimilés n'ont pas changé d'orientations et maintiennent des dispositifs qui s'inscrivent soit dans une optique d'urgence sociale (répondre de façon humanitaire aux situations de détresse sociale par des dispositifs bas seuil), soit dans une optique d'insertion, conditionnant ainsi l'accès, notamment de l'hébergement et du logement, à une mise en projet, conduisant à une forme d'échecs successifs et permanents (Relais social urbain namurois, 2016) ».

Ces différents éléments – sans-abrisme chronique, ampleur du phénomène, complexification des besoins et demandes du public, échec de la prise en charge publique et assimilée » - ont donc amené le Relais Social à développer ce projet spécifique depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015. Financé d'abord par l'échelon fédéral (Secrétariat d'État à la Lutte contre la Pauvreté – SPP-Intégration Sociale – Loterie Nationale)

---

<sup>178</sup> Ces données sont issues de la récolte de données réalisées par le RSUN dans le cadre de sa mission d'observatoire de l'exclusion au logement et du sans-abrisme. 11 institutions ont participé à cette récolte en 2015. Il est à noter que des doublons peuvent exister, considérant qu'une même personne peut fréquenter plusieurs services. Tout en soulignant la possible sous-représentation du phénomène puisque d'autres services actifs dans le secteur ne sont pas ici repris, et qu'un nombre non négligeable de personnes ne fréquente aucun dispositif.

<sup>179</sup> Voir définitions apportées précédemment.

dans le cadre de l'expérimentation Housing First Belgium, le dispositif est désormais financé par la Région wallonne et intégré dans le Code Wallon de l'Action sociale et de la Santé (CWASS).

## **II. LES DIFFICULTÉS DE MISE EN PLACE DU DISPOSITIF**

Au-delà de ces éléments succincts, il est également utile de décrire le contexte spécifique dans lequel Housing First voit le jour à Namur. En effet, partant du principe que la présente recherche s'ancre partiellement dans ce contexte territorial et vise, notamment, à interroger comment et en quoi Housing First vient questionner les référentiels préexistants de traitement public du sans-abrisme, cette partie peut déjà permettre de mettre en exergue les appréhensions différentes relatives au traitement public du sans-abrisme chronique au sein d'une entité territoriale délimitée.

En mars 2015, le SPP-IS et la coordination du Housing First Belgium font savoir au RSUN qu'il y a une intention d'étendre l'expérimentation HFB, pour une année, à trois villes moyennes belges. Alors que le RSUN se voit refuser la candidature à un projet du même acabit remis à la Commission européenne avec le concours du SPP-IS, l'institution décide d'accepter cette proposition d'intégration du consortium HFB et d'expérimentation du modèle HF sur son territoire.

Alors que le timing pour développer HF à Namur est extrêmement court (la première inclusion en logement doit avoir lieu au 1<sup>er</sup> juillet 2015), la mise en place du dispositif rencontre parallèlement deux « difficultés » supplémentaires majeures : d'une part, les résistances de certains membres des instances dans l'élaboration concrète du dispositif et, d'autre part, le développement partenarial souhaité par le RSUN pour l'opérationnalisation du dispositif.

### **1. LES RÉSISTANCES DES INSTANCES DÉCISIONNELLES**

Dès le départ, le RSUN souhaite associer différents acteurs dans la réflexion et la mise en place du dispositif HF à Namur. Coordonnant une multitude de dispositifs, et constatant la présence de visions différentes dans l'aide à fournir aux personnes concernées, l'objectif est de mobiliser différents interlocuteurs, avec des visions et méthodologies différentes, en vue de constituer une seule et même équipe inscrite dans la philosophie HF. Si les travailleurs de rue sont directement identifiés, le relais social souhaite également associer le secteur de la santé mentale.

Ce faisant, lors de l'élaboration concrète du dispositif, des contacts sont entrepris avec une équipe mobile en santé mentale locale. Vu les spécificités du public, et l'importance de mobiliser une prise en charge pluridisciplinaire et spécialisée, cette sollicitation semble aller de soi bien que, dans les faits, il existe de nombreux obstacles dans la collaboration entre le secteur social/sans-abri et le secteur de la

santé mentale<sup>180</sup>. Ces contacts, à l'initiative du RSUN, doivent permettre d'explicitier l'enjeu du dispositif HF, les principes forts de celui-ci, la méthodologie d'intervention, la nécessité d'une équipe pluridisciplinaire... Au moins deux rencontres interinstitutionnelles sont organisées et des allers-retours réguliers entre les parties prenantes respectives sont de mise.

Si ces contacts se déroulent bien, et qu'un intérêt commun pour une prise en charge partenariale est identifié, des points de discordances se donnent à voir dans les souhaits émis par l'équipe mobile en santé mentale : montant sollicité pour le financement d'un psychologue mi-temps, répartition de ce mi-temps sur deux travailleurs, présences non continues au sein du dispositif (présences uniquement lors des réunions d'équipe et interventions), intervention dépendante de l'avis du psychiatre et respect obligatoire de la responsabilité/hierarchie médicale...

Ces discordances sont discutées dans les instances du RSUN et mettent en exergue les premières tensions internes : la présence d'un psychologue au sein du dispositif est-elle vraiment indispensable ? Faut-il nécessairement associer un acteur issu du secteur de la santé mentale ? N'y a-t-il pas de possibilités de financer ce poste de psychologue à moindre prix au sein d'une autre institution ? Est-ce que cette équipe mobile ne peut-elle pas couvrir une partie des coûts vu les financements (plus importants) dont elle dispose ?

Les critiques, partiellement légitimes au vu des demandes de configuration institutionnelle et du coût exigé par le potentiel partenaire, ne s'arrêtent cependant pas sur ce partenariat et s'adressent également à l'essence même du dispositif. Par exemple, Housing First est ainsi perçu comme un dispositif « de droite », dont la finalité viserait à cacher les sans-abris de l'espace public, par une sorte de « mise sous abri forcée », sans perspective réelle d'insertion pour ces personnes et dans des logements dont on ne connaît rien de la qualité.

Les modalités d'accompagnement, le type de logement, la composition de l'équipe... Tout est questionné, discuté, disséqué dans ses moindres détails et mis en perspective du développement d'un dispositif qui viendrait pallier les failles du système sans vraiment en avoir les moyens et en rajoutant une charge de travail au RSUN qui, dans ses fondements, n'est pas destiné à développer des dispositifs concrets de prise en charge<sup>181</sup>. Malgré des discussions acerbes entre la coordination générale du

---

<sup>180</sup> Pour illustrer cela, une journée de rencontre entre ces deux secteurs a d'ailleurs été organisée à Namur en octobre 2019 et dont l'intitulé était : « Au-delà des murs, comment construire des ponts ensemble ».

<sup>181</sup> Comme souligné précédemment, à priori, les relais sociaux n'ont théoriquement pas été créés pour mettre en œuvre des dispositifs en leur sein, et d'autant moins qu'ils sont censés coordonner une prise en charge locale traversée par différents courants de prise en charge (urgence sociale versus insertion, réduction des risques versus abstinence...). Pour autant, les relais sociaux développent déjà depuis plusieurs années des dispositifs en leur sein, et pas des moindres : les relais santé (dispensaires de soins pour le public en situation de grande précarité) et les capteurs logement qui jouent le rôle d'intermédiation locative sur le marché prié en vue de permettre l'accès au logement de publics précarisés. En ce sens, si HF vient encore alourdir la charge de travail des relais sociaux, qui ne reçoivent pas nécessairement de financement supplémentaire pour la gestion de leurs missions « traditionnelles », ce refus

dispositif et le comité de pilotage, les membres de celui-ci finissent par soutenir le développement du Housing First à Namur, sans que le service d'équipe mobile ne soit associé au dispositif pour les raisons évoquées précédemment.

## 2. LES RÉSISTANCES INSTITUTIONNELLES

Si la mobilisation de l'équipe mobile en santé mentale n'a pas permis d'élaborer un partenariat commun, la mobilisation des équipes mobiles de rue ne s'est pas faite sans difficulté également.

À cette époque, « l'actualité namuroise » en matière de sans-abrisme est « animée » par le décès d'une personne sans-abri en rue bien connue du réseau puisque présent en rue depuis de nombreuses années. Celle-ci, malgré la présence de lits inoccupés à l'abri de nuit, ne pourra pas accéder à l'hébergement d'urgence, car son quota annuel de nuitées a été atteint<sup>182</sup>.

Ce décès, comme la plupart des décès de personnes sans-abri en hiver, impacte considérablement les parties prenantes avec la pression médiatique et citoyenne qui s'exercent<sup>183</sup>, et une responsabilité politique et institutionnelle mises en cause qui, à leur tour, impactent-elles aussi les relations institutionnelles locales. Les relations Ville<sup>184</sup> /RSUN et Villes/associations d'aide se trouvent négativement impactées. C'est dans ce contexte particulier que le dispositif HF tente de voir le jour à Namur.

Concrètement, dans la mobilisation des 4 opérateurs, le RSUN fait face au refus d'un d'entre eux de s'associer dans la mise en œuvre concrète du dispositif, tout au mieux il accepte de s'impliquer dans des démarches de réflexion futures, une fois le HF opérationnalisé. Mais ce refus ne sera que de courte durée, car l'échevinat des affaires sociales, mis en cause dans le décès de cette personne sans-abri, impose à cette équipe de s'associer opérationnellement au dispositif. Cette pression politique est intimement liée au fait qu'HF a pour visée l'insertion durable des personnes sans-abris les plus abîmées, là où la prise en charge actuelle pour ce type de profil vient de montrer toutes ses limites, notamment

---

d'ajout de dispositif doit, selon nous, plutôt s'appréhender sous l'angle du refus de ce type de missions, plutôt que l'ajout d'une mission supplémentaire puisque d'autres missions ou dispositifs ont été ajoutés aux missions traditionnelles sans que des discussions du même ordre ne soient apparues.

<sup>182</sup> À l'époque, le quota de nuitées annuel est de 45 nuits. Pour un traitement médiatique de cette situation, voir par exemple : La Libre Belgique (<https://www.lalibre.be/archives-journal/2015/03/15/refuse-a-labri-de-nuit-un-sdf-decede-46HJR4VKFJEJ7EZAQZTLX2T52Y/>).

<sup>183</sup> Il convient de préciser que chaque décès impacte le réseau local, mais les décès en hiver sont extrêmement mal perçus par la société. C'est d'ailleurs ce qui explique le déploiement de moyens accrus en période hivernale, et ce, à l'encontre de la réalité propre au phénomène de sans-abrisme qui n'est pas un phénomène saisonnier comme développé précédemment.

<sup>184</sup> Comme explicité, Namur est la seule ville wallonne où le pôle « urgence sociale » (hébergement d'urgence, dispositif d'urgence sociale) est géré par la Ville et non pas par le CPAS ou un partenaire associatif. Cette configuration est source de difficultés locales de par sa configuration : les contraintes qui pèsent sur cette entité communale (sécurité, cohésion sociale...) ne sont pas les mêmes que celles qui s'imposent sur un CPAS, encore moins sur un opérateur privé. Ceci peut amener des mesures que d'autres opérateurs ne prendraient pas, comme, à la suite de ce décès, la mise sous abri forcée en cas de froid morbide activée plus tard lors d'un des hivers suivants (voir par exemple : DH Les Sports (<https://www.dhnet.be/regions/namur/2018/02/26/namur-la-ville-oblige-les-sdf-a-aller-a-labri-de-nuit-MZJ5M7MSTJDIFESD6WLD7MDH7U/>)).

l'instauration d'un quota de nuitées qui devrait responsabiliser les personnes sans-abris dans la recherche d'un logement. De ce fait, alors que la réunion de ces 4 équipes constitue déjà un challenge en soi vu les orientations philosophiques et méthodologiques différentes, la pression politique qui s'exerce sur l'un de ces 4 opérateurs ne facilite pas les échanges.

Au-delà des éléments propres à cette obligation de participation, c'est le contenu même des interventions qui suscitent de vifs débats entre les participants : quelles personnes sans-abri intégreront le dispositif et sur quelle base (procédure de candidature...)? Quelles seront les missions des intervenants, tenant compte de leur diplôme qualifications et appartenances institutionnelles ? Peut-on vraiment rendre l'accès au dispositif inconditionnel ? Qui assumera les prises de risques ? Qui coordonnera le dispositif et quelle légitimité cette personne aura vu la configuration institutionnelle ? Tous ces débats permettent ainsi de constater des clivages idéologiques importants : une équipe défend fortement la réduction des risques tandis que l'essence institutionnelle de l'autre la pousse à envisager la consommation sous l'angle nécessaire de l'abstinence ; une équipe refuse catégoriquement d'aider au nettoyage du logement là où d'autres voient cela comme un acte nécessaire dans le processus de rétablissement... Au-delà des débats idéologiques, c'est aussi un débat qui met en exergue des enjeux professionnels : alors qu'HF promeut une approche résolument différente de la hiérarchisation des professions et du contenu du travail en fonction de son diplôme, certains professionnels lui opposent un engagement professionnel relatif à un contenu déterminé, lui-même orienté en fonction de son appartenance professionnelle (assistant social, éducateur spécialisé, psychologue...).

Ces éléments, certes relativement brefs, permettent donc de percevoir une partie des difficultés auxquelles le dispositif HF va faire face et qui seront analysés plus loin. *Primo*, l'essence du dispositif HF ne crée pas suffisamment d'adhésion du service de santé mentale qui refusent d'adhérer à certains principes inhérents au modèle (pas de hiérarchisation des fonctions, multi-référence...) et dont le coût demandé dépasse les capacités budgétaires, ce qui traduit un bouleversement des pratiques habituelles. *Secundo*, dans le giron même de l'institution « RSUN », des différences d'appréhension du traitement public du sans-abrisme se donnent à voir et laissent apparaître de potentielles difficultés dans la mobilisation d'un réseau large de partenaires dans une orientation commune. *Tertio*, la volonté d'une configuration partenariale du dispositif HF avec les équipes mobiles de rue permet d'entrevoir les tensions futures : dans l'opérationnalisation du dispositif entre ces équipes, entre les travailleurs détachés au sein de ce même dispositif et, enfin, avec le réseau « global » d'aide aux personnes sans-abri.

### **III. MULTI-INSTITUTIONNALITÉ ET PLURIDISCIPLINARITÉ**

Comme indiqué au préalable, le HF à Namur résulte de la mobilisation de cinq acteurs institutionnels – RSUN et les 4 EMR – afin de ne pas développer un nouveau dispositif délié du système de prise en charge traditionnel, mais aussi pour mobiliser l'expertise de ces équipes avec le public sans-abri chronique (réduction des risques, travail de l'hygiène, accroche au système de soins de santé...). Au-delà, ces équipes sont déjà en contact avec le public cible et peuvent ainsi capitaliser sur l'existence d'un lien préalable avec la plupart des personnes concernées par le dispositif. En outre, exerçant déjà dans le secteur, elles peuvent aussi mobiliser des liens et ressources existantes avec le réseau d'aide et de soins en accédant plus facilement dans les institutions.

Au départ de l'expérimentation, ces institutions détachent chacune un temps de travail équivalent à un mi-temps (19h/semaine) : le RSUN engage une psychologue, le Relais Santé détache<sup>185</sup> un infirmier, le centre Phénix détache une éducatrice spécialisée, le Comptoir l'Echange détache un assistant social et les Travailleurs Sociaux de Proximité détachent également une assistante sociale. Le capteur logement, engagé au sein du RSUN, intervient aussi, oscillant entre interventions ponctuelles et récurrentes en fonction de l'évolution de la configuration d'institutions et du modèle de prise en charge qui s'affine au fil des mois. Cette équipe est pilotée et coordonnée par une coordination mi-temps détachée par le RSUN. Elle réunit donc 7 intervenants provenant de cinq institutions locales.

L'ambition de cette approche multidisciplinaire est de couvrir le plus largement possible les besoins complexes des usagers<sup>186</sup> : logement (recherche, emménagement, appropriation, aménagement, entretien, médiation avec les différentes parties prenantes, quiétude des lieux, etc.), administratif et financier (obtention d'un revenu, récupération d'une carte d'identité, bénéfice d'une prime au logement, médiation de dettes, accord de principe pour une garantie locative CPAS, etc.), affiliation sociale (inclusion au sein d'activités spécifiques, gestion des pairs, reprise de contacts avec la famille, tentatives de socialisation...), santé physique et mentale (réinscription à la mutuelle, reprise d'un trajet de soins, hygiène, suivi thérapeutique...), assuétudes (fréquentation de dispositifs spécifiques, interventions orientées vers la réduction des risques, inscription dans un trajet d'abstinence...)...

Au fil du temps, la configuration institutionnelle évolue quelque peu puisque l'éducatrice spécialisée sera engagée directement par le RSUN, en avril 2017, et passera à un temps de travail à temps plein, tout comme l'infirmier. De 3 ETP en juillet 2015, le dispositif passe donc à 4 ETP en avril 2017. Notons également qu'un pair-aidant vient réaliser un stage en juin 2017 et poursuit cette collaboration de façon

---

<sup>185</sup> Il convient de préciser que le Relais Santé est un dispositif directement piloté par le RSUN et que, en ce sens, la mobilisation de travailleurs en interne est facilitée.

<sup>186</sup> Nous reviendrons et décrirons amplement les domaines couverts dans la partie « ethnographie des pratiques HF ».

bénévole, en moyenne à hauteur de deux jours par semaine, ce qui porte le dispositif à 4,3 ETP lorsque nous le quitterons.

#### **IV. MODALITÉS D'INTERVENTION**

Contrairement au modèle ACT présenté précédemment, l'équipe intervient 5j/7 (au lieu de 7j/7), dans les horaires dits « de bureau » (plutôt que 24h/24) et se compose des profils susmentionnés ; il n'y a donc pas de médecin, de psychiatre ou encore de pair-aidant<sup>187</sup>. Ces écarts se justifient pour des raisons strictement budgétaires.

Les visites à domicile font l'objet d'une intervention en binôme de façon systématique. Selon les défenseurs du projet, il s'agit « *de diversifier les approches, pratiques et regards sur une même situation, dans l'ici et maintenant. Bien entendu, chaque réunion d'équipe hebdomadaire permet également d'augmenter encore l'horizon des possibles et d'entrevoir différentes stratégies face à une même situation* (Relais social urbain namurois, 2016) ». Dans la pratique, il arrive ponctuellement qu'une seule personne se rende au domicile tandis que les démarches de type administratif peuvent être réalisées par un seul travailleur (médiation de dettes, inscription à la mutuelle, etc.).

En ce qui concerne le travail réalisé par les différents intervenants, il n'y a pas de spécialisation des tâches par rapport au profil ou titre de diplôme puisque chaque intervenant réalise ainsi un travail multitâche. Mais, pour des interventions plus spécifiques et en lien avec les profils de l'équipe, certaines actions seront davantage (voire exclusivement, pour les actes infirmiers par exemple) portées par l'un ou l'autre membre. Chaque travailleur remplit donc un socle de missions et actions communes : se rendre à domicile, réaliser des entretiens, déménager, brancher une télé, aider à nettoyer, remplir une déclaration quelconque, accompagner vers une structure spécifique, etc. C'est en quelque sorte le profil de fonction commun à tous les travailleurs, peu importe le parcours professionnel et académique antérieur. L'idée défendue par les porteurs est de (Relais social urbain namurois, 2016) :

« Démultiplier les visions face à une même situation qui peuvent s'avérer tout à fait utiles et propices dans le cadre de l'intervention au domicile (ou ailleurs d'ailleurs). Et chaque profil comprend des spécificités et des actions afférentes que les autres ne peuvent pas nécessairement réaliser :

- L'infirmier sait comment on réalise une piqûre ou un pilulier ;

---

<sup>187</sup> Comme annoncé précédemment, un pair-aidant viendra renforcer l'équipe, mais de façon bénévole. Si sa présence semble indispensable et est appréciée par l'équipe HF Namur, il faudra constater qu'aucune proposition concrète d'engagement n'a pas su faire jusqu'au terme de cette recherche.

- La psychologue est la plus à même à repérer des symptômes cliniques laissant entrevoir une situation de crise ;
- Les assistants sociaux ont une facilité accrue face à des démarches administratives et financières relativement lourdes ;
- L'éducatrice spécialisée a une capacité forte dans la création de liens et l'inscription au sein d'activités de droits communs ;
- Le capteur de logements possède une sensibilité importante aux inquiétudes des bailleurs ».

## **V. PUBLIC ACCUEILLI ET SÉLECTION DES CANDIDATS**

Durant la première année d'expérimentation, le public accueilli est obligatoirement connu des EMR. Ceci afin de maintenir un lien de confiance déjà établi et de favoriser le maintien dans le logement via l'accompagnement, tout en évitant une multitude de candidatures pour lesquelles le HF n'aurait pu répondre de manière favorable vu la composition limitée de l'équipe en termes de moyens humains (tout comme le nombre restreint de logements « captables »). Ces modalités doivent aussi assurer l'inclusion des personnes les « plus abîmées » rencontrées par les 4 opérateurs.

Chaque équipe propose ainsi plusieurs candidatures qui sont ensuite discutées. À chaque personne proposée et sélectionnée, le service EMR concerné présente le programme et identifie si la personne est intéressée. En cas de réponse favorable, une 1<sup>re</sup> rencontre est organisée avec l'équipe HF pour présenter plus en détail le dispositif et voir avec la personne ce qui pourrait lui convenir (type de logement, quartier souhaité, fréquence de l'accompagnement, besoins en termes d'aménagement, réseau institutionnel et non institutionnel présent autour d'elle...).

Les personnes qui sont incluses dans le programme HF à Namur doivent avoir un parcours de rue d'une durée d'au moins 2 années. Cette durée est cumulative, dans le sens où il ne s'agit pas nécessairement d'une durée continue, mais qui peut s'illustrer par des épisodes espacés de sans-abrisme, illustrant la chronicité de la situation d'exclusion au logement pour la personne concernée. Elles n'ont pas de logement fixe (elles vivent en rue, en squat ou dans une structure d'hébergement d'urgence/temporaire)<sup>188</sup>, montrent des signes symptomatiques d'une ou plusieurs problématiques de santé mentale (y compris non diagnostiquées, donc) et/ou d'assuétudes.

---

<sup>188</sup> Il s'agit donc des catégories ETHOS 1 et 2 évoquées précédemment dans la typologie de FEANTSA dans la section introductive relative à la capacitation des personnes sans-abris.



Après deux ans de fonctionnement, ces trois dimensions (durée de rue, situation de santé mentale, situation relative aux addictions) sont complétées par une attention sur la situation de santé et sur la situation d'exclusion/désaffiliation (notamment des structures locales d'aide).

Ces cinq dimensions sont traduites au sein d'un formulaire de candidature anonymisé que les services partenaires (les services partenaires éligibles sont alors également élargis aux hôpitaux psychiatriques, CPAS...) doivent remplir en vue d'une inclusion au sein du programme HF.

Ces mêmes services partenaires s'engagent ensuite à assurer la remise en ordre administrative et financière, mais aussi à contribuer dans les premiers temps d'accompagnement à une collaboration. En effet, le service HF Namur constate que les services envoyeurs, une fois la candidature acceptée, se retirent complètement de l'accompagnement et contribuent à une surcharge de travail dans leurs « activités », notamment en préalable de l'accès au logement alors que le propre de cette équipe est d'accompagner à partir du logement<sup>189</sup>.

Cette évolution du formulaire de candidature doit être explicitée, car elle traduit comment le dispositif namurois tente de s'inscrire pleinement dans la philosophie HF qui, au départ, s'adresse aux personnes sans-abri aux besoins les plus complexes, et pour lesquelles le système traditionnel n'a pas réussi à mobiliser des solutions permettant une sortie durable du sans-abrisme.

Deux éléments permettent d'appuyer ce mode fonctionnement. D'une part, l'anonymisation du formulaire permet de s'assurer que les personnes sans-abri ne puissent être identifiées et éviter ainsi que l'équipe HF, dont certains travailleurs exercent à mi-temps dans un autre service local d'aide aux personnes sans-abris, privilégie telle ou telle candidature qui pourrait s'avérer moins complexe ou encore préférable en raison d'un lien déjà existant. D'autre part, les réponses aux questions objectivant les cinq dimensions préalablement citées sont traduites en points et, plus le nombre de points est élevé, plus la personne est éligible et prioritaire. Ceci implique donc que toutes les personnes qui sont incluses dans le programme à partir de ce moment, à l'une ou l'autre exception près, répondent aux critères du public cible du modèle. Cela contribuant, parfois non sans protestations<sup>190</sup>, à un renversement de l'écramage qui peut être opéré à l'égard de ce public.

---

<sup>189</sup> Sur ce « positionnement », il peut exister des disparités entre les différents projets belges, à l'instar des fonctionnements propres aux multiples territoires où s'implémentent HF. Certains réalisent toute remise en ordre administrative et financière tandis que d'autres imposent certaines « avancées » préalables.

<sup>190</sup> Des critiques récurrentes sont rencontrées par les dispositifs HF, car ils priorisent l'accès aux personnes les plus abîmées au détriment de personnes, à priori davantage réinsérables. À titre d'illustration, lors de nos activités d'animation fédérale du Housing First Belgium LAB, nous avons rencontré lors d'une présentation la « métaphore du cancer » pour illustrer cette critique du modèle : une personne s'offusquait en effet que HF priorise l'accès aux personnes en « phase terminale » au lieu de proposer cette aide aux personnes qui sont encore aux tout premiers stades du cancer et potentiellement encore « guérissables ».

Au-delà du profil du public cible, il importe par ailleurs de préciser, si ce n'était pas encore clair à la lecture des principes inhérents au modèle, que la personne : 1) soit intéressée par l'accès à un logement ; 2) soit en capacité, une fois dans le logement, de payer son loyer (plus exactement, d'ouvrir le droit à un revenu qui permettra, par ses soins ou via un système de paiement alternatif, de payer son loyer) ; 3) accepte un accompagnement et la réalisation d'une visite à domicile (VAD) hebdomadaire.

## **VI. FONCTIONNEMENT QUOTIDIEN DE L'ÉQUIPE**

Il importe de bien appréhender le fonctionnement quotidien et la constitution de l'agenda pour mieux cerner l'objet du travail et le positionner en termes de référentiel d'action. Lorsque le HF Namur voit le jour, l'équipe n'est constituée que de temps partiels (1/2 ETP) et, hormis le vendredi, chaque jour est occupé par un seul binôme. Le vendredi matin, l'ensemble des travailleurs sont présents de sorte à permettre la tenue d'une réunion d'équipe qui passe en revue l'ensemble des situations des locataires, mais aussi une série d'éléments importants (partenariats, problématiques récurrentes et transversales, fonctionnement de l'équipe...). Cette plage est également utilisée pour réaliser des supervisions plus ou moins régulières en fonction du processus d'avancement du dispositif. Le vendredi après-midi, théoriquement, trois travailleurs sont présents.

Dans cette première mouture, l'équipe HF est située dans un petit local sombre d'une ruelle, quelque peu excentrée du centre-ville. Ce local sert à la fois de lieu de travail, de stockage de meubles, mais aussi d'accueil des locataires, souvent de façon inattendue.

La présence d'un seul binôme par jour implique également l'organisation de modes divers de communication par écrit de sorte que le binôme du jour d'après, presque systématiquement différent de la veille, puisse prendre connaissance de ce qui a été réalisé, des points d'attention, etc. Ce fonctionnement va créer des difficultés récurrentes à mesure que le nombre de locataires augmente et nécessitera des ajustements réguliers en termes de communication et dans l'organisation du suivi des locataires dans la réunion d'équipe. Le passage à temps plein de deux personnes en avril 2017, soit près de deux ans plus tard, viendra soulager le dispositif et contribuer à améliorer sensiblement la communication interne.

De cette configuration, il faut retenir plusieurs choses :

- Les interventions de l'équipe HFN sont presque exclusivement dédiées à l'accompagnement des personnes, très peu de temps de travail est dédié au travail de réseau hors cadre des accompagnements

- Ces interventions sont inscrites majoritairement à domicile, mais nous verrons plus loin que le domicile est souvent le lieu de départ pour un accompagnement physique vers une démarche, quelle qu'elle soit
- La totalité des plages de travail est couverte par des interventions. Ce qui signifie qu'il y a très peu de répit, les interventions durent en moyenne une heure et les travailleurs enchaînent directement d'autres accompagnements tout en combinant ces visites avec une sorte de permanence téléphonique continue (réception des appels, passation d'appels vers des services ou locataires...). Les plages non couvertes, les absences et autres « moments libres » sont consacrés à l'écriture des comptes-rendus, à la mise en ordre des dossiers, aux démarches administratives...

Concrètement, si ces éléments donnent une vision fixe d'une semaine « typique » au HFN, ils ne disent pas beaucoup du contenu du travail. C'est ce que nous allons désormais explorer au travers d'une description approfondie des activités professionnelles des travailleurs HFN. Pour rappel, ceci doit permettre de voir le contenu du travail et concourir à une cartographie des interventions dans le modèle HF, singulièrement à travers les activités namuroises.

# CHAPITRE 5 : ETHNOGRAPHIE DES PRATIQUES HF NAMUR

## INTRODUCTION

Le travail mené par une équipe HF est un travail intense, multitâche, couvrant de nombreux domaines d'intervention, et ce, auprès d'interlocuteurs divers répartis au sein de lieux multiples. Il faut donc travailler avec des univers de sens variés, à travers de multiples interactions, souvent négociées, au sein de mondes sociaux délimitant leurs propres conventions bien que mouvantes et perméables en fonction des contextes. Cette spécificité d'accompagnement nécessite dès lors d'être décrite de façon détaillée en vue d'explicitier les pratiques de terrain, mais aussi de les catégoriser selon une typologie d'action spécifique. Il s'agit également de mettre précisément en évidence le travail réalisé par les intervenants sur les trois axes de la capacitation et les 5 domaines que nous avons retenus dans le cadre de cette recherche doctorale.

Pour y concourir, nous : 1) décrirons amplement les actions menées sur les 5 domaines de capacitation ; 2) articulerons les idées clés de l'interactionnisme symbolique et de l'approche capacitante et ce qui aura été décrit en termes d'accompagnement HF ; 3) proposerons une synthèse heuristique de tous ces éléments permettant de montrer en quoi ces deux approches théoriques et le modèle HF sont très proches.

## ACCOMPAGNEMENT SUR LES 5 LES DOMAINES DE CAPACITATION

Eu égard au profil spécifique du public, mais également au travail multiple que revêt une intervention de type HF, il est indispensable de pouvoir expliciter concrètement le travail mené pour permettre au lecteur de mieux appréhender la réalité de ces interventions, mais aussi de pouvoir les inscrire ultérieurement dans une typologie du travail réalisé.

Pour ce faire, nous avons inventorié les 5 domaines d'action suivants : *logement, social, santé* (physique, mentale et assuétudes), *justice* et *affiliation sociale*. Il est à noter que de nombreuses interventions HF ne visent pas à couvrir un domaine en particulier, mais s'inscrivent davantage dans une posture relationnelle et d'intervention propre au travail psychomédicosocial : écouter, stimuler, projeter, informer, négocier, traduire, cadrer, refuser, etc. sont tout autant de modalités d'intervention qui

prennent une place particulière. Pour des questions de lisibilité, et en lien avec l'articulation théorique proposée plus loin, ce type d'interventions fera l'objet d'un développement spécifique dans la sous-partie suivante.

Quantitativement, ces actions se traduisent par des chiffres concrets relatifs aux interventions menées comme l'indiquent les tableaux suivants pour les années 2017 et 2018<sup>191</sup> :

**Tableau 7. Interventions Housing First Namur – 2017**

Visites à domicile : 53% des interventions		Accueil en institution : 21% des interventions		Accompagnements physiques : 26% des interventions	
Absents	Présents	Absents	Présents	Absents	Présents
465	183	242	13	306	9
72%	28%	95%	5%	97%	3%

**Tableau 8. Interventions Housing First Namur - 2018**

Visites à domicile : 51% des interventions		Accueil en institution : 23% des interventions		Accompagnements physiques : 26% des interventions	
Absents	Présents	Absents	Présents	Absents	Présents
535	184	291	36	353	18
74%	26%	89%	11%	95%	5%

Comme ces tableaux l'indiquent, de nombreuses interventions sont réalisées : 1218 en 2017 et 1417 en 2018. La majorité des interventions sont des visites à domicile, puis viennent les accompagnements physiques (accompagner au CPAS, à la mutuelle, chez un médecin...) et, enfin, les accueils en institution (rendre visite au centre de cure, à l'hôpital...). Ces interventions concernent 23 locataires, tant pour 2017 que pour 2018, ce qui traduit une intensivité importante de l'accompagnement avec 53 accompagnements annuels par locataire en moyenne en 2017 (soit au moins un accompagnement par semaine si on retire les jours non ouvrables/ouverts) et 62 accompagnements annuels par locataire en moyenne en 2018. Notons qu'il s'agit bien là d'une moyenne puisque, à titre d'exemple en 2018, un locataire a été accompagné 24 fois (+un accompagnement toutes les deux semaines) tandis qu'un autre 150 fois (+- 3 accompagnements / semaine).

<sup>191</sup> Plusieurs remarques : les données précédentes ne sont pas disponibles, celles qui suivent ne couvrent pas notre période d'investigation et, en tout état de cause, celles reprises ici sont en deçà de la réalité pour toute une série de raisons (oubli des travailleurs de remplir les données, interventions en urgence, autres types d'actions non répertoriés...).

Il faut enfin préciser que, si ces domaines sont séparés entre eux dans la présentation qui suit, ceux-ci doivent être appréhendés de façon transversale, dynamique, et sont indissociables les uns des autres. Par exemple, lorsqu'un locataire intègre un logement, cela implique de nombreuses démarches sociales/administratives qui seront tantôt répertoriées dans la sphère logement, tantôt dans la sphère sociale. Il en va de même lorsqu'un locataire intègre un centre de soins relatifs aux assuétudes ou à la santé mentale, des actions sont menées en parallèle sur le logement puisque le loyer de celui-ci est toujours dû et que des factures parviennent toujours. Ceci implique dès lors la nécessité de soutenir le processus de soin par des visites « institutionnelles » tout en s'assurant que les paiements nécessaires soient réalisés. Une appréhension transversale est donc indissociable d'une bonne compréhension du travail mené au sein du HF à Namur.

## **I. LE LOGEMENT**

Le dispositif HF est indissociable d'une action orientée autour et à partir du logement, même si les trajectoires de chaque locataire peuvent impliquer un travail au sein d'autres lieux de vie (rue, hôpital, centre de (post)cure, prison, institution diverse...).

Au-delà de la considération du logement comme lieu de vie, il s'agit aussi d'une situation résidentielle qui implique de remplir une série de conditions « explicites » - avoir un revenu, obtenir l'accord de l'administrateur de biens... - et « implicites » - donner une bonne impression, pouvoir gérer son logement seul, ne pas inviter (trop) de personnes... - en vue de recevoir l'accord d'un propriétaire, public ou privé.

Dans le cadre de l'accompagnement HF étudié, il s'agit d'abord de rencontrer les conditions explicites, indispensables à l'octroi d'un logement, tandis que le travail relatif aux conditions implicites vient plus tard, car la majorité des logements sont octroyés dans le cadre du partenariat avec HF, sans droit de regard sur la personne qui intégrera celui-ci<sup>192</sup>. Ces partenariats impliquent néanmoins un travail en amont du dispositif puisqu'il faut faire un lobbying auprès de différents bailleurs dans le but de les convaincre de s'associer à la démarche HF, souvent sous couvert d'un premier test conditionnant une collaboration plus structurelle et régulière, et de recevoir des logements, condition *sine qua non* pour mettre en œuvre la démarche.

Au-delà des conditions à remplir et des démarches à entreprendre auprès de multiples interlocuteurs (candidat, bailleurs, administrations, services partenaires...), il faut aussi bien insister sur le contexte

---

<sup>192</sup> Cette réalité peut différer en fonction des territoires puisque certains projets travaillent majoritairement avec des propriétaires privés, ceux-ci exigeant souvent de pouvoir rencontrer le locataire au préalable. Si les logements sont octroyés en connaissance de cause, il ne faut pas minimiser le travail ultérieur sur une forme de conditions implicites pour maintenir le logement qui peuvent être attendues (habiter d'une certaine manière son logement, travailler, arrêter de consommer...).

dans lequel s'inscrit tout cela. En effet, par l'essence même du dispositif HF, les personnes sont sans abri, vivent dans des conditions de vie difficiles, consomment des produits multiples, sont sujets à des crises psychiatriques, n'ont pour la plupart pas de moyens de contact (téléphone) et vivent dans une temporalité qui leur est propre, rythmée par des impératifs de survie (De Backer, 2017). Ceci implique qu'il est parfois difficile de trouver les personnes, qu'elles ne se présentent pas aux rdvs (voire même parfois à la visite d'un logement) ou qu'elles ne soient pas dans un état permettant la réalisation de démarches. Le temps pour accéder à un logement peut ainsi s'avérer relativement long et nécessiter de multiples démarches et actions dans le giron de l'équipe HF.

Tous ces éléments mettent en exergue qu'il existe plusieurs temporalités de travail – avant le logement, pendant le logement et éventuellement après le logement – et plusieurs types d'actions : avec la personne et avec des tiers, notamment bailleurs publics et privés en matière de logement. Ce faisant, nous décrivons les actions menées en matière de logement selon cette « double classification » : à la fois en structurant les actions à travers les trois temporalités,<sup>193</sup> mais aussi en précisant ce qui concerne l'action directe auprès et avec les (futurs) locataires et ce qui concerne les tiers (institutions diverses, bailleurs...).

Enfin, cela met tout autant en évidence que les interactions sont extrêmement nombreuses (avec les locataires, avec les services partenaires, avec les bailleurs et propriétaires privés, avec les services octroyant des aides financières, avec les services administratifs de l'État...). Chacune de ces interactions fait intervenir des contextes de significations et des univers de sens différents qui impliquent une adaptation permanente des travailleurs HF et des opérations de traductions concomitantes. Au-delà de ces traductions, il s'agit d'identifier les conventions, normes, règles – explicites ou implicites – propres aux différents mondes dans lesquels des interventions ont lieu pour procéder à des négociations permettant de contribuer aux objectifs de chacun. Ceci ayant également pour objectif, à terme, via une forme de plaidoyer institutionnel, à modifier la perception du public et de ce qui est apparenté à un problème public au profit d'une meilleure appréhension de celui-ci et, surtout, une plus juste prise en charge, de surcroît lorsque celle-ci vise à assurer l'accès aux droits les plus fondamentaux (en l'occurrence, ici, l'accès à un logement).

## **1. AVANT LE LOGEMENT**

Avant que le (futur) locataire n'intègre le logement, de nombreuses démarches doivent être entreprises : recevoir et analyser les candidatures, rencontrer les locataires et le « partenaire-envoyeur », obtenir des

---

<sup>193</sup> Cette classification temporelle ne sera utilisée que pour le champ d'intervention relatif au logement, même si quelques actions dans d'autres domaines ont pu avoir lieu avant le logement.

(accords d'octroi de) logements, remplir les conditions nécessaires à l'intégration de l'un d'entre eux, aider le locataire à se projeter dans son logement et identifier ses besoins, visiter les logements.

### 1.1 Recevoir et analyser les candidatures

Comme nous l'avons décrit précédemment, l'accès au dispositif HF est réservé aux personnes sans-abris les plus abîmées du territoire namurois. Ce faisant, l'équipe reçoit une série de candidatures chaque année, les analyse et émet un avis auprès du partenaire qui l'a transmis. Ce travail d'analyse n'est à proprement parlé pas très conséquent, mais les allers-retours envers le partenaire (informations manquantes ou peu claires, vérification de certains détails...) peuvent augmenter quelque peu le délai de traitement et le travail fourni sur ce domaine.

En tout état de cause, ce travail peut se révéler minime en termes de charge, mais d'une importance capitale en vue de s'assurer que ledit dispositif se destine effectivement au public cible pour lequel il est mis en place. Cette sélection entraîne ensuite la réalisation de démarches de rencontre du locataire et du partenaire qui soumet la candidature.

### 1.2 Rencontrer le candidat avec le partenaire

Chaque candidature sélectionnée fait l'objet d'une rencontre entre le candidat, le partenaire qui a introduit la demande et l'équipe HF (le coordinateur et un travailleur). Cette rencontre peut se dérouler chez un partenaire, à l'hôpital, dans un centre de cure, en rue... Chaque fois, ce sont donc des interactions différentes au sein de mondes ayant leurs propres règles et où les interlocuteurs ont leur propre référentiel.

L'objectif est de (re)présenter le dispositif au candidat, de vérifier s'il manifeste (toujours) son intérêt par rapport à celui-ci et, le cas échéant, d'évaluer la situation administrative et financière de la personne (revenu, carte identité, démarches déjà entreprises auprès des bailleurs publics...) en vue d'éclaircir les démarches à mener à court terme ainsi que les besoins de la personne. Il s'agit aussi d'identifier les possibilités de partenariat avec l'institution qui propose le candidat et de se répartir ces démarches à entreprendre (tenant compte que celles-ci sont, notamment, déterminées par le type de logement mobilisé) ainsi que de fixer un agenda de mise en œuvre.

Au-delà des aspects formels de présentation et de mise à plat de la situation administrative et financière, le HF considère cette première rencontre comme capitale,<sup>194</sup> car elle doit servir de premier contact, de

---

<sup>194</sup> Avec le recul et l'analyse, nous considérons toutefois qu'il faut relativiser l'importance accordée à cette rencontre, sans la juger inutile pour autant, car l'espoir d'avoir un logement dépasse souvent le candidat au détriment d'une perception claire des contraintes qui naissent à la suite du passage vers cette nouvelle situation résidentielle et des modalités d'accompagnement propres au dispositif.



création de lien avec des personnes qui sont parfois complètement inconnues des travailleurs (puisque certains d'entre eux ont ou continuent à occuper un poste de travail au sein d'institutions d'aides locales), mais aussi de première mise en perspective du cadre de travail et des réalités qu'entraîne l'intégration d'un logement. Ce point est essentiel, car il doit contribuer à faire comprendre au futur locataire que si les conditions d'accès sont extrêmement limitées, le logement entraîne une série d'obligations et de contraintes qui peuvent être difficiles à vivre (dettes qui réapparaissent, relations avec les anciens pairs de la rue, passage régulier à domicile du HF...).

Cette rencontre permet également de baliser les premières attentes en termes de logement : composition, situation, environnement, etc. afin de permettre une première opération de « *matching* » entre les opportunités potentielles de logement du dispositif et les attentes de la personne.

Dans cette étape, chacun doit donc être en mesure de percevoir les attentes réciproques et les cadres de référence respectifs. Si le contenu des démarches et le cadre sont fixés par l'équipe HF (et, plus encore, par ce qu'implique l'accès au logement), il n'en demeure pas moins que chacun doit être en mesure de s'ajuster réciproquement aux cadres de significations de l'autre, aux attentes et aux contraintes propres à chacun. Qu'il s'agisse d'un mandat spécifique à un monde institutionnel donné ou de la situation du locataire, il est nécessaire de bien interagir pour éviter des difficultés dans la mise en œuvre future de la trajectoire vers le logement (et au-delà d'ailleurs). Il y a également toujours une part de négociation entre les interlocuteurs qui dépendent des éléments préalablement cités. Par exemple, du service envoyeur vers le candidat dans la mise en mouvement et, à l'inverse, du candidat vers le tiers pour l'accompagnement vers l'accès à un revenu ou encore pour la remise en ordre administrative, par exemple. Pour l'équipe HF, si le cadre est fixé à priori (par ex, réalisation des démarches de revenu et de carte d'identité dans le giron du locataire et du service envoyeur), il n'en demeure pas moins nécessaire à certains moments de s'adapter aux contraintes existantes et de réaliser ces démarches. Ainsi, l'interaction permanente entre les interlocuteurs régit leur trajectoire commune dans ce début d'accompagnement.

### 1.3 Un parc locatif varié entraînant des conditions d'attribution différentes

Lors de notre recherche, nous avons observé le travail HF au sein de différents types de logements qui entraînent respectivement des conditions (d'accès, de maintien...) relativement variées.

---

Il y a ainsi parfois une forme de désillusion du logement lorsque les premières contraintes apparaissent (dettes...). Il faut aussi relever l'état de fatigue, de santé et parfois de consommation qui ne permettent pas spécifiquement de mesurer les enjeux sous-jacents qu'implique ce changement dans le giron du candidat. À titre d'exemple, Monsieur F, sans-abri d'une quarantaine d'années, polytoxicomane et très fragile sur le plan psychologique et sanitaire, sera rencontré à deux reprises pour lui expliquer le projet. Une première rencontre aura lieu à l'administration communale, mais l'état de Monsieur ne lui permettra pas de se souvenir du contenu de la discussion. Une deuxième rencontre aura lieu dans un hôpital bruxellois où il admettra ne pas se souvenir de cette première rencontre.

Au sein du parc public, social et assimilé, il est nécessaire de distinguer 6 opérateurs différents : quatre Sociétés de Logement de Service Public (SLSP), une Agence Immobilière Sociale et un CPAS. À ces opérateurs, il convient ensuite d'ajouter les propriétaires privés.

Parmi les bailleurs publics, sociaux et assimilés, et ce au sein même des SLSP, les conditions et documents à fournir diffèrent, car les accords déterminent les procédures. Par exemple :

- Lorsqu'HF travaille avec une SLSP sur base d'une dérogation de type « cohésion sociale » qui permet au candidat-locataire de déroger aux conditions traditionnelles et de ne pas être soumis à un ordre de priorité spécifique (déterminé à la fois par l'ancienneté, mais aussi par l'octroi de points spécifiques en fonction de la situation de la personne : sans-abrisme, perte d'emploi, maladie...), il faut remettre un dossier spécifique qui atteste de la nécessité d'obtenir un logement sur base de critères différents (en sus des documents traditionnels) ;
- Lorsqu'HF a un partenariat avec une SLSP dans le cadre de l'article 132 du code du logement wallon, la procédure est relativement facilitée puisque le locataire n'est plus le bénéficiaire du dispositif HF, mais l'institution elle-même qui va « sous-louer » ensuite le bien à cette personne en assumant les risques – dégâts et vides – locatifs ;
- etc.

En somme, chaque partenariat peut entraîner des conditions explicites différentes : dossier à fournir, attestations spécifiques (par exemple l'attestation de sans-abrisme pour obtenir des points de priorité dans le logement public). Puisqu'il serait complexe et très long d'identifier les démarches à réunir pour chaque type de bailleur, voici les démarches principales (et non exhaustives) à effectuer ainsi que les documents à réunir : attestation de revenus, avertissement extrait de rôle, composition de ménage, extraits de compte, copie de carte identité, attestation de sans-abrisme, attestation de fréquentation des services namurois, preuve de non-propriété, dossier de candidature spécifique. Au-delà, il faut souvent solliciter l'obtention d'une constitution de garantie locative auprès du CPAS, parfois la prise en charge du premier mois de loyer ou encore l'octroi de la prime d'installation. Ces démarches non exhaustives mettent en exergue l'ampleur du travail à réaliser puisqu'il s'agit, la plupart du temps, d'accompagner la personne dans l'accès à tous ces documents, accords et aides préalables et nécessaires au logement. Cela multiplie ainsi les interactions au sein de mondes sociaux multiples, ayant ses propres codes, ce qui implique de jongler avec ces conventions et de pouvoir y négocier habilement, tenant compte qu'au-delà des règles formelles, il y a beaucoup de conventions implicites et propres à chaque interlocuteur (voir nombreux développements de cette section ethnographique).

Ainsi, chaque partenariat entraîne également des conditions implicites elles aussi différentes : type de contrat de bail proposé (contrat traditionnel, contrat d'une année, contrat d'occupation précaire avec

facilitation de la fin du bail...), attentes vis-à-vis du locataire (pas d'hébergement de tiers, aménagement du logement, participation aux communs...) ou encore attentes vis-à-vis du dispositif HF (organisation de concertations plus ou moins régulières, transmission d'informations...).

En ce qui concerne les conditions implicites, il convient de préciser que dans la quasi-totalité des situations rencontrées, les bailleurs publics n'ont pas remis d'avis sur le candidat-locataire lui-même, et ce, à la différence des procédures habituelles. En ce sens, c'est d'une importance capitale puisque cela permet clairement à des personnes d'accéder au logement alors que leur situation et leur profil auraient dans certains cas entraîné, au mieux, des hésitations du bailleur, au pire, un refus d'accès. On voit ainsi comme le dispositif répond à un problème public de discrimination d'accès au logement par un travail préalable de lobbying auprès des opérateurs logement. Cela peut être différent en matière de logements privés puisqu'il s'agit là d'opérer un « *matching* » entre les attentes du propriétaire et du locataire, en organisant une visite du logement avec toutes les parties, ce qui peut entraîner des réticences respectives, singulièrement dans le giron du propriétaire privé lorsqu'il se retrouve face à une personne de la rue avec un profil atypique.

Au-delà des conditions explicites et implicites à réunir, il nous faut aussi relater le cas spécifique des personnes sous administrations de biens. Ces personnes, dont la gestion financière et administrative est assurée par un avocat, volontairement ou pour la très grande majorité de façon imposée, doivent solliciter leur administrateur pour de nombreuses raisons :

- Autant cela puisse paraître (très) interpellant, il faut d'abord obtenir l'accord de l'administrateur de biens pour avoir/intégrer un logement (nous reviendrons amplement sur cette question ultérieurement) ;
- Il faut recevoir une vision précise des avoirs (revenu, possibilité de constitution de la garantie locative, achats de meubles...) ;
- Il faut obtenir certains documents (avertissement extrait de rôle, extraits de compte...)
- Il faut organiser les modalités ultérieures de signature du bail et de présence à l'état des lieux d'entrée (puisque l'administrateur est le seul à pouvoir signer ledit contrat).

À travers ces éléments, il est possible de constater l'ampleur du travail à réaliser avant même d'accéder au logement puisqu'il faut pouvoir :

- Convaincre des bailleurs de travailler avec HF, ce qui peut impliquer un travail important de lobbying, de négociations (des conditions d'attribution par exemple) et de rencontres avant toute démarche concrète ;

- Réaliser la rédaction de dossiers de candidature avec le futur locataire, ce qui n'est pas toujours aisé non plus puisque ces personnes vivent en rue, dans des conditions de vie difficiles, selon une temporalité différente et avec des possibilités de contact (téléphone notamment) limitées ;
- Réunir de nombreux documents administratifs/accords/aides qui sont eux-mêmes dépendants d'organismes administratifs/institutionnels soumis à des temporalités et conditions d'accès spécifiques ;
- Le cas échéant, travailler de concert avec l'administrateur de biens.

#### 1.4 Se projeter dans son logement

Au-delà des conditions à remplir pour permettre au futur locataire d'accéder à un logement, l'équipe HF réalise un travail plus ou moins régulier de rencontre qui cherche à identifier les besoins du futur locataire dans son logement.

Il s'agit bien entendu des besoins en termes de configuration de logement déjà exprimés précédemment, de l'environnement nécessaire entourant celui-ci (transports en commun, pharmacie, proximité du centre...), mais aussi de tous les besoins matériels relatifs à l'ameublement (frigo, cuisinière, radio, TV, divan, parfois même un chauffage<sup>195</sup>...). Pour certains, des aides de proches peuvent être mobilisées, mais elles restent en général relativement marginales, tenant compte que la proportion de candidats qui entretiennent des contacts récurrents avec des proches est (très) limitée (cf. champ de l'affiliation sociale développé plus loin). Des listes de matériel nécessaire sont ainsi produites et, en fonction des situations et de la proximité d'octroi du logement, des accompagnements auprès de magasins d'ameublement, souvent de seconde main, sont réalisés. Ces visites permettent ainsi de lister le matériel nécessaire, d'envisager le coût budgétaire et de voir comment opérationnaliser les livraisons.

Si les démarches opérationnelles prennent une place importante dans ces rencontres préalables au logement, il s'agit aussi d'identifier tous les besoins « immatériels » des personnes : récurrence des accompagnements, mise en place d'un médecin traitant, mise en place d'un semainier pour la prise de traitement, médiation de dettes, cure, relations familiales... Pour y parvenir, tout au long du développement du projet HF, des plans de rétablissement ont été implémentés en préalable du logement pour concourir à cela. Ces plans de rétablissement sont (devraient être) organisés à échéance régulière.

---

<sup>195</sup> Certains logements nécessitant le placement d'un poêle à gaz raccordé sur convecteurs existants, à charge du locataire.

## 1. Pour quoi/pourquoi un plan de rétablissement?

Le Housing First est un projet très spécifique.

- a. Il part de l'idée qu'il est très difficile pour qu'une personne sans-abri se sente bien et puisse réaliser une série de démarches qui contribue à son bien-être tant qu'elle ne peut pas bénéficier d'un logement. C'est pourquoi nous travaillons sur les différents champs importants pour la personne seulement à partir du moment où celle-ci bénéficie d'un logement (hormis les champs administratifs et financiers nécessaires à l'entrée en logement).
- b. Il ne travaille qu'avec des personnes qui ont connu une longue période de rue, des troubles psychologiques/psychiatriques et/ou d'assuétudes. Ce n'est donc pas un projet destiné à n'importe quelle personne en rue. Le fait que vous soyez ici présente relève donc que vous cumulez une série de difficultés qui vous empêche de vous sentir bien.
- c. La question du bien-être et des rêves est centrale. Pour y contribuer, nous travaillons autour du « rétablissement », ce qui signifie que :
  - seule la personne est à même de déterminer ce qui est bon et juste pour elle. Au cours de ce voyage, c'est donc vous qui nous guidez : vous êtes le pilote de l'avion et nous vous donnons les différentes informations concernant les itinéraires potentiels ;
  - Au-delà de la visite à domicile hebdomadaire que nous réalisons, c'est vous-même qui déterminez le rythme de l'accompagnement (fréquence, lieux de rdv, etc.) et le contenu de celui-ci (objectifs, actions concrètes, etc.) ;
  - des moments d'évaluations récurrents sont organisés (au moins une fois tous les trois mois) et des outils sont utilisés (plan de rétablissement, WRAP, sociogénogramme).

## 2. Le plan de rétablissement

### 2.1 Quel est votre état d'esprit actuel ?

### 2.2 Les attentes par rapport au logement

- Qu'est-ce que le logement représente pour vous ? Que peut-il vous apporter ?
- Comment vous sentez-vous actuellement dans votre logement ? Est-il conforme à vos attentes ? Manque-t-il encore certains éléments pour que vous vous y sentiez bien ?

### 2.3 Les difficultés rencontrées et les ressources mobilisables (personnelles ou dans le réseau social/familial/institutionnel)

- Rencontrez-vous actuellement certaines difficultés ?
- Quelles sont les ressources/ qualités qui vous aident à faire face à ces difficultés?
- Quelles sont les personnes/institutions qui gravitent autour de vous et quel rôle (positif ou négatif) peuvent-elles jouer dans votre processus de rétablissement (sociogénogramme p.7) ?

### 2.4 La feuille de route pour les trois prochains mois

- Quelles seront les difficultés principales que vous pensez rencontrer dans les trois prochains mois ?
- Comment souhaiteriez-vous être accompagné par l'équipe afin d'atteindre ces objectifs ?
- Voyez-vous des freins, difficultés, obstacles pour atteindre ces objectifs ?
- Quels sont les domaines dans lesquels vous ne voulez pas recevoir de l'aide ?
- En cas de crise/difficultés majeure, qu'attendez-vous de l'équipe ? Quelle attitude celle-ci dit-elle adopter ?

### 2.5 Rêve et espoir

Partant du principe que l'objectif commun est de retrouver de l'espoir et une situation de mieux-être, quel est le rêve que vous voudriez que l'on poursuive ensemble ?

Ainsi, ces plans revêtent deux parties spécifiques.

D'une part, la première partie vise à expliciter (réaffirmer) la spécificité du dispositif HF, le public cible de celui-ci et quelques modalités relatives au cadre de travail. En ce sens, et c'est une activité récurrente que nous alimenterons, il y a un travail conséquent de la part de l'équipe qui vise à expliciter, éclairer, réaffirmer le cadre de travail dans lequel s'inscrivent les interactions. Dans le cadre du plan de rétablissement, il s'agit de réaffirmer l'autonomie de la personne dans les choix qu'elle réalise, le respect des modalités d'intervention privilégiées par la personne (hormis la visite à domicile hebdomadaire), la place des outils utilisés par l'équipe... Cette clarification permanente du cadre vise notamment à répondre à des difficultés qui apparaissent régulièrement : refus d'intervention envers l'équipe HF alors que le contrat de base nécessite une visite à domicile hebdomadaire, remise en cause de l'investissement de l'équipe HF (« vous ne faites rien pour moi », « vous ne venez jamais »), impression du locataire (mais aussi de l'équipe que rien n'avance) ...

D'autre part, la deuxième partie s'intéresse spécifiquement à la situation de la personne sur différents domaines : état d'esprit, rapport au logement, attentes vis-à-vis de l'équipe, attitude à adopter en cas de crise, rêves et projets... L'enjeu est ici d'organiser de façon régulière un état des lieux sur la perception qu'à la personne de sa situation, de ce qu'elle voudrait mettre en œuvre et sur la meilleure manière pour HF d'y concourir, pour autant que le locataire en manifeste l'envie et le besoin. Il s'agit aussi de travailler la question du rêve, dimension inhérente à la notion de rétablissement, et qui permet aussi d'identifier un horizon à atteindre et d'en évaluer régulièrement l'avancée. La notion même de rêve pouvant être complexe à travailler pour ce public qui a vécu de multiples traumatismes, certains travailleurs recourent davantage aux notions de projet, d'envies...

Concrètement, ce plan de rétablissement cherche donc tout autant à repréciser de manière permanente le cadre d'intervention, notamment pour pallier des difficultés qui apparaissent de manière régulière dans les interventions, tout en interrogeant la personne sur ses besoins et sur la manière dont l'équipe doit se comporter par rapport à ceux-ci (et donc tout autant intervenir sur ceux-ci ou ne pas intervenir si tel est le souhait du locataire). Il met donc bien en évidence ce *pis-aller* entre posture de l'équipe et actions entreprises par celle-ci, tout en montrant la volonté du dispositif de tenir une feuille de route structurante dans la situation individuelle de chaque locataire avec, comme fil conducteur, un historique des événements positifs et négatifs avec une potentielle prise de recul.

Dans la perspective interactionniste théorique déclinée auparavant, on retrouve ainsi ces interactions permanentes qui construisent une forme de sens commun et, lorsque celui-ci est « compromis », des tentatives et moyens mobilisés pour tenter de reconstruire un cadre d'interactions approprié aux attentes et objectifs propres aux différents interlocuteurs réunis autour de la trajectoire de

rétablissement du locataire. En filigranes, c'est aussi un travail sur différents mondes qui se superposent au sein de cette trajectoire : le monde du sans-abrisme ; le monde du travail social ; celui de la psychiatrie, du médical ou des assuétudes ; le monde du logement ; le monde des pairs de la rue et de la consommation, etc. Ce travail porte aussi sur des échelles d'interactions multiples : individuelle, interactionnelle, groupale, institutionnelle, territoriale, environnementale, communale, politique.

### 1.5 Visiter le logement (et réaliser l'état des lieux)

Une fois toutes ces démarches entreprises, et lorsque la réalité d'un logement se manifeste, HF organise une visite de celui-ci avec les parties prenantes nécessaires (bailleur ou représentant de ce dernier, locataire, équipe HF, partenaire s'il le souhaite).

Il est à noter que ces visites, comme bon nombre de démarches préalables à l'accès à un logement, nécessitent une logistique importante. Si l'emploi du temps des futurs locataires est globalement perméable, les modalités de prise de contact et de transmission des informations peuvent s'avérer complexes. Il faut souvent contacter un voire plusieurs partenaires locaux pour s'assurer que la personne reçoive l'information. Il faut également faire en sorte d'identifier un lieu de rdv pour aller chercher la personne<sup>196</sup>, parfois en laissant un temps suffisant pour pouvoir aller prendre une douche et se vêtir « convenablement » avant d'aller faire la visite. Simultanément, il faut organiser la visite avec le bailleur, s'assurer de la présence de l'éventuel administrateur de biens, obtenir tous les documents nécessaires et, donc, souvent travailler dans l'urgence ; de nombreuses propositions de logement nécessitant souvent une réponse positive dans les quelques jours. Il est à préciser que, au fur et à mesure que les partenariats se tiennent dans la longueur et que les bailleurs accordent leur confiance au dispositif, des visites ont été organisées sans la présence de ceux-ci grâce au dépôt des clés du logement directement auprès des travailleurs HF.

La visite du logement est souvent de courte durée et peut être considérée la plupart du temps comme une formalité, car seule une personne a refusé un logement sur le temps de notre participation au dispositif. Néanmoins, si le temps consacré à cette visite peut être fugace, il ne faut pas minimiser l'impact émotionnel que cela peut revêtir pour le locataire. Certains locataires y ont d'ailleurs manifesté qu'ils ne croyaient pas qu'ils allaient réellement visiter un logement, qu'une annulation arriverait sûrement d'ici là ou qu'en fin de compte, un refus interviendrait de la part d'un tiers (équipe HF, bailleur...). L'équipe HF doit ainsi rassurer la personne jusqu'à cette visite, et souvent encore après. Il faut aussi accompagner l'impact émotionnel que l'octroi de ce logement entraîne pour des personnes pour qui l'expérience de sans-abrisme laissera des marques de désillusion, de rejet et de stigmatisation

---

<sup>196</sup> Monsieur L, jeune homme cumulant déjà plusieurs années de sans-abrisme, des problématiques cognitives importantes ainsi qu'une consommation multiple de psychotropes, accédera à une cure avant d'entrer en logement. Il faudra ainsi négocier avec ledit centre pour réaliser ces démarches, notamment relatives à l'état des lieux d'entrée, pour ensuite le ramener au sein de l'institution.

indélébiles, les confrontant de manière permanente à une insécurité du lien et de l'existence (De Backer, 2017).

Enfin, dans la plupart des cas, cette visite se traduira plus tard par la signature du bail et la réalisation de l'état des lieux du logement, avec la présence des différents acteurs déjà mentionnés. Il va sans dire que la logistique de ces rencontres reste importante à mettre en œuvre. En tout état de cause, HF va traduire les nombreuses informations reçues lors de ces démarches auprès du locataire, car il y a beaucoup d'informations à retenir et qu'elles ne sont pas toujours claires pour le locataire (montant du loyer avec ou sans charges, modalités de paiement, accès au local technique, code d'entrée...). Les opérations de traduction ne sont cependant pas destinées aux seuls locataires, il s'agit également de réaliser ce type d'actions auprès des bailleurs (rassurer sur le passage récurrent de l'équipe, clarifier les modalités d'organisation des démarches d'énergie et de paiement...), des partenaires envoyeurs (expliciter ce qui est encore attendu d'eux, identifier un agenda de visites communes...) ou d'autres acteurs (administrateurs de biens sur les modalités d'exécution des paiements...).

#### 1.6 Mener d'autres démarches

Enfin, pour conclure ce point relatif à « l'avant-logement », il est à noter que d'autres démarches peuvent être entreprises en fonction de la situation : recherche d'un hébergement temporaire, démarches pour une cure à l'entrée en logement...

Par exemple, Monsieur P., âgé d'une soixantaine d'années, en situation d'itinérance depuis plus de 15 ans, dormant régulièrement à l'abri de nuit et ayant épuisé son quota de nuitées, se retrouvera dans une situation sanitaire inquiétante pendant la procédure de candidature (ndlr : entre le moment où la candidature a été acceptée et l'octroi du logement) et sans solution d'hébergement. Différentes démarches seront ainsi menées pour trouver une solution d'hébergement provisoire, néanmoins sans succès et avec l'abandon de celles-ci, finalement, sur demande du futur locataire.

## 2. PENDANT LE LOGEMENT

Le travail le plus conséquent réalisé par l'équipe HF s'inscrit, logiquement vu le maintien en logement conséquent des locataires, dans la période « en logement » même si différentes situations résidentielles peuvent avoir lieu ; le temps de l'accompagnement étant illimité dans le temps et le lieu de l'intervention indéterminé. Il va de soi que de nombreux domaines sont couverts par l'équipe HF durant cette temporalité, mais seules les dimensions relatives au logement seront abordées ici.



## 2.1 (Ne pas) Payer le loyer

### Le paiement du loyer

Le paiement du loyer est une des premières mesures à mettre en œuvre, une fois le logement octroyé. Ce paiement peut être organisé en préalable, notamment lorsqu'un paiement automatique est organisé au CPAS. Mais, globalement, le gros du travail s'inscrit une fois le logement effectif.

Le paiement du loyer peut être réalisé avec l'équipe HF et ce, selon des modalités relativement différentes puisque certaines personnes organisent un paiement automatisé à partir de leur source de revenus, d'autres ont un administrateur de biens tandis que les derniers préfèrent le payer directement.

En ce qui concerne l'organisation d'un paiement automatique, il existe quatre possibilités :

- Le mandat de gestion au départ du CPAS : dans ce cadre, c'est un accord tripartite entre le locataire, le CPAS et le bailleur afin d'organiser un paiement automatique chaque mois au départ du revenu d'intégration (régime de l'assistance sociale) avec, parfois, une négociation permettant une révision du loyer à la baisse en raison du caractère automatique et assuré par l'institution ;
- Le paiement automatique au départ d'un autre revenu (allocations de chômage, mutuelle...) : dans ce cadre, il est nécessaire de saisir l'organisme de paiement, de négocier cette modalité et, en cas d'accord, de transférer les documents nécessaires. Il va sans dire que ce type de pratiques est nettement moins courant et nécessite une sollicitation de l'équipe HF, une explicitation du dispositif et une justification de la plus-value, l'organisation concrète... En ce sens, il s'est agi parfois d'une négociation importante, à tout le moins d'un processus temporel plus long, s'approchant presque de la mise en évidence d'un problème public (assurer un paiement automatique pour des bénéficiaires sans-abris de sorte qu'ils sortent de cette situation) pour des organismes qui sont souvent éloignés de la réalité du sans-abrisme ;
- La mise en place d'un compte géré/d'une guidance budgétaire auprès d'un organisme tiers, la plupart du temps un CPAS : cette mise en œuvre s'accompagne de différentes démarches à réaliser et d'un accord du locataire<sup>197</sup>. Dans ce cadre, c'est l'organisme qui paye l'ensemble des factures et redistribue le reste pour couvrir les besoins de subsistance quotidiens de la personne (nourriture, médicaments...). Sa mise en œuvre a pu s'avérer délicate dans le cadre du HFN,

---

<sup>197</sup> Par exemple, dans le cadre de Monsieur L, le CPAS demande de réunir les documents suivants : attestation de mutuelle stipulant que le locataire est en ordre d'assurabilité et de cotisations de mutuelle ; composition de ménage actuelle ; carte d'identité ; montant et preuve du paiement des charges pour les trois derniers mois (loyer, eau, gaz, électricité, téléphone, cotisations de mutuelle, etc.) ; preuve et le montant des ressources autres que le revenu d'intégration sociale pour les trois derniers mois ; l'ensemble des extraits de compte dans l'entièreté depuis le 01.10.2015 : compte à vue et compte épargne s'il y en a un ; preuve d'inscription comme demandeur d'emploi au FOREM ; preuve officielle qu'un suivi est mis en place avec le service Phénix (assuétudes) ; tout document attestant d'un éventuel changement dans votre situation sociale et/ou financière.

car le locataire peut changer d'avis, adopter des comportements inappropriés envers le travailleur social... Il est d'ailleurs arrivé que le CPAS suspende cette guidance à la suite de difficultés rencontrées, démontrant toute la démarche partenariale à mettre en œuvre et la traduction de l'importance de ce type de démarches auprès de l'organisme au profit du locataire ;

- La mise en place d'une administration de biens : il s'agit ici de la mesure la plus contraignante et qui n'a été mis en œuvre qu'à une seule reprise dans le cadre du projet de Monsieur F. qui voulait retrouver la garde alternée de son fils (à tout le moins un droit de visite) et dont la gestion financière par un tiers pouvait augmenter la confiance du juge à son égard. Cette démarche était volontaire et concertée à de multiples reprises, car les écueils peuvent être nombreux (nous reviendrons longuement sur ce champ plus loin). Mais elle montre les interactions en chaîne et le type de démarches à réaliser, parfois non pas pour assurer le paiement d'un loyer ou assurer une gestion différente des moyens disponibles, mais dans une finalité toute différente.

Quelle que soit la modalité automatique de paiement privilégiée, cela implique un travail important de l'équipe HF. C'est d'autant plus le cas lorsque cela intervient dans des situations de non-paiement du loyer qui nécessitent des discussions entre l'équipe et le bailleur, entre l'équipe et le locataire avec la mobilisation de pistes alternatives de paiement (aller chaque 1<sup>er</sup> du mois avec le locataire faire le paiement, garder une partie de l'argent de la personne au local HF...) ou entre l'équipe, le locataire HF et l'organisme tiers payeur (CPAS, syndicat, administrateur de biens...). En tout état de cause, cela suppose des prises de contact avec différents organismes, parfois plusieurs rendez-vous, mais aussi la récolte de différentes attestations et de nombreux documents (accord de la personne...).

Lorsqu'un paiement automatique n'est pas mis en œuvre, le locataire peut solliciter l'équipe HF pour l'aider à payer son loyer. Outre les stratégies citées préalablement, il s'agit d'accompagner le locataire auprès de sa banque et de l'aider à encoder les données nécessaires. Il peut s'agir d'un véritable calvaire, par exemple lorsque la personne perd à répétition ses cartes de banque (quand elle en a une) et/ou sa carte d'identité. Dans ce cas, il faut alors se tourner vers la police pour obtenir un document attestant la perte de la carte d'identité<sup>198</sup> et retourner auprès de la banque pour opérer le versement. Il peut y avoir aussi un refus de la police d'obtenir un duplicata, car la personne a sollicité de trop nombreuses fois celui-ci ; dans ce cadre, il faut retourner ultérieurement pour espérer recevoir davantage de clémence ou tomber sur un autre interlocuteur.

---

<sup>198</sup> Ce point fera l'objet d'un développement ultérieur.

Mais, quelles que soient les circonstances, cela nécessite de nombreuses démarches : à la fois l'action même de (d'aider à) payer, mais aussi toutes les démarches auprès du prestataire du paiement (demander de payer quand l'organisme l'a refusé au locataire, identifier ce qui pose problème en cas de refus, obtenir les papiers nécessaires...) ou encore des institutions qui peuvent avoir un rôle à jouer (la police ou encore l'administration communale). Les opérations de traduction de sens sont nombreuses et les négociations multiples, auprès d'acteurs dont les mandats, valeurs et normes sont différents, voire opposés, et qui nécessitent dès lors un travail conséquent.

### Le non-paiement du loyer

Il faut aussi relever les interpellations reçues en cas de non-paiement.

Ces interpellations peuvent provenir du locataire lui-même, ce dernier explicitant n'avoir pas su payer pour diverses raisons (insuffisance financière, perte de carte, erreur dans le numéro de compte, refus de payer...), ou du bailleur. Dans ce cadre, HF, en tant que dispositif ayant sollicité le logement, est perçu comme l'organisme qui doit chercher et trouver une solution pour honorer le paiement, ce qui peut d'ailleurs amener des tensions (qui seront traitées plus loin) : d'une part, lorsque le HF renvoie le bailleur à sa relation contractuelle avec le locataire afin de mettre celui-ci en situation de responsabilité et d'assumer ses choix (dans ce cas, le bailleur peut s'interroger sur l'intérêt d'octroyer un/des logement(s) au dispositif HF), d'autre part, lorsque le HF informe le locataire qu'il n'a pas payé son loyer et qu'il y a eu une interpellation du bailleur (dans ce cas, le locataire peut assimiler HF au bailleur et diminuer sa confiance envers le dispositif).

Dans un cas comme dans l'autre, cette situation est susceptible de créer des griefs auprès des différents interlocuteurs, et le HF sera amené d'une manière ou d'une autre à réfléchir à des pistes de solution : paiement automatique, négociation pour un étalement de paiement, demande de prise en charge du loyer par un organisme tiers, mise en œuvre de stratégies budgétaires...

En termes de posture, le HFN tente, tant bien que mal, de maintenir la responsabilité de chacune des parties. En ce sens, le bailleur est invité à adresser directement ses courriers et griefs au locataire (plutôt que d'envoyer directement le courrier au bureau...) et il en va de même pour le locataire : celui-ci doit téléphoner, écrire un mail ou entreprendre toute prise de contact direct avec le bailleur pour tenter de trouver une solution. HF intervient ici en tant que pivot et tente de faciliter la mise en œuvre d'une solution satisfaisant les deux parties.

Monsieur P, malgré une vie en logement tout à fait paisible et l'absence de problèmes dans cette sphère, décide tout à coup de ne plus payer son loyer. Il réalise la démarche

seule habituellement. Ce n'est qu'après deux mois sans paiement que l'équipe sera avertie par le service logement du CPAS qu'il ne perçoit plus de loyer, celui-ci demandant d'intervenir rapidement. Dans ce cadre, HF prend connaissance de cette information, mais demande au bailleur d'adresser un courrier au locataire. Simultanément, l'équipe HF informe le locataire lors de la prochaine rencontre qu'une interpellation lui a été formulée. Elle demande si une aide est nécessaire et propose différentes solutions. Cette situation durera ensuite plusieurs mois, et ce, pour de nombreuses raisons : accord du locataire de l'accompagner dans la recherche de solutions, mais absences répétées (pourtant auparavant quasi inexistantes) alternant avec des périodes de refus, problèmes d'accès au compte bancaire, erreur du numéro de compte et de la communication envoyée par le bailleur...

## 2.2 Souscrire auprès des fournisseurs

Alors que le profil du public cible du HF rencontre de nombreuses difficultés, la souscription à différents prestataires peut s'avérer relativement complexe, d'autant plus lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre les contrats énergie lors de l'acquisition du logement. À ce moment spécifique, la personne sort d'une période de sans-abrisme globalement longue et l'état de fatigue et de santé tant physique que mentale peut compromettre la réalisation de démarches diverses.

Dans cette optique, chaque mise en logement s'accompagne de la mise en œuvre de prestataires d'énergie ce qui nécessite de comparer les offres, de transmettre les relevés de compteur, d'identifier les modalités de paiement... Ce travail, réalisé en collaboration avec le locataire, est néanmoins largement tributaire du HF.

D'autres souscriptions peuvent être accompagnées par le HF, notamment ce qui concerne les prestataires télécoms (TV, internet, mobile). Il peut aussi y avoir des souscriptions « autonomes » de la part des locataires, mais qui nécessitent souvent un travail post-souscription pour étudier les modalités du contrat et de vérifier qu'il s'agit bien là d'une offre intéressante ; il arrive en effet que des démarcheurs aillent au domicile des locataires et profitent de leur état pour vendre des produits démesurés, tant dans l'utilisation potentielle que peuvent en faire locataires que dans le budget qu'impliquent ces offres pour des personnes qui, majoritairement, vivent dans des situations financières (très) étriquées. Ceci a d'ailleurs conduit à des démarches de rupture de contrat et, parfois, à la gestion des dettes et retards liés à ces souscriptions ; ceci montrant l'accumulation et la multiplication des démarches à entreprendre.

### 2.3 Découvrir un nouvel environnement et meubler le logement

Lorsque le contrat de bail a été signé et que le HF se retrouve seul avec le locataire, ceux-ci découvrent ensemble le logement, l'immeuble, l'environnement. Cette découverte commune peut paraître banale, mais elle ne doit pas être minimisée, d'autant plus que cette situation résidentielle autonome est parfois une première ou, à tout le moins, une situation qui n'a plus eu lieu depuis plusieurs années à la suite d'un parcours « chaotique ».

Concrètement, l'équipe visite les différentes pièces du logement, inventorie les besoins de la personne, montre comment on gère une panne d'électricité... Mais elle repère également l'environnement extérieur (arrêt de bus, magasins à proximité...) et cela est primordial pour aider la personne à se repérer. Il est d'ailleurs arrivé qu'un locataire contacte l'équipe HF, car il s'était perdu et qu'il ne retrouvait pas son logement...

Aussi, nous avons déjà évoqué le travail réalisé en préalable du logement, d'identification des besoins en matière d'ameublement et, lorsque cela s'avérait possible, d'accompagnement auprès de magasins divers, surtout en seconde main.

Lorsque le logement est effectif, une des premières démarches à réaliser est donc de tenter de trouver et de fournir les meubles nécessaires au locataire. Cette situation est très hétérogène, car les logements sont différents, les moyens financiers différents, les aides ne sont pas toujours utilisables (la prime d'installation octroyée par le CPAS ne peut être sollicitée qu'une seule fois dans sa vie) et les besoins individuels peuvent être multiples. Il faut néanmoins relever que, dans la plupart des situations, l'ameublement du logement prend un temps certain et peut être source de frustration. Le HFN ne bénéficiant d'aucun moyen financier pour assurer l'ameublement, récolte divers dons (matelas, meubles, vaisselle, kits hygiène...) qu'il met à disposition du locataire, dans la mesure des moyens du dispositif, du locataire et des souhaits de ce dernier. Couplées à une absence de revenus suffisants, certaines situations d'ameublement limité peuvent perdurer de nombreux mois.

Au-delà, il accompagne le locataire dans les diverses démarches d'identification des meubles nécessaires et des modalités d'obtention. Cela implique d'accompagner le locataire auprès de magasins divers, de réaliser des devis, d'organiser le paiement, mais aussi la livraison des meubles. Cela peut s'avérer assez complexe puisqu'il est arrivé à plusieurs reprises que l'équipe HF soit présente au logement de la personne pour réceptionner les meubles et que celle-ci ne soit pas là (parce qu'elle a oublié, parce qu'elle a d'autres priorités, parce qu'elle est hospitalisée...). Il est aussi possible que l'équipe ne puisse pas être présente à la livraison et mette dès lors en place une logistique (mot en dessous de la porte du locataire, SMS, appels...) pour rappeler au locataire la venue d'un prestataire et la nécessité de lui ouvrir. Il faut

aussi noter que livraisons ont été contraintes de repartir avec les meubles une fois arrivés sur place, car l'administrateur de biens avait oublié de payer la facture...

#### 2.4 Résoudre les problèmes techniques

Pour des raisons très diverses (vétusté du logement, évènement spécifique...), le HF est sollicité pour faire face à des problèmes techniques divers (mais aussi parfois pour des dégâts locatifs) : chaudière en panne, boiler cassé, remplacement des châssis, évier bouché, douche qui fuit. Ces problèmes peuvent être relayés par le locataire ou par le propriétaire.

Ces problèmes techniques entraînent diverses démarches : constater le problème dans le logement, intervenir et régler le problème technique lorsque l'équipe HF est en mesure de le faire, relayer la demande de travaux auprès du propriétaire (ou du locataire lorsqu'il s'agit d'une démarche venant du propriétaire comme le remplacement des châssis), faire venir une entreprise externe pour obtenir un devis, envoyer celui-ci auprès du propriétaire et (tenter de) lui demander de mettre en œuvre les travaux, planifier et organiser les travaux, trouver des occupations avec le locataire lorsque cela prend plusieurs jours, faire en sorte que le (la partie concernée du) logement soit rangé et libre d'accès, accueillir les ouvriers... Bien entendu, certaines démarches peuvent être réalisées par le locataire et elles le sont, mais dans certaines situations, le HF est contraint d'intervenir.

Dans la situation de Monsieur J, le logement occupé est dans un état d'hygiène déplorable. Il n'en demeure néanmoins pas moins nécessaire de remplacer la chaudière, car celle-ci est trop vétuste et que le locataire n'a pas de chauffage en plein hiver. Monsieur J étant soumis à des troubles psychotiques importants, il lui est compliqué d'organiser les démarches auprès de son propriétaire, celui-ci étant perçu comme une force extérieure menaçante. Ce faisant, l'équipe HF fait venir un chauffagiste qui constate l'ampleur des travaux à réaliser et remet un devis. Celui-ci est transmis au propriétaire qui marque son accord pour le remplacement de la chaudière. Une fois cela acté et prévu dans l'agenda de travail du chauffagiste, l'équipe explique au locataire les travaux qui seront effectués, rappelle régulièrement la date de début des travaux et encourage vivement le locataire à mettre de l'ordre dans son logement. L'équipe organise également plusieurs démarches durant les trois jours des travaux de sorte à permettre au locataire de s'occuper tout en laissant la place nécessaire aux ouvriers. Le jour des travaux, le HF s'assure aussi que le logement soit accessible (ouvert). Finalement, les travaux ne prennent qu'une journée et demie et le locataire recouvre du chauffage.

Cette situation illustre bien la diversité des démarches réalisées dans le cadre du logement et, ici, les démarches relatives à des problèmes techniques qui incombent à la responsabilité du propriétaire. Ce faisant, pour rencontrer les attentes des différentes parties (avoir du chauffage pour le locataire, permettre le changement de chaudière pour le propriétaire, faire en sorte de rendre le logement accessible pour l'entreprise...), de nombreuses démarches sont initiées. On retrouve à la fois la diversité, donc, mais aussi le rôle pivot du HF vis-à-vis de tiers. C'est aussi une mise en lumière des nombreuses interactions qui ont lieu pour un problème relativement basique et qui traduit une confrontation entre des mondes sociaux tout à fait différents : des bailleurs privés, des entreprises du bâtiment, des équipes d'accompagnement sociales et des locataires dont les problématiques sont des mondes à part entière... Les opérations de traduction et de négociation s'en révèlent d'autant plus nombreuses, riches aussi, mais complexes.

## 2.5 Se domicilier

Se domicilier dans son nouveau logement pourrait être une action banale que tout un chacun réalise relativement aisément. Pour autant, si la plupart des situations se résolvent relativement rapidement, la domiciliation peut s'avérer un réel parcours du combattant impactant d'autres domaines d'action puisque, par exemple, lorsqu'une personne est radiée du registre local de la population, et n'a donc plus de carte identité, seule la domiciliation (ou l'adresse de référence, mais caduque dans ce cas-ci) peut permettre de recouvrer ladite carte (celle-ci conditionnant aussi le paiement du loyer dans certains cas comme nous l'avons décrit préalablement, mais aussi l'obtention d'une simple carte SIM à la suite des attentats terroristes de Bruxelles en 2015 et des décisions gouvernementales qui ont été prises à la suite). Il est à noter que la spécificité du public HF peut rendre plus difficile encore cette démarche, certains ayant beaucoup de mal à rester chez eux en journée, voire même à dormir dans leur logement au début de cette nouvelle situation résidentielle.

Ce faisant, toute une série d'actions sont mises en place par le HF : introduire le changement d'adresse dans les 8 jours ouvrables auprès de la commune, s'assurer que le nom du locataire soit sur la sonnette (ce qui implique parfois que le bailleur le fasse, car seul lui peut y accéder), sensibiliser le locataire à la nécessité de sa présence, prendre contact avec la commune en cas d'attente, prendre contact avec l'agent de quartier concerné, négocier un passage organisé avec celui-ci (mais qui est la plupart du temps refusé), réinterpeller les différentes parties lorsque de nombreux passages se sont soldés par une absence, organiser plusieurs visites à domicile par semaine pour favoriser la présence du locataire... Face à des difficultés structurelles pour certains locataires, l'équipe HF a même organisé une réunion avec la cellule des agents de quartier de la police pour trouver des modalités spécifiques (fixer des jours...) pour favoriser cet accès (sans succès d'ailleurs).

Dans le cas de Monsieur S., la démarche de domiciliation et d'accès à la carte d'identité est extrêmement fastidieuse. Monsieur n'est jamais dans son logement, il dort régulièrement à l'abri de nuit et oscille entre consommations extrêmement importantes d'alcool et sevrages autonomes (avec tous les risques sanitaires que cela comprend, au-delà du mal-être profond lié à ces derniers). Les périodes de consommation empêchent toute action d'accompagnement, car le locataire est ingérable. Tandis que les moments de sevrage laissent place à un terrible mal-être physique et mental empêchant la réalisation de démarches autres que celles relatives au soutien et à la recherche de solutions, notamment institutionnelles (cures et postcures, mise en observation...). Ainsi, la date d'introduction de la première demande de domiciliation a eu lieu le 30 novembre 2016 et la date de mise en ordre finale sera 6 avril 2017, soit près de 5 mois plus tard.

## 2.6 Favoriser l'hygiène du logement

L'hygiène du logement, tout comme l'hygiène corporelle, est une dimension relative à l'accompagnement des locataires HF qui est souvent travaillée (mais pour autant pas nécessairement rencontrée par une majorité de locataires), bien qu'il s'agisse là d'une sphère particulièrement délicate. Nos observations et nos analyses ont néanmoins montré que, lorsque la problématique est présente, les locataires sont souvent preneurs d'une aide pour les aider à entretenir le logement. Ce qui pose davantage problème, c'est la participation du locataire à cet entretien/nettoyage, et ce, au-delà de l'accompagnement et dans la durée.

Ce faisant, diverses actions sont menées par l'équipe HF : apporter des kits hygiènes (produits et matériel de nettoyage) lors de l'entrée en logement, sensibiliser le locataire lorsque l'état du logement devient problématique, aider à ranger/nettoyer, aller chercher sacs poubelles gratuits à l'administration communale, mettre un calendrier avec les jours pour sortir les ordures, aller faire des lessives avec le locataire, mettre en place des aides familiales/ménagères, venir avant chaque passage de l'aide familiale pour vérifier l'état du logement et s'assurer que le locataire ouvrira... Lorsque la situation était devenue ingérable, il est arrivé à 3 ou 4 reprises que l'équipe HF, en accord avec le locataire, sollicite une entreprise de nettoyage extérieure pour désinfecter le logement.

Si des actions conjointes entre HF et le locataire peuvent rapidement mettre un terme à ce type de situations, des contraintes pèsent parfois sur l'amélioration de la situation, tant dans le giron du locataire (déli, normes différentes, consommations trop importantes, absence de motivation...) que d'autres facteurs « indépendants » de celui-ci (maladie mentale, squat par des pairs...).



Ainsi, Monsieur F., sans-abri d'une soixantaine d'années et cumulant un parcours de rue de 15 ans, s'est vu expulsé à de multiples reprises de structures d'hébergement en raison de problèmes d'hygiène. Ces problématiques cognitives (syndrome de Korsakoff) et sa consommation importante d'alcool n'ont rien arrangé. À son entrée en logement, contre toute attente, il prend soin de son logement et l'aménage très rapidement. Mais, au fil des mois, alors que la stabilisation en logement est évidente, de nouvelles problématiques d'hygiène réapparaissent, notamment en lien avec son incontinence. Les odeurs se multiplient et dépassent la seule sphère du logement pour se propager jusque dans le hall d'entrée de l'immeuble. Monsieur est ainsi sujet de moqueries, de stigmatisation des autres locataires, ceux-ci allant jusqu'à dessiner sur sa porte ou encore mettre des chewing-gums dans sa serrure. En vue de résoudre cette problématique, l'équipe HF interpelle régulièrement le locataire et parvient à le convaincre de mettre en œuvre une équipe de nettoyage à domicile. Mais, il faut d'abord réussir à mettre en place une visite à domicile où toutes les parties prenantes sont présentes (locataire, HF, société de nettoyage...). Ceci prend du temps, car les problématiques cognitives de Monsieur ne lui permettent pas toujours d'être présent aux rdvs convenus. Une fois cette visite réalisée, l'équipe de nettoyage relève qu'il est d'abord nécessaire d'opérer une désinfection. Il faut alors ensuite demander l'accord à l'administratrice de biens tout en lui demandant de créer un compte titres-services, ce qui prend aussi un temps certain. Ensuite, lors de la visite de l'entreprise de désinfection, un problème d'accès à l'eau est relevé, un problème technique étant survenu au préalable. HF demande alors l'intervention du service technique de la SLSP, ce qui prend finalement plusieurs semaines. Finalement, cette situation, pourtant à priori facile à résoudre, prend plusieurs mois, le nombre de démarches parallèle à réaliser et le nombre d'interlocuteurs à solliciter étant importants.

Concrètement, comme l'indique cette situation, ce travail peut s'avérer relativement lourd et complexe, car il implique parfois de nombreux acteurs, de nombreuses interactions et touche aux normes propres à chacun, singulièrement lorsque l'on travaille avec un public qui a vécu dans des conditions déplorables et ce, pendant des années. Ainsi, les normes propres au bailleur, à l'équipe HF et au locataire se confrontent. Même l'aménagement du bien peut être sujet à une différence de lecture entre ces interlocuteurs puisque nous avons pu constater des plaintes provenant du bailleur parce que le logement n'est pas (suffisamment) aménagé ou encore que le locataire dormait au sol, sans lit. Les mondes de significations et de normes s'affrontent là même où le logement n'est pas mis à mal et les obligations contractuelles sont respectées. Il faut donc opérer des opérations de traduction des normes et

significations respectives, négocier à la fois de la compréhension, mais aussi de la mise en œuvre de démarches quand la situation ne répond plus aux obligations contractuelles. Il faut aussi négocier avec les acteurs tiers intervenants pour qu'ils soient eux aussi compréhensifs. C'est finalement aussi la construction permanente de ce qu'implique le sans-abrisme et les problématiques connexes vécues par les personnes de sorte qu'un traitement juste et compréhensif puisse avoir lieu, améliorant la situation de toutes les parties au final.

Au-delà des normes, la question de l'hygiène du logement ne peut être appréhendée sans évoquer les relations avec les « pairs de la rue » (Cf ci-bas). Si la présence de certaines personnes dans le logement détériore clairement cette situation, cela peut aussi être l'inverse. Se pose alors le dilemme entre privilégier une hygiène du logement avec la présence de pairs qui créent éventuellement d'autres nuisances et vice-versa.

## 2.7 Soutenir les relations avec les pairs

De nombreux locataires entretenaient des relations avec d'autres personnes sans-abri avant d'entrer en logement. Ces relations de rue, parfois essentielles pour survivre, se confrontent à l'entrée en logement. En effet, alors que la solidarité et la loyauté ont permis de s'aider mutuellement pour faire face aux froids morbides, pour trouver de la nourriture en suffisance, pour faire face à la violence extérieure (à la fois d'autres – groupes de – personnes sans-abri, mais plus largement du monde extérieur), pour pouvoir consommer alcool et autres psychotropes, l'accès à un logement confronte le locataire aux liens qui l'unissent avec les pairs de la rue. Pour une partie non négligeable des personnes observées, l'accueil des pairs sera l'une des problématiques les plus importantes dans le processus de rétablissement, particulièrement pour les consommateurs de drogues dites « dures » qui impliquent des contacts quotidiens avec « le milieu ».

Cette situation entraîne un travail considérable pour l'équipe HF qui doit à la fois encourager la personne à occuper son logement en bon père de famille, à respecter son voisinage tout en constatant l'extrême solitude des locataires pour qui les relations avec les pairs de la rue sont souvent les seules relations existantes.

Ce faisant, dès le début de l'entrée en logement, il s'agit alors de mettre en garde contre l'accueil des pairs et puis de gérer, petit à petit et en fonction des situations, les problèmes qui arrivent (sans pour autant considérer que cette problématique est globalement partagée, mais elle nécessite un travail important et s'inscrit souvent de façon assez similaire). Ainsi, dans plusieurs situations, dès l'entrée en logement, le locataire héberge des tiers, voire leur fournit les clés. Très vite, les nuisances apparaissent et les plaintes adressées. Il faut ensuite interpeller le locataire, le confronter aux conditions de son bail et aux attitudes qu'il adopte, voire aux contradictions entre son discours (« je ne veux accueillir

personne », « c'est fini, je reprends mes clés et plus personne ne rentre » ...) et ses actions effectives (accueils de multiples personnes, octroi des clés pendant une hospitalisation...).

Des situations hors normes sont ainsi rencontrées : plusieurs personnes présentes durant la visite à domicile, matériel de consommation (seringues, aluminiums...) qui jonche le sol, sans parler de l'hygiène du logement, présence d'animaux (jusqu'à deux chiens, 7 chiots et un pigeon en simultané dans une situation observée), impossibilité de nettoyer pour l'aide familiale vu l'hygiène du logement et l'insécurité qui y règne...

En outre, si le locataire a un rôle indéniable dans ces situations, la présence de pairs, voire de squatteurs (c'est d'ailleurs plus souvent ce terme qui est utilisé par l'équipe HF), s'explique aussi par le profil de ces derniers : consommateurs multiples, ayant pour habitude de profiter « d'oiseaux pour le chat » avec racket récurrent en rue et squat de plusieurs personnes en logement (nous avons d'ailleurs pu observer les « mêmes squatteurs » auprès de plusieurs locataires HF au fur et à mesure qu'ils devenaient indésirables). Certains locataires sont ainsi contraints d'accueillir ces personnes qui n'hésitent pas à leur voler leurs clés, à les battre, à prendre leur argent ou encore à la laisser dormir à l'abri de nuit, car ils n'ont plus leurs clés et son enfermés dehors.

Face aux nombreuses problématiques qui peuvent survenir, le HF multiplie les actions : changer de barillet, sortir les personnes du logement (avec tous les risques que cela comprend), demander l'intervention de la police, organiser une concertation avec le bailleur, discuter avec les pairs pour faire prendre conscience des risques encourus par le locataire, interpellé l'administrateur de biens pour dépôt de requête au juge de paix...

Il arrive néanmoins que ces actions ne suffisent pas à éviter une perte de logement.

Ainsi, Monsieur C., sans-abri depuis une petite dizaine d'années, et dont la location durera un peu plus de deux ans, sera finalement expulsé de son logement pour des raisons de nuisances et d'hygiène du logement. Nous avons identifié au moins 21 personnes différentes ayant occupé le logement durant cette période, de façon plus ou moins récurrente. Si les nuisances ont joué un rôle prépondérant, la question de l'hygiène l'a été également puisque si certains pairs n'hésitaient pas à prendre soin du logement et à le rendre propre (encore plus propre que lorsque le locataire l'occupait seul), tandis que d'autres n'hésitaient pas à laisser traîner leur matériel de consommation, à rester présent lors du passage de l'aide familiale, cette dernière refusant au final de continuer à intervenir dans ce logement. Cette situation, malgré les multiples actions d'expulsion des squatteurs, de nettoyage avec et par l'équipe HF, de

concertations avec le concierge ou avec la société d'aides familiales, se soldera finalement par un retour en rue.

Cette question de l'accueil des pairs, complexe et exigeante en matière d'intervention, doit nécessairement être appréhendée selon plusieurs facteurs : loyauté et solidarité pour des pairs de la rue, fragilité du locataire et malveillance de squatteurs, difficulté à maintenir une hygiène suffisante du logement seul, solitude et difficulté à mobiliser de nouvelles relations sociales. Ces points, transversaux, feront l'objet d'analyses spécifiques ultérieures.

## 2.8 Garder ses clés

La thématique des clés est une thématique transversale dans le cadre du HF. Si l'on peut étudier sa dimension potentiellement symbolique dans le cadre d'une trajectoire de sortie de rue, il faut aussi l'envisager comme un matériel indispensable, et ce, pour plusieurs raisons.

Pour entrer dans son propre domicile, d'abord. Aussi évident que cela puisse paraître, les clés permettent d'accéder au domicile, et l'absence de celles-ci ne le permet plus. Si la thématique de l'occupation du logement par des tiers a été relevée en matière de « non-disposition » de ses propres clés, la récurrence de la perte de celles-ci chez certains s'ajoute donc et nécessite des interventions HF : demander à garder un double des clés avant l'entrée en logement et obtenir l'accord de la personne, garder lesdites clés, faire des doubles (lorsque cela est possible puisque certaines clés nécessitent un codage et entraînent des démarches plus lourdes où le bailleur est nécessairement informé et associé), identifier avec le locataire des stratégies pour éviter la perte (par exemple, les accrocher à son cou avec un « collier » ou encore à son poignet)... Mais cela implique aussi de refuser de faire le double des clés lorsque la perte est trop récurrente et que l'équipe n'est pas disponible ou que le locataire n'a pas d'argent, avec « à la clé », des tensions qui peuvent apparaître avec le locataire, celui-ci étant contraint de trouver une autre solution d'hébergement. Notons aussi que ce n'est pas toujours le locataire qui interpelle l'équipe HF, mais parfois le bailleur, un partenaire ou encore un pair-squatteur.

Les clés peuvent aussi constituer la solution pour entrer dans le logement lorsque le locataire est absent. Cet usage est particulièrement précieux lorsque les personnes sont hospitalisées, en cure, en « vacances » et qu'il est nécessaire de se rendre dans le logement sans le locataire pour relever le courrier, vérifier que tout est en ordre, prendre des vêtements, nourrir les animaux. La diversité du travail HF s'illustre aussi de cette façon.

Enfin, le fait d'avoir les clés permet aussi d'entrer dans le logement en cas d'inquiétudes pour les personnes. La combinaison entre la fragilité de certains locataires, les problèmes de santé multiples, les consommations à risque ainsi que les problématiques de santé mentale nourrissent des inquiétudes

permanentes pour certains locataires. Ce faisant, avant même l'entrée en logement, l'équipe demande au locataire si elle peut avoir un double des clés et, le cas échéant, le notifie dans la convention de collaboration signée entre les parties au début de l'accompagnement. Ceci s'accompagne aussi d'une discussion et d'une notification (dans le plan de rétablissement, au fil de discussions...) des modalités qui doivent amener l'équipe à entrer en logement (plus de nouvelles depuis x temps...). Notons cependant que cette situation spécifique entraîne des dilemmes importants qui seront analysés ultérieurement.

À travers ces quelques éléments autour des clés, il est possible de percevoir la diversité des pratiques menée par le HF sur ce « simple » sujet et qui conduit à des interventions multiples pouvant être empreintes de questions éthiques diverses.

## 2.9 Être en interaction avec le voisinage

Travailler avec le voisinage fait également partie du quotidien des travailleurs HF. En effet, la présence régulière au sein du logement conduit l'équipe à être interpellée par les voisins des différents locataires. Si ces interpellations traduisent bien souvent des plaintes, elles traduisent également des inquiétudes à l'égard des locataires, notamment lorsque ceux-ci ne se manifestent plus depuis un temps certain. Certains voisins souhaitent aussi soutenir les locataires, en leur octroyant des meubles ou d'autres dons divers. Enfin, il faut relever la problématique des plaintes des locataires HF à l'égard d'autres voisins.

Une fois encore, au-delà de l'écoute bienveillante et régulière qu'offre l'équipe HF, le rôle d'interlocuteur pivot de celle-ci doit à nouveau être identifié. En effet, lorsque l'équipe HF entre dans le couloir, elle est susceptible d'être interpellée par des voisins ; si la surprise de l'entrée en logement et de l'état du locataire est une réalité quotidienne de l'équipe (elle ne sait jamais comment elle va être accueillie ni dans quelles conditions), cela est également le cas pour le voisinage. Écouter ainsi les doléances ou les inquiétudes fait aussi partie du travail, de sorte à pouvoir interpellier le locataire HF ensuite et le sensibiliser, tant aux doléances du voisinage qu'aux inquiétudes de ce dernier. Dans le sens inverse, divers contacts voire médiations peuvent être entrepris à l'égard du voisinage quand les plaintes lui sont destinées. En tout état de cause, lorsque la problématique devient trop importante, il est ensuite nécessaire de se tourner vers le bailleur. Ces interventions se structurent à nouveau autour des mondes sociaux qui interagissent perpétuellement et dont les cadres de signification peuvent être diamétralement opposés. À nouveau, des négociations doivent être entreprises dans cette trajectoire de rétablissement qui se confronte à de multiples domaines interactifs.

Une situation spécifique rencontrée dans un immeuble nous semble utile à mobiliser pour illustrer notre propos. Dans cet immeuble, le HF dispose d'un accès à 4 logements simultanés grâce au partenariat avec le CPAS local. Cet immeuble est habité par un concierge avec lequel de multiples interactions sont

menées, d'abord dans une perspective plutôt conflictuelle pour mener ensuite à des partenariats communs et à une entente beaucoup plus que cordiale. Pour ce faire, nous reprenons une partie de compte-rendu dans le cadre d'une intervention au sein dudit immeuble :

« Celui-ci nous a interpellés alors que nous quittons le bâtiment. Il a commencé par nous dire que ça n'allait pas avec « nos cocos », X ramènerait tous les SDF de Namur chez lui, héberge sept chiens, des SDF dormiraient dans le hall d'entrée, et ça sentirait très mauvais à l'entrée du logement de X. Concernant Y, il mettrait le son de sa radio trop fort et inviterait de jeunes personnes à venir boire des verres chez lui. Cette information lui aurait été rapportée par son beau-fils et Monsieur Concierge lui aurait, selon ses dires, dit de ne plus lui répondre, de ne plus parler à Y et de ne plus lui dire ni bonjour ni au revoir.

Je me suis permis de lui expliquer que pour moi il y avait deux parties à son discours.

D'une part les nuisances effectives (odeur, saleté, bruit) auxquelles on était déjà fort sensible et pour lesquelles un travail quotidien et pluridisciplinaire était mis en place.

D'autre part, certains stigmates et préjugés « étaient fort présents dans son discours » à savoir que X était responsable de la présence de tous les SDF aux alentours du bâtiment, mais aussi de tous les cacas présents aux abords de celui-ci. Je lui ai dit que c'était son droit de penser cela à titre personnel, mais que ce discours n'était pas professionnel et pas recevable pour nous. Je lui ai également précisé que Y avait tout à fait le droit de proposer à des personnes de boire un verre et que, à mon sens, il ne s'agissait pas d'un argument pour le discriminer et ne plus rentrer en contact avec lui.

Cela dit, je l'ai rassuré sur la continuité et la régularité de notre travail d'accompagnement. Je lui ai également précisé qu'il ne fallait pas hésiter à nous interpellier et que nous n'étions pas insensibles à ces remarques pertinentes, mais que nous ne partagions pas ces préjugés et qu'il ne fallait pas tenir nos usagers responsables de tous les problèmes de la résidence. Je lui ai également redonné notre numéro de téléphone et invité à prendre contact avec notre service si besoin. Il aurait déjà tenté de nous joindre à plusieurs reprises sans succès, mais après vérification dans le GSM, aucune trace de ses appels dans l'historique. Il a fini par s'excuser d'avoir été « trash ». Je lui ai bien précisé que notre but était bien évidemment de rester en bonne collaboration avec lui et de ne pas rentrer en conflit. Nous l'avons également sensibilisé

à la spécificité de notre public et à la temporalité qui en découle. Il était tout à fait d'accord et se disait sensible à la discussion que nous venions d'avoir. Nous nous sommes donc quittés en bons termes en s'échangeant une poignée de main et en se souhaitant la bonne journée ».

Cet extrait de compte-rendu est révélateur d'une dynamique régulière de concertation avec différentes parties prenantes et du rôle pivot du HF vis-à-vis de toutes les parties prenantes qui interviennent sur une situation. Dans cet extrait, on relève à la fois l'écoute du travailleur vis-à-vis du concierge, la reconnaissance de certains faits problématiques, mais aussi la mise en perspective du discours par rapport à des associations erronées et des préjugés à l'égard de la population sans-abri générale. Le travailleur HF insiste aussi sur la disponibilité du HF pour entendre les doléances et tenter d'y trouver réponse, dans le respect de la volonté du locataire. En tout état de cause, il s'agit aussi de réaffirmer les droits des personnes et d'éviter de leur associer tous les comportements problématiques d'un même immeuble. Il faut relever que le concierge et HF deviendront des partenaires respectifs et travailleront ensuite de concert sur toute une série de démarches (réceptionner des meubles, interpellé en cas d'inquiétudes pour un locataire HF, intervenir auprès d'un locataire hors HF de l'immeuble...), allant même jusqu'à prendre le café ensemble chez un des locataires.

Cette situation peut être associée à de nombreuses autres situations quotidiennes : lorsqu'il faut demander une délivrance journalière dans une pharmacie et que celle-ci est réticente par ce que le locataire est un ancien sans-abri toxicomane avec des hallucinations, lorsqu'une plainte est déposée à la police pour des faits de racket, mais que le « curriculum vitae » de la personne soit utilisé comme justification de violences à son égard, lorsqu'une demande d'aide sociale est conditionnée à des actions en matière d'assuétudes ou d'ameublement du logement alors que c'est illégal...

La disponibilité, l'écoute et la recherche de solutions d'HF pour toutes les parties prenantes s'accompagnent ainsi d'un plaidoyer récurrent visant à maintenir et rendre effectif les droits les plus fondamentaux du public accompagné.

## 2.10 Se concerter

Comme nous le mentionnions à diverses reprises, de façon implicite ou explicite, les bailleurs constituent un acteur clé dans le travail mené par l'équipe HF, pas seulement dans l'octroi de logements ou lorsque des difficultés apparaissent, mais aussi dans le suivi de l'évolution de la situation des personnes.

À partir du moment où HF sollicite un bailleur pour obtenir un logement dans le cadre du HF, et qu'il l'obtient, HF devient, « involontairement », l'interlocuteur du bailleur. À ce titre, tout un travail est

réalisé auprès du bailleur pour s'assurer que, si HF peut soutenir toute une série de choses, le locataire reste l'interlocuteur premier du bailleur dans le sens où les obligations contractuelles se situent bien entre le locataire et le bailleur. Ceci passe donc par différentes actions : clarifier le rôle dispositif à l'égard des parties prenantes, demander au bailleur d'adresser directement ses doléances auprès du locataire, accompagner et soutenir le locataire pour qu'il s'adresse directement au bailleur (lorsqu'il y a un problème technique, lorsqu'un retard de loyer est accusé...) ce qui peut d'ailleurs donner des situations cocasses comme dans le cadre de Monsieur F. qui laisse un message vocal pour demander un plan de paiement au bailleur en terminant par « *j'espère que vous êtes une blonde à forte poitrine* »... Cette clarification des responsabilités respectives peut impliquer diverses tensions puisque le bailleur peut se sentir abandonné par HF tout comme le locataire.

Néanmoins, si l'objectif est bien que chaque partie assume ses responsabilités, c'est aussi le cas du HF. Pour tenter de résoudre les éventuelles difficultés qui se posent, le HF est disponible, souvent dans l'urgence, interpelle le locataire lorsque des problématiques sont amenées à sa connaissance et vice-versa, répond régulièrement aux sollicitations des parties prenantes... En ce sens, il informe de l'aboutissement des démarches (ou non). Lorsqu'un impayé est constaté de manière régulière et qu'une impasse se présente, le HF, même si le locataire ne souhaite pas payer le loyer, avertira l'échec des négociations avec le locataire.

Au-delà de ces actions bilatérales et, à nouveau de rôle pivot, le HF participe à diverses concertations à propos du locataire (ou de plusieurs). Les configurations peuvent être variées : avec le locataire, sans le locataire, etc. L'idée étant cependant similaire à celle présentée ci-dessus : faire en sorte que chacun assume ses propres responsabilités et donc éviter de faire des concertations sans le locataire. Nonobstant ces éléments, ces concertations sont très variables en fonction des bailleurs (pour ainsi dire inexistantes avec les bailleurs privés) et poursuivent des objectifs variés : tantôt elles concerneront l'évolution du locataire (une SLSP souhaitant par exemple octroyer des logements tout en rencontrant la personne tous les 6 mois), tantôt des problématiques spécifiques (individuelles ou collectives).

Il est important aussi de relever tout le travail de soutien que réalise l'équipe par rapport au locataire concernant ces concertations. Une caractéristique presque communément partagée entre tous les locataires est le stress qu'engendrent ces concertations ou d'autres démarches vis-à-vis du bailleur. Ainsi, une simple reconduction de bail peut entraîner du stress auprès du locataire qu'il faut soutenir et informer avant tout contact pour éviter qu'il ne se mette dans un état de stress trop important. Chacune de ces démarches et concertations est donc préparée, allant parfois même jusqu'à la mise en situation. Notons que si le locataire est soutenu, cela peut aussi être le cas auprès du propriétaire dans les difficultés qu'il rencontre, parfois avec des locataires en-dehors du projet et pour lequel le HF tente de trouver des solutions.



Enfin, qu'il s'agisse d'interactions bilatérales ou de concertations, de nombreuses stratégies sont déployées de façon collective de sorte à : 1) permettre au bailleur de rencontrer ses attentes (paiement du loyer, respect du bien et du voisinage) ; 2) de permettre à la personne de rester dans son logement ; 3) d'assurer, et c'est important de le signaler puisque ceci peut amener des tensions dans les postures à adopter, la confiance du bailleur dans le projet HF afin de continuer à bénéficier de logements ultérieurement. Ces stratégies s'articulent autour des (nouvelles) modalités de paiement à mettre en œuvre pour assurer le paiement du loyer/des retards, d'interactions avec les voisins, de résolution des problèmes techniques dans le logement, écrire courrier pour renégocier un nouveau bail malgré la rupture annoncée... Cela peut aussi simplement concerner l'obtention d'une attestation de revenus permettant de calculer le loyer de façon réduite quand l'administrateur de biens ne fournit pas ladite attestation et que le loyer calculé équivaut presque au double du loyer recalculé.

Ces concertations, au même titre que d'autres concertations relatives à d'autres domaines (justice, santé...) posent des questions éthiques qu'il conviendra d'analyser plus loin dans les tensions et dilemmes qui reposent sur le dispositif. En effet, au-delà des règles relatives au secret professionnel, HF se retrouve souvent au milieu d'enjeux différents avec lesquels il doit jongler (fidéliser le bailleur, faire respecter les droits du locataire, assurer l'accompagnement du bailleur et du locataire même en cas de difficultés ou de refus...). Il faut aussi relever que lorsqu'un logement est sollicité auprès d'un bailleur, HF, même s'il ne peut apporter de garanties financières (hormis dans le cadre de la sous-location où il assure les risques liés aux dégâts et vides locatifs), tente d'apporter diverses assurances auprès du bailleur : assurer l'accompagnement du locataire quoi qu'il arrive, être l'interlocuteur du bailleur... Dans certains cas, la convention de collaboration exige que le locataire soit accompagné et qu'une information de fin d'accompagnement soit signifiée au bailleur. On voit dès lors apparaître les difficultés potentielles en matière de dilemme pour le dispositif HF : respecter la liberté du locataire, tout s'assurant la confiance du bailleur.

### **3. APRÈS LE LOGEMENT**

Notre participation au projet HF de Namur nous a également permis d'observer plusieurs situations de fin de logement dans des circonstances différentes : après un décès, après un départ pour s'installer dans une autre Ville, après un emprisonnement, après une rupture de logement de la part du locataire pour retourner en rue dans une autre ville et, enfin, après une rupture de contrat de la part du propriétaire.

#### **3.1 Accompagner la fin de bail**

La fin de bail implique de réaliser plusieurs démarches : vider le logement, remettre éventuellement celui-ci en état, faire l'état des lieux de sortie... Ainsi, peu importe la raison qui signifie la fin du bail,

HF participera (voir réalisera seul, par exemple lorsque la personne est partie du jour au lendemain dans une autre ville, lorsque la personne décède, lorsque la personne est emprisonnée...), aux démarches relatives à cette fin de bail.

Partant du principe qu'HF ne représente pas légalement la personne, il est nécessaire d'opérer plusieurs démarches, toujours comme pivot, entre les différentes parties prenantes : faire signer la rupture de bail par le locataire et l'accord pour qu'HF réalise l'état des lieux en son absence, informer l'administrateur de biens que la personne est en prison et qu'il doit venir faire l'état des lieux de sortie, demander au CPAS qu'il verse la garantie locative au bailleur après avoir fait signer cet accord au locataire, trouver une solution pour entreposer les meubles... Il arrive aussi que ce soit HF qui réalise lui-même le nettoyage et le vidage du logement.

Par exemple, suite au décès de Monsieur D. dans un logement sous-loué par HF, des démarches multiples sont réalisées pour pouvoir vider le logement le plus rapidement possible, tenant compte que légalement, une administration de la succession doit avoir lieu au préalable. Pour éviter un vide locatif, des contacts sont pris avec le juge de paix pour pouvoir stocker les quelques meubles dans le grenier de l'immeuble et pouvoir ainsi nettoyer, vider le logement, en réaliser l'état des lieux et le relouer rapidement pour éviter une accumulation de dégâts locatifs.

Il faut aussi relever que dans le cadre de la situation de Monsieur L., emprisonné pour un vol et donc susceptible de sortir rapidement, HF va négocier avec l'administrateur de biens et le bailleur pour maintenir le logement. Grâce aux bonnes volontés respectives, cette situation est permise. Mais, au-delà de ces démarches, il est aussi nécessaire d'évacuer les personnes qui y résident en profitant de l'absence du locataire, de changer le barillet du logement, de mettre en ordre celui-ci et de s'y rendre régulièrement pour vérifier que la quiétude est de mise.

### 3.2 Maintenir le lien et l'accompagnement

Quelle que soit la raison de fin de bail, HF continue à accompagner et soutenir la personne pour autant que celle-ci en exprime le souhait. Ceci implique qu'HF va soutenir la personne dans les choix qu'elle met en œuvre à la suite de cette fin de bail et s'associer à celle-ci dans l'élaboration des solutions pour l'aider :

- Si elle retourne en rue, HF va : chercher des solutions d'hébergement temporaires, interpeller les services de travail de rue...

- Si elle part s'installer dans une autre ville, HF va : regarder ce qui existe comme services d'aides et éventuellement prendre contact avec eux, continuer à maintenir le lien avec la personne, lui rendre visite si elle le souhaite
- Si elle est emprisonnée, quelle que soit la durée, HF va : organiser un suivi régulier en prison, contacter les proches de la personne, lui amener du linge, des BD, se mettre en contact avec l'avocat...

En tout état de cause, HF reste disponible pour la personne, quelle que soit sa nouvelle situation résidentielle. Et, comme le prévoit le programme, les personnes pourront réintégrer le dispositif et un logement à leur retour.

### 3.3 Déménager

Alors que beaucoup de projets HF sont confrontés à des déménagements réguliers, nous n'avons observé cette « action » qu'à une seule reprise malgré le temps relativement long passé sur ce terrain d'enquête (un deuxième déménagement devait avoir lieu quelques semaines après notre départ pour permettre au locataire d'accéder à un logement public moins cher et plus éloigné du centre-ville).

Néanmoins, si ce n'est arrivé qu'à une seule reprise, cela a nécessité tout un travail qui est en fait identique à celui réalisé pour la « mise en logement », mais qui rajoute également toutes les difficultés relatives à l'ancrage du locataire donc son premier logement ainsi que toute la problématique du déménagement des meubles acquis jusque-là. Au-delà, l'équipe HF a rencontré d'énormes difficultés pour mobiliser le locataire qui ne voulait pas changer de logement et dont l'état psychologique et de consommation empêchait la réalisation des démarches nécessaires : contacter les sociétés de déménagement, visiter le nouveau logement, faire les caisses... L'état des lieux d'entrée du logement a d'ailleurs dû être postposé (tout comme l'état des lieux de sortie), car l'état du locataire ce jour-là ne permettait pas une « validité juridique », les parties prenantes préférant reporter cet acte en constatant l'état du locataire.

Dans cette situation, la raison du déménagement incombait au caractère transitoire du premier logement (logement de transit trouvé dans l'urgence pour répondre à une situation inquiétante en rue) qui devait servir de temporisation avant la remise en état d'un logement, ce qui a d'ailleurs conduit l'équipe HF Namur à ne plus reproduire l'expérience eu égard aux difficultés que cela crée.

#### 4. RÉCAPITULATIF SUR LE DOMAINE LOGEMENT

En bref, le logement constitue un des cinq champs d'action couverts par le HF dans ses actions. Ce champ peut se structurer autour de trois temporalités : avant, pendant et après le logement.

En préalable du logement, les actions menées s'articulent autour du processus de candidature, de la sélection des candidats et de la rencontre de ceux-ci. Il s'agit à la fois de s'assurer que la personne souhaite intégrer le dispositif tout en identifiant ses attentes en termes de logement, d'environnement, d'accompagnement ou encore d'ameublement. Cette phase nécessite de trouver des perspectives de logement, de réaliser des visites, de réaliser un plan de rétablissement. En outre, il s'agit aussi de réunir toutes les conditions nécessaires à l'entrée (revenu, garantie locative, prise en charge du premier loyer, attestations diverses...) et, en conséquence, de mener de multiples démarches auprès d'institutions locales (CPAS, contributions...). Enfin, il faudra être présent à l'état des lieux et s'assurer que toutes les conditions nécessaires à la signature du bail soient rencontrées (présence/signature de l'administrateur de biens...).

Lorsque la personne accède à son logement, de nombreuses actions peuvent se donner à voir. Il faut tout d'abord veiller au paiement du loyer, soit par l'automatisation de celui-ci, soit dans le soutien permanent au locataire si cela s'avère nécessaire. Il s'agit aussi de faire en sorte que le logement soit meublé (visites de magasins, organisation des livraisons et réception...), que différentes prestations (énergie, télécoms...) puissent être mises en œuvre et que l'environnement proche du logement soit appréhendé (moyens de transport, magasins...). Cette nouvelle situation résidentielle peut impliquer des difficultés : problèmes techniques, non-paiement du loyer, problèmes de voisinage, squats... HF joue alors le rôle de pivot et tente de soutenir les différentes parties tout en rappelant les responsabilités respectives de chacun. Des concertations régulières peuvent être mises en place, et ce, avec des interlocuteurs variés : bailleur, concierge, administrateur de biens, société de nettoyage...

Malgré tout, pour différentes raisons, une fin de location peut être signifiée. Dans ce cadre, HF continue à soutenir le locataire dans ses nouveaux projets (ou dans sa nouvelle situation lorsqu'elle n'est pas spécialement choisie comme en cas d'emprisonnement), mais aussi le bailleur pour faire en sorte que cette fin de bail soit la moins problématique possible. En outre, quelle que soit la situation, HF proposera son aide au locataire et tentera d'élaborer avec lui une trajectoire qui lui corresponde, répondant à ses aspirations et au nouveau plan de rétablissement qui doit s'établir.

Tous ces éléments mettent en exergue la multiplicité des interactions qui se donnent à voir, sur des domaines très variés (administratif, logement, financier, judiciaire, aide sociale, fourniture d'énergie...), dans des lieux multiples (logement, rue, partenaire, administration communale, banque, police...) qui

déclinent la multiplicité des mondes sociaux qui interagissent : le monde judiciaire (police, justice de paix, administration de biens...), le monde des pairs de la rue, le monde du travail psychomédicosocial (urgence sociale, insertion, aide sociale et financière...), le monde législatif/règlementaire (normes logement, contributions, domiciliation...), etc. Cette multiplicité entraîne des significations différentes qui s'inscrivent dans des conventions faites de normes et valeurs. Ceci entraîne nécessairement des ajustements permanents, des négociations multiples, des conflits, des solutions, des ruptures, etc. Ceci indique aussi comment l'équipe HF interagit plus largement au service d'un problème public qui se décline comme la rencontre et la défense des droits fondamentaux des personnes sans-abris, dont les privations multiples rencontrées dans leurs trajectoires de rue affrontent désormais des challenges et obstacles multiples eu égard aux nombreux domaines de vie couverts.

Ces éléments indiquent aussi que sur ce « seul domaine de capacitation », des actions importantes sont menées dans l'accès (effectif) à des ressources existantes (ou prévues) et dans leur conversion qui dépend de démarches individuelles, sociales et institutionnelles. Il y a un travail délicat de participation également réalisé, mais qui se heurte lui aussi à des obstacles individuels, sociaux et institutionnels pour lesquels HF va parfois au-delà de la participation pour assurer la rencontre effective des besoins des locataires.

## **II. DÉMARCHES SOCIALES**

Nous considérons comme démarches sociales toutes les démarches financières et administratives dans l'accompagnement des locataires HF. C'est un pan important du travail tenant compte de la situation sociale particulière de ces personnes en préalable du logement et, bien entendu, des multiples démarches qu'implique l'accès à un logement et l'occupation de celui-ci, comme nous l'avons décliné dans la partie et le chapitre précédents.

### **1. GÉRER LES DOSSIERS**

Avant d'aborder les démarches concrètes relatives à ce point, il convient de préciser qu'HF Namur compile un dossier (en réalité, plusieurs dossiers à la fois sous format papier et sous format électronique) pour chaque locataire où sont repris de nombreux documents administratifs : contrats de bail, contrats énergétiques, factures diverses, suivi judiciaire, convocations provenant de l'aide à la jeunesse... Parfois il s'agit de copie du dossier présent chez la personne, parfois celle-ci préfère ne rien garder chez elle par peur de perdre tous ses documents.

Concrètement, lors des visites à domicile, les travailleurs réceptionnent de nombreux documents, car les locataires ne peuvent ni les scanner ni les envoyer. Il faut ensuite classer les documents, les transmettre aux services compétents...

À nouveau, il est difficile de percevoir le sens et la raison de ces démarches si l'on ne tient pas compte de la spécificité du public et de ses conditions de vie. Ici, la fracture numérique couplée aux manques de moyens financiers prend toute son ampleur, la plupart des locataires n'ayant ni téléphone ni internet (sachant qu'il faut aussi pouvoir utiliser un téléphone mobile ou un ordinateur, ce qui n'est pas le cas pour tout le monde...). Si on y adjoint des problèmes d'analphabétisme, des délires psychotiques et une consommation multiple de psychotropes, il est possible de percevoir l'intérêt de ces démarches HF.

## **2. ASSURER L'ACCÈS AU (BON) REVENU**

L'obtention d'un revenu en vue de payer le loyer est une condition d'accès au dispositif et a déjà été développée dans la partie relative aux actions en matière de logement. Considérer cependant cette situation comme stable dans le temps ne serait pas représentatif de la réalité rencontrée auprès de certains locataires.

En ce qui concerne les personnes qui bénéficient d'un revenu inférieur à celui auquel il pourrait prétendre tout d'abord. En effet, certaines personnes acceptées dans le projet HF ont perdu toute source de revenus et il est alors nécessaire, le plus rapidement possible, de mobiliser une allocation auprès du CPAS. Une fois celle-ci accordée et la solution de logement effective, l'équipe HF se charge ensuite de solliciter le revenu d'origine auquel la personne devrait pouvoir prétendre : pension, allocation de remplacement de revenu pour personnes « handicapées » (appelée plus communément « vierge noire »), allocation de mutuelle... Ce faisant, à chaque type de revenu, ses spécificités financières et administratives. Ceci implique que des attestations doivent être obtenues, qu'il faut parfois réaliser des examens médicaux, prendre contact avec les administrations compétentes, se rendre en leur sein... Tout ceci se fait, en tout ou en partie, avec le concours du HF. Il est à noter que certaines situations relevées précédemment comme problématiques (l'absence de carte d'identité par exemple) rendent davantage complexe ce travail.

Il y a aussi les personnes qui perdent leur revenu en cours de route (une exclusion du chômage par exemple). Dans ce cadre, les démarches sont relativement similaires si ce n'est qu'elles nécessitent, d'une part, de tenter de rendre non-effective la perte de revenus (prendre contact avec l'organisme prestataire et expliciter la situation de vie particulière de la personne), d'autre part, et si la perte de revenus devient effective dans le temps, de solliciter un revenu de remplacement auprès du CPAS, ce qui induit à son tour toute une série de démarches administratives avec de et attestations à obtenir et nombreuses preuves à fournir.

### **3. SOLLICITER LES AIDES ÉLIGIBLES**

Quelle que soit la situation de revenus, il est essentiel de souligner la précarité communément rencontrée par les locataires HF. Lorsqu'une personne bénéficie d'un revenu d'intégration et paye un loyer dans une AIS à 450€ (ce loyer sera encore plus important dans le marché locatif privé) hors charges, il est possible de mesurer les difficultés pour « parvenir à la fin du mois » (sans compter qu'il faut aussi pouvoir aménager son logement...). Ce faisant, le dispositif HF, au-delà du revenu lui-même, va s'organiser pour solliciter une série d'aides complémentaires.

En matière d'aide sociale, l'équipe HF va donc se mobiliser avec le locataire pour obtenir, lorsque cela est possible, une allocation d'aide au loyer et au logement (plus communément appelé prime « adel ») qui comporte deux volets : le versement d'une prime unique de 400 euros et le versement mensuel pendant deux années d'un montant maximum de 100 euros. Cette prime n'est globalement pas accessible lorsque la personne bénéficie d'un logement public. Néanmoins, le dispositif HF, dans le cadre de la sous-location d'un logement par le dispositif (article 132 relatif au code wallon du logement ; développé dans le point logement) réussira à obtenir un accord de principe avec la cellule régionale pour que les locataires concernées puissent obtenir cette aide. Concernant toujours les aides spécifiquement dédiées au logement, HF va également mettre en œuvre le tarif social en matière énergétique.

Il y a ensuite les aides sociales complémentaires sollicitées au CPAS, soit de façon ponctuelle, soit de façon plus structurelle. Celles-ci, dépendant de nombreux paramètres, peuvent concerner des frais divers (prise en charge de loyer, de lunettes...) et être considérées comme remboursables ou non remboursables. Dans le cadre du HF, ces aides seront sollicitées ponctuellement lorsque la personne fait face à une difficulté majeure, notamment pour payer le loyer. Ceci nécessitera à nouveau une gestion administrative importante en vue d'obtenir les attestations des différents organismes.

Complémentairement aux actions précisées ci-devant, des aides complémentaires sont sollicitées pour assurer l'accès à de la nourriture : colis alimentaires, restaurants sociaux, aide urgente pour se nourrir... Ceci étant, une partie de ces aides sont déjà connues des personnes et utilisées puisqu'elles sont, notamment, dédiées aux personnes sans-abri.

### **4. ASSURER LE DROIT À LA SANTÉ**

Si ce point pourrait être décrit plus loin dans le vaste champ relatif à la santé, il faut noter que l'accès effectif aux soins est largement conditionné par un accès à des ressources financières suffisantes ainsi qu'à une mutuelle (couverture santé). Eu égard au profil du public HF, ce travail est capital, car de

nombreuses actions sont menées sur ce champ, et ce, de façon transversale (santé physique, santé mentale et assuétudes).

Dans cette optique, une des démarches prioritaires réalisées par l'équipe HF est de s'assurer que la personne est en ordre de mutuelle. Dans un nombre non négligeable de situations, ce n'est pas le cas. Il faut dès lors solliciter les organismes compétents et réaliser les démarches nécessaires. Parfois, il ne s'agit « que » d'une régularisation financière, mais dont le montant sollicité s'avère trop élevé pour le locataire. Il faut alors solliciter un étalement de paiement et/ou une prise en charge par le CPAS. Ceci fait donc l'objet d'une négociation qui n'est pas forcément gagnée d'avance où il faut à nouveau sensibiliser aussi l'inscription du locataire HF dans un processus de rétablissement.

Toujours sur ce champ en matière de droits sociaux liés à la santé, l'équipe HF sollicite des « statuts complémentaires » tels que « Bénéficiaire de l'Intervention Majorée » ou « OMNIO »<sup>199</sup>, ces derniers permettant de diminuer la quote-part personnelle payée aux prestations de santé.

Localement, le HF Namur peut également compter sur la carté-santé développée par le CPAS qui permet, en s'adressant à un médecin/pharmacien/dentiste unique et conventionné, d'obtenir une prise en charge directe des frais médicaux.

Le dispositif HF, au-delà de toutes les questions relatives à la santé elle-même (éducation, compliance, semainier, accompagnement auprès des médecins...) tente d'inscrire les personnes au sein d'une maison médicale, ce qui permet aussi de diminuer certains coûts voire de n'en payer aucun en fonction du statut de la maison médicale.

Enfin, de façon ponctuelle, il est possible de demander en dépannage des médicaments au médecin traitant de la maison médicale ou encore au pharmacien. Il s'agit là de situations au cas par cas qui s'accompagnent d'un travail de négociation de la part de l'équipe HF.

Nous évitons dans cette partie de retracer toutes les actions entreprises, mais le lecteur constatera que, tant en termes de revenus que d'aides complémentaires, il s'agit systématiquement d'identifier les aides potentielles, d'en comprendre le fonctionnement, de les solliciter, de réunir les attestations et documents nécessaires, d'accompagner le locataire auprès des prestataires tout cela dans l'optique de lui permettre d'avoir une « qualité de vie financière » aussi vivable que possible, tenant compte des remarques préliminaires en matière de revenus dont disposent les personnes (exception faite de certaines situations d'administration de biens où les revenus peuvent être élevés, mais où l'usage est

---

<sup>199</sup> Le premier étant accordé d'office à certaines catégories de personnes, tandis que le second peut être sollicité, sous conditions, quand les personnes n'ont pas accès au BIM.



néanmoins fortement restreint ; Cf ci-bas, point 7.). Les opérations de traduction auprès du locataire sont donc nombreuses, mais essentielles, en vue d'assurer un minimum de décence financière à ce retour en logement.

## **5. GÉRER SON BUDGET ET SES (ÉVENTUELLES) DETTES**

Si la maximisation des revenus et des aides fait partie du travail HF, un travail parallèle de limitation des charges qui incombent aux locataires est réalisé. En ce sens, bon nombre de ces derniers ont accumulé des dettes parfois importantes (par exemple, les dettes de train peuvent atteindre des sommes faramineuses – plusieurs dizaines de milliers d'euros – car chaque voyage fait l'objet d'une amende, qui fait l'objet d'intérêts qui ne sont pas payés et s'accumulent pendant de nombreuses années) et souhaitent, quand ils le peuvent, envisager un remboursement partiel ou total.

Pour y parvenir, différentes démarches de médiation de dettes peuvent voir le jour. D'abord avec l'équipe elle-même : identifier les créanciers, contacter ceux-ci pour obtenir les détails, négocier des plans d'apurement, contacter les huissiers... Ensuite, lorsque les montants sont importants et les créanciers multiples, il faut alors se tourner vers des services spécialisés tels que les CPAS qui peuvent engager des procédures plus importantes et obtenir le gel voire la disparation de certaines dettes.

Au-delà de la question des dettes elle-même, il faut aussi percevoir la gestion financière et budgétaire du locataire. En ce sens, les mécanismes préalablement explicités dans la partie précédente (mandat de gestion, compte géré...) peuvent s'avérer des outils intéressants. Ils doivent cependant être accompagnés par un travail régulier d'analyse des dépenses et de projection budgétaire que l'équipe HF réalise directement avec les locataires, tenant compte des possibilités financières limitées. Dans certaines situations spécifiques et négociées avec le locataire, HF peut également garder une partie de l'argent du locataire pour éviter qu'il ne dépense tout. Ce choix peut trouver plusieurs raisons : lorsque le locataire perd souvent ses cartes et a, de facto, une possibilité effective moindre de retirer régulièrement de l'argent, lorsque le locataire touche une somme d'argent plus importante... Néanmoins, ces situations sont très limitées, car elles peuvent engendrer des problématiques avec le locataire qui peut s'adresser très rapidement et très régulièrement au dispositif pour récupérer tout ou partie de l'argent et, malgré un deal clair entre les parties, cela peut conduire à des comportements agressifs dans le giron du locataire.

## **6. SE FAIRE ADMINISTRER**

L'administration de biens est une thématique essentielle à aborder, tant par le nombre de locataires qu'elle concerne (10 situations rencontrées) que dans la nature et la complexité des démarches qu'elle implique. Il nous faut tout de suite relever que chaque administration de biens est différente et que les

modalités de travail divergent donc fortement entre elles. Les éléments qui sont ici présentés ne concernent pas toutes ces administrations de biens, bien que la longueur et la complexité des démarches soient communément partagées puisque cela rajoute un interlocuteur supplémentaire dans celles-ci et, nécessairement, un temps plus long pour les mettre en œuvre.

### 6.1 Assurer les droits fondamentaux

Si le dispositif HF se singularise par le fait qu'il travaille au départ du logement et rend effectif ce droit fondamental, ainsi que d'autres, force est de constater que l'administration de biens, pourtant à priori sensée y concourir également, peut restreindre l'accès auxdits droits.

En matière de logement, tout d'abord, on peut légitimement s'interroger comment des personnes qui bénéficient de sommes d'argent relativement importantes, sont en situation de sans-abrisme depuis plusieurs années (même si, bien entendu, le sans-abrisme ne peut être appréhendé selon le seul prisme monétaire). Si l'administration de biens n'implique pas légalement de concourir à l'accès au logement, ce type de situation est particulièrement interpellant.

Cela l'est d'autant plus quand, prenant connaissance d'une possibilité de mise en logement dans le cadre du projet HF, une administratrice de biens contacte son « administré », Monsieur L., en cours d'hospitalisation pour une cure de désintoxication, pour lui signifier qu'il est hors de question qu'il accède à un logement, qu'il en est incapable et qu'elle fera tout pour le maintenir en institution. Ainsi, avant même d'avoir commencé à travailler au départ du logement, HF se mobilise auprès de l'administratrice de biens pour lui rappeler quelques droits existentiels fondamentaux sur lesquels elle peut difficilement faire abstraction, plus encore quand la mise en logement (ndlr : les démarches à mener) ne lui incombe pour ainsi dire pas.

En matière de subsistance quotidienne, d'autres situations peuvent interpeller. En effet, certaines personnes avec une somme d'argent non négligeable sur leur compte ne reçoivent comme « argent de poche » (terme communément par ces administrateurs pour signifier « argent de subsistance ») hebdomadaire (ou sous toute autre formule puisque l'argent peut être octroyé plusieurs fois par semaine, une fois par mois...) qu'une somme relativement limitée.

Par exemple, Monsieur N. qui ne reçoit que 60 euros / semaine alors qu'il dispose de 40.000€ sur son compte épargne, contraignant celui-ci à prendre ses repas dans des restaurants sociaux. Notons également que chaque dépense supplémentaire sollicitée doit faire l'objet d'une procédure déterminée à l'avance (introduire la demande par

mail, courrier ou téléphone) qui prend du temps et, surtout, où le bien-fondé de la demande est jugé par l'administrateur sur des critères complètement opaques. Des dépenses comme une machine à laver, des fleurs pour la tombe d'un proche, etc., se sont ainsi vues refusées (et parfois acceptées ultérieurement).

Bien entendu, ces administrations de bien, en gestion depuis parfois de longues années, en « ont vu de toutes les couleurs » avec des demandes multiples et parfois quotidiennes. Mais cela doit légitimement être questionné en termes de droits fondamentaux, et aussi être remis en perspective avec l'âge de ces locataires et leur espérance de vie, tenant compte que cette dernière peut s'avérer réduite en raison de problématiques multiples et d'un temps de rue relativement long. Au-delà, on peut s'interroger sur le caractère formel et explicite des règles qui semble absent.

Même en matière d'accès à la santé, nous avons pu observer des situations dramatiquement inquiétantes. Par exemple, Madame C. qui vit avec son compagnon et perd son droit au revenu, car ce dernier passe chef de ménage<sup>200</sup>, est menacée par son administrateur de biens de ne plus recevoir son « argent de poche », car ledit compagnon ne paye pas la moitié du loyer. Plus loin, il ira jusqu'à menacer de ne pas payer les médicaments pour l'asthme de Madame C., tant que le compagnon, par ailleurs accro aux jeux où tout l'argent est dilapidé, ne paye pas sa part du loyer. En ce qui concerne le changement de lunettes de Monsieur F., malgré la réception de plus de 100.000€ liés à la succession de sa maman, il faudra insister à plusieurs reprises et menacer l'administratrice de biens d'introduction d'une requête auprès de la justice de paix avant d'enfin pouvoir assurer l'accès auxdites lunettes.

Ces éléments mettent également en exergue la question du droit aux revenus. Monsieur F., toujours, qui vient donc « de recevoir » (en fait, il ne reçoit rien directement...) une somme importante d'argent, n'est pas averti qu'il a reçu cet argent. Pire encore, l'administratrice de biens demande à l'équipe HF de ne pas communiquer cette information au locataire et refuse d'octroyer le bilan comptable pour la simple et bonne raison qu'il risque de faire de nombreuses demandes. Quand on sait que Monsieur F. est sujet à des troubles cognitifs importants, a passé plus de 15 ans en rue et a dépassé la soixantaine avec une espérance de vie à priori relativement limitée, cela relève d'un problème sérieux d'accès aux droits. Pour Madame C., il n'y avait même plus de revenu

---

<sup>200</sup> Faire le lien avec la non-individualisation des droits sociaux relative à la Belgique.

à l'entrée en logement et l'équipe HF devra mettre en œuvre les démarches pour de nouveau avoir accès à un revenu...

Face à ces situations, le HF interpelle régulièrement les administrateurs de biens en vue de faire respecter les droits fondamentaux des personnes. Cela passe parfois tout simplement par l'exigence du bilan comptable pour identifier les avoirs du locataire en vue de réfléchir à différentes perspectives : ameublement... Des démarches vis-à-vis de la justice de paix sont parfois engagées pour obtenir ce bilan comptable, mais aussi parfois pour demander un changement d'administrateur de biens.

## 6.2 Multiplier les démarches

Au-delà de cette « introduction » relative aux droits fondamentaux lorsqu'il existe une administration de biens, il faut concrétiser les modalités de contact et de travail avec les personnes concernées. Concrètement, cela implique pour HF de/d' : identifier la demande du locataire, de la formuler à l'administration selon ses propres modalités (par téléphone, par mail, par courrier), attendre la réponse de l'interlocuteur, signifier la réponse au locataire. Bien entendu, toute une série de demandes sont adressées directement par le locataire pour autant qu'il en ait la possibilité (nous renvoyons le lecteur à la fracture numérique relevée précédemment) et tenant compte des situations « limites » identifiées plus haut, la capacité des locataires à faire respecter leurs droits les plus fondamentaux pouvant être clairement remise en question face aux pratiques de certaines administrations de bien.

Ces démarches sont limitées ici à la seule prise de contact entre les différentes parties, au traitement de la demande et à la décision sur l'accord ou non de(s) la dépense(s) sollicitée(s). À cela, il faut ajouter également toutes les démarches relatives au contenu de la demande elle-même : par exemple, aller dans plusieurs magasins pour trouver un frigo, demander une offre de prix, négocier qu'ils acceptent de travailler sur facture, vérifier la possibilité de livraison et puis soumettre à l'administrateur de biens. En cas d'accord, il faut ensuite retourner vers le magasin sélectionné, espérer que l'offre soit toujours disponible et valable vu le délai de traitement des demandes, organiser la livraison (ce qui peut être aussi compliqué, comme nous l'avons décrit dans la partie relativement au logement), la réceptionner et, en fonction du contenu, se charger de l'opérationnalisation du contenu (monter le meuble par exemple). Et tout ceci sans compter qu'il est arrivé que la livraison arrive, mais doive être retournée par la société, car, en fait, l'administrateur a oublié de payer (entraînant des frais supplémentaires à charge du locataire pour la seconde livraison).

## 6.3 Réceptionner et garder l'argent

La plupart des personnes sous administrations de biens n'ont pas accès à leur compte bancaire. Ceci implique donc qu'ils doivent se rendre dans de différents endroits, souvent au tribunal, pour

réceptionner leur « argent de poche » et ce, de façon plus ou moins régulièrement (une, deux voire trois fois par semaine). Cette manière de fonctionner conduit ainsi différents locataires à être rackettés dès la sortie du tribunal par d'autres personnes, leurs pratiques étant bien rodées. Ceci amène d'ailleurs l'équipe HF à accompagner certains locataires à chaque réception d'argent pour leur éviter de se faire dépouiller à la sortie du tribunal (ou du centre qui fonctionne de la sorte).

Ceci concerne donc l'organisation théorique de la réception de l'argent, mais peuvent survenir toute une série de situations où le locataire demande de l'argent en-dehors de ces moments pour couvrir des dépenses diverses : refus d'une société de fonctionner par facture et nécessité de payer directement, besoin impérieux (plus de nourriture...), etc. Dans ce cadre, si l'administrateur de biens n'est pas disponible ou que la situation n'est pas envisageable pour réceptionner l'argent (en cas de racket par exemple et qu'HF n'est pas disponible pour venir réceptionner l'argent avec le locataire), il est arrivé, à de multiples reprises, qu'un des travailleurs réceptionne l'argent sur son compte en banque personnel pour ensuite rencontrer la demande du locataire. À nouveau, la situation matérielle de ces personnes contraint des modalités « créatives » pour faire en sorte d'assurer la rencontre de diverses demandes.

À travers ces différents éléments, il est possible de constater que, *a minima*, l'administration de biens complexifie la réalisation des démarches menées conjointement par le locataire et HF. Vu la complexité du processus, elle nécessite aussi implicitement l'action d'un tiers, en l'occurrence ici HF, pour soutenir le locataire dans ses demandes et l'accès effectif à celles-ci. Au-delà, il faut aussi prendre la mesure du nécessaire travail de plaidoyer visant à assurer les droits les plus fondamentaux des personnes concernées vu les pratiques interpellantes de certaines administrations de biens. Et, de façon tout à fait improbable, ces mêmes administrations de bien peuvent s'avérer ponctuellement tout à fait enclines à soutenir le processus de rétablissement de la personne alors qu'elles prennent des décisions tout à fait contraires à d'autres moments. De ce fait, HF doit tenter, au fur et à mesure de l'accompagnement, de créer une relation de confiance et de soutien mutuel dans les démarches de chacun.

On constate alors à nouveau le caractère étendu des démarches à mener, auprès de cadres de valeurs et de significations multiples, qui nécessitent à chaque reprise d'être perçu, compris et pris en considération par les travailleurs HF. Lorsqu'il s'agit du locataire et de ses besoins, ou même revendiquant ses droits à l'usage de son propre argent ; lorsqu'il s'agit de l'administrateur de biens et des missions légales qui lui sont assignées, tout autant que la frustration et l'énervement qu'ils nourrissent après des années de gestions financières de locataires dont ils pensent tout le mal ; etc. Au-delà de la négociation permanente qui est menée dans la trajectoire quotidienne, le domaine de l'administration de biens est un des domaines où l'action de plaidoyer en faveur des droits effectifs des personnes est extrêmement importante dans le travail HF. Il y a là un problème public majeur de déni des droits des personnes dont personne ne semble intéressé à prendre en compte et où des actions en

justice doivent être menées pour tenter de sortir des problématiques ici brièvement décrites (en rappelant que ces mêmes problématiques sont rencontrées par de multiples autres acteurs psychomédicosociaux, ce qui a d'ailleurs amené un consortium d'acteurs à envisager lors de notre recherche une interpellation en justice massive).

## **7. ACCOMPAGNER LE LOCATAIRE DANS LES MÉANDRES ADMINISTRATIFS**

Si nous avons listé les principales démarches rencontrées, il va de soi qu'elles sont loin d'être exhaustives. L'équipe HF est ainsi amenée à s'occuper de multiples démarches administratives telles que : accompagner le locataire dans la succession d'un proche, faire en sorte qu'une sépulture puisse être mise en œuvre, interpeller le CPAS lorsqu'une décision ne semble pas être justifiée, contacter les organismes prestataires de revenus en cas de non-perception (suspendu, erreur de compte...), vérifier les paiements de loyer lorsque celui-ci n'arrive pas malgré des paiements automatiques, accompagner à l'administration communale pour des démarches diverses (carte identité, exonération de la taxe poubelle...), être présent lors du passage d'huissiers, mettre en œuvre un abonnement de bus, créer ou réactiver un compte en banque pour obtenir un compte géré...

Si la complexité et la diversité de démarches a été décrite, force est de constater qu'HF multiplie les actions, démarches et contacts dans une forme de jungle administrative où les personnes les plus fragiles rencontrent beaucoup de difficultés à faire valoir leurs droits et à réaliser leurs besoins, parfois les plus impérieux. Ceci nécessite aussi tout un travail en coulisses également, car si le HF tente d'associer le locataire de façon permanente, et surtout à ce qu'il mette en œuvre des démarches seul, il y a néanmoins de nombreux contacts téléphoniques, mails ou courriers qui s'échangent directement entre les différents stakeholders sans que ceci ne transite par le locataire, notamment en raison d'un accès limité, voire inexistant, aux modalités de communication habituelle. Les opérations de traduction respectives sont ainsi nombreuses : expliciter le sens des démarches aux locataires, puis expliciter les démarches au prestataire et ensuite retraduire cela auprès du locataire. Cela implique aussi pour chaque monde administratif d'en identifier les règles, explicites et implicites, et de pouvoir s'y adapter, voire de les remettre en question lorsque les usages contreviennent clairement aux règles applicables à la population générale et contreviennent aux droits les plus élémentaires des personnes participant au dispositif HF.

## **8. RÉCAPITULATIF SUR LE DOMAINE ADMINISTRATIF**

Le champ « social » couvert par HF s'inscrit donc dans la réalisation de démarches administratives et financières. Ceci implique de nombreux sous-champs d'action : revenu, aides sociales, santé, dettes... En tout état de cause, vu l'ampleur, la complexité des démarches, les implications administratives multiples, la fracture numérique et le profil des personnes, cela nécessite la constitution de dossiers *ad hoc* et la mise en œuvre de démarches sans le locataire (envoi de courriers, transmission de factures...).

Dans ce cadre, HF va tenter de rendre effectif le recours aux droits sociaux auxquels les personnes peuvent prétendre. Ceci implique d'avoir une connaissance approfondie et étendue des aides et de leurs conditions. Il faut aussi pouvoir rencontrer celles-ci par de nombreuses démarches (visite médicale, interpellation d'institution...) et obtentions de documents (certificats d'incapacité, avertissement extrait de rôle...). Il s'agit aussi de jouer un rôle de plaidoyer pour assurer l'effectivité des droits (nous reviendrons ultérieurement sur ce point), sans quoi les personnes peuvent remplir les conditions, mais pour autant ne pas pouvoir bénéficier desdits droits. Un travail conséquent doit être mené, davantage encore lorsque la personne bénéficie d'une administration de bien puisque cela implique d'obtenir l'accord de celle-ci et de faire transiter de nombreux documents par elle.

Les interactions sont nombreuses et fortement institutionnalisées. Il s'agit d'action de capacitation, notamment en termes d'accès aux ressources, qui dépendent ainsi moins des personnes elles-mêmes que des règles et pratiques, explicites ou implicites, des acteurs qui ont la responsabilité de ces ressources, c'est-à-dire de mondes sociaux institutionnalisés : CPAS, administrations diverses, banques, tribunal/justice de paix... Il y a certes un travail autour de la signification et de la traduction entre interlocuteurs, mais le travail de l'exercice des droits fondamentaux des personnes concernées semble primer. Ceci donne lieu d'ailleurs à l'identification de problèmes (inaccessibilité aux aides prévues, refus d'accès au logement ou à des biens de première nécessité...), publics puisque ces situations sont révélatrices d'un nombre conséquent de personnes qui vivent ces situations, pour lesquelles des actions, parfois directement auprès de la justice, doivent être mises en œuvre. Sans aller jusque-là, des actions auprès des responsables d'institutions (CPAS, administration logement...) ont d'ailleurs permis d'obtenir des avancées significatives, car les personnes étaient effectivement en droit d'accéder à ces ressources/biens premiers.

### **III. LA SANTÉ**

Le travail autour de la santé constitue un axe majeur de l'accompagnement Housing First puisqu'il s'agit d'assurer un support à des personnes en prise à des problématiques de santé physique, mentale et aussi d'addictions. Ces caractéristiques amènent nécessairement des actions multiples et transversales, ces domaines étant interdépendants. Les éléments qui suivent seront abordés de façon transversale aux trois champs (physique, mental et assuétudes) même si des spécificités existent ; nous tenterons au maximum de mettre en évidence les spécificités respectives.

Il s'agit d'un domaine où les interactions sont nombreuses et où celles-ci nécessitent des opérations constantes de traduction des cadres de référence respectifs tant les appréhensions entre les mondes sociaux qui s'y confrontent peuvent être contradictoires, complexes et conflictuelles.

## 1. AVOIR UN MÉDECIN TRAITANT

Une des actions premières menées dans le registre de la santé est de s'assurer que le locataire puisse avoir un médecin traitant. Pour certains, il y a déjà un médecin attitré, singulièrement pour les personnes consommatrices de psychotropes et qui reçoivent un traitement de substitution. Pour d'autres, il peut y avoir un recours à plusieurs médecins sans que l'un de ceux-ci ne soit désigné comme « référent ». Enfin, certains des locataires n'ont recours à la médecine générale que très accessoirement et souvent, lorsqu'ils rencontrent une situation problématique aiguë de santé nécessitant une rencontre avec un médecin en urgence (quand cette personne ne recourt pas directement aux urgences hospitalières puisqu'il s'agit là d'une problématique récurrente et inhérente au sans-abrisme).

Alors qu'il peut sembler assez banal d'avoir un médecin traitant, il s'agit là encore d'une norme propre à une partie de la population et qui n'est souvent pas partagée par le public spécifique que sont les personnes sans-abri. Cela implique donc d'expliquer à la personne l'intérêt d'avoir un médecin traitant, que cela concerne la santé physique, mentale ou encore la prise en charge des assuétudes. Expliquer devient ainsi un travail important de l'équipe HF puisqu'il faut traduire des enjeux spécifiques et les inscrire dans une démarche d'intérêt pour la personne tout en veillant à déconstruire certaines appréhensions (jugement lié à la consommation, expériences précédentes difficiles, coûts des démarches...). Il faut ainsi interagir sur les cadres de signification que renvoie le soin, mais, plus spécifiquement, les soignants.

Après avoir expliqué et tenté de démontrer l'intérêt d'entreprendre un suivi médical régulier, il faut ensuite informer sur les possibilités locales existantes (maisons médicales, spécialités de certains médecins traitants, approches adoptées, interventions récurrentes à domicile possible ou non...) tout en s'assurant de la disponibilité de celles-ci. Il faut ainsi contacter différents centres et/ou médecins traitants, notamment en lien avec les expériences positives rencontrées dans le cadre d'autres situations de locataires (tolérance liée à la consommation et prise globale de celle-ci, disponibilité, capacité à se mobiliser dans l'urgence...).

Il faut ensuite se rendre à une consultation, expliciter le parcours de la personne et éventuellement ses besoins. Comme dans la plupart des démarches, HF joue le rôle d'accompagnateur, d'informateur en (ré)explicitant les besoins et difficultés de la personne, mais aussi de traducteur des propos du soignant auprès de la personne, à la fois directement lors de la rencontre et puis, au retour, dans la voiture ou dans le logement, car, comme mentionné préalablement, la question du rapport soignant-soigné peut s'avérer difficile. Dans ce cadre, il s'agit donc bien d'informer factuellement les parties, de lever les ambiguïtés et de faire en sorte que la démarche soit la plus pragmatique possible plutôt que sur une interprétation de part et d'autre pouvant mener, finalement, à une rupture du trajet de soin. Au-delà



des aspects factuels, des éléments beaucoup plus informels tels que des regards, des paroles, des attitudes doivent être abordés pour diminuer les appréhensions respectives des interlocuteurs. Il s'agit bien entendu aussi de voir les démarches nécessaires à mener, comment les réaliser et les inscrire dans une/la durée. Il peut tout à la fois s'agir de démarches ponctuelles (check-up, prise de sang...) ou plus régulières (mise en place d'un traitement de substitution, organisation de rencontres régulières pour les ordonnances...).

## **2. SE RÉINSCRIRE DANS UN TRAJET DE SOINS DE SANTÉ**

Dans la « suite logique » de la (re)mise en place d'un médecin traitant, en regard du profil des personnes, il peut s'avérer nécessaire de mettre en œuvre un trajet de soins plus en profondeur. Il faut ici différencier ce qui concerne le trajet de soins en santé physique, mentale et en matière d'assuétudes, car les démarches et interlocuteurs sont bien différents et peuvent entraîner des spécificités malgré des similarités importantes.

### **2.1 Trajet de soins en santé physique**

La mise sur pied d'un trajet de soins en matière de santé physique peut s'inscrire dans deux formes : d'une part, le trajet de soins qui découle de la réalisation d'un problème identifié sans qu'il ne soit « urgent », par exemple lors d'un check-up, et le trajet de soins qui découle de problèmes urgents et souvent liés à une hospitalisation. Nous aborderons donc les deux situations, même si les hospitalisations feront l'objet d'une description spécifique.

Ce type de trajets de soin nécessite de nombreuses démarches réalisées de concert entre le locataire et HF, tenant compte des difficultés déjà abordées précédemment dans les autres champs couverts (téléphonie, capacité à se déplacer...). Au-delà des démarches d'identification du trajet à entreprendre qui dépend d'un diagnostic et d'une situation urgente ou non, il faut ensuite accompagner le locataire, pour autant qu'il en manifeste le besoin et l'intérêt, auprès du prestataire de soins. Cela nécessite en préalable d'organiser (le)s rendez-vous et d'inscrire cela dans l'agenda de travail de l'équipe. Ensuite, au même titre que pour le médecin traitant, il est nécessaire d'expliquer la situation de la personne si elle éprouve des difficultés à (tout) l'expliquer, d'aussi soulever certains oublis et qui s'avèrent importants dans la réalisation du trajet de soin, d'identifier ce qu'il convient de faire pour la réalisation du soin (opération, hospitalisation, médication), d'en identifier les conséquences pour le locataire (impacts sur la vie quotidienne, nécessité d'être à jeun pour l'opération...), de retraduire ensuite auprès de celui-ci toutes les informations données et ensuite d'organiser la réalisation du soin lui-même. Ce qui va nécessiter ensuite d'inscrire cela dans un agenda de travail avec le locataire, de procéder à de l'éducation à la santé si des actions sont entreprises, de l'accompagner auprès de la pharmacie, d'assurer la médication via un semainier...Vient ensuite éventuellement l'opération elle-même et la nécessité,

toujours si le locataire le souhaite, de l'accompagner dans cette opération ce qui nécessite une logistique spécifique comme nous allons le voir.

Enfin, nous évoquerons plus loin dans la partie relative aux tensions du travail HF, ce que peut impliquer la réalisation de ce type d'accompagnement puisqu'il faut travailler avec une compliance au soin changeante, des appréhensions sur l'organisation des démarches de soin à réaliser, des oublis de rdv, une autonomie limitée du locataire, de la rétention d'information auprès du soignant avec des dilemmes éthiques...

On perçoit, à travers ces éléments, toute l'importance de travailler à partir des cadres de signification du locataire et que, sans participation pleine et entière de celui-ci, la trajectoire de soin peut s'avérer tout à fait caduque. Ce cadre de référence doit aussi se confronter à ceux des institutions de soin, et plus largement aux différents interlocuteurs qui interviennent dans ces mondes sociaux où les objectifs institutionnels se mêlent également à des enjeux et objectifs propres à chaque interlocuteur. C'est un cadre négocié en permanence qui voit le jour et fait l'objet d'adaptations permanentes, là où HF joue le rôle de support dans la biographie et la trajectoire individuelle du locataire.

## 2.2 Trajet de soins en santé mentale

Dans la même optique que pour précédent, un trajet de soin en santé mentale peut être effectué de façon travaillée/organisée et poursuivant un objectif spécifique ou alors dans une forme d'urgence avec, par exemple, une mise en observation ou une hospitalisation à la suite d'un évènement spécifique (tentative de suicide...).

Les démarches sont assez identiques que celles qui viennent d'être spécifiées si ce n'est que le caractère propre à la santé mentale accentue les difficultés qui peuvent survenir : interprétation complexifiée, tant dans le giron du soignant que du locataire, instabilité propre au problème de santé mentale, compliance aux soins rendue plus complexe... Dans ce cadre, l'équipe HF mobilise encore davantage ses ressources, son travail de fourmi, d'information, de traduction, de diminution des appréhensions, et ce, envers l'ensemble des intervenants.

Au-delà des actions menées similaires, mais complexifiées, il faut noter aussi toute la difficulté relative à l'accès aux soins en santé mentale.

Concernant les consultations psychologiques « de base » et accessibles, il faut relever le temps d'attente pour y accéder. Ainsi, à de très nombreuses reprises, le locataire est renvoyé de service de santé mentale vers un autre ou de tout autre centre vu les listes d'attente existantes et le manque de moyens desdits centres (les consultations psychologiques au sein de l'hôpital ou encore dans les centres spécialisés en

assuétudes sont parfois plus accessibles, mais s'inscrivent aussi dans des spécificités propres aux différents services de santé mental traditionnel).

En ce qui concerne les psychiatres, c'est encore beaucoup plus complexe et peu de démarches en secteur ambulatoire ont d'ailleurs été entreprises.

En ce qui concerne les hospitalisations volontaires, dont nous référencerons la réalité plus longuement ultérieurement, il faut aussi bien constater la difficulté d'accès à celles-ci, en raison de listes d'attente importantes. Il faut aussi noter qu'en raison de ces listes, au même titre que celles relatives aux assuétudes, les hospitalisations sont conditionnées à un appel régulier du demandeur pour maintenir son intérêt et connaître son état d'avancement dans la liste d'attente. Ces appels téléphoniques sont ainsi exigés, par exemple chaque lundi ou « chaque deux semaines » avec une descente dans la liste voire une exclusion de celle-ci en cas d'absence de manifestation (parfois à une seule reprise, parfois à plusieurs reprises). La liste d'attente entraîne donc une conditionnalisation spécifique. Il faut aussi souligner le caractère non transparent de cette liste d'attente puisqu'il est possible de passer de 10<sup>e</sup> à 5<sup>e</sup> et, vice-versa sans en connaître le motif. Enfin, il faut aussi souligner le motif d'accès ou non aux hospitalisations puisque, là encore, il n'est pas possible de connaître les raisons qui font qu'une personne est acceptée ou non, encore moins lorsque la personne a des problèmes conjoints de santé mentale et d'assuétudes, ces secteurs préférant se lancer la balle en termes de responsabilité et de prise en charge.

Ce faisant, le lecteur peut s'imaginer à quel point ce champ d'action s'avère extrêmement complexe à travailler. Il faut d'abord travailler avec la personne pour qu'elle conscientise ses problèmes de santé mentale, qu'elle les reconnaisse ensuite, puis que des démarches soient entreprises auprès de multiples acteurs avec, au-delà des appels, des visites nécessaires pour que le personnel soignant prenne connaissance de la situation et évalue ensuite la pertinence du trajet souhaité en réunions cliniques pluridisciplinaires. Il faut après que la liste d'attente se débloque, concomitamment à une volonté toujours présente de soin du locataire, et que le centre/le soignant maintienne lui aussi dans le temps l'accord de recevoir le locataire (en consultation ou en hospitalisation).

Concrètement, pour l'équipe HF, cela implique d'écouter le locataire continuellement, de décoder ses problèmes et ses besoins, de le confronter éventuellement aux difficultés qu'il nie et de parvenir à le faire sortir du déni, d'accompagner les démarches auprès des institutions tant dans la prise de contact que dans la rencontre de celles-ci, de soutenir le processus dans la longueur tout en maintenant un rôle d'intermédiaire, d'informateur, de traducteur avec des périodes où les problèmes de santé mentale flambent et tout ce que ça entraîne sur le processus lui-même (abandon, agression des institutions...), sur le locataire (colère, désillusion, tristesse, tentatives de suicide, recrudescence de la consommation...) et sur les autres domaines de travail (dégâts dans le logement, arrêt de démarches administratives,

exclusion du trajet en insertion sociale...). Cela implique également tout un travail interactionnel auprès des soignants et des institutions respectives dans des mondes sociaux qui sont très fermés et dont le caractère totalitaire n'est plus à démontrer (Goffman, 1961).

Il faut conclure que l'accès aux soins est un parcours du combattant, singulièrement en matière de santé mentale et contribue à de nombreuses difficultés dans l'accompagnement qui impactent tant le locataire que l'équipe de travail.

### 2.3 Trajet de soins en assuétudes

Le trajet de soin en assuétudes, quant à lui, est principalement travaillé dans une optique concertée et dans la durée. Les urgences relatives aux assuétudes sont plutôt liées aux conséquences d'une prise trop importante et/ou multiples de produits psychotropes. Ça n'en reste pas moins des urgences, mais il s'agit plutôt d'urgences vitales qui doivent être appréhendées sous le prisme de la santé physique, même s'il existe une triangulation claire entre ces trois « types de santé ».

Il y a aussi de nombreuses similarités par rapport à celles exprimées précédemment puisqu'il est nécessaire de permettre au locataire d'identifier son problème, de le reconnaître, de vouloir entamer un trajet de soins, de mettre en œuvre celui-ci, d'accepter de le discuter avec d'autres soignants, de mettre en œuvre un traitement, d'être compliant face à celui-ci, de se soumettre aux conditions et réalités des centres de soins exprimées précédemment... En somme, l'accompagnement peut s'avérer relativement similaire sur ces points avec des opérations de traductions, de négociations, et ce, auprès de mondes sociaux hétérogènes.

Néanmoins, la spécificité de la consommation et des comportements qu'elle entraîne nécessite des actions complexifiées puisque c'est sans doute une des sphères de travail du HF où la confrontation réalisée par l'équipe HF est sans doute la plus importante puisque le locataire va adopter des comportements réguliers qui empêchent le travail : mensonges, absences aux rendez-vous, abandon des démarches, victimisation, colères à l'égard des travailleurs...

Cette consommation implique également un travail relativement régulier en matière de santé puisqu'il s'agit d'informer la personne sur les risques qu'elle encourt, de relever les problématiques régulières qui se posent, d'accompagner parfois plusieurs fois par semaine chez le médecin traitant pour obtenir les ordonnances, de se rendre ensuite à la pharmacie pour aller chercher le traitement de substitution, de mettre en œuvre des dispositions spécifiques concernant celles-ci notamment dans la mise en place de délivrances journalières, de solliciter le médecin traitant en cas de problèmes et d'inquiétudes fortes avec les dilemmes que cela pose vis-à-vis du locataire (par ex. à partir de quand est-il en danger ?), de travailler sur le rapport aux pairs qui entraînent souvent des problèmes en vue de mener à bien le

processus de soin, d'engager des démarches multiples et répétées à l'égard de mêmes centres de soin, de faire face aux problèmes d'argent qui se posent et empêchent de se nourrir voire de payer le loyer...

Il y a de nombreuses spécificités à cette consommation, quelle qu'elle soit, qui souvent couplées à des problématiques de santé mentale rend complexe et de longue haleine l'accompagnement proposé avec des situations conflictuelles régulières (entre le locataire et l'équipe, entre le locataire et ses voisins, entre le locataire et des personnes qui veulent ses produits, entre les soignants et le locataire, entre l'équipe et les institutions de soin...).

Le travail sur les assuétudes nécessite aussi de mener des concertations avec des interlocuteurs provenant de diverses institutions : hôpitaux, centres de jours, médecins traitants... Ce type de concertations où le locataire est associé constitue un travail de longue haleine et sont spécifiques à la consommation de psychotropes puisqu'il s'agit d'envisager à la fois la consommation du produit, les traitements de substitution à mettre en œuvre, les activités à fournir pour occuper un maximum le locataire, sensibiliser sur les conduites à risque et sur la nécessité d'avoir des délivrances plus régulières et moins importantes... Ces mondes sociaux, bien que leurs conventions diffèrent, tentent ainsi régulièrement de se concerter et de s'accorder sur une trajectoire de soins.

Ainsi, dans le cadre de Monsieur C., polytoxicomane et qui recourt à des doses très importantes de benzodiazépines et de traitements de substitution, plusieurs concertations verront le jour avec le médecin traitant, notamment pour le mettre en garde contre les prescriptions données et les risques mortels encourus très régulièrement vu l'incapacité à gérer de Monsieur. Une consultation multipartite verra ainsi le jour entre l'hôpital dans lequel Monsieur vient de finir sa cure, le centre de jour avec lequel HF travaille quasi quotidiennement et le médecin traitant de Monsieur. Cette concertation aboutira à un accord des parties sur une délivrance journalière des traitements avec négociation de celle-ci auprès d'une pharmacie. Néanmoins, très vite, le médecin traitant finira par continuer à accorder des délivrances plus importantes sur insistance du locataire avec une nécessité d'interpellation régulière de l'équipe HF envers le médecin traitant, sans succès pour autant.

### **3. FAVORISER L'ÉDUCATION À LA SANTÉ ET LA COMPLIANCE AU SOIN**

Au-delà des démarches concrètes qui viennent d'être explicitées, et, quel que soit le domaine de santé, il y a un travail permanent d'éducation à la santé qui vise à interpeller la personne sur sa situation et ses comportements et de l'informer des possibilités et alternatives existantes.

Par exemple, lors de chaque visite à domicile chez Monsieur F., il s'agissait de le forcer à boire quelques gorgées d'eau et de tenter de manger quelque chose. En effet, la première chose qu'il faisait en se levant le matin, étant alcoolique profond avec tous les symptômes de manque que cela crée, était de vomir, puis de boire deux bières « Gordon » (parfois du Whisky) et de fumer un joint. Il fallait ainsi insister sur la nécessité de boire de l'eau et d'inscrire cela dans une perspective de soin (certes, très minimale) du corps. Si l'exemple donné ici peut sembler extrême, c'est pourtant la réalité pour une part non négligeable des locataires HF qui sont en proie à des addictions sévères, et ce, depuis de nombreuses années.

Il y a aussi un travail permanent relatif aux consommations associées à des traitements de substitutions et à de nombreux médicaments de type benzodiazépine délivrés par les médecins. Vu les risques encourus avec ces consommations multiples, il faut systématiquement rappeler le cadre dans lequel les traitements s'inscrivent, les modalités de prise, la nécessité d'éviter d'y adjoindre la consommation de psychotropes, etc. C'est là tout l'intérêt de la réduction des risques qui constitue un des huit principes fondamentaux du HF.

Ce faisant, tant au domicile qu'ailleurs, l'équipe va mettre en œuvre de nombreuses modalités d'intervention pour assurer à la fois une prise de risques la plus limitée tout en permettant aussi à la personne de consommer : octroi de matériel d'injection sain, dépôt de containers pour mettre les seringues dans le logement, sensibilisation à ne pas faire de sevrage seul et strict notamment pour les personnes qui ont des problèmes d'alcool profonds, car cela peut les mettre en danger, montrer au locataire comment s'injecter... Il faut ainsi parfois débiter l'accompagnement en allant chercher une canette de bière, car la personne est incapable de mener l'entretien ou de se rendre auprès d'une institution tellement les symptômes de manque sont importants. Ainsi, un travail sur la santé de ces personnes ne s'inscrit pas nécessairement dans une abstinence, mais aussi dans une consommation « cadrée » possible de sorte à assurer les démarches nécessaires souhaitées par la personne tout en respectant son choix de consommer.

Ce travail n'est pas qu'un travail constitué d'actes qui pourraient sembler techniques. Il aussi d'interroger le sens des consommations, le cadre de référence dans lequel elles s'inscrivent, mais aussi d'interroger le sens des pratiques HF. Celles-ci se constituent aussi, en fonction des valeurs et normes de chaque travailleur, différemment. Ce sont des mondes de référence différents qui s'entrecroisent, voire s'entrechoquent quand des différences de vision sont effectives (entre travailleurs, entre travailleurs et locataires, avec d'autres services d'aides, etc.).

Au-delà des assuétudes, il y a tout le travail d'éducation à la santé autour d'autres « sphères de vie » telles que l'alimentation, l'hygiène corporelle, les rythmes de vie notamment pour entreprendre les démarches nécessaires... C'est donc une analyse permanente du mode de vie du locataire, sur base des discussions nombreuses opérées avec l'équipe HF, que celle-ci peut informer et donner des conseils sur une meilleure hygiène de vie.

En matière de compliance au traitement, et tenant compte que l'ensemble des locataires sont sous traitement (soit de substitution, soit pour les problèmes de santé mentale, soit pour des problèmes de santé physique et le plus souvent les trois réunis), il est nécessaire d'encourager la prise de traitement telle qu'elle a été envisagée par les soignants concernés. Ceci implique aussi de déceler les éventuels problèmes liés à ceux-ci puisque bon nombre d'entre eux entraînent des problèmes auprès des locataires (par exemple les antipsychotiques/neuroleptiques qui ont de nombreux effets en termes de « motivation », de fatigue, de stimulation sexuelle...), à tout le moins à court terme, et qui peut les encourager à ne pas prendre leur traitement ou à tout le moins de façon désordonnée. Il y a donc un travail d'explication au locataire des conséquences de cette non/mauvaise compliance, mais aussi de travail dans la perspective d'aller mieux. Il y a, dans la même perspective que pour l'ensemble du travail HF, une perspective de construction de sens réciproque pour comprendre les actions respectives des différents protagonistes et tenter d'avancer de façon collégiale dans la trajectoire de rétablissement du locataire qui reste individuelle et orientée vers lui, non vers les normes d'autres (en ce compris les normes de l'équipe HF, aussi périlleux et difficile soit cet exercice).

#### **4. ASSURER LE SOIN À DOMICILE**

Nous avons précédemment explicité tout le travail réalisé vis-à-vis du locataire à partir de « soignants externes » et inscrits dans les structures dites traditionnelles de soin (centres de soin, hôpitaux...). Néanmoins, HF recourt aussi à l'organisation de soins à domicile.

Avec le médecin traitant, par exemple, il peut être nécessaire de faire en sorte que celui-ci se rende à domicile en raison d'appréhensions relatives à la sortie du logement pour des personnes psychotiques ou encore en raison de problèmes de mobilité liés à la santé. Ceci implique donc de trouver et négocier avec un médecin la possibilité systématique de se rendre à domicile, à tout le moins durant une période déterminée.

Dans la réalisation de soins continus post-hospitalisation ou d'autres soins divers, il faut aussi organiser le passage d'infirmiers à domicile ou encore d'équipes mobiles spécialisées en santé mentale. Ceci peut constituer une logistique importante, voire même un travail de triangulation spécifique puisque le public cible est un public spécifique et qu'il peut adopter des attitudes non conventionnelles (dragage, mots

déplacés, colère, consommation devant les infirmiers...). Attitudes qui sont aussi déterminées par des appréhensions à l'égard des « visiteurs » et des interactions antérieures qu'il y a lieu de déconstruire pour assurer, d'une part, la trajectoire de soin, d'autre part, le respect des différents protagonistes et des cadres de référence et d'intervention réciproques. Au-delà de la mise en place de la structure elle-même et de la logistique, il n'est ainsi pas rare de devoir intervenir pour faire en sorte que le locataire adopte une attitude constructive et soit volontaire dans la réalisation des soins. Lorsque ces soins s'organisent le week-end, il n'est à ce moment pas possible d'intervenir et cela peut créer une rupture de soins. Les absences du locataire peuvent aussi compromettre le soin. À nouveau, une forme d'éducation à la santé et de travail de la compliance dans une perspective de soin est ainsi nécessaire.

Enfin, l'équipe (vu la présence d'un infirmier) elle-même réalise ce soin à domicile : soins de plaie, vérification des paramètres à chaque passage... Au-delà du soin, il s'agit aussi d'assurer la prise du traitement par l'organisation de semainier et l'apport des médicaments. Il est tout à fait possible et même récurrent de négocier un processus de soin avec un médecin traitant, de recevoir l'ensemble des médicaments au HF et d'ensuite les apporter à intervalle régulier et de vérifier la prise régulière. Ceci peut d'ailleurs être la source de problèmes importants tels que l'absence de prise du traitement avec de potentiels effets sur la santé ou, à l'inverse, la prise de médicaments en une prise ou enfin des colères importantes des locataires qui voudraient recevoir l'ensemble de leurs médicaments, spécifiquement lorsqu'il s'agit de benzodiazépines, et s'en prenne à l'équipe. Ces situations ont d'ailleurs amené l'équipe arrêter les semainiers pour éviter de porter de trop lourdes responsabilités et de renvoyer celle-ci aux acteurs en ayant la charge (médecins, pharmacies...). Ceci nécessite ainsi de réinscrire la personne dans le droit commun du soin et de favoriser son autonomie par rapport à celui-ci.

## **5. PLAIDOYER POUR LE SOIN**

Le travail de plaidoyer a déjà été mis en évidence à plusieurs reprises, tenant compte qu'HF, en donnant un accès direct et inconditionnel à un logement à des personnes sans-abris avec ce profil, constitue déjà en soi un plaidoyer relatif aux droits fondamentaux (au même titre que l'accès à un revenu, à des prestations financières pour lesquelles les personnes sont éligibles...).

Ce travail n'échappe pas au secteur du soin puisqu'il s'agit d'assurer un accès effectif au soin, quel qu'il soit. Ceci nécessite donc de manière permanente à accompagner les personnes dans leur processus, à traduire leurs besoins et leurs difficultés et à en relayer la teneur auprès des soignants. Ceci amène aussi à déconstruire les appréhensions nombreuses qui reposent sur ce public cible, certes qui peut s'avérer compliqué à recevoir, mais qui n'en demeure pas moins éligible aux soins. Cela amène également l'équipe HF à rappeler les droits des personnes, à rappeler leur capacité de choix et, en parallèle, et quels que soient ceux-ci, à bénéficier d'un traitement égalitaire et accessible au soin. Il faut rappeler qu'un



public toxicomane, par exemple, peut induire toute une série d'appréhensions et entraîner des attitudes qui si elles ne privent pas la personne de soins ou médicaments entraînent ensuite une absence de soin de peur d'être jugé (ceci peut être assimilé au non-recours par non-demande développé précédemment ; voir : Warin, 2017).

Le plaidoyer peut aussi s'adresser à des pharmacies pour obtenir des délivrances quotidiennes ou même des traitements de substitution quand celles-ci n'ont pas pour habitude de le faire. Il arrive que la personne ait besoin d'une pharmacie proche et que sa mobilité réduite l'empêche d'accéder facilement à une autre. Dans ce cadre, la négociation, l'information et le fait d'assurer un accompagnement de la personne peuvent rassurer le prestataire et le faire accepter des modalités spécifiques d'octroi de médicaments. Il est même arrivé que, faute d'argent, l'équipe parvienne à négocier un traitement pour la journée et s'engage à venir rembourser le prestataire rapidement.

Au sein des hôpitaux, de nombreux relais des plaintes des locataires sont aussi réalisés. Ce n'est pas un travail facile pour autant puisqu'il faut ici remettre en question le traitement opéré à la personne, ou à tout le moins interpellé sur une possibilité de traitement différencié et d'en comprendre les raisons.

Nous avons aussi vu comment un travail auprès d'autres interlocuteurs, les administrateurs de biens par exemple, peut aussi être réalisé pour s'assurer que l'accès soit effectif, quelles que soient les raisons qui poussent l'interlocuteur à refuser ce soin.

On retrouve encore une fois toutes les opérations décrites relatives à la trajectoire de capacitation de la personne : identification des perceptions respectives des protagonistes, construction de sens commun et traduction des intentions, rappel des obligations de chacun-e, identification des droits du locataire et mise en œuvre de l'effectivité de ce droit, etc.

## **6. ÊTRE HOSPITALISÉ**

La thématique des hospitalisations s'avère centrale au sein du HF. De par les spécificités du public cible, d'une part, de par le travail d'accompagnement autour d'un rétablissement, d'autre part.

Les hospitalisations peuvent donc être de deux ordres : programmées ou en urgence. Et concerner trois sous-thématiques de la santé (physique, mentale, assuétudes).

La situation de Monsieur F., est exemplative, même si singulière dans l'ampleur du travail qui a été mené avec ce dernier. Ainsi, il faut préciser qu'au moins 13 hospitalisations (tant en urgence que programmée, et dans les trois domaines de santé) ont été accompagnées par l'équipe HF sur une période d'une année et demie avec les

défis qui sont précisés ci-après. À travers cette situation, certes singulière dans son ampleur, il est néanmoins possible de percevoir l'importance de domaine d'action des plus importants. Au-delà du nombre d'hospitalisations et des démarches qu'elles impliquent, ce domaine est important à développer puisqu'il implique un travail qui peut être réalisé dans l'urgence, mais s'inscrit aussi durablement dans le travail de rétablissement couvert par HF.

### 6.1 Le type d'hospitalisation

Les hospitalisations en urgence sont une réalité du travail HF puisque les personnes accompagnées ont un parcours de rue long, des problématiques de santé mentale et d'addiction, et pour une part non négligeable, maintiennent une hygiène de vie et des comportements à risque. Ce faisant, il n'est pas rare d'arriver le matin au bureau et de découvrir un appel des urgences ou d'un partenaire pour prévenir qu'un locataire s'est fait admettre aux soins intensifs la veille. Il peut s'agir d'une overdose, d'une embolie pulmonaire, d'un problème cardiaque...

Il est aussi arrivé que ce soit l'équipe elle-même qui appelle les pompiers ou le 112, sur concertation avec le médecin traitant ou non.

Dans le cas de Monsieur D., consommateur important d'alcool et de cocaïne, avec des troubles cognitifs et au foie conséquents, l'équipe HF est arrivée à deux reprises dans le logement où Monsieur était inanimé en coma hépatique. Au-delà du choc que cela représente pour le travailleur, il faut néanmoins garder son calme et espérer que les secours arrivent rapidement.

Ces hospitalisations en urgence nécessitent donc ensuite de se rendre à l'hôpital, de demander à rencontrer le personnel soignant, de prendre connaissance de la situation et d'informer aussi sur toute une série de données utiles propres au locataire pour autant que les conditions du respect secret professionnel soient rencontrées et que le locataire ai marqué son accord au préalable (dans le plan de rétablissement par exemple). Ceci nécessite aussi de prendre des nouvelles régulières.

### 6.2 La logistique des hospitalisations

Dans les deux cas de figure, une logistique importante doit être mise en œuvre, encore davantage en urgence et lorsque l'hospitalisation est de longue durée. En effet, l'équipe HF va accompagner la personne dans son quotidien en lui fournissant des vêtements, en allant chercher le courrier, en payant éventuellement le loyer, en allant chercher des boissons et du tabac, en se rendant régulièrement à l'hôpital pour soutenir la personne, en accompagnant la personne dans des sorties autorisées...

Ceci nécessite donc une organisation particulière : il faut disposer des clés de l'appartement, avoir accès à la carte de banque ou à de l'argent de la part du locataire (ou en sollicitant un versement de la part de l'administrateur de biens), pouvoir laver des vêtements peu nombreux ou en trouver dans des centres (Croix-Rouge...).

### 6.3 Le suivi de l'hospitalisation et du soin

En tout état de cause, il s'agit aussi de travailler sur la logique première de l'hospitalisation : le soin du locataire. Ce faisant, à chaque passage, l'équipe HF va voir l'équipe soignante pour obtenir des nouvelles, sollicite des concertations avec les différentes parties prenantes (encore davantage lorsqu'il s'agit d'une hospitalisation en matière de santé mentale ou d'assuétudes), envisage le retour à domicile et la logistique nécessaire (organiser les infirmiers à domicile, envisager les modalités du traitement, se mettre d'accord sur un programme de convalescence...). Cela implique également de prendre les rendez-vous pour le suivi à l'hôpital et en-dehors, d'assurer un suivi de traitement et d'informer les soignants de la compliance au traitement, mais aussi des effets éventuellement indésirables nécessitant une actualisation de la médication...

En ce sens, la prise en charge HF est une prise en charge relativement complète et s'inscrit dans une coordination multiple d'actions et de parties prenantes diverses. Tant dans la logistique que dans l'obtention d'informations, cela implique un travail important de coordination et de concertations. En ce sens, le travail de plaidoyer trouve aussi tout son sens puisqu'il s'agit de parvenir à mettre tous les acteurs autour du locataire en vue de lui permettre d'accéder aux soins souhaités, à tout le moins qu'il puisse faire un choix effectif de se soigner, ou non. En effet, comme nous analyserons cela en profondeur ultérieurement, malgré toute la logistique et la coordination qui peut s'organiser par le biais de l'équipe HF, celle-ci ne peut se substituer au choix de la personne au fait qu'elle réalise elle-même une série d'actions.

Dans la situation de Monsieur P., HF est contacté par le concierge de l'immeuble avec lequel il entretient une relation de confiance et qui s'inquiète de son état de santé. L'équipe HF décide alors de changer l'organisation de la journée et d'accompagner Monsieur à la maison médicale. Suite à cela une délivrance est fournie et HF accompagne Monsieur à la pharmacie. Une visite à domicile plus précoce est prévue dans l'agenda et lors de celle-ci, le locataire ne va toujours pas mieux. Sur conseil du médecin traitant, l'équipe se rend aux urgences, où il faudra attendre pendant 5h30 avant qu'il ne soit reçu. Le travailleur quitte alors l'hôpital et laisse ses coordonnées au personnel soignant. Le lendemain, une hospitalisation est confirmée et il faut alors s'organiser pour aller chez le locataire, prendre des vêtements et lui apporter. Ensuite,

à chaque visite, l'équipe se rend auprès de l'équipe soignante pour prendre connaissance des informations médicales. Elle en profite également pour faire des sorties avec Monsieur P. qui commence à trouver le temps long à l'hôpital. Le neurologue demande ensuite de voir l'équipe pour le retour en logement, car il faut un suivi strict des médicaments, un rendez-vous ultérieur sera repris. Néanmoins, les quelques jours qui suivent le retour en logement font état de nouvelles difficultés et il est nécessaire de reprendre contact avec le médecin traitant et le neurologue, tout en faisant en sorte que ces deux soignants se contactent directement pour faciliter la prise de décisions médicales et le suivi du locataire. D'autres rendez-vous sont ensuite décidés de commun accord vu l'apparition de nouveaux problèmes de santé et les craintes de Monsieur P. sur le fait d'avoir un cancer. Il faut alors se rendre régulièrement chez le médecin traitant, le neurologue, un ORL, un pneumologue, un stomatologue et puis finalement un dentiste, les problèmes se situant en fait dans une combinaison ORL et stomatologie. Toute cette situation est accompagnée d'un travail d'éducation à la santé, d'un travail relatif à la compliance au traitement, d'insistance envers le locataire pour qu'il se soigne, d'allers-retours entre tous les soignants, mais aussi à la pharmacie et chez le locataire.

La sortie d'hospitalisation est une période qui peut être marquée par de nombreux défis tenant compte de l'état de santé physique et psychologique du locataire. Lorsqu'il s'agit d'une sortie de cure, souvent prématurée, les risques de rechute sont grands et vérifiés la plupart du temps. Cette situation est d'autant plus effective que lorsque l'hospitalisation concerne un problème de santé physique, il ne s'agit pas spécifiquement – même si certaines hospitalisations font l'objet ensuite d'un transfert dans une unité pour les problèmes d'addiction ou de santé mentale – de travailler cette question. L'équipe HF doit ainsi souvent faire à une recrudescence de la consommation et de nouveaux problèmes à gérer, au-delà des autres sphères couvertes habituellement.

Dans le cas de Monsieur D. évoqué plus haut, suite à son deuxième coma hépatique, de nombreuses concertations sont organisées avec le personnel soignant durant ses deux mois d'hospitalisation qu'il s'agisse de l'organisation de soins spécifiques à Erasme à Bruxelles (et donc à la nécessaire organisation du transport médicalisé jusque-là), de l'évaluation de la rééducation, de la transmission des craintes relatives à un retour dans le logement, de l'organisation d'un plan de sortie en vue de lui prodiguer les soins nécessaires, mais aussi d'éviter une troisième hospitalisation (ou un décès) en organisant un programme journalier d'occupation et d'intervention tout en envisageant

un programme de cure. Ainsi, malgré l'accord de l'hôpital de le garder et même d'envisager une rééducation plus longue dans une structure spécialisée, et malgré les craintes importantes de l'équipe, Monsieur D. décide de retourner à son domicile. Avant celui-ci, l'équipe HF rédige ceci à son égard et vient lui présenter à l'hôpital :

« Au vu des différents incidents survenus au cours de ces derniers mois, nous tenons à souligner que nous sommes inquiets concernant ton retour au domicile. En effet, depuis ton entrée en logement, nous avons dû appeler deux fois les secours, compte tenu de l'état grave dans lequel nous t'avons retrouvé. La dernière hospitalisation, toujours en cours, a d'ailleurs duré plusieurs semaines et ton état en arrivant était très critique puisque tu es resté plusieurs jours aux soins intensifs et que les perspectives, lorsque nous t'avons retrouvé dans ton logement, étaient pessimistes.

Au cours de ces derniers mois, nous avons également constaté tes difficultés pour te mobiliser et te rendre seul, par exemple, à tes rendez-vous médicaux ou à la pharmacie. Nous sommes donc inquiets quant à ta capacité, vu tes difficultés actuelles, de pouvoir prendre soin de toi. Il nous semble en effet prématuré d'envisager un retour en logement, alors que ton autonomie, notamment physique, reste préoccupante. Au-delà, en regard des moyens disponibles au sein de l'équipe Housing First, il ne nous est pas possible d'assurer un accompagnement quotidien, et de surcroît le week-end, comme le fait de te garantir l'ensemble des demandes que tu pourrais nous porter. De plus, ta sortie est envisagée ce 10 ou 11 août alors que notre service sera fermé du vendredi 11 août au mardi 15 août inclus, ce qui implique à court terme des difficultés, ne fût-ce que pour te nourrir (sans évoquer l'état dans lequel ton logement se trouve).

Sur base de ces raisons, nous tenions à t'informer que nous ne sommes pas favorables à ton retour en logement dans les conditions actuelles et que nous déclinons donc toute responsabilité en cas d'accident au sein de ce dernier.

Cependant, il nous tient à cœur de rappeler, comme tu le sais, que nous ne décidons pas à ta place et que nous ne nous substituons pas à ta responsabilité. Malgré tes difficultés, nous considérons que tu es le plus à même de choisir ce qui est profitable pour toi. D'autant plus dans cette situation puisque nous nous sommes vus régulièrement durant ton hospitalisation, en concertation avec le corps psychomédicosocial, et différentes alternatives t'ont été présentées (sans que celles-ci ne recueillent une issue favorable chez toi). Tu restes donc tout à fait libre de réintégrer

le logement que l'équipe a mis à ta disposition, en vue de favoriser ton rétablissement. Si tel est ton choix, nous t'accompagnerons au mieux en fonction de notre méthodologie de travail et des disponibilités humaines de l'équipe. Pour tenter que ce retour en logement, si telle est ta décision, se passe au mieux, nous te proposons donc de convenir d'un travail commun ».

Ce courrier fera l'objet ensuite d'une forme de contractualisation entre les parties telles que décrites dans ce document :

« Suite à notre entrevue du lundi 7 août 2017, nous avons convenu ensemble d'une série de décisions :

- Nous passerons à ton domicile au minimum deux fois par semaine : les lundis à 10h et vendredis à 11h
- Nous t'accompagnerons dans les démarches suivantes :
  - Mettre entre place une femme de ménage
  - Faire le pilulier en ta présence
  - T'aider à faire tes courses hebdomadaires
  - T'accompagner pour faire tes lessives
  - T'accompagner chez action afin d'acheter du matériel de peinture
  - T'aider à remettre en place un suivi psy
  - Pour rappel, notre service sera fermé du vendredi 11/08/2017 après-midi au mardi 15/08/2017 inclus.

De ton côté, tu t'es engagé à :

- Réfléchir aux activités à court et long terme que tu pourras mettre en place, notamment durant notre absence, tels que le rangement de ton domicile, la peinture, aller dire bonjour à l'institution x, rendre visite à ton ami,...
- Être présent aux visites à domicile et aux rendez-vous convenus avec l'équipe.
- Nous avertir et/ou appeler un des numéros figurant sur ta liste lorsque tu ne te sens pas bien et/ou que tu as envie de consommer.
- Mettre en place avec l'hôpital un suivi infirmier pour les soins de ta plaie.
- Te rendre seul à la pharmacie en temps et en heure pour assurer le suivi de ton pilulier et à tes rendez-vous médicaux lorsque l'équipe ne peut être présente.

Pour rappel, tu nous as également donné ton accord pour que nous rentrions dans ton logement dès que tu ne réponds pas (à la porte et par gsm) ».

Dans cette situation, si n'apparaissent que la sortie de l'hôpital et la « *contractualisation mutuelle* » entre le locataire et l'équipe, il est possible de concevoir le travail post-hospitalisation à réaliser et les difficultés concrètes, mais aussi éthiques à assumer par l'équipe HF. Il convient ainsi d'expliquer que, malgré tout le travail fourni avant/pendant/après les hospitalisations et le fait d'avoir « sauvé » deux fois le locataire, il décèdera quelques semaines plus tard dans le hall de son immeuble dans des circonstances inconnues (notamment en raison du fait que le locataire faisait état de coups sur le visage). En tout état de cause, cela repositionne aussi le travail relatif au choix, à la liberté des personnes et à leur capacité d'autodétermination qui est au cœur de la présente recherche, même si abordé au prisme des interventions HF plutôt qu'au prisme des personnes elles-mêmes.

## **7. ACCOMPAGNER LA FIN DE VIE**

Comme l'a montré la situation précédente, d'une manière ou d'une autre, l'équipe HF travaille aussi sur la fin de vie, voulue ou non, imminente et non prévue ou « prévisible ». Ce n'est peut-être pas directement une thématique liée à la santé, mais, d'une manière ou d'une autre, elle touche aux soins puisqu'elle est parfois constitutive d'un travail mené sur ce champ avec le locataire et qui malheureusement n'aboutit pas à ce qui avait été convenu ou peut faire l'objet d'un travail spécifique lorsque la situation est clairement établie et qu'il faut alors assurer un accompagnement spécifique pour que le locataire vive ses derniers instants (semaines, mois...) comme il l'entend.

Lors de nos observations, nous n'avons rencontré que le décès mentionné précédemment, mais nous avons ensuite appris également le décès de deux locataires qui étaient dans le dispositif au moment de notre recherche.

Une première situation qui concerne Monsieur F., capitalisant un nombre important d'hospitalisations et une souffrance quotidienne. Malgré le nombre d'interventions HF à son compte le plus élevé, il finira par décéder dans son logement, à priori, par suicide médicamenteux comme cela avait déjà été tenté auparavant lors de nos observations. Si la fin de vie n'a pas été accompagnée en tant que telle, elle semble néanmoins l'aboutissement d'une situation qui n'est jamais parvenue à trouver le chemin profond que le locataire souhaitait, notamment en termes d'abstinence et de vie « normale » (avoir une maison, une femme, des enfants...) et qu'il avait manifesté tant de fois. Ainsi, si l'on peut considérer qu'HF fait en sorte de démultiplier les interventions sur les nombreux domaines de vie d'une personne, et constitue en ce sens une offre de

capacité de choix, les multiples interventions menées dans certaines situations ne semblent pas rencontrer le succès escompté.

L'autre situation, celle de Monsieur P. qui avait déjà une perspective de vie réduite en arrivant dans le dispositif puisqu'il avait une cirrhose avancée (où les médecins ne lui prédisaient au mieux que quelques années avec un arrêt total de l'alcool, mais plutôt quelques mois en cas de continuité de la prise de celui-ci), et où l'équipe a accompagné Monsieur dans sa maladie et dans le cancer qui était ensuite apparu en plus. Malgré des périodes d'abstinence et d'alcoolisation concomitantes, et des allers-retours entre ses désirs, il faudra toutefois constater que la fin de vie était proche. L'équipe, dans ce cadre, identifia alors les besoins et désirs de Monsieur, et organisa la fin de vie en soins palliatifs.

Ces situations s'articulent autour de différentes causes multiples : parcours de vie ayant réduit la durée de vie, continuité des comportements à risque, maladie mentale... Mais elles ont en commun de faire l'objet d'un travail régulier, d'écoute, d'information, de mise en garde, de compréhension, de soutien et d'accompagnement vers le chemin auxquelles elles se destinent. En cela, au-delà d'actions concrètes menées par le dispositif, c'est aussi un travail de profond respect des choix opérés par les personnes et d'une dignité à chaque instant. C'est aussi l'inscription pleine dans le monde social de l'autre, dans sa trajectoire telle qu'elle se décline, même si cette déclinaison peut apparaître frustrante et triste lorsqu'on s'y est impliqué longuement et avec beaucoup d'émotions.

## **8. SYNTHÈSE DU DOMAINE SANTÉ**

Le travail mené autour de la santé s'articule donc autour de trois champs d'action à la fois distincts, mais intimement liés eu égard au profil du public cible : la santé physique, mentale et les assuétudes. Globalement, si certaines spécificités existent dans ces trois champs, il existe de nombreux dénominateurs communs.

Dans la perspective de travail projetée, il faut ainsi pouvoir identifier des difficultés/problématiques à traiter, en informer le locataire et tenter de lui faire prendre conscience de la nécessité d'entreprendre des démarches pour l'aider. À tout le moins, l'informer sur les risques encourus, et ce, sur les différents domaines de vie concernés. En corollaire, l'information doit aussi permettre d'identifier les possibilités d'aide et de soin, locales, ou non et d'envisager un éventuel trajet de soins à plus long cours.

Ce travail d'information peut laisser place à un accompagnement concret auprès de différents soignants – médecins généralistes, spécialistes, psychologues, etc. – et auprès de différentes institutions – maisons



médicales, hôpitaux, hôpitaux psychiatriques, centres de jour, centre de santé mentale, centre de cures et postcures... Lors de ces accompagnements, le rôle d'HF n'est pas que de conduire la personne. Il faut pouvoir l'aider à formuler ces difficultés, à le retraduire auprès des différents interlocuteurs. Il s'agit aussi de retraduire les propos de ces derniers lorsque des questions, interrogations, appréhensions existent. Ces appréhensions nécessitent un travail de traduction permanent, tant auprès du locataire qu'auprès des soignants assimilés. Il arrive régulièrement qu'HF mène un travail de plaidoyer, destiné à lever ces appréhensions, mais, surtout, à rendre effectif l'accès aux soins de santé. C'est particulièrement nécessaire dans un travail qui se décline autour de mondes sociaux normatifs (hôpitaux, centres de cure et postcure, institution d'aide aux personnes toxicomanes orientées vers l'abstinence...), avec des règles explicites nombreuses, mais aussi de nombreux usages informels qui laissent place à des négociations entre les parties prenantes, même s'il s'avère souvent nécessaire de soutenir cet espace de négociation par une intervention de l'équipe HF.

S'il existe un travail projeté, travaillé, souvent sur le long cours, il existe aussi des situations imprévues, d'urgence auxquelles faire face. Principalement en lien avec les hospitalisations, ou les situations de danger, il faudra ici mobiliser, encore plus que de coutume, une action intensive et régulière, notamment en coordonnant les différents acteurs impliqués dans la situation et en tentant d'entrevoir un trajet de soins répondant aux aspirations de la personne, mais aussi aux problèmes qu'elle rencontre. Ces hospitalisations nécessitent aussi une prise en charge des aspects de la vie journalière des locataires : assurer l'accès à des vêtements, faire les paiements... Le retour à domicile nécessite aussi un travail important de coordination et de planification des actions, celles-ci étant menées conjointement entre les différents prestataires de soin.

En tout état de cause, HF veille à une bonne compliance au soin, à mettre en œuvre les fonctionnements les plus optimaux eu égard aux aspirations des personnes et à fournir une information la plus complète possible en continue pour pouvoir guider le choix du locataire, et ce, dans différents sous-domaines de la santé (traitements, opérations, modulation de la consommation de psychotropes...). Ceci démontre aussi que l'accompagnement de la trajectoire individuelle ne peut se faire qu'au travers du cadre de significations de la personne et des conventions de son monde référentiel. Les actions qui agiraient sans la personne risqueraient de se solder par une rupture et il faut donc agir conjointement avec elle, mais aussi sur des conversions institutionnelles, voire territoriales, de capacitation.

## **IV. L’AFFILIATION SOCIALE**

Le champ de l’affiliation sociale demeure une préoccupation majeure internationale dans le cadre du Housing First,<sup>201</sup> car ces projets, en ce compris les pionniers et acteurs historiques internationaux, rencontrent des difficultés dans l’accès aux structures de socialisation traditionnelles pour une part non négligeable de ces personnes. Au-delà de l’accès à ces structures de socialisation, c’est aussi la sorte la question de l’isolement important pour certains locataires, isolement parfois total en-dehors des liens avec les structures institutionnelles psychomédicosociales, mettant en lumière le travail nécessaire sur ce champ.

Ce faisant, nous structurerons le propos autour de trois catégories spécifiques : les activités relationnelles menées dans le cadre des activités HF, les relations sociales/familiales et l’insertion socioprofessionnelle au sens large. Ceci rejoint ainsi la définition et le traitement de ce domaine de capacitation traité au chapitre précédent.

### **1. LES ACTIVITÉS RELATIONNELLES EN LIEN AVEC HF**

Par essence, le champ psychomédicosocial est profondément relationnel et l’interaction constitue le cœur du travail qui y est mené. Pour autant, si la résolution de problèmes ou la démarche thérapeutique sont souvent dominantes dans la proportion des actions menées, il existe aussi des « activités » à visée purement relationnelle sans d’autres objets que la relation elle-même. Dans le secteur du sans-abrisme, pour de nombreux professionnels, on retrouve d’ailleurs beaucoup de rapport au lien ; il serait ainsi capital pour espérer travailler avec la personne, mettre en œuvre certaines démarches (ceci a été mis en évidence dans la capacitation du domaine de soin et ailleurs : voir De Backer, 2017). Dans le cadre spécifique du Housing First, différentes activités sont entreprises et s’inscrivent dans une dynamique à la fois individuelle (majoritairement le temps de notre observation) et collective (cet axe prenant plus d’ampleur après notre départ).

#### 1.1 Les visites de courtoisie

Il faut reconnaître que les situations des locataires HF sont complexes et nécessitent une multitude d’interventions dans des domaines larges et c’est ce que nous avons tenté de décrire aussi précisément que possible dans les pages précédentes. Pour autant, tant pour éviter au locataire d’être constamment dans la résolution de difficultés (mais aussi pour l’équipe) que par essence de l’accompagnement au moment où il se réalise et où une démarche n’est pas nécessaire, une visite à domicile peut constituer

---

<sup>201</sup> En atteste par exemple la conférence américaine consacrée au HF et aux suites des travaux à mener sur ce champ alors qu’ils ont près de 30 d’expérience dans le développement du dispositif et en sont les précurseurs : (<https://www.hfpartnersconference.com/2020>). Ou encore l’expérimentation menée au départ de 7 villes belges par le Housing First Belgium LAB (<http://www.housingfirstbelgium.be/fr/pages/page.html>).

un instant où une discussion simple peut s'amorcer. Elles peuvent être rares chez certains locataires, pour différentes raisons (accaparement par le locataire pour mettre en œuvre des démarches, accompagnement qui ne nécessite pas ce type d'actions...), et extrêmement régulières chez d'autres. Elles peuvent être consacrées à une discussion ou même à préparer un repas et manger ensemble.

Ces visites constituent ainsi l'occasion de discuter de tout et de rien, du passé, de l'avenir, mais avec une volonté mutuelle non négociée et quelque peu implicite de ne pas aborder de problèmes, à tout le moins d'actions en vue de les résoudre. Elles peuvent aussi constituer une demande de la part du locataire quand la situation est stabilisée, mais que, souffrant d'isolement ou encore ayant créé un lien de confiance réciproque, il souhaite continuer un accompagnement qui se résume à prendre un café et à discuter.

Nous avons observé que ces visites de courtoisie régulières questionnent les pratiques locales et le « core business » de l'intervention. En effet, alors que la demande de candidatures au sein du dispositif HF dépasse largement l'offre que celui-ci peut proposer, des débats parfois animés au sein de l'équipe viennent interroger l'opportunité de maintenir au long cours ce type d'interventions. Ainsi, si nous avons beaucoup abordé les systèmes de références, de valeurs et des normes des protagonistes divers qui se trouvent à interagir dans les trajectoires HF, nous avons peu abordé ces propres systèmes de référence et de valeurs au sein de l'équipe HF elle-même. Et sur de nombreux sujets, des visions différentes s'entrechoquent et mettent en lumière les propres mondes sociaux et leurs conventions respectives qui animent chacun et chacune au sein de l'équipe HF. C'est aussi une richesse. Et, le fonctionnement par consensus collectif, couplé aux 8 principes HF et à leur potentielle visée capacitante, ont très certainement permis de dégager de nombreux accords sur les stratégies à mettre en œuvre, sachant que celles-ci évoluent en permanence et sont discutées hebdomadairement lors des réunions d'équipe. Ceci indique que l'ordre est aussi négocié au sein même du dispositif HF.

## 1.2 Prendre un café, faire une activité

S'il est possible, mais plutôt rare, de prendre un café au domicile des locataires, ce champ d'action est différent puisqu'il s'agit-là de sortir du logement et d'aller prendre un café physiquement à l'extérieur. Cette démarche à visée socialisante est une proposition faite à certains locataires pour pouvoir sortir vers l'extérieur, aller dans un établissement, éviter de parler des problèmes, de faire des démarches, bref de sortir du champ habituel qui peut essouffler les locataires, mais aussi les travailleurs.

Cette action aussi banale soit elle est importante pour les travailleurs HF, car cela matérialise l'absence d'interventions ou encore de confrontation aux événements et situations qui peuvent se présenter en logement (présence de pairs, logement en désordre...). C'est aussi l'occasion d'être dans un environnement socialisant différent des pairs habituels (de la rue). C'est une manière aussi d'offrir un

moment au locataire qui sort de l'ordinaire et qui peut aussi le faire se sentir comme quelqu'un de normal, avec qui on va boire un café, juste pour discuter.

Cette démarche est aussi déployée lors de situation de crise, lorsque tout va mal et que chaque action menée conduit à des difficultés adjacentes, voire à des échecs supplémentaires. Dans ce cas, il est proposé lors de la VAD précédente ou en arrivant d'aller boire un café plutôt que de mettre en œuvre une démarche ou de réfléchir à ce qui coince et ce qu'il faudrait mettre en œuvre.

Aussi, partant du principe que certains locataires ne réalisent aucune activité, sont isolés et coupés des relations mêmes les plus « basiques » (famille, amis, voisins...), certains accompagnements sont consacrés à la réalisation d'une activité spécifique : aller marcher, jouer au foot dans le parc proche, manger un sandwich le long de l'eau, faire un billard... C'est aussi une manière pour les locataires de se mettre en mouvement. En cela, on ne peut pas considérer qu'elle soit toujours dénuée d'objectifs puisqu'il s'agit de faire une activité physique, aussi banale soit-elle (marcher), de sortir de chez soi, de discuter dans un cadre moins intime et conflictuel...

Ces activités sont aussi proposées dans un cadre hospitalier. Étant donné que l'équipe se rend en visite pour chaque hospitalisation, celles notamment destinées au traitement des assuétudes, avec l'accord de l'institution, des sorties pour aller se balader ou « taper la balle » sont proposées par l'équipe. Cela permet de soutenir le projet difficile qui est en cours, de contribuer à la normalité en sortant d'une confrontation de chaque instant aux pairs en proie aux mêmes difficultés...

Un projet photo a également vu le jour, mais de manière éphémère puisque proposé par une stagiaire présente dans le cadre de ses études. L'idée était de fournir des appareils photo jetables aux locataires qui le souhaitent et de les inviter à prendre en photo des moments, des événements, des personnes qui pouvaient évoquer différents sentiments chez eux et d'en discuter ensuite.

### 1.3 Fêter les anniversaires

L'équipe HF Namur, après une année d'activités et suite à l'immersion dans le même projet à Lille, a décidé de mobiliser des fonds (certes très minimes) pour pouvoir fêter les anniversaires des locataires, ensemble. Il s'agit de faire quelque chose qui sort du quotidien et qui, dans la lignée précédente, permet au locataire d'avoir un moment à soi, souvent au restaurant, dans un cadre auquel il n'a pas/plus accès depuis de nombreuses années. C'est une manière différente de célébrer une date particulière, en dehors d'une fête à strictement parler avec des amis. C'est aussi une manière de permettre à la personne de s'interroger sur une activité différente de ce à quoi elle peut accéder habituellement et peut-être de lui donner envie de faire d'autres choses, différentes, stimulantes, de façon plus régulière.

Il s'agit aussi de permettre l'accès à des structures normatives socialisantes auxquelles elles pensent qu'elles n'ont pas accès, d'une part, par manque de moyens financiers, d'autre part, en raison des normes instituées propres à ce type d'endroits qui semble réservé « aux autres ». C'est ainsi l'occasion, au-delà d'une discussion profonde et marquante, dont nous avons nous-mêmes fait l'expérience, d'exprimer au locataire que l'équipe HF le considère comme une personne à part entière et qu'elle peut aspirer à une forme de normalité, bien qu'en proie à des problématiques importantes. C'est la philosophie du rétablissement qui se concrétise, donner de l'espoir, de l'humanité à une personne qui traverse, depuis de nombreuses années, des épisodes douloureux.

Notons qu'au-delà de l'acte lui-même de fêter l'anniversaire, une carte est déposée pour chacun. C'est probablement la seule carte d'anniversaire qu'ils recevront et certains locataires ont confié au dispositif l'importance de cette marque d'affection qui les considère comme des personnes à part entière. Ces cartes sont d'ailleurs parfois affichées sur un mur, un seuil de cheminée, etc., et les locataires les montrent à l'équipe.

C'est ainsi qu'en se rendant chez Monsieur C., il témoigna devant nous le fait qu'il avait été ému et touché par la carte d'anniversaire reçue. Il ne se souvenait manifestement pas que nous allions au restaurant ce jour-là. Il semblait d'ailleurs croire que ce n'était pas sérieux. Il se décida finalement pour aller manger un restaurant italien. Durant ce moment assez intense, et en discutant simplement de ses aspirations et de ses rêves, il s'était confié que son rêve à lui, c'était « simplement » de pouvoir aller une semaine aux îles Canaries... Alors qu'il parlait souvent de sa fille et du fait de la revoir, elle qui semblait être fort présente dans ses aspirations même si ses comportements pouvaient dire le contraire, il confia une chose simple et finalement accessible.

#### 1.4 L'assemblée des locataires

Lors de notre dernière année d'observation, toujours sur inspiration du dispositif lillois, le dispositif HF Namur a mis en place une assemblée des locataires. Constatant en effet l'absence de liens sociaux pour certains et les difficultés d'accéder aux structures d'insertion socioprofessionnelle pour la plupart (cf. développements dans le point 3. de cette section relative à l'affiliation sociale), un dispositif collectif de rencontre entre les locataires a vu le jour (voir annexe 1 pour la description des objectifs poursuivis).

Cette assemblée poursuit plusieurs objectifs concomitants. Il s'agit ainsi à la fois de travailler dans une logique d'apports individuels (interactions sociales, compétences, apprentissages de vécu...), collectifs (aide par les pairs, comportements en groupes...), mais aussi d'avoir un regard critique sur le dispositif tel qu'il se développe dans ses interventions (on retrouve là clairement l'essence du rétablissement et

du plan qui est proposé régulièrement aux locataires ; cf. section relative aux démarches logement de chapitre ethnographique). Il y a aussi une visée « politique » dans le but d'avoir un regard critique sur les politiques publiques menées à leur égard, sur les institutions locales...

Nous n'avons pu que participer brièvement à l'un ou l'autre moment de cette assemblée, mais avons participé aux discussions d'élaboration, de mise en œuvre, de réajustement... Ce faisant, nous avons constaté que la mise en œuvre de ce dispositif s'est plutôt articulée autour d'activités telles que l'organisation d'un barbecue, d'un repas de Noël avec une restriction dans les objectifs énoncés plus haut, singulièrement en ce qui concerne la remise en question des modalités d'intervention HF et la visée politique. Le besoin de fidéliser les locataires (deux ou trois locataires présents la première fois, une dizaine quelque temps après notre départ) et l'impossibilité de mettre en œuvre l'ensemble de la démarche justifient probablement cette restriction. Il faut néanmoins reconnaître la volonté continue du dispositif de développer de nouveaux outils en vue de répondre à des problématiques, sans doute plutôt individuelles, et de proposer des modalités de rencontre collective pour y pallier. C'est aussi une forme de substitution aux institutions traditionnelles qui devraient à priori proposer ce type d'activités à ce public, mais qui s'en retrouvent exclus la plupart du temps (voir ci-bas).

## **2. LES RELATIONS SOCIALES ET FAMILIALES**

Comme nous l'avons précisé auparavant, les relations familiales sont pour la plupart inexistantes<sup>202</sup>. Une série de locataires ont des enfants, la plupart encore des proches familiaux en vie. Mais nous avons pu observer que cette sphère est une sphère sensible sur laquelle les locataires se livrent peu, ou seulement après un certain temps et dans certaines circonstances (notamment les activités décrites plus haut dans ce point relatif à l'affiliation sociale).

En ce qui concerne, les relations « hors famille », il y en a parfois beaucoup, mais avec les difficultés que cela peut impliquer, puisqu'il s'agit souvent de relations avec des pairs de la rue/consommateurs.

HF déploie néanmoins différentes interventions dans ce champ.

### **2.1 Entendre et écouter l'histoire**

Si cette action fait nécessairement partie de tous les domaines couverts et n'a pas été identifiée en tant que telle précédemment, c'est parce qu'il nous semble qu'il s'agit ici d'une écoute qui reste la plupart du temps de l'ordre de l'écoute sans que des actions soient entreprises.

---

<sup>202</sup> Il est probable que des contacts ponctuels s'échangent sans que l'équipe HF ne soit au courant et, par conséquent, que cette information soit manquante aussi dans la présente recherche. Mais la présence de plus de trois années sur le terrain ne nous permet pas d'attester de liens régulièrement entretenus sur ce champ par les locataires.

Les histoires qui sont livrées dans ce cadre sont souvent émouvantes et souffrantes pour les locataires HF. Il s'agit de rupture avec des proches, avec sa chair, parfois des pertes qui ont conduit/contribué à la situation de sans-abrisme et aux problématiques adjacentes. Il faut aussi souligner tout le rapport conflictuel qui peut entrer en ligne de compte puisque la situation du locataire (ex-sans-abri, en proie à divers troubles) entraîne souvent l'impossibilité, par exemple, de voir son enfant et encore moins d'en obtenir des visites, ne fût-ce que très partielles. Ces démarches nécessitent des démarches judiciaires qui peuvent être longues, dans lesquelles il va falloir mettre toute une série de choses en œuvre et qui peuvent s'avérer tout bonnement impossibles puisque le quotidien peut déjà être si difficile. Cela implique de nombreuses interactions avec des mondes sociaux jugeant, en premier lieu, celui de la famille puis de la justice.

Dans ce cadre, souvent, HF se tient disponible, écoute, questionne quelque peu, mais reste relativement discret. L'idée est plutôt de soutenir la personne, d'entendre sa douleur et de se montrer disponible pour d'autres discussions voire pour mettre en œuvre l'une ou l'autre action.

Monsieur S., dont la souffrance est palpable à chaque rencontre, témoigne ainsi un jour à l'équipe que s'il est si triste et si souvent défoncé, c'est parce qu'il a perdu sa compagne enceinte de six mois, fauchée par une voiture. S'il est comme cela aujourd'hui, depuis plus de 10 ans, c'est parce qu'il n'a jamais pu s'en remettre. Il témoigne aussi d'une famille qui l'a rejeté, parce qu'il consommait des stupéfiants. Il se souvient aussi, au-delà du rejet, de son petit frère mort étant très jeune. Son autre frère, avec qui il est arrivé à Namur, s'est disputé avec lui pour une histoire de chien. Ils ne se sont plus revus depuis. Avec l'expérience carcérale, le sans-abrisme, le rapport aux autres pairs de la rue extrêmement ambivalent et violent, il ne parvient pas à se stabiliser.

Dans cette situation, le caractère traumatisant de la trajectoire de la personne illustre à la fois la difficulté de se stabiliser dans son logement, mais aussi le rapport difficile aux proches, dont la plupart l'ont rejeté. Comment à partir de cette base travailler la question familiale ?

## 2.2 Soutenir et aider la reprise de liens familiaux

Malgré tout, il est arrivé à plusieurs reprises que certains locataires manifestent le souhait d'être accompagné dans la reprise de liens familiaux. Il peut s'agir de retrouver sa mère biologique, de reprendre contact avec ses enfants, d'être joignable par la famille pour expliquer le processus dans lequel se trouve le locataire (sortie de sans-abrisme...) afin de montrer le caractère positif de la démarche, de reprendre un droit de visite auprès de son fils...

Dans ce cadre, plusieurs modalités d'intervention sont possibles : encourager le locataire dans sa démarche, travailler les craintes qu'il peut avoir, tenter de trouver des pistes de solution pour se présenter lui et sa démarche, rechercher les coordonnées des proches, proposer d'accompagner s'il le souhaite.

Dans une situation, de nombreuses démarches ont été entreprises pour permettre au locataire de retrouver un droit de visite auprès de son fils : contact avec le juge de paix, mise en place d'un soutien juridique, mise sous administrations de biens...

Enfin, si la prise de contact avec le « vivant » a été décrite brièvement, il s'agit aussi parfois de soutenir le locataire dans la fin de vie d'un proche ou d'organiser les interactions après le décès d'une personne (aussi lointain soit ce décès).

Ainsi, l'équipe a : accompagné Monsieur F. dire au revoir à sa maman en fin de vie en maison de repos ; organisé la mise en place d'une sépulture pour le papa de Monsieur Y. ; soutenu Monsieur N. pour obtenir des fleurs auprès de son administrateur de biens pour déposer sur la tombe de sa maman ; cherché et accompagné Monsieur C. sur la tombe de son père...

Il faut aussi souligner que la démarche peut venir du locataire, mais aussi parfois des proches eux-mêmes.

Nous avons ainsi été en contact régulier avec la sœur de Monsieur L. avec laquelle il a renoué de nombreux contacts ainsi qu'avec ses parents ou la maman de Monsieur L. qui s'inquiétait fortement pour son fils et souhaitait qu'HF mette en œuvre des choses pour l'aider.

Dans tous les cas, cela peut constituer une opération délicate puisque ces proches sont souvent en attente d'information qu'il n'est pas possible de leur donner en raison du secret professionnel, d'une part, et aussi en raison de l'absence de volonté du locataire, d'autre part.

Il y a aussi le contexte spécifique où la personne se retrouve en prison et où HF va prendre contact avec les proches à la place du locataire pour leur demander de se manifester, soit par des visites, soit par du courrier. Cela passe aussi par la recherche des personnes, de leurs coordonnées et par l'explication de la situation.

Dans ces situations, au-delà des actions d'écoute, de soutien, de prise de contact avec le locataire et ses proches, HF peut de nouveau être un interlocuteur pivot entre toutes ces parties prenantes. Il y a des



opérations de décodage, d'identification des sens et attentes respectives, de la traduction entre ces interactions, aussi délicates et fragiles soient-elles.

### 2.3 Décoder les relations sociales et soutenir le locataire

En ce qui concerne les relations sociales, il faut constater que le travail de l'équipe HF constitue la plupart du temps à décoder les interactions que les locataires entretiennent avec une série de personnes et à mettre en garde celui-ci au vu des conséquences que cela crée. Il s'agit particulièrement des relations avec des personnes qu'ils hébergent et qui s'inscrivent dans une ambivalence profonde : être entouré, mais risquer de perdre son logement, se sentir apprécié/aimer, mais se sentir abusé...

Quel que soit le choix du locataire par rapport à ces personnes, HF se tient disponible pour écouter le locataire et le soutenir dans ses choix. Cela peut impliquer des actions tout à fait contradictoires comme demander à quelqu'un de partir du logement et l'y retrouver la semaine suivante avec une discussion constructive sur l'état du locataire et son besoin de ne pas être seul, porter plainte contre des personnes et puis les retrouver à nouveau dans le logement...

Finalement, comme cela peut l'être dans de nombreux domaines, HF se tient disponible pour soutenir le locataire, mais n'hésite pas à confronter celui-ci à son ambivalence et aux conséquences de ses comportements. Lorsque certaines limites sont atteintes, menaces et violence verbale à l'égard de l'équipe, celle-ci doit cependant arrêter l'accompagnement physique au sein du logement et mettre en œuvre de nouvelles modalités d'intervention.

Dans la situation de Monsieur P., alors que son compagnon de rue semble tenter de l'aider au début, très vite, l'équipe se rendra compte qu'il lui vole de l'argent, car il s'occupe de sa carte de banque. Réclamant cette carte et l'argent qui s'y trouve à plusieurs reprises, ce « compagnon » proférera des menaces régulières jusqu'à s'énerver directement sur un travailleur. Il faudra alors porter plainte contre cette personne et faire un accompagnement à distance, tenant compte que ce contexte mettra à mal le lien avec HF. Finalement, ce compagnon partira pour profiter d'autres personnes sans-abris et un accompagnement physique sera remis en œuvre.

Ainsi, quel que soit le choix du locataire, c'est aussi la continuité du lien qui prime, peu importe la situation résidentielle ou les modalités d'intervention.

### 3. L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE DES LOCATAIRES

Par activités d'insertion socioprofessionnelles, il faut entendre toutes les activités qui permettent au locataire de s'inscrire durablement dans une occupation, que celle-ci soit plutôt d'ordre « occupationnelle », « formative » ou « professionnelle ».

Il faut aussi être clair, c'est en tout cas une croyance largement partagée par les dispositifs HF, que la reprise d'un travail ne concernera qu'une minorité des personnes qui intègrent le dispositif, en tout cas dans la structuration actuelle de l'emploi puisque ces personnes sont souvent âgées, avec une santé physique et mentale fragile ainsi qu'avec une consommation importante de psychotropes, ce qui restreint fortement leurs chances d'accéder à un emploi comme nous le décrivions dans le chapitre précédent. Les activités d'insertion sociale sont en ce sens souvent privilégiées même si, elles aussi, difficilement accessibles pour ce public. Nos observations nous ont montré que l'inscription dans ce type d'activités est tout à fait limitée, voire marginale. Pour autant, il y a un fort besoin ressenti dans le giron des locataires et c'est une difficulté permanente des équipes HF.

#### 3.1 Trouver une occupation et tenter de la mettre en œuvre

Les locataires HF, même s'ils se singularisent par des difficultés importantes, manifestent de manière régulière leur isolement, leur ennui, leur besoin de normalité, la volonté de travailler, de gagner de l'argent d'apprendre à lire et écrire, de découvrir de nouvelles relations sociales.

Ce faisant, l'équipe HF travaille ce besoin avec eux et tente d'identifier ce qui, à court terme, pourrait constituer une occupation satisfaisante. Ensuite, une fois le besoin identifié (sport, théâtre, formation...), il est nécessaire d'opérer une forme de diagnostic territorial sur les possibilités existantes et d'en prendre connaissance. Des contacts directs sont alors entrepris, d'abord par l'équipe pour identifier les conditions d'accès (attestation, combinaison possible avec une invalidité, éligibilité du public notamment en lien avec les assuétudes et la santé mentale...) puis de concert entre le locataire et l'équipe pour une visite.

En fonction des informations reçues, si le locataire est éligible et s'avère intéressé, il faut ensuite prendre un premier rdv et s'y rendre. Il s'agit là parfois d'une première difficulté. En effet, vu l'état des locataires, il est arrivé à de nombreuses reprises qu'un rendez-vous soit pris et que personne ne s'y rende, car le locataire n'était pas dans un état qui le permettait (ou n'était pas au rendez-vous convenu). Cela implique aussi une difficulté pour une éventuelle reprise de rdv puisqu'une indication est envoyée auprès du prestataire comme quoi la personne n'est pas motivée, n'est pas en état de poursuivre ladite activité... Ceci implique alors de demander au locataire de téléphoner pour annuler, de s'excuser pour cette absence impromptue et de prendre un deuxième rdv pour autant que le prestataire accepte. Lorsque ce

rendez-vous est possible et effectif, il faut ensuite demander les informations nécessaires à l'interlocuteur que le locataire présente la démarche qui l'anime, qu'il se présente aussi quelque peu. Vient alors la question des addictions et/ou de la santé mentale qui, pour la plupart du temps, suffit à exclure la personne du processus, les prestataires ayant trop peur de ce qui pourrait advenir. Néanmoins, lorsque cela s'avère possible (service d'insertion sociale, activités dans une institution, alphabétisation...), il faut ensuite réunir une série de documents administratifs (attestation FOREM, attestation de capacité, numéro AVIQ...).

Concrètement, nous n'avons vu que deux processus (hors centres de jour relatifs aux addictions) se mettre en œuvre sur plus de trois années d'observation. Un contrat article 60, après de multiples démarches et une inscription dans une institution pour des activités qui se terminera précocement ; dans les deux cas, comme dans les autres, la complexité administrative, la conditionnalité des structures, l'ambivalence du locataire et ses troubles empêchent la réalisation de ce type d'actions.

### 3.2 Répondre aux conditions

Comme dans de multiples domaines couverts par cette recherche, il existe des conditions d'accès aux dispositifs visés auxquelles il faut répondre. C'est aussi et peut-être même davantage le cas dans ce champ d'activité par rapport à d'autres.

Monsieur B., par exemple, est en logement depuis quelques mois. C'est un polyconsommateur de drogues dites dures, il a une expérience de sans-abrisme de quelques années et est relativement jeune. Il a plusieurs expériences professionnelles à son actif. Alors qu'il accède à un logement dans le cadre du programme HF, il continue à faire la manche pour survivre quotidiennement. Pour ce faire, il maintient une apparence négligée, même si cette apparence se traduit aussi dans son logement. Il s'injecte beaucoup d'héroïne ou même de cocaïne, n'adopte que très peu les techniques de réduction des risques (échanges de seringues, containers...). Ce faisant, il a des plaies et abcès. Un jour, il manifeste le souhait d'avoir un emploi via l'article 60 du CPAS. Pour ce faire, l'équipe l'accompagne auprès de son assistant social référent au CPAS qui entend sa volonté, mais n'hésite pas à lui exprimer dès le début que l'article 60, c'est l'aboutissement d'un processus et que, pour ce faire, il faut être propre, arrêter de faire la manche, montrer de la motivation... Il accepte néanmoins de l'adresser à une psychologue du service compétent pour qu'elle puisse évaluer sa capacité à occuper cet article 60. Monsieur devra ainsi passer pas moins de trois rendez-vous pour espérer intégrer ledit service qui évaluera encore ensuite les chances d'accéder à un emploi temporaire. La première de ces rencontres vécue comme trop intrusive

conduira le locataire à demander la présence du HF. Les deux autres rencontres seront moins « intrusives » bien que néanmoins difficiles à supporter pour la personne. Finalement, elle accèdera audit service et fera l'objet d'un suivi par un assistant social assez directif, mais croyant dans la possibilité du locataire d'accéder au programme. Ils établiront ensemble un champ professionnel et les étapes à rencontrer pour y parvenir : arrêt de la manche, hygiène, motivation, soin (puisque'une des plaies est vraiment importante) et arrêt de la consommation. S'en suivra alors toute une série de démarches et d'accompagnements multipartites (dont plusieurs auprès de spécialistes rien que pour la plaie) pour aboutir, 14 mois plus tard, à l'obtention de l'article 60. À l'heure d'écrire ces quelques lignes, Monsieur est toujours dans cette occupation professionnelle.

Dans cette situation, on peut constater les conditions imposées à Monsieur qui peuvent sembler légitimes à certains moments (propreté, présence aux rendez-vous, soin de soi et de sa santé...) et d'autres moins (assistant social référent qui décide si la personne peut accéder au service, trois rendez-vous psychologiques préalables...). Ces conditions, pour certaines banales, sont en fait de véritables épreuves à surmonter pour le public cible, et il faut reconnaître toute la ténacité de Monsieur B. d'avoir attendu 14 mois pour accéder à son projet d'article 60.

C'est souvent cette conditionnalité, parfois discutable, qui, couplée aux problématiques du public, empêche la réalisation d'un trajet abouti dans ce domaine. Il faut aussi relever cette autre situation interpellante illustrant toute la normativité qui peut exister à l'égard de ce public.

Ainsi, Monsieur S., pour qui toutes les démarches entreprises, dans ce domaine ou dans un autre, finissent par « échouer », parvient à accéder à une structure d'activités sociales au sein d'une institution. Il est convenu que Monsieur ne consomme pas sur place, mais qu'il puisse consommer une ou deux bières avant les activités pour éviter les symptômes de manque et que, en cas de difficultés, il s'en réfère à l'équipe éducative. Il participe ainsi à deux activités, l'une en intra-muros et l'autre en extra-muros durant le week-end pour aller voir un match de foot. Alors que l'équipe HF doutait de la possibilité de se rendre dans cette seconde activité sans boire et sans créer de problèmes, il s'y rendra sobre, sans aucune difficulté. Quelques jours plus tard, l'institution signifie néanmoins à HF qu'ils ne souhaitent plus que le locataire vienne, car ils l'ont vu en Ville un soir complètement alcoolisé et que cela constituait une justification pour ne plus l'accepter. Ainsi, dans cette situation, alors que chacun d'entre

nous est à priori libre de pouvoir disposer de son temps libre, il semblerait que cette personne ne jouisse pas du même droit.

Si l'accès aux structures d'insertion socioprofessionnelles dépend de l'implication des locataires, on constate néanmoins qu'une série de conditions explicites et implicites en empêchent l'accès. Dans ce cadre, HF tente de jouer un rôle d'intermédiaire et accompagne au mieux le locataire, mais des résultats effectifs et significatifs n'ont pas pu être observés. Cependant, si un travail permanent de construction de sens commun et de rapprochement des cadres de référence dans les autres domaines de capacitation a été relevé, ce travail est rendu plus complexe sur ce domaine où les cadres institutionnels sont plus rigides et moins négociables et adaptables à la spécificité du public. Les normes dominantes de l'activation, de la motivation nécessaire, de la répréhension des addictions et du sans-abrisme viennent de surcroît rendre encore plus complexe cet accès, même si le locataire porte lui-même une responsabilité dans ces échecs.

### 3.3 Vivre l'échec et l'ennui

Ce faisant, à travers ces quelques éléments, nous avons pu observer une forme d'échecs répétés de la mise en œuvre de ce type d'activités alors qu'elles constituaient un enjeu majeur pour surmonter l'ennui, l'isolement, l'absence de sens dans le trajet de rétablissement qui était en cours.

C'est particulièrement difficile pour l'équipe HF de parvenir à faire aboutir ces démarches tant elles dépendent de facteurs divers : à la fois individuels chez le locataire, institutionnels chez les prestataires et territoriaux sur la localité en regard de l'absence de déploiement d'activités spécifiques pour ce type de public peu ou pas conditionnées comme elles le sont actuellement qui pourraient, peut-être et à terme, apporter de meilleures perspectives d'insertion.

Ce sont ces constats qui ont d'ailleurs amené l'équipe HF à développer des activités avec les personnes, à organiser une assemblée des locataires et à s'inscrire dans une nouvelle expérimentation fédérale dans ce domaine.

## 4. SYNTHÈSE DOMAINE AFFILIATION SOCIALE

Le travail en matière d'affiliation sociale se structure donc autour de trois domaines d'action : les actions dans le cadre relationnel initié par HF, le travail en lien avec la sphère familiale/sociale et, enfin, le travail relatif à l'insertion socioprofessionnelle.

De façon transversale, les enjeux autour de l'affiliation sociale sont nombreux puisque les personnes sont souvent isolées et cherchent à rompre cet isolement par la création de nouveaux contacts sociaux,

par la reprise de certains contacts familiaux ou encore par la reprise d'activités sociales et/ou professionnelles.

Dans ce cadre, HF tente d'apporter lui-même des réponses à ces besoins, et ce, de différentes manières : en organisant directement des activités et moments avec les locataires (prendre un café, développer l'assemblée des locataires...) ; en soutenant la reprise de contacts familiaux par une écoute bienveillante et la mise en œuvre des démarches souhaitées par le locataire ; enfin, en soutenant tous les processus d'insertion socioprofessionnelle par l'identification des besoins spécifiques, la recherche des structures ad hoc et l'accompagnement vers celles-ci.

Il faut cependant noter que c'est un chantier encore ouvert puisque, notamment en raison du profil des personnes (revenus limités, problèmes d'addiction, problèmes de santé mentale, éloignement familial...), les conditions explicites et implicites liées aux trajets d'affiliation sociale ne permettent que très peu de marge, et, de facto, en réduisent l'accès effectif.

Ceci conduit à des interactions multiples inscrites dans la trajectoire de rétablissement, impliquant dès lors de travailler sur trois niveaux de capacitation, tenant compte que sur le troisième niveau il s'agit plutôt de se substituer à l'absence d'une offre accessible. Le travail autour de la construction de sens est omniprésent, particulièrement avec le locataire, mais aussi avec les tiers que sont la famille, les relations sociales et les institutions avec lesquelles des démarches sont menées. Probablement que ce travail de construction de sens, mais aussi de négociation, est plus « challengeant » avec ces institutions dont le cadre est défini, parfois strictement et légalement, ce qui fait l'objet d'un travail à part entière pour expliciter ce cadre aux locataires tout en tentant parfois de la faire bouger à la marge auprès des institutions.

## **V. DÉMARCHES JUSTICE**

Le domaine de la justice est le dernier des 5 domaines dominants qui nous a été donné d'observer et d'investiguer en vue d'interroger le processus de capacitation des locataires HF. Si le travail sur ce domaine est très inégalitaire puisqu'il ne concerne, globalement, qu'une minorité de locataires<sup>203</sup>, il n'en entraîne pas moins des défis importants, tant dans l'accompagnement que dans certains dilemmes qu'il peut poser. Ce champ permet aussi d'ancrer encore davantage le travail qui est fourni et la pérennité du lien qui associe HF et les personnes concernées, quelle que soit leur situation résidentielle.

---

<sup>203</sup> Notons que nous avons traité l'administration de biens dans le champ social et qu'il aurait pu être traité ici également puisqu'il s'agit là d'une décision de justice. Il nous semblait par ailleurs plus pertinent de l'inscrire ailleurs vu les démarches que cela concerne et le travail social et administratif qu'il implique.

## 1. FAIRE RESPECTER LES DROITS DES LOCATAIRES

Le lecteur aura sans doute pu percevoir que le respect des droits fondamentaux des locataires est un travail permanent du dispositif HF. Il en va de même en matière de droit à la justice puisque l'on peut globalement constater qu'il est difficile pour ces personnes de faire exercer leurs droits, mais également d'être pris au sérieux, tenant compte de toutes les ambivalences qu'il peut y avoir dans ces situations complexes, mais aussi de leur trajectoire passée auprès d'interlocuteurs qui sont parfois les mêmes et ont du mal à comprendre et soutenir la bifurcation engagée dans la trajectoire des locataires HF. Dans ce cadre, il s'agit d'aider le locataire face à des situations de « droit juridique », mais aussi d'assurer une écoute et une réception effective de la part des interlocuteurs.

Pour ce faire, la première action est d'assurer un droit à être représenté, à tout le moins accompagné, pour aider à expliciter une situation et à se défendre face à celle-ci. C'est le cas lorsqu'un travailleur accompagne le locataire à la police pour porter plainte : contre un tiers qui le racket, contre une agression au couteau, contre une expulsion de son logement par des tiers/pairs de la rue... Il s'agit d'aider le locataire à expliciter les conditions relatives à la situation, à donner les informations nécessaires et pertinentes pour appréhender celle-ci ou encore pour l'aider à comprendre les questions qui lui sont posées. Dans ce type de rencontre, il faut aussi défendre et rendre légitime le locataire dans son état de droit puisque les rencontres à la police font souvent fait l'objet, de la part des personnes qui prennent en charge l'audition, de légèreté, de jugement voire de tentatives de minimisation des faits puisque, de toute façon, ce sont aussi d'anciens sans-abris à problèmes... Ces situations ont d'ailleurs fait l'objet de rencontres spécifiques entre le dispositif et l'inspecteur en chef de la police locale pour éviter la reproduction de ce genre de faits et pour s'aider respectivement dans les missions de chacun. Ce travail amène, directement auprès des interlocuteurs, mais aussi en coulisse des mondes auxquels ils appartiennent, à expliciter le sens des démarches entreprises, expliciter la trajectoire que poursuit le locataire et tenter de rendre effective une prise au sérieux. Il ne s'agit pas cependant d'interagir uniquement avec les tiers, mais aussi avec les locataires HF pour les conscientiser, eux aussi, aux perceptions et conventions respectives des interlocuteurs auxquels ils s'adressent.

Lorsque ce n'est pas le HF qui s'en charge puisqu'il n'a ni la légitimité ni les compétences à assurer cette défense, son action visera à mettre sur place un conseil juridique de sorte à pouvoir accompagner le locataire lors d'une audition à la police (lorsqu'il s'agit de griefs à son égard dans ce cadre), devant le tribunal ou encore lorsque le locataire souhaite retrouver un droit de visite auprès de son fils. Dans cette situation, il est donc nécessaire d'obtenir le mandat du locataire, de le soutenir dans cette démarche, d'obtenir l'aide juridique, de trouver un avocat qui est connu dans le réseau pour soutenir ce type de situation, d'expliquer les informations dont le HF a connaissance et d'organiser des rencontres et la défense du locataire.

Dans le cadre spécifique de l'administration de biens, on peut aussi considérer que des actions ont été menées sur ce champ puisqu'il s'agissait de forcer l'octroi du bilan comptable annuel, de demander un changement d'administration de biens, de s'adresser au juge de paix...

## **2. ASSURER LE SUIVI PROBATOIRE**

Pour certains locataires ayant commis des faits punissables, et jugés en tant que tels, un soutien dans le suivi probatoire est également apporté. Trois cas de figure ont été observés : un suivi probatoire post-incarcération, un suivi probatoire pour éviter l'incarcération et un suivi probatoire – avorté très rapidement – dans le cadre d'une sortie préventive temporaire de (très) courte durée avant le jugement des faits.

Dans tous les cas, les processus sont relativement similaires puisqu'il s'agit de déterminer avec le locataire s'il souhaite un soutien du dispositif HF et la manière dont ce dernier peut le soutenir. Cela pose des questions éthiques importantes aussi puisqu'il s'agit aussi d'être présent en maison de justice et, implicitement ou explicitement, de valider ou bien de s'opposer aux dires du locataire.

Au-delà des dilemmes que cela pose, il s'agit encore et toujours d'être là pour « témoigner<sup>204</sup> » de la situation qui est accompagnée, d'informer sur les démarches en cours, d'explicitier l'abandon de certaines, d'inscrire dans une temporalité d'action des démarches envisageables, de traduire ce qui se dit et de pouvoir aussi montrer certaines limites des demandes qui sont formulées par la justice, par exemple de reprendre un emploi rapidement alors que la personne est psychotique et alcoolique, réduisant de la sorte les chances d'accéder effectivement à un emploi et de rencontrer les conditions imposées. C'est aussi une manière de prendre connaissance des conditions spécifiques qui sont attendues de la personne et de pouvoir accompagner la rencontre de ces conditions dans le cadre de l'accompagnement proposé. Le rôle pivot et d'interlocuteur HF se voit à nouveau conforté, avec toutes les ambiguïtés que cela peut comporter.

## **3. SOUTENIR DURANT L'INCARCÉRATION**

Lors de notre présence sur le terrain, trois personnes ont été incarcérées, dont une pour une durée très longue et deux de durées courtes. Dans ce cadre, cela nécessite un travail qui s'avère assez spécifique.

Il faut tout d'abord tenter de prendre contact avec le locataire, ce qui nécessite de trouver la prison dans laquelle il se trouve. Il faut ainsi contacter la police, d'éventuels proches...tenant compte que

---

<sup>204</sup> Notons que nous avons été nous-mêmes contraints à témoigner, avec deux travailleurs, non pas dans une situation de suivi probatoire, mais dans une affaire d'homicide concernant un des locataires. Les dilemmes éthiques de ce témoignage à double reprise furent complexes à gérer.



L'expérience nous a montré qu'une série d'acteurs ne répondront (avocat potentiel, police...) au vu du caractère confidentiel de ces informations. Une fois la prison identifiée, il faut ensuite contacter le service social et transmettre quelques informations, demander que le locataire puisse s'exprimer sur sa volonté de recevoir des visites en prison et connaître ses éventuels besoins.

En cas d'accord du locataire, il faut ensuite contacter la prison, s'inscrire sur la liste des visiteurs et négocier pour pouvoir venir en « parloir » avocat, permettant de sortir des règles habituelles régissant les visites. Une fois la visite prévue et autorisée, il faut se rendre à la prison, passer les fouilles, attendre (parfois une heure) que la personne arrive.

L'objectif de ces visites est de soutenir au mieux la personne, de lui apporter du réconfort, d'identifier ses besoins et de voir ce qu'il est possible de mettre en œuvre. C'est dans ce cadre que le locataire demande de lui apporter des vêtements, de quoi s'occuper (BD, mots mêlés...), de prendre contact avec son avocat pour aider dans la défense et de prendre contact avec ses proches. Pour les incarcérations de courte durée, il s'agit aussi d'envisager la trajectoire post-carcérale et la place que peut prendre HF dans celle-ci, moyennant intérêt et accord du locataire.

Ainsi, en fonction de la durée d'incarcération, ces visites peuvent être relativement nombreuses et il s'agira d'apporter à la fois un soutien psychologique/relationnel, mais aussi matériel vu l'isolement qui caractérise ces personnes. Il faut aussi noter l'implication en temps de ce type de démarches puisqu'il faut parfois près de deux heures pour se rendre jusqu'à la prison, attendre un temps certain sur place, discuter avec la personne... Il arrive parfois aussi de se rendre sur place « pour rien », car un événement s'est produit et empêche la visite.

#### **4. ACCOMPAGNER LA SORTIE DE PRISON**

À une seule reprise, nous avons rencontré une sortie de prison sur laquelle HF a participé, et ce, de façon éphémère (3 ou 4 jours). Néanmoins, il nous semble opportun d'en évoquer le parcours, car ces quelques jours ont fait l'objet d'un travail très intense, week-end compris, avec un questionnement important sur les pratiques HF qui étaient menées.

Monsieur C., est incarcéré à la suite d'un homicide dans son logement. Deux autres personnes sont aussi accusées dans le cadre de cet homicide. Dès son incarcération, l'équipe se mobilise pour lui rendre visite, pour le soutenir, prendre contact avec sa maman. L'équipe se met également en contact permanent avec son avocat et construit un trajet de sortie : cure (qu'il devait intégrer le lendemain de l'homicide), centre de

jour, maison d'accueil et/ou hébergement. Plusieurs institutions acceptent de travailler ensemble, malgré toutes les réticences liées à la situation.

Rapidement, l'ensemble des parties prenantes font le constat qu'ils sont incapables de construire un projet de réinsertion sans connaître une date de sortie, l'accès à un hébergement temporaire ou même à une cure étant conditionné, notamment, à une disponibilité en termes de place. Malgré tout, après plusieurs chambres du conseil avec décision négative, Monsieur C. est finalement libéré un vendredi après 15h. Le juge, sans concertation avec le dispositif, inscrit HF dans les conditions de sortie comme hébergement malgré qu'il est impossible de donner accès à un logement en une journée. Dans les trois heures de la signification du logement, un travailleur ira chercher Monsieur à la prison. N'ayant pas trouvé de logement, il est convenu de lui payer un hôtel hors du centre-ville pour le week-end, d'organiser un accompagnement exceptionnel dans ce cadre et de l'accompagner dans un centre de jour pour assuétudes le lundi, avec une tentative de trouver un hébergement en urgence. Le jour même, lorsque le travailleur arrive, il est en train de consommer une bière, violant déjà ses conditions de sortie. Une discussion importante s'en suit et Monsieur décide de jeter sa bière. Il est ensuite conduit à l'hôtel, discute avec le travailleur et ils se mettent d'accord sur un agenda de travail pour le week-end. Le samedi matin, le locataire n'est pas présent comme convenu. Malgré des recherches, impossible de le trouver. Le coordinateur du HF décide alors d'avertir la police, car l'un des deux autres protagonistes est également libéré et des menaces de mort sont proférées à l'encontre de Monsieur C, celui-ci craignant pour sa vie. Le lundi matin, Monsieur C. sera aperçu à la sortie de l'abri de nuit avec ledit protagoniste, ces deux derniers se rendant au centre de jour dans lequel le trajet de soins doit être mis en œuvre. S'en suivront ensuite des allers-retours réguliers par l'équipe HF au centre de jour et en rue, car Monsieur C. est en crise et a consommé de nombreux médicaments de type benzodiazépine qui le font hurler partout. Un accompagnement est finalement réalisé aux urgences pour qu'ils puissent l'interner, sans succès. Le lendemain, HF est contacté pour que Monsieur aille faire une audition à la police. Il accepte et HF le conduit. Il est ensuite réincarcéré pour violation multiple de ses conditions.

Cette situation met en évidence quatre éléments importants : la disponibilité de l'équipe HF et sa créativité pour trouver des solutions, la continuité du lien et de l'accompagnement malgré cette situation d'homicide (l'équipe HF, au-delà de ce travail, a rencontré de nombreux défis/difficultés dans cette

situation : l'homicide en lui-même, le rapport difficile avec l'agence immobilière sociale qui a suivi, les citations à comparaître au tribunal...), la présence de dilemmes éthiques importants (ex : avertir la police de la disparition du locataire *versus* ne pas signaler la disparition) et l'échec d'un trajet d'accompagnement construit en lieu et place du locataire vu son incarcération.

## 5. SYNTHÈSE DES DÉMARCHES JUSTICE

En matière de justice, le HF vise donc à assurer les droits effectifs des locataires, notamment dans la représentation de leurs intérêts auprès de différents interlocuteurs (police, tribunaux, agents de probation...). En ce sens, le travail d'effectivité des droits sociaux présenté préalablement se retrouve aussi dans cette sphère particulière, bien que largement décrit précédemment.

Les actions présentées ici s'inscrivent globalement dans le cadre judiciaire et visent, d'une part, à répondre aux clauses liées aux jugements des personnes, mais aussi à fournir l'aide-journalière nécessaire à la rencontre de celles-ci. Dans trois situations spécifiques, le travail fourni s'inscrira plus spécifiquement dans l'aide et le soutien continu dans l'incarcération des locataires concernés.

Ce travail illustre l'éventail de mondes auquel le HF s'adresse dans la trajectoire de rétablissement de personnes, en l'occurrence les mondes de la sphère judiciaire. Le travail est cependant ici beaucoup plus normé, de surcroît lorsqu'il s'agit de jugements. La place de la négociation est probablement plus faible, et le travail se décline davantage sous forme de soutien opérationnel, voire psychologique auprès du locataire. Il faut néanmoins relever tout le travail de plaidoyer qui vise à assurer le droit effectif à être entendu et pris au sérieux, notamment dans les problèmes rencontrés dans la vie quotidienne des locataires et pour lesquels ils ne sont pas sous le couvert d'un jugement, mais cherchent plutôt à défendre leurs droits effectifs. Ces pratiques s'inscrivent ainsi dans la construction et l'effectivité des problèmes publics déjà relevés précédemment.

# **CHAPITRE 6 : SYNTHÈSE ET DISCUSSIONS**

## **LES PRATIQUES HF DANS UNE PERSPECTIVE INTERACTIONNISTE**

Alors que les pratiques HF ont été longuement décrites, à partir des 5 domaines de capacitation que nous avons identifiés, il semble désormais utile de synthétiser ces pratiques dans la perspective interactionniste que nous avons poursuivie.

7 axes y ont été développés dans la partie théorique y afférente : 1) le sens des conduites, le processus interprétatif et la capacité d'action ; 2) l'interaction comme principe d'analyse ; 3) une capacité d'action inscrite dans un contexte ; 4) la trajectoire comme processus biographique et de travail ; 5) les organisations et l'ordre négocié ; 6) les mondes humains et sociaux ; 7) la construction des problèmes sociaux.

Il nous semble pertinent d'articuler conjointement ces 7 axes autour de 3 ensembles heuristiques pour comprendre les pratiques HF d'un point de vue de l'interactionnisme symbolique : 1) l'accompagnement d'une trajectoire de rétablissement traversée par des interactions permanentes ; 2) au sein de multiples mondes sociaux qui impliquent un travail de traductions, d'ajustements réciproques et de négociations ; 3) donnant lieu à un plaidoyer permanent de visibilité des problèmes sociaux d'accès aux droits fondamentaux des locataires HF (et, plus largement, des personnes sans-abris), en vue de les transformer en problèmes publics.

### **I. L'ACCOMPAGNEMENT D'UNE TRAJECTOIRE DE RÉTABLISSEMENT TRAVERSÉE PAR DES INTERACTIONS PERMANENTES**

Le rétablissement est la finalité du dispositif HF et l'objectif des intervenants qui y concourent est d'accompagner les locataires dans cette trajectoire au départ et à travers l'accès à un logement individuel. À ce titre, une multitude d'actions d'accompagnement découlent du soutien à cette trajectoire. Pour y concourir, ils mobilisent diverses ressources auprès d'interlocuteurs variés, donnant lieu à de multiples interactions, et ce, dans une temporalité (très) longue<sup>205</sup>. Ainsi, comme le souligne Corbin :

« Une trajectoire renvoie au cours d'un phénomène et à l'action entreprise dans la durée pour en gérer le déroulement, le traiter et le mettre en forme. (...) L'ensemble d'actions

---

<sup>205</sup> À l'heure d'écrire ces pages, des locataires « des premiers » jours du HF Namur font toujours l'objet d'un suivi, à tout le moins de contacts réguliers avec le dispositif, soit 7 années plus tard.

lié à une trajectoire engage de multiples acteurs, chacun ayant sa propre image du déroulement du phénomène et sa propre vision de l'action nécessaire pour le mettre en forme et le gérer. Ces représentations et ces visions sont pour une part constitutive des positions que les acteurs prennent sur l'action. Ces positions doivent être harmonisées par une série d'interactions tant avec soi-même qu'avec les autres. Leur alignement, leur harmonisation nécessaire et l'exécution de l'action (les performances) sont compliqués par une grande variété de conditions proches et lointaines. Ces conditions doivent, d'une manière ou d'une autre, être manipulées et traitées pour que se poursuive le déroulement de la trajectoire. L'action entreprise a des conséquences directes sur le phénomène étudié et sur n'importe lequel des acteurs engagés dans sa mise en forme. Ces conséquences entrent alors en scène et deviennent une partie des conditions (ou événements) qui influenceront le prochain ensemble d'actions (Corbin, 1998 cité par Baszanger, 1985, p.36-37) ».

On le constate à travers cet extrait, la trajectoire – de surcroît la trajectoire d'accompagnement de personnes dont la situation se caractérise par une multiplicité et chronicité des difficultés s'apparentant aux maladies chroniques traitées par l'auteure – qu'accompagnent les travailleurs HF nécessite une action dans la durée, caractérisée par des pis-aller auprès de la personne accompagnée, mais aussi auprès des nombreux interlocuteurs qui y jouent un rôle, de façon momentanée (par ex. : un urgentiste à l'hôpital) ou dans la durée (par ex. : une assistante sociale du CPAS). Ces allers-retours sont nécessaires pour assurer des opérations d'ajustements réciproques au cours des événements qui se déroulent et qui se construisent, petit à petit, comme le fruit des actions respectives, mais aussi de l'environnement qui y agit.

Dans la description des actions d'accompagnement de ces trajectoires sur les 5 domaines de capacitation, où chacun de ceux-ci possède ses propres spécificités, notamment par la nature des acteurs qui y interagissent et déclinent différents mondes sociaux, il est possible de révéler des trames communes qui les traversent.

Il s'agit tout d'abord d'opérer une action permanente sur la biographie individuelle du locataire, ce qui passe par une série d'interactions « bipartites » : questionner les besoins et les attentes ; les transformer en actions effectives ; réévaluer l'atteinte des objectifs ; faire face aux imprévus et aux urgences ; adapter les actions et pratiques à la perception et aux significations des différents protagonistes. Cette action

interactionnelle permanente passe concomitamment par plusieurs registres<sup>206</sup> : cadrer le travail, créer du lien, soutenir, collaborer, s'adapter, être disponible et inscrire la relation dans la durée...

Si la diversité des démarches se révèle manifeste à travers la description ethnographique qui précède, la diversité des actions interactionnelles l'est tout autant. L'un et l'autre vont d'ailleurs de pair puisque les contextes divers nécessitent des opérations de questionnement et d'ajustement de sens permanentes, ce qui implique à son tour une multitude de postures et d'actions relationnelles.

Cette multitude s'inscrit dans cette trajectoire biographique qui est loin d'être linéaire et implique à elle seule, notamment de par la nature du profil des personnes accompagnées, des bifurcations permanentes en fonction à la fois des souhaits du locataire, mais aussi des événements qui surviennent et viennent remettre en cause les « équilibres » trouvés. Le travail de construction et reconstruction se révèle constant et constitue finalement un des points cardinaux de l'accompagnement qui visent certainement tout autant à (re)trouver du sens dans la trajectoire qu'à répondre à des demandes plus « matérielles/opérationnelles » (aménager son logement, faire une formation, se soigner...).

Tout ceci sans compter l'impact de l'environnement qui contribue lui aussi à modifier le déroulement des actions au sein de la trajectoire. C'est par exemple le cas des déterminants qui agissent et contraignent celle-ci : faiblesse des revenus, type de logement auquel peut prétendre la personne, contexte de répréhension et de jugement destiné aux (ex)sans-abris, etc. Si toute une série d'actions vient agir sur des déterminants structurels, force est de constater que le travail HF ne peut tout résoudre (un point spécifique sera consacré à ce point dans la troisième section de chapitre ainsi que dans le chapitre relatif à la capacitation des pratiques HF).

## **II. UNE MULTIPLICITÉ DE MONDES SOCIAUX IMPLIQUANT UN TRAVAIL DE TRADUCTIONS, D'AJUSTEMENTS RÉCIPROQUES ET DE NÉGOCIATIONS**

Ces actions, si elles se déclinent d'abord auprès et avec le locataire, se déroulent également au sein de différents contextes qui concernent concomitamment les 5 domaines de capacitation et qui se déclinent en conséquence dans de multiples lieux que nous considérons comme des mondes sociaux. Ceci rend le travail autour de la trajectoire encore plus complexe. À partir des 5 domaines de capacitation et de la

---

<sup>206</sup> Dans le travail d'analyse des pratiques HF, nous avons délibérément séparé deux types d'actions : les actions opérationnelles, presque physiques, sur les 5 domaines (demander et assurer un revenu, accompagner à l'hôpital, aider dans l'appropriation du logement...) et les actions relationnelles/interactionnelles, presque cognitives. Il y a d'un côté le contenu des actions et de l'autre la posture qui y concourt. Ce deuxième type d'actions fait l'objet d'une identification en annexe 1, là où le premier type a été longuement décrit dans la section « ethnographie des pratiques HF ».

description des pratiques HF réalisée, il est possible de voir toute l'étendue de cette complexité où chacun des (sous)mondes possède ses propres conventions avec lesquelles il faut interagir :

- Domaine logement : mondes du logement (social, public, privé), monde du secteur social de type « financier » (CPAS, mutuelle, syndicats, capac, pension...), monde du secteur social « accompagnement » (secteur de l'urgence sociale, secteur de l'insertion, HF...), monde de l'aide à domicile (aides familiales, aides ménagères), monde du déménagement (déménageurs privés, déménageurs sociaux), etc.
- Domaine des droits sociaux : mondes des institutions publiques (contributions, CPAS, communes...), monde financier (banques, médiation de dettes, aide alimentaire...), etc.
- Domaine de la santé : mondes des hôpitaux (hôpitaux « santé physique », hôpitaux psychiatriques, centres de cure, centres de postcure, revalidation...), monde des médecins (médecins généralistes, médecins spécialistes, maisons médicales...), monde des assuétudes (centres d'aide orientés vers l'abstinence, centres d'aides orientés vers la réduction des risques), mondes de la psychiatrie (services de santé mentale, équipes mobiles...), etc.
- Domaine de l'affiliation sociale : mondes des pairs (pairs de la rue, pairs de consommation, nouvelles relations, autres locataires HF...), monde de la famille (parents, enfants, frères et sœurs...), monde de l'insertion sociale et professionnelle (forem, aviq, cisp, sis...), etc.
- Domaine judiciaire : mondes des avocats (administrateurs de biens, défense juridique...), mondes des tribunaux (justice de paix, justice pénale...), mondes carcéraux (prisons, maisons de justice, services sociaux...), etc.

Cette diversité complexe, ou cette complexe diversité, nécessite dès lors d'identifier les règles, implicites et explicites, de les retraduire auprès des locataires tout en permettant aussi à ces mondes, lorsque cela s'avère possible, de prendre en considération la spécificité de la trajectoire qui est en cours. La particularité de la trajectoire de ces personnes au profil atypique est en effet, de façon régulière, de développer des interactions difficiles avec les institutions, de surcroît celles qui sont les plus codifiées ou, plus encore, avec les institutions totales (hôpitaux psychiatriques, prisons) avec lesquelles elles ont l'habitude d'interagir. Pourtant, cette trajectoire s'inscrit aussi dans une volonté de rupture avec le (long) passé de sans-abrisme et de vie institutionnelle, ce qui implique que les différents protagonistes doivent pouvoir mieux s'appréhender mutuellement, avec en corollaire un travail des intervenants HF visant à susciter des attitudes respectives compréhensives, particulièrement dans le giron des interlocuteurs institutionnels à l'égard des locataires.

Mais, au-delà d'un traitement compréhensif, voire compassionnel, des personnes, les actions des intervenants HF se caractérisent aussi par la négociation permanente de nouveaux ordres de sorte à soutenir la trajectoire individuelle, en veillant à s'adapter et respecter les cadres institutionnels auxquels ils font face sans pour autant s'empêcher de les remettre en question. Il faut ainsi négocier sans cesse auprès des interlocuteurs, en ce compris les locataires eux-mêmes, pour parvenir à des accords sur des actions à mettre en œuvre et sur les modalités de réalisation de celles-ci. En cas de difficultés et/ou d'échecs, il faut à nouveau réunir les protagonistes et tenter de trouver des alternatives de sorte à permettre, d'une part, la satisfaction des attentes du locataire, d'autre part, le respect du cadre institutionnel ainsi que la perception et les besoins de l'interlocuteur tiers. Ce travail permet ainsi d'avancer, tant dans l'évolution des perceptions respectives que dans l'adaptabilité des normes et règles qui s'imposent aux protagonistes et qui empêchent parfois (souvent ?) l'avancée des démarches.

Ceci implique que le registre d'actions et de posture interactionnelles développé dans le point précédent peut tout à fait se donner à voir auprès de tiers, notamment institutionnels. Il faut ainsi être à l'écoute et disponible, être réactif, cadrer les actions réciproques, organiser et prévoir les choses dans le temps, etc. Ainsi, intervenir comme un travailleur HF, c'est tout autant travailler avec le locataire qu'avec les autres parties prenantes à la trajectoire. C'est même parfois davantage soutenir la partie prenante que le locataire lui-même (par exemple lorsqu'il s'agit de soutenir un familier, de soutenir l'action d'un médecin dans la compliance au traitement, etc.).

### **III. UN PLAIDOYER PERMANENT DE VISIBILISATION DES PROBLÈMES SOCIAUX D'ACCÈS AUX DROITS EN VUE DE LES TRANSFORMER EN PROBLÈMES PUBLICS**

L'action des intervenants HF se décline donc à travers des interactions auprès des locataires par l'accompagnement de leur trajectoire individuelle, et ce, notamment, par un travail de (re)construction de sens permanent et d'aide dans la réalisation des actions nécessaires à la rencontre de leurs besoins. Ceci ne peut avoir lieu sans des interactions avec de multiples acteurs qui proviennent de mondes sociaux hétérogènes, avec leurs propres conventions. Ces interactions nécessitent des actions et postures variées, allant du soutien à l'accompagnement en passant par l'explicitation de la trajectoire jusqu'à la négociation de la prise en charge.

Néanmoins, on ne saurait limiter le propos à ces éléments tant les pratiques HF se verraient amputer d'une caractéristique fondamentale qui permet de comprendre et d'appréhender l'ensemble des actions menées. En effet, à la fois de façon transversale et permanente, il semble que chacune des actions de l'équipe HF puisse orienter l'analyse vers un travail sur la l'identification d'un problème social qui s'illustre par l'ineffectivité des droits les plus fondamentaux des personnes sans-abris, de surcroît celles



qui sont le plus abîmées, en vue de le transformer en problème public. Nous avons en effet montré dans le chapitre 3 la difficile, voire l'impossible, capacitation des personnes sans-abris dans le système traditionnel et ce, autour de 5 domaines qui sont tout autant des domaines d'intervention que des droits fondamentaux : être logé, assurer ses droits sociaux, pouvoir entretenir des relations sociales et familiales, bénéficier d'un emploi, accéder à des activités, se défendre et exercer ses droits juridiques.

Au-delà du fait que ces droits fondamentaux caractérisent les domaines d'action du HF, la description ethnographique des pratiques qui a été opérée nous semble utile pour expliciter et illustrer le travail continu, long et assidu qui doit concourir à l'accès aux besoins, et de surcroît aux droits, des personnes visées par cette recherche (et plus largement des personnes sans-abris).

L'outil de base du dispositif HF – l'accès à un logement individuel où le locataire est contractuellement le bénéficiaire illustre cet exercice. Mais cet accès n'est pas intrinsèque en lui-même, il nécessite aussi d'assurer l'accès aux droits sociaux les plus élémentaires de sorte à pouvoir intégrer un logement : avoir un revenu, être en ordre administrativement, accéder à une liste d'inscription au logement public, bénéficier d'une aide à la constitution de la garantie locative, etc. Si l'on évoque le droit à la santé, nous avons montré combien cet accès était perturbé par l'exercice des conditions de vie de la rue. Ainsi, en procurant un accès à un logement, celui-ci favorise – sans pour autant assurer, et ce, pour de nombreuses raisons illustrées – la trajectoire de soin des locataires. En matière de justice, qui pourrait aussi tout fait dépasser le seul critère de la justice judiciaire telle que nous l'avons appréhendée dans cette recherche, force est de constater que le simple droit au logement peut s'avérer caduc pour peu qu'une administration de biens juge cet accès démesuré et inacceptable eu égard au profil des personnes qu'elle représente. La question spécifique de l'accès aux composantes propres à l'affiliation sociale, dans ce contexte, semble plus difficile. D'une part, car les individus entretiennent une socialité préalable à l'entrée dans le dispositif et sont loin d'être les exclus que certaines images ou théories tendent à véhiculer. D'autre part, en raison des contraintes et conditions fortes qui pèsent sur l'accès aux activités d'insertion sociale et, plus encore, sur celles d'insertion professionnelle. Pour autant, même lorsque les portes semblent fermées, ou qu'elles se sont refermées par manque d'implication du locataire ou par refus du prestataire d'aller plus loin, le dispositif HF tente de développer des pratiques alternatives notamment à travers l'assemblée des locataires.

Dans cette optique, il nous semble que les pratiques HF, et plus largement les dispositifs HF, inscrivent leur action dans la mise en évidence de problèmes sociaux pour contribuer à la construction d'un problème public qui caractérise les trajectoires de sans-abrisme, de surcroît lorsque celles-ci sont chroniques. Il s'agit en effet de mettre concomitamment en évidence plusieurs éléments : système d'aide inadapté face à certains profils, déterminants sociaux et institutionnels qui pèsent sur l'espace de choix

et la capacité réelle à sortir de la rue, efficacité des dispositifs favorisant l'accès au logement inconditionnel, capacité à habiter des personnes concernées...

Cette construction passe par différentes actions, dont une partie d'entre elles n'ont pas fait l'objet de développements ou d'approfondissements dans cette recherche. Il s'agit, notamment : 1) de la mise en œuvre et de la défense permanente du dispositif HF dont les prétendants considèrent qu'il s'inscrit en rupture avec le(s) modèle(s) traditionnel(s) de prise en charge et en constitue une alternative au moins aussi valable, voire plus efficace ; 2) de l'exercice de la preuve de la pertinence du dispositif HF à travers la réalisation de multiples études expérimentales, notamment randomisées, pour démontrer que l'accès au logement, moyennant un accompagnement ad hoc, assure le maintien au sein de celui-ci à long terme ainsi que des effets sur le rétablissement des locataires ; 3) d'un travail permanent de communication sur les effets du dispositif, à la fois sur un niveau structurel et sur un niveau local, de sorte à assurer des financements suffisants, mais aussi dans la tentative de faire basculer certains types de prise en charge, voire des référentiels eux-mêmes, vers un modèle de traitement du sans-abrisme qui vise « le logement d'abord » ; 4) d'un travail conjoint, et directement auprès des locataires, tout au long de la trajectoire, sur l'exercice effectif des droits les plus fondamentaux, en agissant notamment sur les 5 domaines de capacitation développés dans cette recherche.

Ce travail réalisé par les parties prenantes défendant le modèle HF peut s'appréhender à travers l'analyse cognitive des politiques publiques et, plus spécifiquement, le travail de mise à l'agenda public caractérisant les tentatives de faire changer les représentations face à un phénomène, en vue d'obtenir la mise en œuvre d'une politique publique adaptée.

La première phase du cycle des politiques publiques<sup>207</sup> se traduit par l'identification du problème marque le moment où le problème est porté à l'attention des décideurs : « Elle englobe la perception des événements et leur définition en termes de problème public, l'agrégation des intérêts et l'organisation des demandes, puis enfin, la représentation et l'accès aux autorités » (Jacquot, 2012, pp. 83-84). Cette séquence recoupe donc des éléments propres à l'émergence d'un problème, mais aussi à son inscription sur l'agenda public.

Plus précisément, la mise à l'agenda des problèmes publics constitue :

« L'ensemble des processus qui conduisent des faits sociaux à acquérir un statut de « problème public » ne relevant plus de la fatalité (naturelle ou sociale) ou de la sphère privée, et faisant l'objet de débats et de controverses médiatiques et politiques. Le plus souvent, la mise à l'agenda appelle et justifie une intervention publique légitime sous la

---

<sup>207</sup> Ces tentatives de mise à l'agenda s'inscrivent dans un cycle qui est constitué de différentes phases, allant de l'émergence et de l'identification du problème public à l'évaluation des effets de la politique mise en œuvre et censée y répondre (voir, par exemple : Jones, 1970).

forme d'une décision des autorités publiques, quelles qu'en soient la forme (gouvernementale, législative, administrative) et la modalité (mesures d'urgence, plan d'action à plus long terme, loi, décision administrative ou financière, désignation d'une commission (etc.) (Garraud, 2012, p. 58) ».

Ceci est indissociable :

« De processus cognitifs et normatifs de définition et de qualification (ou de « problématisation ») qui donnent sens à ce problème et conditionnent les termes des débats, du mode de traitement et des éventuelles décisions. La manière dont un problème est construit conditionne pour partie les manières pensables de la considérer et de le traiter » (Garraud, 2012, p. 58).

Cela implique que toute analyse de la mise à l'agenda des problèmes publics soit traitée à partir d'une sociologie des perceptions et des représentations dont le postulat est de considérer qu'il n'existe pas de « naturalité » des problèmes publics, mais bien qu'ils sont le fruit de construits sociaux, à l'instar de ce que nous avons mis en évidence dans la section relative à l'interactionnisme symbolique.

Quel que soit le problème traité et sa nature, sa transformation en objet public est la résultante d'actions de nombreux acteurs (citoyens, médiatiques, politiques, administratifs, professionnels...). Dans ce travail de mise à l'agenda, un groupe d'acteurs – dénommés parfois comme « entrepreneurs politiques » (Kingdon, 1995), « entrepreneurs de morale » (Becker, 1985) ou encore « coalitions de cause » (Jenkins-Smith & Sabatier) – jouent un rôle majeur dans la construction des problèmes publics, leur mise à l'agenda et la mobilisation qui en résulte. Ces entrepreneurs :

« Donnent sur le plan symbolique une forte légitimité à leur cause en justifiant par la référence à des valeurs affirmées (intérêt général, justice, service public, solidarité, etc.) et constituent des coalitions qui permettent aux problèmes qu'ils soulèvent de gagner en audience et en légitimité dans le cadre d'un rapport des forces toujours provisoire, au prix souvent d'opérations de « traduction » et de « transcodage » au sein de « forums hybrides » (Garraud, 2014 p. 59) ».

Ainsi, les « entrepreneurs HF » s'activent pour une cause donnée visant, d'une part, à assurer l'accès aux droits les plus fondamentaux des locataires qu'ils sont amenés à soutenir, de près ou de loin<sup>208</sup>,

---

<sup>208</sup> Tenant compte que de multiples parties prenantes agissent autour et en faveur de cette cause : les équipes HF, les « fédérations » d'acteurs plaidant en faveur de ce modèle (HF Belgium LAB, couple des projets HF bruxellois, FEANTSA / HF Europe HUB, Fondation Roi Baudouin...), les administrations et/ou une partie du personnel de celles-ci travaillant sur ces matières, certains chercheurs/évaluateurs, etc.

d'autre part, à rendre le modèle incontournable dans le traitement public du sans-abrisme, singulièrement dans l'accompagnement du sans-abrisme chronique. Cette cause se traduit à travers les 4 étapes précitées (défense permanente du dispositif en tant qu'alternative face aux modèles dominants de prise en charge ; réalisation d'évaluations permanentes du dispositif et des apports pour les locataires ou encore en termes d'analyse coûts-bénéfice ; communication autour du dispositif, notamment sur base des résultats probants provenant des évaluations ; travail opérationnel et local des équipes HF dans la défense permanente des droits sociaux des locataires HF et mise en œuvre d'action pour les rendre effectifs). Le trait commun dans ces 4 étapes, qui interviennent à des échelles d'action différentes, est le plaidoyer permanent au profit des bénéficiaires et du modèle.

Dans cette recherche, c'est sur la 4<sup>e</sup> facette que nous nous sommes attardés pour montrer comment, dans l'exercice quotidien de l'accompagnement de trajectoires de rétablissement, les équipes HF tentent de contribuer à résoudre un problème public majeur d'accès aux droits fondamentaux de personnes, certes au profil atypique, mais tout aussi éligible à ces droits. D'abord dans l'accès à un logement, ce qui suppose des actions préalables, puis dans l'accès à d'autres droits qui en sont dérivés. Ce travail, nous le considérons comme un travail de plaidoyer et s'il se réalise également à un échelon plus large, auprès d'interlocuteurs sociétaux qui participent à la construction de l'action publique, il n'en demeure pas moins essentiel de le réaliser à une échelle microsociologique, dans l'accompagnement de cette trajectoire de rétablissement de sorte à assurer la quotidienneté effective des droits de ces personnes.

Cet accompagnement n'est pas pour autant exempt de difficulté dans cette opération difficile du quotidien.

D'abord, parce qu'il se confronte à des interlocuteurs multiples, en ce compris les locataires, qui sont eux-mêmes en prise avec l'identification et la construction d'autres problèmes publics (par ex. : le manque de personnel et la qualité de soins moindres dans les structures hospitalières, le gel des lits psychiatriques et l'insuffisance des logements sensés y pallier, le nombre de dossiers d'assistés sociaux toujours plus importants à gérer et qui implique, implicitement ou explicitement, une sélectivité selon la logique de l'effet Mathieu, etc.).

Ensuite, parce qu'il fait face à des problèmes structurels majeurs sur lesquels il n'agit qu'à la marge, à la fois par le nombre de personnes qui sont concernées par les actions HF, mais aussi par la difficulté d'agir sur tous les facteurs et déterminants structurels. Sont ainsi particulièrement difficiles à impacter à cette échelle : la suffisance des revenus, la qualité de certains logements et de leur environnement, les stigmates et la « pauvrophobie », la disponibilité d'emplois et/ou d'activités destinées et adaptées aux spécificités de ce public, etc. Ces problèmes, qui ne sont d'ailleurs pas spécifiques aux locataires

HF, nécessitent des actions qui dépassent le champ d'action des dispositifs HF, bien que ceux-ci ne restent pas pour autant immobiles face à ces problèmes publics structurels.

Malgré ces freins structurels, il n'en demeure pas moins limpide que, au vu du prisme transversal et multiple qui caractérise le registre des actions des intervenants HF, et même si certains considéreront qu'il reste limité, le travail d'identification et de construction de problèmes sociaux en problèmes publics d'accès aux droits le plus fondamentaux constitue la pierre angulaire des dispositifs HF, à tout le moins de celui que nous avons pu observer, suivre et analyser.

## **LES PRATIQUES HF DANS UNE PERSPECTIVE CAPACITANTE**

Dans la description des pratiques HF, nous avons longuement décrit comment les intervenants concernés agissent sur les 5 domaines que nous avons identifiés comme « structurants » en vue d'agir dans une perspective capacitante (dans le cadre singulier que représente la lutte contre le sans-abrisme chronique). Ceci étant, il ne suffit pas de décrire ces pratiques pour considérer que celles-ci s'inscrivent dans une visée capacitante ; il faut également pouvoir expliciter en quoi ces actions s'inscrivent dans la structure nécessaire à une action (publique) de ce type. Pour y concourir, il nous semble opportun d'explicitier ces pratiques à partir des trois axes de conversion qui nous ont permis d'analyser, préalablement, la problématique transversale du sans-abrisme.

Avant ces développements, il convient cependant d'insister sur deux éléments importants. D'une part, il nous faut rappeler qu'il ne nous est pas possible d'analyser et d'évaluer le degré de capacitation permis par ces pratiques, mais bien de montrer comment ces pratiques tentent d'y concourir, par une action transversale, intense et de longue durée, à la fois sur les 5 domaines de capacitation, mais aussi en agissant sur les facteurs de conversion individuels, sociaux et institutionnels. D'autre part, si la présentation qui suit décline séparément les trois axes de la conversion, il n'en demeure pas moins important de rappeler, comme cela l'a été fait dans la section sur la capacitation générale des personnes sans-abris, qu'il est capital de bien appréhender l'interdépendance de ces axes de conversion sur lesquels les intervenants agissent concomitamment, sous peine de ne pas parvenir à contribuer à la capacitation du public qui est concerné par leurs interventions.

### **I. DES ACTIONS INDIVIDUELLES DE CONVERSION**

L'action HF en termes de conversion individuelle vise à agir sur les « handicaps » qui caractérisent les différentes trajectoires des locataires HF, ces derniers étant par ailleurs nécessaires pour intégrer le dispositif. Sont ici visées : la durée de sans-abrisme de type ETHOS 1 & 2 (supérieure à 2 années, en moyenne de plus de 5 ans), les difficultés de santé mentale (avec une proportion importante de

personnes ayant des troubles psychiatriques sévères), les difficultés en lien avec les addictions ou encore les difficultés de santé physique qui caractérisent également les personnes concernées. À cela, en fonction des personnes s'ajoutent d'autres difficultés individuelles telles que les difficultés à lire et/ou écrire, la situation plus ou moins importante de difficulté financière, la mise sous administration de biens, des relations plus ou moins entretenues avec sa famille et/ou des amis, etc.

Dans chacun des domaines de capacitation, l'équipe HF va donc développer une série d'actions qui agissent concomitamment sur les difficultés individuelles des locataires tout en tentant de rendre effectif l'accès aux divers fonctionnements visés. Ce travail nécessite à son tour des actions opérationnelles, mais aussi une série de postures d'accompagnement telles qu'elles ont été abordées dans la section précédente (et répertoriées en annexe). Concrètement, chaque démarche envisagée va faire l'objet d'une prise en compte des difficultés potentielles liées au profil de la personne et nécessiter des actions parallèles, en sus de la démarche elle-même.

Par exemple :

- afin d'obtenir l'accord d'une garantie locative pour intégrer un logement, l'équipe va identifier les problématiques potentielles (prise de rdv au CPAS et capacité à s'en souvenir, obtention de documents spécifiques prouvant la situation d'éligibilité, compréhension de ce qui se dit durant l'entretien avec le travailleur social, ébriété éventuelle, etc.) et agir sur celles-ci (prise de rdv par l'équipe, accompagnement auprès du dispensaire de soin le jour du rdv pour prendre une douche et s'habiller correctement, accompagnement physique au CPAS, traduction des informations durant l'entretien auprès des différentes parties prenantes présentes, organisation éventuelle des démarches complémentaires, etc.) ;
- afin de réaliser une opération de santé importante, l'équipe va identifier les problématiques potentielles (prise de rdv chez le spécialiste et capacité à s'en souvenir, appréhension du problème médical et de la relation soignant-soigné, compréhension de ce qui se dit durant l'entretien et sur les implications de l'opération, absence de relais pour organiser la vie quotidienne à l'hôpital et pour assurer le retour à domicile, incapacité à assurer seul le soin postopératoire, etc.) et agir sur celles-ci (prise de rdv par l'équipe, accompagnement auprès du spécialiste, traduction des informations durant l'entretien auprès des différentes parties prenantes présentes, visite de soutien durant l'hospitalisation et aide dans la vie quotidienne de celle-ci, organisation du suivi postopératoire avec le médecin traitant et un service de soin à domicile, etc.).

À travers ces deux exemples, mais aussi à travers les longues descriptions réalisées, nous tentons de montrer comment les pratiques HF tentent d'agir sur les handicaps individuels en faisant en sorte que

ceux-ci ne puissent freiner l'accès aux fonctionnements escomptés, et ce, sur les 5 domaines de capacitation. Ainsi, pour pouvoir y concourir, il convient d'agir systématiquement sur les difficultés individuelles et sur les démarches spécifiquement concernées par le domaine et le besoin couvert.

Plus qu'une action sur les handicaps, c'est aussi une sollicitation permanente des locataires afin qu'ils participent à cette trajectoire. Il est en effet illusoire, et peu pertinent, d'agir sur ces domaines et handicaps sans y associer la personne. Nos observations nous ont en effet démontré qu'une participation effective de la personne était nécessaire afin d'éviter la non-réalisation des démarches. En matière de soin, par exemple, si la personne n'est partie prenante du traitement ou de l'hospitalisation, il est clair qu'il n'y aura ni compliance ni présence à l'opération. Il faudra ainsi agir en amont, parfois pendant plusieurs semaines/mois, pour travailler au rythme de la personne et faire en sorte que la démarche prenne sens pour elle.

Et s'il s'agit de travailler systématiquement sur les handicaps et les fonctionnements escomptés, en y associant la personne, il est également capital de travailler dans un espace de normativité aussi faible que possible et où différentes alternatives existent. Ainsi, pour reprendre l'exemple de la santé, les démarches de soin forcées ou fortement encouragées (par exemple lorsque l'équipe craint pour la santé et l'intégrité physique du locataire), ne peuvent aboutir tant elles ne font sens que quand elles sont souhaitées et portées par la personne. Ainsi, dans un contexte de crainte effective pour l'intégrité des personnes, plutôt qu'une hospitalisation, il faudra par exemple organiser des passages plus réguliers au domicile, la mise en place d'un semainier ou encore d'autres démarches qui elles seront davantage perçues comme des alternatives crédibles et qui font sens auprès du locataire.

Si les pratiques HF viennent d'être appréhendées sous le prisme de la conversion individuelle au départ des matériaux empiriques traités, il faut aussi pouvoir envisager ces actions par rapport à ce qui a été mis en évidence dans la section relative à la capacitation générale des personnes sans-abris, notamment en matière de systèmes d'aide.

En effet, nous avons montré que le système d'aide générique d'aide aux personnes se décline en deux grands modèles : d'une part, une aide centrée sur les besoins premiers à travers une action proche de celles observées dans l'aide humanitaire, d'autre part, une centrée sur la réinsertion des personnes par le biais d'un hébergement de moyenne durée.

Dans le premier système, la nature de l'offre et le type de besoins couverts, couplés à l'absence de domicile qui caractérise les personnes cumulant par ailleurs de nombreuses problématiques, empêche par essence de mener une action capacitante. Comment travailler l'effectivité du soin quand l'absence de domicile l'en empêche ? Comment assurer l'accès à un logement quand l'offre fournie ne vise pas

concomitamment à restaurer des revenus, capter du logement, diminuer les appréhensions/discriminations des bailleurs privés ou encore assurer l'introduction d'une demande dans un logement public et assurer son suivi temporel ? Dans ce cadre, HF se distingue ici par une action transversale sur les besoins de la personne, les handicaps qui la caractérisent, mais aussi sur les freins sociaux et institutionnels. Par le biais d'un accompagnement qui se distingue par sa souplesse, sa durée et sa capacité à agir sur tous les domaines nécessaires, l'action capacitante se trouve facilitée.

Dans le second système, les conditions d'accès au dispositif et la nature de l'accompagnement proposé peinent également à répondre à une capacitation éventuelle des personnes dont le profil empêche, par essence, l'accès à ce type d'offres. Là où les problématiques de toxicomanie et de santé mentale sont un frein majeur dans l'accès aux maisons d'accueil, elles n'empêchent ni l'accès au logement ni la réalisation de multiples autres démarches répondant aux besoins des personnes dans le cadre du HF. Le degré de participation et de normativité diffère aussi entre les deux types de prise en charge. Au sein du HF, la normativité est très faible, et ce, quel que soit le domaine ; la participation est également essentielle, mais ne peut constituer une condition d'accès. Au contraire, dans le modèle de l'insertion, le postulat partant d'une défaillance des individus à sortir de leur situation, la normativité sera d'autant plus forte qu'il s'agit de les réhabiliter en vue de les sortir de leur situation de sans-abrisme ; la participation, quant à elle, est une condition et peut aussi contribuer à exclure le profil des personnes visées par cette recherche.

Ainsi, sans faire l'apologie du dispositif HF par rapport aux autres modèles de prise en charge, on ne peut que souligner sa capacité à travailler concomitamment les handicaps individuels et les besoins/aspirations des personnes sans-abris par une action intégrée, transversale, mobile, intensive et dans la durée qui correspond à la complexité des situations qu'il est amené à accompagner. Cette nature de l'offre de service nous semble correspondre à une action à visée capacitante, du point de vue, individuel<sup>209</sup>.

## **II. DES ACTIONS SOCIALES DE CONVERSION**

Le deuxième axe de conversion se destine à l'égard des mécanismes sociaux contribuant au phénomène de sans-abrisme, spécifiquement ici à la sortie de cette trajectoire d'itinérance. Il s'agit donc d'interroger la manière dont les intervenants HF vont mobiliser et rendre effectives les ressources sociales, de sorte à contribuer à la capacitation des personnes sans-abris et des aspirations qu'elles ont des raisons de valoriser.

---

<sup>209</sup> Qu'il conviendrait néanmoins d'approfondir à travers une démarche d'analyse et de diagnostic auprès des locataires HF dans une optique d'évaluation longitudinale de la trajectoire/



Sur le plan opérationnel, la dynamique vise à agir complémentaiement aux actions menées à l'échelon individuel, c'est-à-dire à identifier et débloquent les ressources à un échelon qui ne correspond plus aux handicaps individuels, bien que souvent intimement liés, mais à des handicaps sociaux.

Dans chacun des domaines de capacitation, l'équipe HF va donc développer une série d'actions qui agissent sur les difficultés sociales empêchant l'accès des locataires aux divers fonctionnements qu'ils souhaitent viser. Ce travail nécessite des actions opérationnelles, mais aussi une série de postures d'accompagnement telles qu'elles ont été abordées dans la section précédente (et répertoriées en annexe). Ce qui fait sans doute la singularité de cet axe de travail - qui ne peut être envisagé uniquement comme une réplabilité des pratiques liées à la conversion individuelle à un échelon différent - c'est la plus difficile identification anticipative des blocages ; ceux-ci interviennent en effet à des niveaux organisationnels et sont liés à des traitements différenciés en fonction de règles explicites, mais aussi implicites, traduisant l'espace de marges de manœuvre des prestataires. Il n'est ainsi pas rare d'introduire une demande d'aide ou la participation à un programme spécifique plusieurs fois, pour le même locataire ou pour plusieurs locataires, et d'obtenir des réponses différenciées pour des situations similaires. Ceci rend d'autant plus pertinente et nécessaire l'action des intervenants HF pour rendre les ressources disponibles effectives.

Afin d'objectiver ce travail, il nous semble opportun de repartir d'exemples provenant de nos observations et qui ont fait l'objet de développement dans la partie ethnographique :

- Afin d'obtenir un logement, de nombreux freins sociaux existent dans la conversion de ressources pourtant existantes et pour lesquelles les (futurs) locataires HF disposent de droits. On peut citer l'obtention d'un revenu, l'accès à une garantie locative, l'inscription et la priorisation sur les listes du logement public, etc. En vue d'assurer l'accès effectif au logement, l'équipe va donc identifier et se confronter aux freins administratifs et sociaux (preuves et documents multiples à fournir, renouvellement de la demande de logement public tous les 6 mois, refus d'aide à la constitution d'une garantie locative, refus d'accéder à un logement par l'administrateur de biens, etc.) et faire en sorte qu'ils ne constituent plus un handicap dans l'accès au logement par la mise en œuvre de différentes actions (accompagnement auprès des nombreux lieux<sup>210</sup> qui fournissent les preuves pour l'introduction des demandes d'aide, obtention et classement desdits documents, accompagnement et introduction des demandes d'aide, introduction de dossiers de candidature pour le logement public/social/assimilé, explicitation et traduction de la situation du locataire auprès du prestataire, négociation avec ce

---

<sup>210</sup> Ces lieux ont déjà fait l'objet d'identification, mais on peut notamment citer : les contributions, les banques, les prestataires d'aides sociales et assurantielles. La spécificité de ces lieux, voire de ces mondes, est de se situer à des endroits géographiques très différents, avec des conditions d'accessibilité différente, mais aussi des traitements différenciés envers et en fonction des publics auxquels ils sont confrontés.

dernier, interpellation de la hiérarchie de l'institution lorsqu'une demande est refusée sans motif légitime, etc.) ;

- Afin d'accéder à une hospitalisation en vue de traiter les addictions, il faut pouvoir répondre à de nombreuses conditions explicites et implicites, qui peuvent se présenter comme d'importants freins sociaux, d'autant plus que la part d'ombre qui guide les choix, et donc l'accès, est importante et plus informelle. L'équipe va donc devoir anticiper de multiples freins (nécessité d'appeler<sup>211</sup> le centre chaque semaine lors d'une plage fixe, capacité à se rendre aux rdv fixés sur des territoires lointains et éloignés des centres-villes/transports en commun, capacité à défendre sa motivation et son dossier pour intégrer le centre de cure, gestion de l'animal de compagnie dans le logement, paiement des factures...) et y faire face par la mise en œuvre d'actions ad hoc (se rendre chez le locataire chaque semaine lors de la plage horaire fixée pour lui permettre d'appeler, conduire et accompagner le locataire à plusieurs rdv lointains, traduire et valoriser la motivation du locataire, s'engager à assurer la gestion quotidienne du logement...).

Dans ce travail social de conversion, il faut donc interagir en permanence avec différents mondes sociaux et gérer les interactions entre ceux-ci et les locataires. Il y a un travail important de sollicitation d'informations, d'accompagnements physiques, de traductions entre protagonistes, de négociation et de résolution de conflits. Il faut aussi maîtriser les législations de sorte à pouvoir assurer l'accès effectif à certaines prestations qui font l'objet de traitements discrétionnaires. Il faut aussi noter le travail de « métacommunication » réalisé, tant avec les prestataires qu'avec les locataires ; en cas de difficultés (refus d'octroi d'une prestation, sortie prématurée de l'institution, énervement sur le prestataire, stigmatisation du locataire...), il faut en effet pouvoir revenir sur les événements avec chacun des protagonistes de sorte à éviter toute rupture définitive de la relation et, in fine, l'exclusion de la prestation visée.

On peut ainsi considérer que ce travail de conversion sociale est un travail de lutte contre le non-recours aux droits et, notamment, le non-recours qui s'explique par des relations prestataires-bénéficiaires complexes et tendues, mais aussi par les attitudes et actions des prestataires qui empêchent le recours à des offres auxquelles les locataires sont pourtant légitimes.

Du point de vue de la participation, si le locataire est associé et fait partie intégrante de cette trajectoire de sollicitation d'offres variées, le rôle de l'équipe HF est ici déterminant et particulièrement actif puisqu'il s'agit d'interroger les pratiques des prestataires et de les confronter en permanence sur celles-ci, notamment lorsqu'elles empêchent clairement le locataire de bénéficier d'une offre qui lui est éligible.

---

<sup>211</sup> Ceci peut paraître banal, mais doit être appréhendé au prisme du profil du public accompagné, mais aussi du fait qu'une majorité de locataires HF ne dispose pas de téléphone.

Parallèlement, le travail mené sur les normes dominantes qui s'imposent, particulièrement aux locataires HF, est lui aussi actif : déconstruction des stéréotypes sur la trajectoire de sans-abrisme, valorisation des capacités des locataires HF à réussir une trajectoire de sortie de rue, négociation de cadres adaptés à la situation spécifique de la personne (pouvoir boire une canette de bière le matin avant de se rendre à l'activité par ex.), etc.

Dans une perspective d'appréhension du travail de capacitation réalisé sur cet axe par les intervenants HF eu égard aux modèles dominants de prise en charge, nous considérons que la différence se marque particulièrement dans l'étendue des domaines couverts, et donc des prestataires et mondes sociaux avec lesquels interagir. En effet, nous ne doutons aucunement du travail mené par les intervenants des secteurs de l'urgence sociale et de l'insertion à s'adresser à des prestataires institutionnels et à opérer les mêmes actions d'interrogation, négociation, confrontation en vue d'obtenir une réponse effective à des droits éligibles. Ceci étant, à l'instar de ce qui était identifié précédemment, le secteur de l'urgence sociale va opérer ce travail au départ de besoins primaires (se nourrir, être hébergé, se soigner, obtenir une aide urgente...) et le secteur de la réinsertion va le faire dans le prisme de la trajectoire définie au sein de l'institution et dans la perspective d'un hébergement temporaire (obtenir un revenu, opérer une médiation de dettes, être inscrit comme demandeur d'emploi...). Ce qui différencie le travail de capacitation de cet axe de la part du HF, c'est bien la multitude des domaines couverts et l'articulation de ceux-ci avec les aspirations des locataires, celles-ci déterminant d'ailleurs l'étendue de la multiplicité des mondes sociaux et prestations à solliciter.

### **III. DES ACTIONS INSTITUTIONNELLES DE CONVERSION**

Le troisième axe de conversion décline les actions qui sont menées pour répondre à des freins institutionnels spécifiques à la question du sans-abrisme, de surcroît du sans-abrisme chronique. Il y a au minimum dans ce cadre, selon nous, deux échelles d'action : une échelle locale et une échelle plus structurelle (régionale, voire nationale) d'explicitation des freins de ce type. Au premier échelon, il s'agit de freins spécifiques à la localité dans laquelle intervient la présente recherche ; par exemple, l'absence d'offre de relogement rapide des personnes concernées, le coût du logement, les mesures repoussoirs telles que les tentatives d'interdiction de la mendicité, la limitation du nombre de nuitées à l'abri de nuit, les tensions présentes dans le réseau de prise en charge, la spécificité namuroise de gestion d'une partie de la thématique du sans-abrisme par la Ville, etc. à un niveau plus structurel, on peut notamment identifier : la faiblesse des revenus de remplacement, l'image stéréotypée et stigmatisée des personnes sans-abris, un système d'aide articulé autour de deux modes dominants de prise en charge ne permettant pas de sortie du sans-abrisme pour les personnes les plus abîmées, etc.

Sur le plan opérationnel, la dynamique vise à agir complémentaiement aux actions menées aux échelons individuels et sociaux, c'est-à-dire à identifier les freins institutionnels locaux et structurels et tenter d'y répondre par différentes actions. Il faut noter la spécificité et la difficulté par rapport à ce champ d'action, particulièrement pour une équipe d'intervention qui travaille à un niveau très local et n'a pas de prise, à tout le moins à court terme, sur des décisions qui relèvent en partie des responsabilités de l'action publique. On voit en effet mal comment une équipe locale HF pourrait réguler le montant des loyers privés dans la localité où elle agit où comment elle peut modifier les règles régionales d'attribution des logements publics. Il est possible de (tenter de) mettre à l'agenda public ces questions, en partenariat avec d'autres réseaux, mais pas d'y agir directement. Ceci étant, il n'empêche qu'une série d'actions menées répondent à ces freins par la mobilisation de solutions alternatives.

Ainsi, dans chacun des domaines de capacitation, l'équipe HF va donc développer une série d'actions qui agissent en réponse aux difficultés institutionnelles empêchant l'accès des locataires aux divers fonctionnements qu'ils souhaitent viser. Ce travail nécessite des actions opérationnelles, mais aussi une série de postures d'accompagnement telles qu'elles ont été abordées dans la section précédente (et répertoriées en annexe). Afin d'objectiver ce travail, il nous semble opportun de repartir d'exemples provenant de nos observations et qui ont fait l'objet de développement dans la partie ethnographique :

- Dans l'accès à un logement, nous avons déjà identifié différents freins précédemment. Spécifiquement à la question de la conversion ici visée, on peut notamment relever : coût du logement, appréhension et stigmatisation du public (particulièrement lorsque celles-ci sont visibles en permanence sur l'espace public, en ce compris aux yeux des bailleurs privés et publics), absence d'offre d'aide/d'accompagnement dans ce domaine et spécifique au public visé. En vue d'assurer l'accès effectif au logement, l'équipe va donc identifier et se confronter aux freins institutionnels (revenu d'intégration insuffisant, absence de moyens permettant la constitution de la garantie locative, refus des propriétaires privés de faire visiter le logement, car la personne n'a pas de fiche de salaire, refus d'inscription sur liste d'attente du logement public sous couvert de l'inéligibilité, etc.) et faire en sorte qu'ils ne constituent plus un handicap dans l'accès au logement par la mise en œuvre de différentes actions (obtention d'une aide au logement – ADEL – complémentaire, constitution d'une garantie locative via le CPAS, campagne de captation de logements par un intermédiaire ad hoc, négociation d'articles 132 ou de partenariats spécifiques avec les SLSP, etc.) ;
- Dans l'accès à des activités quotidiennes (loisirs, sports, alphabétisation, formation...), de nombreux freins institutionnels existent (coûts des activités, refus de l'inscription dans le programme de formation, stigmatisation du public, absence d'offre de mobilité, multiplication des conditions d'accès et tests à l'entrée pour un article 60...) sur lesquels les intervenants HF

vont tenter d'agir (obtention de tickets article 27, sollicitation d'une aide du CPAS, identification de réseaux bénévoles, négociation des seuils d'accès, création de l'assemblée des locataires, réalisation des activités avec les locataires...).

Nous l'avons explicité plusieurs fois, les intervenants HF se confrontent à des freins institutionnels dans la tentative de mise en œuvre de pratiques capacitantes, répondant à des aspirations spécifiques d'un public sans-abri chronique. Il y a pléthore de freins de ce type, et quelques-uns ont été mis en évidence dans la section relative à la capacitation générale de personnes sans-abris. Pour autant, il n'en demeure pas moins que le dispositif agit, sinon directement, sur des déterminants permettant de rencontrer les aspirations des personnes qu'il accompagne.

Par exemple, en consacrant la base de son dispositif à l'accès à un logement individuel, il contribue déjà à un travail d'une ampleur très singulière sur le plan de la capacitation puisque l'absence de logement impacte, voire conditionne en partie, l'accès à d'autres types de fonctionnements : se soigner, pouvoir prétendre à un droit de visite de son(ses) enfant(s), s'inscrire dans une activité d'insertion sociale voire une formation, pouvoir voter (même si une adresse de référence peut suffire), etc.

On ne peut par ailleurs limiter le travail de capacitation institutionnelle à la question du logement, bien que très important, puisque de nombreuses autres actions visent à répondre à des problématiques de conversion de ce type : négociation avec la Région pour octroyer une prime au logement lorsque la personne est dans un logement public, mais sous-loué par le RSUN, concertation et négociation avec les agents de quartier pour adapter les modalités de visite et de vérification du domicile effectif des personnes, développement d'une offre de prise en charge adaptée des problèmes d'addiction avec un réseau de partenaires locaux, mise en place d'une offre structurelle d'activités à destination des locataires, partenariats structurels avec l'ensemble des acteurs publics du logement pour assurer un parc locatif important, etc. Ainsi, la conversion opérée par le dispositif HF vise à agir sur des déterminants/freins institutionnels, à tout le moins sur des facteurs permettant de les dépasser, en vue d'assurer le travail de capacitation nécessaire et adapté aux aspirations individuelles des locataires HF.

En termes de participation des locataires, c'est clairement l'axe où celle-ci est moins présente, voire inexistante, puisqu'il s'agit souvent d'actions menées non pas au titre d'une seule personne, mais au bénéfice de l'ensemble des locataires HF. C'est un travail de coulisse, auprès de mondes sociaux divers, notamment dans le giron de l'action publique, où des actions de visibilisation de problèmes publics sont menées et où il s'agit d'y apporter des réponses structurelles. La question de la normativité se pose également de façon moindre même si, à terme, ces actions peuvent mener à un changement d'appréhension du phénomène et des personnes concernées (la création d'un réseau structurel d'octroi

de logements publics à un niveau local traduit en effet une modification de la vision des opérateurs locaux sur l'impossible relogement de ces personnes marginales par exemple).

En ce qui concerne la différenciation entre le travail mené au niveau du HF et des deux autres modèles de prise en charge, il apparaît que l'étendue des domaines couverts et la temporalité de la trajectoire dans laquelle intervient HF singularise les actions de conversion qu'il mène. En agissant à partir du logement, il est en effet clair que les actions menées vont largement dépasser celles qui sont réalisées dans les deux autres modèles qui interviennent (très) en amont d'une sortie de rue et dont l'étendue ne peut dès lors que concerner un nombre limité de domaines et sur lesquels les dispositifs ont par ailleurs moins de responsabilités en termes d'action. On imagine en effet mal une mobilisation de ces deux secteurs pour assurer l'accès à une prime logement ultérieure ou encore par la mise en place d'activités sociales pertinentes. Le logement représente ici un élément déterminant du travail possible sur des facteurs structurels de conversion, et sur l'étendue du travail à en fournir. Notons également qu'en amont de ce logement, un travail important de conversion (individuel, social, mais aussi institutionnel) intervient qui détermine lui-même l'accès au logement et traduit aussi cette force de capacitation du dispositif HF. Celui-ci est en quelque sorte contraint à mobiliser cette capacitation multiple pour assurer l'accès au logement lui-même, accès qui déterminera et permettra ensuite le travail sur d'autres freins/déterminants structurels de capacitation.

#### **IV. HF : UN TRAVAIL DE CAPACITATION TRANSVERSAL**

##### **1. UNE ACTION DE CONVERSION TRANSVERSALE**

À la lecture de ce qui précède, il semble difficile d'envisager la capacitation dans une optique désarticulée sans faire l'exercice d'une analyse transversale entre les axes de conversion, mais aussi à travers la structure capacitante elle-même. Le travail du dispositif HF agit en effet conjointement sur les trois axes de la conversion, d'une part, et en assurant la participation et un éventail de choix le moins normatif, d'autre part. Tout ceci est intimement lié et les résultats dont HF se prévaut devraient faire l'objet d'une analyse *ad hoc* afin d'appréhender ceux-ci au prisme de schéma d'intervention relativement complet.

En ce qui concerne la transversalité des axes d'intervention, on ne peut pas envisager le travail des intervenants HF sans mettre en évidence l'articulation nécessaire entre des actions qui agissent sur les handicaps individuels, sur les freins sociaux et sur les manques institutionnels. S'il faut permettre aux (futurs) locataires HF de se rétablir à travers l'accès à un logement, celui-ci est autant déterminé par une action individuelle (activer un revenu, identifier ce qui correspond aux besoins et spécificités de la personne, accompagner celle-ci...), une action sociale (introduire une demande de revenu et de garantie

locative auprès du CPAS compétent, introduire une demande de logement public et réunir les conditions nécessaires, être disponible auprès des parties prenantes et les accompagner dans la trajectoire qui les réunit...) ainsi qu'une action institutionnelle (déployer un partenariat et un réseau d'accès au logement suffisamment grand, trouver des ressources financières complémentaires pour assurer le quotidien et l'ameublement...).

Dans cette optique, il ne peut y avoir capacitation sans un travail conjoint sur les trois axes de capacitation qui déterminent le maintien ou la sortie du sans-abrisme, tel que nous l'avons abordé dans cette recherche à travers deux perspectives différentes (une perspective généraliste et une perspective ancrée, microsociologique, dans le giron des pratiques HF). Si l'on travaille un ou deux axes en omettant l'(les) autre(s), il y a fort à parier pour qu'il ne soit pas possible d'aboutir aux fonctionnements souhaités par la personne. Et nous considérons, à la lumière de ce qui a été longuement exposé dans cette recherche, que cette « conclusion » prévaut pour la grande majorité<sup>212</sup> des actions illustrées.

Aussi, nous avons précédemment explicité que l'étendue des domaines couverts par HF, ainsi que la temporalité dans laquelle il intervient, expliquait partiellement - il faut ajouter à cela, au minimum, la nature de l'offre offerte par chaque modèle ainsi que les conditions spécifiques au modèle de l'insertion qui exclut, de facto, le public visé par cette recherche - les écarts d'envergure en termes de travail de capacitation en regard des modèles dominants. Mais l'analyse menée ici et nous conduisant à constater la simultanéité des axes de conversion couverts par le dispositif HF nous invite aussi à considérer qu'il s'agit d'une différence supplémentaire, et non des moindres, par rapport aux deux modèles analysés dans la section ad hoc. Il nous semble d'ailleurs que c'est l'axe de la conversion institutionnelle qui singularise le plus le travail mené dans cette optique de capacitation, notamment en raison de la nature du dispositif HF qui base ses interventions sur l'accès à un logement, soit une différence de taille par rapport aux autres dispositifs destinés au public sans-abri.

## **2. UNE PARTICIPATION ACTIVE ET NÉCESSAIRE, DANS UN CONTEXTE D'ACCOMPAGNEMENT FAIBLEMENT NORMATIF**

Au-delà de cette question de la conversion, on ne peut envisager la transversalité de l'offre offerte par HF sans interroger les questions de participation et normativité, chères à l'approche par les capacités. Il est vrai que notre analyse n'a que peu porté sur la question de la participation qui pourrait recevoir

---

<sup>212</sup> On ne peut en effet pas attribuer à chacune d'entre-elles une action permanente et nécessaire sur les trois axes même si on s'y approche souvent. Par exemple, une fois le logement obtenu et la mise en œuvre de mécanismes assurant un minimum financier, le travail dans cette sphère sera souvent lié à la conversion individuelle (entretenir le logement et le meubler, l'investir et l'habiter, payer le loyer...) et institutionnelle (mettre en place un système d'aide familiale, négocier avec l'administrateur de biens l'achat de meubles, obtenir une certaine mobilité à prix réduit, etc.). Il serait d'ailleurs intéressant d'interroger la chronologie des actions menées et du type d'axe de conversion qui prévaut en fonction de cette chronologie. Nous formulons en effet l'hypothèse que le travail de conversion structurelle intervient souvent au départ de la « trajectoire HF », car il s'agit là de mettre en place les grands déterminants de la trajectoire future de rétablissement : obtenir et assurer des revenus suffisants, obtenir un logement adéquat, réinscrire et assurer le droit aux soins par les mécanismes existants, etc.

une place plus conséquente dans une recherche mettant au cœur de son dispositif les capacités. Il faudrait cependant y intégrer le discours des premiers intéressés pour éviter de traiter d'une possible et nécessaire participation sans même les solliciter.

Cependant, notre longue immersion et les nombreuses observations y afférentes nous ont conduit à constater l'importance accordée à la participation des locataires HF dans les démarches qui les concernent. Cela passe tout d'abord par l'importance et la place du choix permanente qui est laissée à la personne, réduisant au maximum les choix binaires et normatifs qui lui sont habituellement imposés : définition des modalités et temporalités d'accompagnement, identification de ce qui fait sens à travailler et mobilisation dans les activités pour y parvenir, identification et élargissement des alternatives dans les situations de choix, etc.

Ensuite, la personne est invitée à participer activement à sa trajectoire : promotion de l'autonomie dans la réalisation des démarches (téléphoner seule, se rendre à pied/seul chez son médecin traitant, se rendre au lavoir, aller à la banque, faire ses paiements...), présence obligatoire aux rdvs qui concerne la personne (et annulation de ceux-ci quand elle ne peut/veut y aller), réalisation des plans de rétablissement et suivi de ceux-ci, etc. Des composantes clés du dispositif sont également de nature à éclairer les possibilités évoquées plus haut puisque la personne peut arrêter l'accompagnement sans perdre son logement, elle peut désirer intensifier celui-ci (dans la limite des capacités de l'équipe qui peut aussi mobiliser des partenaires), redéfinir les modalités, etc. Ces mêmes modalités de sortie, de faire entendre sa voix ou de se conformer sont aussi encouragées tout au long de l'accompagnement au sein des institutions que les locataires HF fréquentent plus ou moins régulièrement (hôpitaux, centres de jour, centres de soins, etc.), dans la limite de ce qui est possible (notamment lorsqu'il s'agit de la prison où les possibilités sont quasi inexistantes).

Pour aller plus loin, il nous semble fécond d'interroger plus abondamment la participation au départ d'Hirschman (1970), comme l'invitent Bonvin et Farvaque (2007), et de Bajoit (1988) qui a complété la typologie, en appréhendant celle-ci à travers les réactions de mécontentement possibles. Selon Hirschman, il existe en effet trois réactions possibles face au mécontentement individuel, pouvant être élargies aux conduites sociales et politiques. Ces types de réactions peuvent être pertinentes pour appréhender la question de la participation au sein du dispositif HF, car elles :

« Sont des moyens, utilisés par les individus mécontents, pour rétablir une balance gains/coûts satisfaisante, en agissant sur les modalités des relations sociales, qu'ils pratiquent dans un système d'interaction. Or, une relation sociale est un contrat, tacite ou formel, volontaire ou non, conscient ou non, qui comporte toujours une double dimension. D'une part, il s'agit d'une coopération visant une finalité plus ou moins



explicite et complexe ; d'autre part, c'est une forme de contrôle social (par l'autorité, le pouvoir, l'influence...) toujours réciproque, mais aussi plus ou moins inégal. Agir sur les modalités d'une relation sociale, c'est agir sur l'une ou l'autre de ces dimensions, ou sur les deux à la fois » (Bajoit, 1988, p. 331).

Les trois réactions identifiées par Hirschman sont les suivantes : 1) *loyalty* (la fidélité) où la personne se conforme aux normes édictées et se maintient dans l'organisation malgré son désaccord avec elle ; 2) *voice* (la contestation) où la personne conteste les normes si elles ne s'avèrent pas en accord avec ses aspirations. L'individu « *reste, mais il cherche à réduire ou à supprimer son mécontentement en essayant de changer le système d'interaction de l'intérieur. Il continue de coopérer, mais il entre en conflit plus ou moins ouvert, pour rétablir sa balance gains/coûts protestation* » (Bajoit, op. cit., p.328) ; 3) *exit* (la défection) où la personne sort du en rompant la relation sociale et où l'individu « *cesse de coopérer, se soustrait à l'autorité, au pouvoir qu'il exerce ou qu'il subit* » (Bajoit, op.cit.).

Il manquerait néanmoins une quatrième composante, *l'apathie*, qui permet d'affiner la position de fidélité. Celle-ci, en appréhendant uniformément tous les individus qui restent et qui se taisent comme tous ceux qui restent et protestent, conduit à deux écueils : 1) du point de vue méthodologique : chacune des composantes clés de cette typologie gagnerait à être exclusives les unes des autres ; 2) du point de vue théorique : il manque un questionnement sur les raisons qui poussent les individus à être loyaux. Ainsi :

« Si les uns sont fidèles par conviction, par attachement au système d'interaction, à ses dirigeants, à ses objectifs, les autres ne désertent ni ne protestent que par un mélange de résignation, de passivité, de repli sur soi, que j'appelle apathie. Seuls les premiers, à mon avis, peuvent véritablement être appelés fidèles deux autres, qui ne mettent en cause qu'une seule dimension de la relation sociale » (Bajoit, 1988, pp. 328-329).

Ce faisant, l'auteur propose quatre réactions au mécontentement qui impliquent des distinctions sur les plans de la coopération et du contrôle social :

- 1) « La loyauté, par le conformisme qu'elle suppose, a pour effet de conserver la coopération et de consolider le contrôle social. L'individu mécontent continue d'adhérer aux finalités de la coopération et à faire confiance au mode institué de contrôle social.
- 2) La défection, qui est le contraire absolu de la loyauté, supprime à la fois la coopération et le contrôle social

- 3) La protestation met en cause le contrôle social, mais dans le but de rétablir les conditions d'une coopération plus satisfaisante. L'individu mécontent reste et essaye d'améliorer le système d'interaction de l'intérieur.
- 4) L'apathie est l'inverse absolu de la protestation, n'ouvre pas le conflit et ainsi contribue à reproduire le contrôle social, mais provoque une détérioration de la coopération. Dans la mesure où il n'adhère plus à la finalité de la relation, où il profite de son statut, où il en fait le moins possible, où il contribue peu ou mal à la réalisation des objectifs, où il ne prend plus d'initiatives visant à améliorer la qualité du produit de la coopération, l'individu apathique la détériore (Bajoit, 1988, pp.331-332) ».

Dans le cadre du dispositif HF, nous avons simultanément observé ces 4 réactions.

En matière de loyauté, différentes situations non exhaustives permettent d'illustrer ces réactions :

- Les divergences de vues sur l'utilisation et l'occupation du logement (vis-à-vis des bailleurs et/ou des intervenants HF) où le locataire va se conformer aux attentes escomptées et modifier les comportements qui ne rentrent pas dans les normes (mise en place d'une aide-ménagère ; tentatives de régulation des allers-venues ; ramassage régulier des seringues, aluminiums et autres « supports » de consommation...)
- Les divergences relatives au soin, particulièrement ce qui a trait au modèle de soin institué propre au traitement des assuétudes en centre de cure où l'espace de choix est très restreint. Nombreux sont en effet les locataires à vouloir se sevrer de différents produits (alcool et héroïne principalement), mais à vouloir maintenir une consommation de cannabis par exemple. Pour autant, il n'est pas possible d'envisager une cure sur un produit et pas sur les autres, ce à quoi les locataires se conforment.
- La fidélité contrainte qu'implique simplement l'accès à un logement et ce qui en découle : « pouvoir d'achat » diminué, intimité impactée par une présence long cours de l'accompagnement (même si celui-ci peut être arrêté à tout moment), contraintes secondaires vis-à-vis de tiers (dettes qui resurgissent, pairs de la rue qui s'invitent...), etc.

En matière de défection, différentes situations non exhaustives permettent d'illustrer ces réactions :

- L'arrêt de l'accompagnement par le locataire, voire l'abandon volontaire du logement (observé à une seule reprise), qui traduit le souhait de rompre l'accompagnement et/ou avec les contraintes que représente l'occupation d'un logement

- Les abandons multiples de trajets de soins, et ce, quel que soit le type. Ces abandons, parfois même encouragés par les intervenants dans certaines situations, n'entraînent pas de conséquence au niveau de la disponibilité du logement ni de la continuité de l'accompagnement. Ceci constitue d'ailleurs, selon nous, d'une participation effective des individus à leur trajectoire dans un environnement d'accompagnement et de soutien le moins normatif possible avec différentes alternatives possibles (fréquentation d'un centre d'accueil de jour plutôt qu'un centre de cure « résidentiel », mise en place de soins à domicile plutôt qu'une hospitalisation contraignante, etc.)
- Les changements réalisés en matière de gestion du logement, qu'il s'agisse du mandat de paiement géré par un organisme tiers ou même d'un système d'aide au logement mis en place. Les locataires restent libres de se retirer de ses engagements et d'assumer en retour les tâches qu'ils ne géraient pas.

En matière de protestation, différentes situations non exhaustives permettent d'illustrer ces réactions :

- Les renégociations multiples des modalités d'accompagnement, qu'il s'agisse de diminuer l'accompagnement, d'en augmenter la fréquence, de différer le lieu où se déroule celui-ci (en logement, en rue, dans un parc...), etc. Et les renégociations multiples et extrêmement fréquentes du contenu de l'accompagnement : refus de travailler sur l'entretien du logement au profit d'une action sur l'insertion socioprofessionnelle, refus de mener des démarches prévues relatives aux soins en vue de solliciter une aide financière auprès du CPAS...
- Le travail permanent mené pour soutenir les locataires dans l'expression de leurs sentiments de protestation vis-à-vis de tiers qu'il s'agisse des pairs de la rue (placer leurs limites, exprimer leur volonté de ne plus les accueillir...), des bailleurs de logements (obtenir assurer une intervention de maintenance, faire part de difficultés avec le voisinage...), des administrateurs de biens (assurer le paiement du loyer, obtenir des interventions dans l'ameublement...), des institutions (assurer la prise en charge financière d'une difficulté impromptue, renégocier les dettes auprès du curateur...), etc.

Enfin, en matière d'apathie, différentes situations non exhaustives permettent d'illustrer ces réactions :

- Les absences de plus en plus répétées de certains locataires, les rendez-vous manqués, les absences de réponse à la porte malgré la présence du locataire, les évitements en rue sont tout autant d'illustrations qui ont été largement observées et qui traduisent, certes pas uniquement, des situations qui se détériorent et où le locataire, plutôt que de protester par exemple, va faire capoter les démarches prévues ou à mettre en œuvre, car il ne trouve pas le sens nécessaire à celles-ci

- Les situations combinées d'assuétudes et de mise en danger de soi peuvent aussi traduire l'apathie où le locataire s'engouffre dans la consommation et l'enfermement à son domicile. Les passages de l'équipe restent réguliers, parfois même davantage, mais ne permettent pas au locataire de trouver du sens à sa trajectoire, ce qui l'invite à augmenter sa consommation et les conduites à risque, menant parfois aussi à des altercations avec l'équipe (échanges vifs, insultes, messages intempestifs...) et à une détérioration des interactions.

Ces 4 types de réaction associés à l'analyse de conduites sociales des locataires HF, du point de vue de leur participation, nous semblent illustrer l'éventail de possibilités qui existent pour ces personnes face à un dispositif d'accompagnement qui peut être intensif et, *in fine*, quelque peu intrusif à certains moments.

Il faut insister sur le caractère dynamique de ces réactions et de cette participation. Un même locataire va nécessairement alterner entre plusieurs types de réactions, et ce, parfois pour un même domaine d'action. Face à la gestion du logement, il est tout à fait possible d'envisager que le locataire se conforme au début de la trajectoire HF aux normes dominantes des bailleurs et de ce que peut représenter le programme en l'accompagnant dans son logement. Pour, ensuite, protester face à une situation normative qui devient indésirable pouvant laisser finalement place à de l'apathie et, enfin, de façon extrêmement rare, à une rupture de l'accompagnement voire un départ du logement. Aussi, ces phases ne sont pas chronologiques ni successives, elles alternent en permanence et conduisent d'ailleurs le dispositif à s'adapter à ces situations en permanence.

Il faut également noter que la participation des locataires est ici envisagée vis-à-vis du dispositif, mais aussi vis-à-vis des autres interlocuteurs et mondes sociaux avec lesquels ils interagissent. Ceci implique qu'il y a donc deux versants dans la manière d'aborder la participation : 1) Vis-à-vis du dispositif lui-même, en interaction directe avec ce dernier. Dans ce cadre, la participation offerte dépend de la manière dont le dispositif entend assurer ou empêcher la participation. Il y a donc un espace de participation intimement lié et construit par le dispositif et le locataire, en interaction ; 2) Vis-à-vis de l'environnement externe, avec le soutien du HF. Dans ce cadre, le HF va encourager et aider le locataire à faire partie intégrante de sa trajectoire et va concourir à sa participation effective. Il y a donc ici un espace de participation qui est soutenu par les intervenants, mais contraint par l'environnement externe, dont les possibilités évoluent et alternent en fonction des conventions des interlocuteurs et des mondes auxquels ils appartiennent.

Au départ de ces constats, il nous semble que la question de la participation est intimement liée à celle de la normativité. S'il y a bien quelque chose qui est marquant dans un dispositif HF, c'est sa faible normativité à l'égard de multiples choix qui entrent en conflit avec les normes dominantes véhiculées

dans notre société, ou même avec certaines valeurs des travailleurs eux-mêmes impliqués dans ces trajectoires. De multiples exemples observés peuvent illustrer cette question : le refus d'un énième trajet de soins pour une cirrhose couplée à une consommation d'alcool dont on sait qu'elle va mener à court terme à un décès de la personne ; l'isolement profond et recherché face aux craintes du monde extérieur qui conduisent le locataire à ne plus sortir de chez lui ; l'accumulation compulsive d'objets, notamment de serviettes en papier, de mouchoirs usagers couplée à un fétichisme des bottes et des films associés ; l'arrêt des démarches entamées auprès de la justice pour récupérer un droit de garde d'enfants « au profit » d'une reprise de la consommation ; les rechutes permanentes des efforts consentis après des cures de désintoxication ; l'incapacité à refuser l'accès à son logement aux pairs de la rue qui conduit finalement à sa perte ; les états de certains logements qui conduisent à devoir solliciter des sociétés de nettoyage et de désinfection...

Ces situations hors-normes ne sont que la traduction du dysfonctionnement structurel de la société et de l'échec de l'action publique à prévenir l'apparition de ces phénomènes, notamment lorsque l'on observe et constate inexorablement la croissance du nombre d'individus à fréquenter la dureté de l'absence de chez soi et de l'expérience de sans-abrisme. Et ce « hors-norme » n'est lui aussi que la traduction d'un état situationnel de personnes qui ont cumulé de nombreuses privations, et ce, sur un temps suffisamment long que pour développer des comportements qui échappent parfois à l'imaginaire collectif. Face à ceux-ci, le dispositif HF adopte un positionnement au plus près des personnes, à partir de leurs propres normes, valeurs et croyances, afin de les soutenir et de les accompagner dans une trajectoire de rétablissement qui ne peut se déployer qu'avec cette ouverture.

À ce titre, nous avons montré ailleurs (De Backer, 2018) comment la participation et un accompagnement faiblement normatif contribuaient tout autant que les actions de conversion à un travail effectif sur le soin. Aussi importantes et multiples soient les actions menées, si elles s'inscrivent dans un prisme qui ne correspond pas aux aspirations des personnes et ne les associe pas, le travail se révélera caduc. Dans cette situation, c'est le travail autour des aspirations d'insertion socioprofessionnelle du locataire qui a permis finalement de l'accompagner sur le soin de son corps, sur son hygiène et celle de son logement ainsi que sur sa consommation de psychotropes.

Et c'est précisément ce contexte d'accompagnement faiblement normatif qui permet et assure la participation des individus, leur laissant le choix d'être fidèles, de protester, d'être apathique ou encore de se retirer. Certes, il ne faut pas tomber dans l'illusion d'une absence totale de normes véhiculées par le dispositif HF et/ou ses travailleurs<sup>213</sup>. Ceci serait un leurre et loin de nous l'idée de déployer une

---

<sup>213</sup> Des débats permanents entre travailleurs ont d'ailleurs lieu entre les intervenants et, particulièrement, lors des réunions d'équipe. Faut-il rentrer ou non dans le logement et à partir de quand ? La personne est-elle capable ici et maintenant de faire face à ses

vision enchantée du travail quotidien mené par ces équipes. Mais la quasi-inconditionnalité permanente du dispositif, le travail à partir de la philosophie du rétablissement, les fondements philosophiques du modèle, l'intensité du travail mené, la capacité d'adaptation des travailleurs, le maintien du lien quel que soit la situation résidentielle ou encore l'accompagnement sans limites de temps, sont tout autant de caractéristiques propres et non exhaustives qui permettent à la fois d'assurer une normativité la plus faible possible ainsi qu'une participation la plus intense possible.

À partir de cette analyse et de ce qui a été décrit et analysé dans cette recherche, nous considérons dès lors que la structure capacitante forme un tout qu'il convient de mobiliser dans son ensemble pour éviter de ne reproduire ce qui se fait ailleurs, singulièrement à l'égard d'un public en marge d'un système fortement normatif, conditionné, dont l'étendue et l'éclatement des dispositifs ne parviennent pas à offrir une aide à chaque personne sans-abri, encore moins une aide qui réponde aux aspirations légitimes des personnes visées par cette recherche qui, au contraire des croyances dominantes, ne demandent qu'un peu de normalité : trouver un logement, avoir un compagnon/une compagne, être en activité, se sentir considéré.

Ce faisant, sans avoir traité l'augmentation de la capacitation à travers une démarche d'évaluation de celle-ci, il nous apparaît que les actions menées par les intervenants HF s'inscrivent dans cette structure complexe que représente l'approche par les capacités. Ou peut-être est-ce même l'inverse : la structure complexe des capacités s'avère particulièrement féconde pour expliciter le travail HF et ce qui le singularise du système existant dans une perspective de capacitation ainsi que des modèles dominants de prise en charge de l'itinérance.

En conclusion, ce chapitre ambitionnait de répondre à la question suivante (la 3<sup>e</sup> question sera traitée en conclusion générale) : « Quelles sont les pratiques développées au sein d'un dispositif HF et dans quelle mesure celles-ci agissent-elles sur l'espace de choix des personnes concernées ? ».

À cette question, plus spécifiquement la deuxième partie de celle-ci, nous pouvons insister sur le caractère capacitant des pratiques observées, quand bien même un diagnostic et une évaluation précise des situations n'ont pas été réalisés. Si l'on regarde les fonctionnements des locataires à notre départ du terrain comparativement à l'arrivée des locataires dans le dispositif, de multiples réalisations illustrent notre conclusion : recouvrement des droits sociaux, accès et maintien dans un logement avec tout ce que cela implique (paiement du loyer, occupation en bon père de famille, respect du voisinage, gestion

---

obligations ou faut-il se substituer à elle temporairement ? La personne a-t-elle les capacités cognitives nécessaires pour se maintenir en logement ? Dans quelle mesure faut-il intervenir auprès des pairs qui squattent le logement ? Ces questions complexes non, bien loin d'être exhaustives, souvent empreintes de question éthique, témoignent des débats permanents qui existent et traversent les interventions.

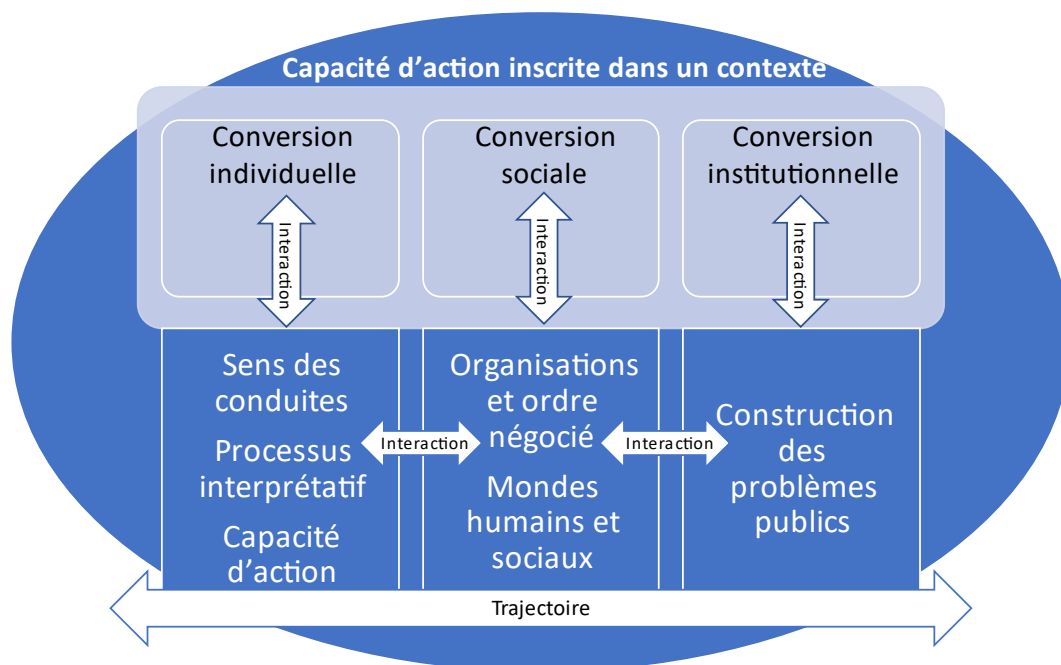
des pairs...), inscription dans des trajets de soin, tentatives d'affiliation sociale, reprise d'autonomie face à son administration de biens, accessibilité matérielle renforcée, etc.

Si l'on dépasse l'observation des fonctionnements, et que l'on appréhende l'espace de choix, nous avons tenté de montrer tous les enjeux aux pratiques HF en termes d'accompagnement et de soutien, et ce, quelle que soit la trajectoire empruntée par le locataire et aussi si éloignée des normes dominantes soit-elle. Permettre la continuité de la consommation d'alcool dans un cadre de vie agréable et bienveillant tout en sachant que celle-ci mènerait à court terme au décès de la personne ; travailler l'insertion professionnelle alors que les conditions d'hygiène et de vie (consommation) semblent compromettre les démarches et les conditions d'accès à un contrat aidé ; assurer la sortie du logement et le retour dans une autre ville en raison des contraintes que représente cette situation résidentielle ; assurer la mobilité d'un logement privé vers un logement public afin de soulager les finances mensuelles ; apporter des biens de première nécessité en prison là où n'existe plus aucun lien familial ou social effectif... Il serait trop conséquent de reprendre l'ensemble des situations évoquées dans cette recherche, mais notre analyse nous pousse à penser qu'au-delà des fonctionnements observés, les situations que nous avons rencontrées nous ont permis de mesurer le travail conséquent opéré autour de l'augmentation de l'espace de choix des individus, en agissant conjointement sur l'accès et la conversion des ressources nécessaires tout en assurant une vision la moins normative et une participation constante des individus à leur propre trajectoire.

## DIALOGUE ENTRE PERSPECTIVES INTERACTIONNISTE ET CAPACITANTE

Au terme de cette recherche, nous avons constaté une forme de dialogue heuristique entre les approches interactionniste et capacitante. Si la structure interactionniste représente davantage une vision du monde qu'un concept à appliquer, et que l'approche capacitante représente plutôt l'inverse, force est de constater qu'elles peuvent dialoguer et s'enrichir dans une structure conceptuelle commune.

En matière de conversion, nous avons observé une interaction et une articulation avec les composantes de l'interactionnisme mobilisées dans cette recherche<sup>214</sup>. Ceci peut être synthétisé à partir du schéma suivant :



Concrètement, chaque niveau de conversion est associé à un angle d'intelligibilité de l'interactionnisme symbolique :

- Le niveau individuel de conversion interagit avec la capacité des individus à identifier le sens de leurs conduites (et celles des autres), d'interpréter cela et de s'inscrire dans une capacité d'action. On retrouve la croyance du dispositif HF dans la capacité de transformation de situations délicates où des pratiques viennent interagir avec les individus en mobilisant conjointement des cadres cognitifs communs en vue de contribuer au projet de rétablissement du locataire HF. Ce travail de construction de sens commun, d'interprétation réciproque et de mise en action interagit ensuite avec des organisations, ce qui va nécessiter des opérations similaires d'interprétation et traduction.
- Le niveau social de conversion interagit avec les organisations, qui appartiennent à différents mondes sociaux et humains, où différents ordres et conventions régissent les fonctionnements et avec lesquels il faut interagir, mais aussi négocier. Il y a, là aussi, et nécessairement, des opérations de construction de sens commun qui permettent de mettre en œuvre différentes actions. En cas de frein ou de blocage, un travail devra être entamé pour les lever, à partir de

<sup>214</sup> 1) Le sens des conduites, le processus interprétatif et la capacité d'action ; 2) l'interaction comme principe d'analyse ; 3) une capacité d'action inscrite dans un contexte ; 4) la trajectoire comme processus biographique et de travail ; 5) les organisations et l'ordre négocié ; 6) les mondes humains et sociaux ; 7) la construction des problèmes publics



différentes stratégies et tenant compte des conventions explicites et implicites de l'organisation. Ce travail intense et auprès de multiples interlocuteurs a fait l'objet de longues descriptions.

- Le niveau institutionnel de conversion interagit avec la construction de problèmes publics. Il s'agit plus spécifiquement de l'identification des freins structurels qui empêchent les locataires de mener la vie qu'ils souhaitent valoriser et le travail de conversion opéré par les intervenants HF, soit directement sur les freins soit à travers de différentes stratégies qui permettent de les contourner. Nous avons identifié précédemment 4 niveaux de travail sur la construction des problèmes publics ; si cette recherche doctorale a mis en évidence le niveau microsociologique à travers la résolution individuelle des problèmes publics que rencontrent les personnes sans-abris, HF entend mener aussi des actions à d'autres niveaux, plus structurels, qui peuvent rendre compte aussi de cette interaction entre facteurs de conversion structurels et construction de problèmes publics. Il serait d'ailleurs intéressant d'interroger, dans d'autres recherches, le rôle d'entrepreneur de morale que joue le dispositif en tentant de mettre à l'agenda public différents problèmes et sa capacité à modifier l'action publique au vu de la place que prend désormais HF dans les discours publics et dans les priorisations qui lui sont accordées dans la réponse de l'action publique au sans-abrisme<sup>215</sup>.

Ces trois niveaux de conversion, et composantes interactionnistes associées, s'inscrivent dans un contexte global qui suppose une capacité d'action, bien qu'en interaction avec un environnement qui impacte cette capacité, et réciproquement pour cette dernière. Ce contexte est une scène au sein de laquelle se donnent à voir de multiples interactions qui dynamisent une trajectoire donnée, en l'occurrence une trajectoire de sortie de rue avec ce qu'elle comprend comme bifurcations permanentes. Ceci met également en évidence les composantes participative et normative de l'approche par les capacités : la participation comme capacité d'action, mais aussi un degré de normativité plus ou moins important, créé et diffusé par un environnement qui impacte la trajectoire de rétablissement. Celui-ci se voit lui aussi impacté par le travail mené par les intervenants HF, notamment au niveau structurel par une construction permanente de problèmes publics visant à changer fondamentalement l'image véhiculée à l'égard des personnes sans-abris chroniques (considérées comme incapables de sortir de leur situation) tout en rendant effectif une série de droits fondamentaux jusqu'ici bafoués.

Ce faisant, à travers ces éléments succincts, il nous semble qu'il existe un intérêt heuristique certain à mobiliser conjointement ces deux types d'approches, de surcroît dans la mise en évidence de différentes formes d'accompagnement psychomédicosocial, pour autant que celles-ci interagissent, telles que HF,

---

<sup>215</sup> À titre d'exemple, HF fait partie des 42 projets prioritaires (PAP) du vaste plan de relance de la Wallonie et ce, parmi 361 projets au total. Tenant compte que ce plan comprend des actions passant de la formation professionnelle à l'économie circulaire, ou encore à la digitalisation de la société, on comprend l'importance que revêt désormais HF dans l'action publique et ce, malgré sa récente présence dans le paysage wallon (juillet 2013).

sur les trois champs de conversion, par des pratiques d'implication permanente des bénéficiaires qui se caractérisent par une normativité la plus faible possible. L'approche par les capacités est résolument interactionniste puisqu'elle implique des interactions et changements à des niveaux individuel, social et institutionnel. L'approche interactionniste est résolument capacitante par ses fondements qui croient en la capacité d'interprétation et d'action des individus, capacité inscrite dans un contexte organisationnel, de monde sociaux et humains et dans une société qui s'impactent mutuellement par des opérations de traduction et de négociation dans des trajectoires données.

## CONCLUSION GÉNÉRALE

L'objectif de cette recherche doctorale visait à appréhender la trajectoire de sans-abrisme sous un prisme spécifique : l'espace de choix qui existe (ou non) dans la situation de sans-abrisme et l'espace de choix qui résulte de l'intégration d'un dispositif de Housing First. Cet objectif nous a conduits à élaborer les deux questions de recherche suivantes : 1) Dans quelle mesure (le maintien de) la situation de sans-abrisme chronique résulte-t-elle d'un choix effectif des personnes concernées ? ; 2) Quelles sont les pratiques développées au sein d'un dispositif HF et dans quelle mesure celles-ci agissent-elles sur l'espace de choix des personnes concernées ? Ces deux questions de recherche en amenant une troisième : en quoi le travail réalisé au sein d'un dispositif HF peut-il éclairer le processus global de sans-abrisme ?

Pour y contribuer, nous avons mobilisé conjointement deux perspectives théoriques : l'approche par les capacités, d'une part, l'interactionnisme symbolique d'autre part. Ces choix, particulièrement en ce qui concerne l'usage des capacités, nous ont conduits, en cours de recherche, à réajuster l'ambition d'évaluer l'espace de choix effectif résultant des pratiques HF. Notre posture spécifique, chercheur/coordonateur, nous a contraints à privilégier une description des pratiques HF qui se donnent à voir au quotidien, en vue de nourrir et d'illustrer les trajectoires de vie et de sortie du sans-abrisme auxquelles nous avons eu l'opportunité de participer. Ce réajustement a donc été réalisé au détriment d'une évaluation systématique et rigoureuse de l'espace de capacitation qui ne pouvait résolument pas être opérée sur ce terrain spécifique, eu égard à notre familiarité et implication au sein de celui-ci. Ce changement de perspective ne nourrit cependant pas de regrets ; il nous a en effet permis de mettre à l'avant-plan le travail intensif, minutieux, constant, persévérant, créatif, difficile, de travailleurs impliqués et soucieux d'aider les personnes qu'elles avaient pour mission de sortir de la rue et de contribuer à leur rétablissement, au travers d'une philosophie et d'une méthodologie novatrices. Plus qu'une mise en évidence des pratiques, ce sont les enjeux qui traversent la sortie de la trajectoire de sans-abrisme qui ont été illustrés, notamment le délicat équilibre entre un espace de liberté et de choix retrouvé, et les nouvelles contraintes qu'il implique nécessairement (cf. infra).

Dans cette perspective, nous avons emprunté un dispositif inspiré des traditions interactionnistes et de « l'école de Chicago ». Par un usage multiple de sources de données diverses (participation observante, documents institutionnels, littérature scientifique, entretiens semi-directifs...), nous avons tenté de répondre concomitamment aux deux perspectives poursuivies en matière d'appréhension du choix des personnes sans-abris, en rue ainsi que dans un dispositif dédié à la sortie du sans-abrisme. Nous avons veillé, en permanence, à traiter les données théoriques et empiriques avec distance et prise de recul. Les multiples données factuelles, la participation observante de presque 4 années, le discours des acteurs et

la mobilisation des dossiers individuels des locataires HF, notamment, nous ont ainsi permis d'explicitier et d'analyser ces trajectoires de choix avec la rigueur qu'impose le traitement scientifique d'une question de recherche et de ce que cela implique.

En modifiant notre ambition initiale d'évaluation de l'espace de capacitation, nous avons aussi évité des critiques méthodologiques, peut-être même des critiques de parti pris, de promotion de l'augmentation de l'espace de capacitation grâce au concours d'un dispositif que nous avons représenté – là où des enjeux sectoriels de légitimation d'approches au détriment d'autres font encore le quotidien des différents « entrepreneurs de morale » qui y sont actifs – sans avoir mis en œuvre un dispositif méthodologique approprié. Celui-ci aurait en effet dû s'adresser à d'autres locataires HF, et se traduire par une évaluation systématique de la capacitation de ces derniers, selon une méthode empirique biographique déclinée à intervalles réguliers, et probablement avec le concours d'outils statistiques tels que ceux mobilisés dans les études longitudinales évaluant les effets du HF..

Il n'en demeure pas moins que les données mobilisées et analysées nous ont permis d'éclairer les trois questions posées par cette recherche doctorale et d'assumer, avec rigueur, les constats suivants.

À la question « Dans quelle mesure (le maintien de) la situation de sans-abrisme chronique résulte-t-elle d'un choix effectif des personnes concernées ? », nous répondons que l'espace de choix de ces personnes est exigu, voire inexistant. En cumul de problématiques individuelles viennent s'ajouter des freins multiples d'ordre social et institutionnel. La complexité administrative des droits et aides proposés, les déterminants structurels de l'accès au logement et à des revenus suffisants, couplés à un système d'aide inadapté au profil des personnes visées par cette recherche ou incapable de dépasser la réponse à des besoins primaires, viennent rendre caduques toute imputation digne de ce nom d'un espace de choix d'être et de se maintenir sans-abri. Si l'on y ajoute les dimensions participative et normative de la structure capacitante, on ne peut que constater l'erreur et la violence d'une politique d'activation et de responsabilisation qui tendrait à « encapaciter » des individus qui vivent dans des conditions de vie innommables. Loin d'une vision misérabiliste du sans-abrisme et de ses prétendants, par ailleurs déconstruite à travers notre description ethnographique, il nous faut assumer, au départ de notre analyse, l'absence d'un espace de choix effectif, principalement en raison de déterminants sociaux et institutionnels qui empêchent la sortie de rue.

À la question, « Quelles sont les pratiques développées au sein d'un dispositif HF et dans quelle mesure celles-ci agissent-elles sur l'espace de choix des personnes concernées ? », nous répondons que la participation longue à ce dispositif et l'analyse qui l'a suivie nous amènent à considérer les pratiques des intervenants HF comme capacitantes et ce, pour plusieurs raisons :

- Elles agissent sur les 5 domaines de capacitation et, pour chacun d'entre eux, elles mobilisent conjointement l'accès aux ressources et leur conversion individuelle, sociale et institutionnelle
- Elles visent à rendre effective la participation des individus, même s'il faut parfois s'y substituer en raison de situations trop complexes, et souvent à la demande de la personne elle-même
- Elles sortent d'une vision étreinte et normative des trajectoires de sortie de rue au profit d'une approche tournée vers le rétablissement des personnes, ce qui suppose de leur laisser l'espace de choix utile et pertinent en vue de « mener la vie qu'elles ont des raisons de valoriser »

Si l'on prend les freins individuels, sociaux et institutionnels relevés dans le chapitre relatif à la capacitation générale, sur les 5 domaines de capacitation, en les transposant aux pratiques HF observées, on constatera que les intervenants agissent sur presque chacun d'entre eux, certes, avec des degrés de réalisation plus ou moins aboutis. Il y a un travail permanent et continu d'actions sur les déterminants du sans-abrisme et c'est probablement ce qui explique le succès de ces dispositifs HF.

Il faut cependant éviter toute « évangélisation » des processus de travail autour des trajectoires de sans-abrisme (chronique). Si des effets positifs indéniables ont été mis en évidence, et que nous considérons les pratiques HF comme capacitantes, il n'en demeure pas moins que s'inscrire dans une trajectoire de sortie de rue, c'est aussi récupérer la capacité à avoir des emmerdes : être rattrapé par des dettes, devoir se confronter aux pairs de la rue, perdre du « pouvoir d'achat », s'occuper du bien loué... L'enchantement peut ainsi devenir désenchanté, et c'est plutôt une superposition de ces sentiments qui prévaut qu'une alternance chronologique et organisée de ceux-ci. L'intégration du logement demeure néanmoins la base nécessaire pour avoir le choix de pouvoir se reposer, de se soigner, d'être dans des conditions acceptables pour recevoir un proche, de se meubler, de se créer un chez-soi à soi et à personne d'autre...

Il reste que, si l'on ambitionne de traduire l'espace de choix réel et effectif pré/post HF des personnes qui intègrent ce dispositif, le lecteur reste limité à ce qui a été jusqu'à présent décrit, illustré et analysé. Dans cette perspective, nous ne pourrions que traduire l'évolution des fonctionnements observés – perspective par ailleurs encouragée par Sen au vu des difficultés de reconstruction biographique – sans interroger l'espace de choix perçu par les locataires HF. Et nous pourrions difficilement établir un diagnostic de départ qui permettrait ensuite une évaluation dans le temps sans recourir à la vision qu'ont les locataires de cette évolution.

Cette perspective de travail, laissée de côté mais pas abandonnée, pourrait nourrir des travaux ultérieurs. En effet, les éléments empiriques récoltés auprès des locataires HF, lorsque nous avons temporairement entamé ce processus de travail d'évaluation, nous ont en effet montré combien l'horizon sous lequel nous envisageons l'espace de capacitation pouvait être varié et éloigné de certaines

de nos propres représentations. Monsieur C et Monsieur L, lors d'entretiens menés avec chacun d'entre eux, révélaient ainsi que leur liberté se traduisait par le fait de pouvoir, pour le premier, revenir quand il voulait chez lui, loin des horaires stricts de l'abri de nuit, pour le second, de pouvoir prendre un café en se levant le matin et de rester à attendre sans devoir être pressé par l'humidité de la tente et la nécessité de faire la manche. Ces deux exemples montrent combien les conditions de vie de l'expérience de sans-abrisme conditionnent aussi l'espace de choix et de liberté souhaité dans la trajectoire de sortie de rue, à savoir, le simple fait de pouvoir rentrer et quitter son chez-soi à l'heure souhaitée. Ceci n'efface cependant pas les aspirations « normatives », à de multiples reprises exprimées par les locataires intégrés, telles qu'avoir une maison avec un(e) compagn(e)non et un travail.

Dans cette perspective, mieux appréhender l'espace de choix et de liberté sous le prisme des perceptions des premiers concernés doit constituer une perspective de travail pour d'autres travaux de recherche. Il nous semble en effet pertinent d'alimenter l'angle de mort de cette thèse, et plus largement le vide actuel sur l'usage des capacités en sciences sociales. Dans le cadre de la présente thématique, cette perspective permettrait ainsi d'interroger les aspirations subjectives et individuelles des personnes dans leur trajectoire de rue, qui comportent concomitamment des aspirations « normatives » et des aspirations « singulières » propre aux trajectoires respectives. De cette façon, il serait possible d'étendre l'étude de la capacitation au départ des pratiques HF au profit d'une appréhension du point de vue de ceux qui les « réceptionnent ».

Enfin, à la troisième question « En quoi le travail réalisé au sein d'un dispositif HF peut-il éclairer le processus global de sans-abrisme ? », nous considérons que l'analyse des pratiques HF montre à quel point les freins individuels, sociaux et institutionnels conditionnent les trajectoires de sans-abrisme, mais non sans fatalité. Par la mobilisation conjointe d'action de conversion à trois niveaux sur les 5 domaines de capacitation, et en intégrant une posture participative et non normative, on constate les effets, ne fût-ce qu'en termes de maintien en logement et de fonctionnements étendus, des pratiques HF. Les fondements du dispositif HF (notamment l'accès direct et inconditionnel à un logement avec une perspective orientée rétablissement), et les pratiques qui en découlent, permettent d'agir sur une grande majorité des freins et déterminants identifiés dans le chapitre relatif à la capacitation générale des personnes sans-abris. Ces enseignements sont de nature à nourrir les débats en matière de traitement public du sans-abrisme.

Est-ce pour autant suffisant pour endiguer ce phénomène dont nos sociétés contemporaines tendent à en augmenter significativement la présence ? Certainement pas. Nous avons vu qu'il reste des défis conséquents en matière d'affiliation sociale, et que des déterminants institutionnels et structurels continuent à impacter les trajectoires individuelles sur différentes composantes : faiblesse des revenus, coûts du logement, couverture trop faible de logements publics, accès à un emploi quasi impossible...

Dans cette perspective, agir sur le phénomène de sans-abrisme, c'est aussi interroger et agir sur l'action publique en matière de lutte contre la pauvreté, elle-même conditionnée et impactée par d'autres politiques publiques (économie, fiscalité, emploi, enseignement...). Un usage plus systématique des capacités dans l'analyse des inégalités à travers une évaluation renouvelée de l'action publique pourrait ainsi constituer une seconde perspective de recherche intéressante. En complétant la(les) variable(s) focale(s) actuellement mobilisée(s) pour évaluer l'action publique, de surcroît en matière de lutte contre la pauvreté (les indicateurs de pauvreté monétaire ou d'inégalité, par ex.), l'usage des capacités pourrait en effet alimenter une nouvelle appréhension des situations sociales qui placerait l'exercice effectif des choix et des aspirations individuelles au cœur de l'évaluation. Ceci permettrait ainsi de mieux appréhender comment les trajectoires toujours plus nombreuses de pauvreté et de précarité sont déterminées par des facteurs sociaux et institutionnels sur lesquels il conviendrait d'agir pour diminuer les inégalités.

## **BIBLIOGRAPHIE**

- Amistani, C., & Terrolle, D. (2008). L'alimentation des sans-abris. Entre autonomie et dépendance. *Anthropology of food*, 6.
- Arborio, A. M., & Fournier, P. (2015). *L'observation directe. 4 e édition*. Paris: Armand Colin.
- Astier, I., & Duvoux, N. (2006). La société biographique : Une injonction à vivre dignement. Paris: *L'harmattan*.
- Aubry, T., Goering, P., Veldhuizen, S., Adair, C. E., Bourque, J., Distasio, J., Latimer, E., Stergiopoulos, V., Somers, J., & Streiner, D. L. (2016). A multiple-city RCT of housing first with assertive community treatment for homeless Canadians with serious mental illness. *Psychiatric services*, 67(3), 275-281.
- Aubry, T., Nelson, G., & Tsemberis, S. (2015). Housing first for people with severe mental illness who are homeless : A review of the research and findings from the at home—Chez soi demonstration project. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 60(11), 467-474.
- Autès, M. (2001). Les représentations de la pauvreté dans la presse écrite. *Les travaux de l'observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale*, 2001-2002.
- Avon-Soletti, M.-T. (2002). *Des vagabonds aux SDF, approche d'une marginalité* (Saint-Etienne : Publications de l'Université de Saint-Etienne).
- Baeten, R., & Cès, S. (2020). *Les inégalités d'accès aux soins de santé en Belgique. Rapport de synthèse* (p. 30). Observatoire social européen.
- Bajoit, G. (1988). *Exit, voice, loyalty... And apathy. Les réactions individuelles au mécontentement*. 325-345.
- Bastien, S. (2022). Observation participante ou participation observante ? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches qualitatives*, 27(1), 127-140.
- Baszanger, I. (1992). *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*. L'Harmattan.
- Becker, H. S. (2010). *Les mondes de l'art*. Flammarion.
- Becker, H. S. (2020). *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*. Éditions Métailié; Cairn.info.  
<https://www.cairn.info/outside--9791022610452.htm>
- Bernheim, E. (2019). Judicialisation de la pauvreté et non-accès aux services juridiques : Quand Kafka rencontre Goliath. *Reflets: revue d'intervention sociale et communautaire*, 25(1), 71-93.
- Bert, C. (2010). *Regard éthique sur l'approche des capacités de Martha Nussbaum*. 3-4(2), 97-103.
- Bertrand, M., & Clinaz, S. (2017). Sortir de prison... vers une transition réussie ? Des dispositifs existants en matière de (ré) insertion à l'hypothèse des "maisons de transition ". *Concertation des associations actives en prison (CAAP), rapport du cycle de réflexion «Sortir de prison*.



- Blanchet, A., & Gotman, A. (1992). L'enquête et ses méthodes : Le questionnaire. *Nathan, collection*, 128.
- Blanchet, A., & Gotman, A. (2007). L'enquête et ses méthodes : L'entretien, 2 éd. Refondue. Paris: *Nathan Armand Colin*.
- Blanchet, A., & Gotman, A. (2015). *L'enquête et ses méthodes : L'entretien*. Arman Colin.
- Blumer, H., & Riot, L. (2004). Les problèmes sociaux comme comportements collectifs. *Politix*, 67(3), 185-199. Cairn.info. <https://doi.org/10.3406/polix.2004.1630>
- Bonvin, J.-M. (2012). *Un nouvel objectif pour les politiques de solidarité : Le développement des capacités*. Millénaire3. <https://www.millenaire3.com/ressources/un-nouvel-objectif-pour-les-politiques-de-solidarite-le-developpement-des-capabilites>
- Bonvin, J.-M., & Farvaque, N. (2007). *L'accès à l'emploi au prisme des capacités, enjeux théoriques et méthodologiques*. 98(2), 9-22.
- Bonvin, J.-M., & Farvaque, N. (2008). *Amartya Sen. Une politique de la liberté*. Michalon.
- Bourdieu, P. (1986). L'illusion biographique. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 62(1), 69-72.
- Brémond, P., Gérardin, É., & Ginestet, J. (2002). En quoi l'urgence sociale interroge-t-elle les pratiques professionnelles? *Empan*, 2, 129-135.
- Bresson, M. (1997). *Les SDF et le nouveau contrat social. L'importance du logement pour combattre l'exclusion* (L'Harmattan).
- Bruss'help. (2020). *Dénombrement des personnes sans-abri et mal-logées en Région de Bruxelles-Capitale—Sixième édition*.
- Bungener, M. (1992). La Trame de la Négociation, Sociologie qualitative et interactionnisme, Anselm L. Strauss, textes réunis et présentés par Isabelle Baszanger. *Sciences Sociales et Santé*, 10(4), 154-157.
- Buxant, C. (2018a). Housing First : Une invitation à envisager la fin du sans-abrisme. *Vie sociale*, 3, 125-136.
- Buxant, C. (2018b). The Challenge of Implementing the Housing First Model : How Belgium Tries to Connect Fidelity and Reality. *European Journal of Homelessness*, 12(3), 229-252.
- Buxant, C., Brosius, C., Lelubre, M., & Liagre, R. (2015). Housing First Belgium. *Pauvreté en Belgique*, 169.
- Castel, R. (1994). La dynamique des processus de marginalisation : De la vulnérabilité à la désaffiliation. *Cahiers de recherche sociologique*, 22, 11-27.
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale : Une chronique du salariat* (Fayard).
- Castel, R. (2003). *L'insécurité sociale : Qu'est-ce qu'être protégé* (Editions du Seuil).

- Cazenave, N., & Munoz, G. (2017). *Organiser la sortie de détention. De la prison vers le logement.* (p. 94). Dihal, DGCS, DAP, Cerema Sud-Ouest.
- Cefai, D. (1996). La construction des problèmes publics. Définitions de situations dans des arènes publiques. *Réseaux*, 75(1), 43-66. Cairn.info.
- Cefai, D. (2015). *Mondes sociaux*. <https://doi.org/10.4000/sociologies.4921>
- Cefai, D., & Gardella, É. (2011). *L'urgence sociale en action. Ethnographie du Samusocial de Paris.* La Découverte.
- Chapoulie, J.-M. (2018). *La tradition sociologique de Chicago (1892-1961).* Seuil.
- Chobeaux, F. (2011). L'accès aux soins en accueils à bas seuil d'exigence. *Le Carnet PSY*, 156(7), 40-41. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/lcp.156.0040>
- Choppin, K., & Gardella, E. (2013). *Les sciences sociales et le sans-abrisme. Recension bibliographique de langue française 1978-2012.* Publications universitaires de Saint-Etienne.
- Colombo, A., Pulzer, N., & Parazelli, M. (2016). Représentations sociales des sans-abris. La mobilisation des Enfants de Don Quichotte à Paris. *Déviance et société*, 40(1), 51-77.
- Conseil supérieur de l'emploi. (2021). *Quelle place pour les personnes peu diplômées sur le marché du travail en Belgique ?* Conseil supérieur de l'emploi.
- Corbin, J. M., & Strauss, A. (1998). The Corbin and Strauss chronic illness trajectory model : An update. *Research and Theory for Nursing Practice*, 12(1), 33.
- Damon. (2002). Les « S.D.F », de qui parle-t-on ? Une étude à partir des dépêches AFP. 57(3), 569-582. [https://doi.org/10.3917/popu.203.0569#xd\\_co\\_f=YTFjZDcwNzMtNGU0OC00ODdiLWExZGYtN2VkYWQ2MDdlN2Qz~](https://doi.org/10.3917/popu.203.0569#xd_co_f=YTFjZDcwNzMtNGU0OC00ODdiLWExZGYtN2VkYWQ2MDdlN2Qz~)
- Damon, J. (2003). Les SDF en France : Difficultés de définition et de prise en charge. *Journal du droit des jeunes*, 223(3), 30-35. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/jdj.223.0030>
- Damon, J. (2009). Les «bonnes raisons» des SDF. *Commentaire*, 125(1), 169-174.
- Damon, J. (2012). *La question SDF. Critique d'une action publique: Vol. 2e éd.* Presses Universitaires de France; Cairn.info. <https://www.cairn.info/la-question-sdf--9782130595472.htm>
- Damon, J., & Firdion, J. (1996). Vivre dans la rue : La question SDF. In *L'exclusion. L'état des savoirs* (Editions La Découverte, p. 588).
- De Backer, R. (2017). Capabilités et sans-abrisme : Pour un recours effectif aux soins. In *Santé et discriminations* (Vol. 5, p. 43-60). L'Harmattan.
- De Backer, R. (2018). Sorties de rue : L'approche par les capabilités pour dépasser les écueils d'une approche centrée sur les déterminants sociaux de la santé. *Les défis éthiques des déterminants sociaux de la santé*, 20(2). <https://journals.openedition.org/ethiquepublique/3959#quotation>

- De Boe, F., & Van Hootehem, H. (2014). Pauvreté et ineffectivité des droits. Non-accès et non recours aux droits. *L'observatoire, Revue d'action sociale et médico-sociale*, 85, 75-77.
- De Gaulejac, V. (2014). *La lutte des places*. Desclée de Brouwer.
- Declerck, P. (2001). *Les naufragés. Avec les clochards de Paris*. Plon; Cairn.info.  
<https://www.cairn.info/les-naufragés--9782259183871.htm>
- Demaerschalk, E., Italiano, P., Mondelaers, N., Steenssens, K., Schepers, W., Bircan, T., Nicaise, I., Van Regenmortel, T., Jacquemain, M., & Hermans, K. (2018). *MEHOBEL-Measuring homelessness in Belgium*.
- Desrosières, A. (2014). *Prouver et gouverner : Une analyse politique des statistiques publiques*. La découverte.
- Diaz, F. (2005). L'observation participante comme outil de compréhension du champ de la sécurité. Récit d'un apprentissage de l'approche ethnographique pour tenter de rendre compte de la complexité du social. *Champ pénal/ Penal field*, 2.
- Dubois, V. (2009). Le paradoxe du contrôleur. Incertitude et contrainte institutionnelle dans le contrôle des assistés sociaux. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 178(3), 28-49. Cairn.info.  
<https://doi.org/10.3917/ars.178.0028>
- Edgar, B. (2012). The ETHOS definition and classification of homelessness and housing exclusion. *European Journal of Homelessness*, 6(2), 219-225.
- Emmanuelli, X., & Frémontier, C. (2002). *La fracture sociale*. Presses Universitaires de France.
- Estecahandy, P., Sénat, M.-L., & Billard, J. (2015). Le rétablissement. L'exemple du programme français «Un chez-soi d'abord». *Empan*, 98(2), 76-81.
- Farberman, H. A. (1979). A Review Symposium : Anselm L. Strauss—Negotiations : Varieties, Contexts, Processes, and Social Order San Francisco : Jossey-Bass, 1978. *Symbolic Interaction*, 2(2), 153-168. JSTOR. <https://doi.org/10.1525/si.1979.2.2.153>
- Farvaque, N. (2008). Faire surgir des faits utilisables ». Comment opérationnaliser l'approche par les capacités ? In *La liberté au prisme des capacités* (p. 336). Editions de l'école des hautes études en sciences sociales.
- Fédération des acteurs de la solidarité Bourgogne-Franche-Comté. (2020). *Les actions « Logement d'abord » en Bourgogne-Franche-Comté* (p. 29). Fédération des acteurs de la solidarité Bourgogne-Franche-Comté.
- Fierens, J. (2022). L'action d'intérêt collectif : Prothèse juridique ou libération de l'individualisme procédural. In *Pauvreté et justice en Belgique* (SPP Intégration sociale & Service public fédéral Justice, p. 219-256).
- Fondation Abbé Pierre & FEANTSA. (2018). *3e regard sur le mal-logement en Europe* (p. 57). Fondation Abbé Pierre & FEANTSA.

- Fonder, M., & Mosty, M. (2019). Les dispositifs de sécurisation du paiement des loyers : Une voie facilitée d'accès au logement pour les personnes précaires? *Reflets et perspectives de la vie économique*, 57(3), 103-117.
- Francoq, B. (2003). *Insertion sociale des sans-abris*. Politique scientifique.
- Franssen, A. (2003). Le sujet au coeur de la nouvelle question sociale. *La revue nouvelle*, 12(17), 10-50.
- Franssen, A. (2006a). L'action sociale en Wallonie : Modernisation gestionnaire sectorielle ou action sociale transformatrice ? In P. Brogniet, *Dix ans d'action sociale et de santé en Région wallonne, Bilan et perspectives* (p. 64). L'observatoire.
- Franssen, A. (2006b). L'État social actif et la nouvelle fabrique du sujet. In *La société biographique. Une injonction à vivre dignement*. (p. 75-104). L'Harmattan.
- Gardella, E. (2016). Temporalités des services d'aide et des sans-abris dans la relation d'urgence sociale. Une étude du fractionnement social. *Sociologie*, 7(3), 243-260. Cairn.info.  
<https://doi.org/10.3917/socio.073.0243>
- Gardella, E. (2019, juin 25). *Recherches sur le sans-abrisme* [Millénaire 3].  
<https://www.millenaire3.com/Interview/Recherches-sur-le-sans-abrisme>
- Gardella, É., & Arnaud, A. (2018). Le sans-abrisme comme épreuves d'habiter. *Caractériser statistiquement et expliquer qualitativement le non-recours aux hébergements sociaux*, 2018-10.
- Garraud, P. (2014). Agenda/émergence. In *Dictionnaire des politiques publiques* (Vol. 4, p. 58-67). Presses de Sciences Po.
- Gélinas, D. (2010). Suivi intensif en équipe et soutien d'intensité variable au Québec. *Vie sociale*, 1, 129-150.
- Gérard, M. (2018). *Rapport statistique 2018*. Relais social urbain namurois.
- Geremek, B. (1987). *La potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres du Moyen-Age à nos jours*. Gallimard.
- Girard, V., Estecahandy, P., & Chauvin, P. (2010). *La santé des personnes sans chez soi. Plaidoyer et propositions pour un accompagnement des personnes à un rétablissement social et citoyen : La santé des personnes sans chez soi* (p. 231). La documentation française.
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). Grounded theory : The discovery of grounded theory. *Sociology the journal of the British sociological association*, 12(1), 27-49.
- Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., & Aubry, T. (2014). National at home/chez soi final report. *Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada*, 48.
- Gotman, A. (1985). La neutralité vue sous l'angle de l'ENDR. A. Blanchet et al., *L'entretien dans les sciences sociales*, Paris: Dunod.
- Grimard Carolyne, Z. M. M. (2016). L'intervention sociale face à l'inactivation. In M.-H. Soulet (Éd.), *Les Nouveaux visages du travail social* (Academic Press Fribourg, Vol. 47).

- Herman, G. (2007). *Travail, chômage et stigmatisation. Une analyse psychosociale*. De Boeck Supérieur; Cairn.info. <https://www.cairn.info/travail-chomage-et-stigmatisation--9782804152826.htm>
- Hermans, K., Cantillon, B., Delanghe, H., Horemans, J., Marx, I., & Neelen, W. (2020). *La hausse de la pauvreté chez les ménages pauvres au travail : Dans quelle mesure la sécurité sociale est-elle responsable ?* 2, 319-358.
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, voice, and loyalty : Responses to decline in firms, organizations, and states* (Vol. 25). Harvard university press.
- Hwang, S. W. (2000). Mortality Among Men Using Homeless Shelters in Toronto, Ontario. *JAMA*, 283(16), 2152-2157. <https://doi.org/10.1001/jama.283.16.2152>
- Hwang, S. W. (2001). Homelessness and health. *Cmaj*, 164(2), 229-233.
- Hwang, S. W., Orav, E. J., O'Connell, J. J., Lebow, J. M., & Brennan, T. A. (1997). Causes of Death in Homeless Adults in Boston. *Annals of Internal Medicine*, 126(8), 625-628. <https://doi.org/10.7326/0003-4819-126-8-199704150-00007>
- Jacquot, S. (2014). Analyse séquentielle. In *Dictionnaire des politiques publiques* (Vol. 4, p. 58-67). Presses de Sciences Po.
- Kaufman, J.-C. (2008). *L'entretien compréhensif*. Arman Colin.
- Kenna, P., & Fernandez Evangelista, G. (2013). Applying a Human Rights–Based Approach to Homelessness—from Theory to Practice. *Mean streets: a report on the criminalisation of homelessness in Europe*. Brussels: Housing Rights Watch, FEANTSA, and Fondation Abbé Pierre, 31-52.
- Lapassade, G. (2002). Observation participante. In *Vocabulaire de psychosociologie* (p. 375-390). Érès; Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/eres.barus.2002.01.0375>
- Laporte, A., & Chauvin, P. (2010). *Samenta : Rapport sur la santé mentale et les addictions chez les personnes sans logement personnel d'Ile-de-France*. Observatoire du Samu social.
- Le Breton, D. (2012). *L'interactionnisme symbolique*. Presses Universitaires de France; Cairn.info. <https://www.cairn.info/l-interactionnisme-symbolique--9782130732679.htm>
- Le Cardinal, P., Roelandt, J.-L., Rafael, F., Vasseur-Bacle, S., François, G., & Marsili, M. (2013). *Pratiques orientées vers le rétablissement et pair-aidance : Historique, études et perspectives*. 89(5), 365-370.
- Lecomte, Y. (1988). Le processus de désinstitutionnalisation aux États-Unis (première partie). *Santé mentale au Québec*, 13(2), 35-52.
- Lelubre, M. (2014). *Les évolutions dans le traitement public du sans-abrisme : Vers un changement de paradigme ?* Université Saint-Louis Bruxelles.
- Levy, J. (2015). L'urgence sociale à l'épreuve du non-recours. *Plein droit*, 106(3), 7-10. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/pld.106.0007>

- Marpsat, M. (2009). Les définitions des sans-domicile en Europe : Convergences et divergences. *Courrier des statistiques*, 126(1), 49-58.
- Mayol, S. (2014). L'ordinaire comme commencement du travail sur soi : Le cas de la prise en charge des hommes et des femmes sans domicile. *Raison publique*, 18(1), 109-121. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rpub.018.0109>
- Médecins du monde. (2014). *Livre vert sur l'accès aux soins en Belgique*. Waterloo, Wolters Kluwer Belgium.
- Michalot, T. (2010). L'insertion sociale : Un droit sous conditions : L'exemple des CHRS en France. *Nouvelles pratiques sociales*, 22(2), 99-113. Érudit. <https://doi.org/10.7202/044222ar>
- Miles, M. B., & Haberman, M. A. (2003). *Analyse des données qualitatives*. De Boeck Supérieur.
- Milly, B. (2001). Les professions en prison : Convergences entre individualisme méthodologique et interactionnisme symbolique. *L'Année sociologique*, 51(1), 103-136. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/anso.011.0103>
- Moisy, M. (2015). La santé et le recours aux soins des personnes sans-abri en France en 2012. *État de santé et conditions de vie des populations sans domicile*, 36-37, 662-669.
- Morel, T., & Van Hootegem, H. (2022). Accès à la justice pour les personnes en situation de pauvreté. In *Justice et pauvreté en Belgique* (SPP Intégration sociale et Service Public Fédéral Justice, p. 19-38).
- Morissette, J. (2011). *Vers un cadre d'analyse interactionniste des pratiques professionnelles*. 30, 10-32.
- Mucchielli, L. (1998). Clochards et sans-abri : Actualité de l'œuvre d'Alexandre Vexliard. *Revue française de sociologie*, 105-138.
- Muller, P. (2014). Référentiel. In *Dictionnaire des politiques publiques* (Vol. 4, p. 555-562). Presses de Sciences Po.
- Nelson, G., Stefancic, A., Rae, J., Townley, G., Tsemberis, S., Macnaughton, E., Aubry, T., Distasio, J., Hurtubise, R., & Patterson, M. (2014). Early implementation evaluation of a multi-site housing first intervention for homeless people with mental illness : A mixed methods approach. *Evaluation and Program Planning*, 43, 16-26.
- Noblet, P. (2010). *Pourquoi les SDF restent dans la rue*. Editions de l'Aube.
- Noel, L. (2017). *Rapport thématique 2016—Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*. Observatoire de la santé et du social Bruxelles.
- O'Connell, J. J. (2005). Premature mortality in homeless populations : A review of the literature. *Nashville, TN: National Health Care for the Homeless Council, 2016*.
- Onishi, K. (1988). Some Considerations on A. Strauss' "Social World Perspective". *The Annual review of sociology*, 1988(1), 13-22. <https://doi.org/10.5690/kantoh.1988.13>



- Orianne, J.-F. (2006). Entre égalité des chances et égalité des résultats : L'approche par les capacités d'Amartya Sen. In P. Brogniet, *10 ans d'Action sociale et de Santé en Région wallonne* (l'Observatoire, p. 64).
- Paugam, S. (2013). *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Presses Universitaires de France.
- Peretz, H. (2004). *Les Méthodes en Sociologie—L'observation*. Editions.
- Pichon, P. (2014). Sortir de la rue. Question de recherche et enjeu d'action. *Le Sociographe*, 48(4), 79-90. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/graph.048.0079>
- Pleace, N. (2012). *Housing First*. European Observatory on Homelessness.
- Pleace, N. (2016). *Housing first guide Europe*. FEANTSA.
- Pleace, N., Culhane, D., Granfelt, R., & Knutagård, M. (2015). *The Finnish homelessness strategy—an international review*.
- Poupart, J. (2011). Tradition de Chicago et interactionnisme : Des méthodes qualitatives à la sociologie de la déviance. *Recherches qualitatives*, 30(1), 178-199. Érudit. <https://doi.org/10.7202/1085485ar>
- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (2006). *Panorama des principales méthodes de recueil des informations*. Manuel de recherche en sciences sociales.
- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (2011). Manuel de recherche en sciences sociales. Paris, Dunod.
- Raitakari, S., & Juhila, K. (2015). Housing first literature : Different orientations and political-practical arguments. *European Journal of Homelessness \_ Volume*, 9(1).
- Rea, A., Giannoni, D., Mondelaers, N., & Schmitz, P. (2001). *La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale*.
- Robinson, J. (2010). *La mortalité des sans-abris : Analyse de faisabilité d'une étude de cohorte dans le contexte bruxellois*. Université Libre de Bruxelles.
- Roman, D. (2012). La justiciabilité des droits sociaux ou les enjeux de l'édification d'un État de droit social. *La Revue des droits de l'homme. Revue du Centre de recherches et d'études sur les droits fondamentaux*, 1.
- Rullac, S. (2005). *Et si les SDF n'étaient pas des exclus ? Essai ethnologique pour une définition positive*. L'Harmattan.
- Rullac, S. (2010). Le misérabilisme dans l'action sociale : Un racisme d'État contemporain ? L'exemple de la prise en charge des SDF depuis 1992. *Nouvelles pratiques sociales*, 22(2), 176-185. Érudit. <https://doi.org/10.7202/044227ar>
- Salais, R. (2010). La donnée n'est pas un donné. Pour une analyse critique de l'évaluation chiffrée de la performance. *Revue française d'administration publique*, 135(3), 497-515. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rfap.135.0497>
- Sanchez, P. (2009). *Handicap et capacités. Lecture de Frontiers of Justice de Martha Nussbaum*. 256, 29-48.

- Sen, A. (2012). *Repenser l'inégalité* (Editions du Seuil).
- Service interfédéral de lutte contre la pauvreté. (2019). *Durabilité et pauvreté. Contribution au débat et à l'action politiques. Rapport bisannuel*. (p. 149). Service interfédéral de lutte contre la pauvreté.
- Shibutani, T. (1955). Reference Groups as Perspectives. *American Journal of Sociology*, 60(6), 562-569. <https://doi.org/10.1086/221630>
- Simmel, G. (2002). *Les pauvres*. Quadrige.
- Soulé, B. (2007). Observation participante ou participation observante ? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches qualitatives*, 27(1), 127-140.
- Spector, M., & Kitsuse, J. I. (1973). *Social Problems : A Re-Formulation*. 2(21), 145-159.
- SPF Sécurité sociale. (2020). *Evolution de la situation et de la protection sociale en Belgique 2020. Résumé et messages clés de l'analyse des indicateurs sociaux européens*. SPF Sécurité sociale.
- Spira, A., Adolphe, M., Hermange, M. T., Lecomte, D., Benoît, M. M. G., Dreux, C. L., Dubois, G., Gentilini, M., Geraut, C., Giudicelli, C. L., Gonthier, R., Jaffiol, C. L., Laverdant, C., Levi, Y., Mantz, J.-M., Michel, J.-P., Milliez, J., Molina, C., Olie, J.-P., ... Laplace, M. M. J. P. (2017). Précarité, pauvreté et santé. *Bulletin de l'Académie Nationale de Médecine*, 201(4), 567-587. [https://doi.org/10.1016/S0001-4079\(19\)30446-7](https://doi.org/10.1016/S0001-4079(19)30446-7)
- Strauss, A., Schatzman, L., Bucher, B., Ehrlich, D., & Sabshin, M. (1963). The hospital audits negotiated order. In *The hospital in modern society*. (Eliot Freidson, p. 147-168). The Free Press.
- Strauss, A., Shizuko Fagerhaugh, Barbara Suczek, & Carolyn Wiener. (1986). Social Organization of Medical Work. *The Quarterly Review of Biology*, 61(3), 445-445. <https://doi.org/10.1086/415138>
- Surel, Y. (1998). Idées, intérêts, institutions dans l'analyse des politiques publiques. *Pouvoirs: Revue française d'études constitutionnelles et politiques*, 87, 161-178.
- Sylvestre, M.-È., Bellot, C., & Chesnay, C. (2012). De la justice de l'ordre à la justice de la solidarité : Une analyse des discours légitimateurs de la judiciarisation de l'itinérance au Canada. *Droit et société*, 81(2), 299-320. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/drs.081.0299>
- Tainio, H., & Fredriksson, P. (2009). The Finnish homelessness strategy : From a 'staircase' model to a 'housing first' approach to tackling long-term homelessness. *European Journal of Homelessness*, 3.
- Thelen, L. (2006). *L'exil de soi : Sans-abri d'ici et d'ailleurs*. Facultés universitaires Saint-Louis.
- Thelen, L. (2010). S'ancrer dans la rue : La survie déclinée au présent continu. *L'observatoire, Revue d'action sociale et médico-sociale*, 64, 44-52.
- Thorpe, E. (2008). *Le rôle du logement dans les parcours d'exclusion liée au logement* (p. 48). FEANTSA.
- Turco, J., Vanhessen, C., & Farchakh, A. (2020). *L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales. Rapport sectoriel wallon*. Fédération des maisons d'accueil et des services d'aides aux sans-abris.



- Vander Stricht, V. (2020). *De l'embauche à la hausse du taux d'emploi* (N° 31). Iweeps.
- Vanneste, C. (2014). Pauvreté, précarité et prison : Des liens de proximité inéluctables ? *Spécificités*, 6(1), 202-220. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/spec.006.0202>
- van Oorschot, W. (1996a). Les causes du non-recours. Des responsabilités largement partagées. *Recherches et prévisions*, 43, 33-49.
- van Oorschot, W. (1996b). Les causes du non-recours. Des responsabilités largement partagées. *Recherches et prévisions*, 43, 33-49.
- Verhaghe, P.-P., Demart, S., Van der Bracht, K., Van de Putte, B., & Coenen, A. (2017). *DISCRIMIBRUX. Discrimination sur le marché locatif privé (agences immobilières) de la Région de Bruxelles—Capitale*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.
- Vexliard, A. (1957). *Le clochard. Étude de psychologie sociale*. Paris, Desclée de Brouwer.
- Wacquant, L. (2005). L'aberration carcérale à la française. *Regards sociologiques*, 30, 61-71.
- Wagener, M., De Moor, N., & Emmanuel, N. (2022). *Dénombrement du sans-abrisme et de l'absence de chez soi. Rapport local, Namur*. Fondation Roi Baudouin.
- Wagener, M., Hermans, K., Vermeir, E., De Moor, N., Emmanuel, N., Demaerschalk, E., & Mertens, N. (2022). *Dénombrement du sans-abrisme et de l'absence de chez soi. Rapport global*. Fondation Roi Baudouin.
- Warin, P. (2010). Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux? *La Vie des idées*, 1.
- Warin, P. (2014). Le non-recours aux prestations sociales : Quelle critique du ciblage? *Les politiques sociales*, 34(2), 12-23.
- Wenger, E., & Gervais, F. (2005). *La théorie des communautés de pratique*. Presses de l'Université Laval. <https://books.google.be/books?id=MRZsyGExGsQC>
- Wyngaerden, F., & Allart, M. (2021). Le rétablissement, nouveau paradigme? *La Revue Nouvelle*, 6, 44-53.
- Zeneidi, D. (2010). De la coercition à l'insertion dans la rue, vers une nouvelle gestion de la présence des SDF. *L'observatoire, Revue d'action sociale et médico-sociale*, 64, 33-36.
- Zimmerman, B. (2008). Capacités et enquête sociologique. In J. De Munck & B. Zimmerman, *La liberté au prisme des capacités. Amartya Sen au-delà du libéralisme* (Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales, p. 336).
- Zwick Monney, M., & Grimard, C. (2015). De la marginalité à la vulnérabilité : Quels liens entre concepts, réalités et intervention sociale?  *Nouvelles pratiques sociales*, 27(2), 45-59. Érudit. <https://doi.org/10.7202/1037678ar>

## **ANNEXE 1 – DESCRIPTIF DE L’ASSEMBLÉE DES LOCATAIRES**

L’Assemblée des Locataires (ADL) poursuit des objectifs individuels et collectifs dans une optique de rétablissement<sup>216</sup>. En fonction de l’ordre du jour, et de ce qui se déroule effectivement lors de l’ADL, il y aura donc un « travail » individuel (gestion des émotions, partage d’expérience, valorisation, estime de soi...) et un « travail » collectif (prise de parole, respect des autres, identification de conditions d’existence communes et interpellation plus structurelle...). Il y a une perméabilité évidente entre ces deux pôles individuels et collectifs même si, dans un premier temps, il s’agira de réunir et de fidéliser les personnes par le biais d’actions/activités diverses qui auront, à moyen/long terme, des impacts sur le rétablissement des personnes.

Opportunités individuelles via l’Assemblée des locataires :

- Apprécier son pouvoir d’agir sur sa propre transformation, et dans la transformation collective des locataires HF. Pouvoir retrouver l’espoir d’influencer son état. Développer une conscience de soi active
- Avoir la possibilité d’avoir un impact sur un système, négocier et maîtriser ensemble la vie collective. Être valorisé en tant qu’expert de l’usage de services sociaux, de ses besoins. Développer une capacité à réagir.

Opportunités collectives via l’Assemblée des locataires :

- S’exercer à vivre avec d’autres personnes, d’essayer de partager un débat constructif. Se connecter à d’autres, les soutenir, être soutenu.
- Utiliser son esprit critique en remettant en question le fonctionnement actuel de la prise en charge et des activités. Rechercher du sens.
- Se rassembler pour initier une participation à la citoyenneté, aux décisions qui concernent la vie collective. Être acteur d’une communauté, se responsabiliser par rapport à celle-ci.

---

<sup>216</sup> Considérant que le rétablissement est structuré à la fois autour d’un travail individuel (espoir et pouvoir sur sa propre vie) et collectif (inclusion sociale).

Opportunité d'amélioration de la qualité du service HF :

- HF travaille sur des principes de liberté de choix : les capacités de choix et de détermination de ce qui est bon pour soi est reconnue dans le giron des personnes, ce qui implique qu'HF accompagne la personne à déterminer son trajet en stimulant et en respectant les choix posés. Il faut donc créer des occasions pour que les locataires puissent porter leur voix et déterminer la nature de l'accompagnement. Ceci peut se faire individuellement, par exemple à travers les plans de rétablissement en VAD, mais aussi collectivement via l'Assemblée des locataires. Ainsi les locataires seraient au centre du processus de rétablissement et pourraient communiquer leurs attentes et leurs besoins.
- Les locataires sont les premiers concernés par un suivi HF, ceux qui le vivent et le connaissent le mieux. Partir de leur expérience permet de bénéficier de connaissances pratiques sur les effets du dispositif. Solliciter les locataires pour réfléchir les pratiques de l'équipe permet de bénéficier de leur expertise à ce sujet.
- Sur base de ces savoirs, il devient possible de faire évoluer HF vers un ajustement entre les besoins des locataires et l'offre HF. L'équipe peut ainsi faire preuve de flexibilité pour proposer un suivi le plus centré sur les besoins individuels et, potentiellement, être plus efficient., et donc plus efficient.
- Il est à noter qu'il y a une souplesse possible dans le suivi des personnes. Cependant, toutes les demandes et attentes des locataires ne pourront être satisfaites. Il est important d'y réfléchir, sans pour autant s'engager sur la modification immédiate de l'accompagnement sur base des demandes des locataires. Par exemple, il nous serait impossible de venir voir chaque locataire tous les jours, ou de meubler entièrement tous les logements avec du neuf aux frais du HF.

Enfin, les objectifs d'une réflexion collective (sur la politique de prise en charge du sans-abrisme, sur l'organisation des soins de santé physique et mentale, sur les dynamiques locales sur l'accès au droit commun :

- Les locataires ont, pour la plupart, transité via différents services d'aide. Ils les connaissent et en identifient les défaillances. Entendre leurs plaintes peut permettre de valider leur expérience, de participer à ce qu'ils soient reconnus dans leur potentielle souffrance.
- Les inviter à parler, peut leur faire sentir qu'ils sont experts de leur situation (personne ne peut en parler à leur place), et que leur point de vue importe. Ainsi, ils sont invités à parler d'eux-mêmes. Cela permet de prendre une place citoyenne, qui parle de sa situation, quelque part entre le fait d'agir et de subir sa condition. Les personnes peuvent donc profiter de cette espace pour un débat politique, voire militant.

- Partager, nuancer, confronter les expériences, peut participer à intégrer leur vécu comme une partie d'eux-mêmes. Parler la souffrance est une étape vers son appropriation, et ainsi vers le rétablissement.
- Sur base de ce partage, il devient possible de produire un témoignage de leur histoire. Cette création collective (texte, vidéo, photos ou autre support) peut se révéler thérapeutique.
- Cette compilation de récits peut servir à interpeller les autorités compétentes concernant les problèmes rencontrés par certains usagers dans les services d'aide (accès aux soins, cures, SIS) ou dans le droit commun.

Objectif de la coordination d'activités collectives :

- HF essaye de reconnaître le locataire comme expert de lui-même. Il connaît ses besoins, et est capable de parvenir à les remplir. Certains besoins peuvent être remplis individuellement, d'autres s'accomplissent collectivement (appartenir à une communauté, être estimé par d'autres personnes). Créer des opportunités pour les locataires de se rencontrer peut leur permettre de se coordonner pour se rassembler avec ou hors HF, et ainsi éventuellement combler leurs besoins sociaux ».

## ANNEXE 2 : ACTIONS INTERACTIONNELLES MENÉES AUPRÈS DES LOCATAIRES

### 1. SOUTENIR

Il paraît difficile d'envisager d'expliciter le travail fourni par l'équipe HF sans en évoquer l'essence même : le soutien. Sous de multiples formes, dans de multiples domaines, **soutenir** est une posture presque systématique et présente à chaque intervention.

Pour soutenir, il faut d'abord **écouter**. Ecouter le parcours, écouter les peurs, les angoisses, les joies du passé. Ecouter les appréhensions face au soignant, écouter les envies de mourir, écouter la tristesse d'être seul au quotidien. C'est écouter les blagues du locataire, écouter les frasques du week-end, écouter sa vie comme inspecteur des impôts. On peut dire que l'écoute est active, bienveillante, compassionnelle, parfois limitée. Mais elle est là, chaque fois, chaque jour et parfois jusqu'aux derniers instants de la vie.

Ecouter, c'est aussi **apprendre à connaître**, petit à petit, jour après jour. Ou parfois très vite. Apprendre à connaître, c'est aussi apprendre à **comprendre**, apprendre à **percevoir**, apprendre à **reconnaître** quand ça va et quand ça ne va pas.

C'est parfois quand on apprend à reconnaître, que l'on peut **calmer**, **rassurer** et **aider à affronter** ses problèmes. Lorsque l'angoisse devient trop oppressante que pour ne pas se laisser aller, alors il est possible d'**encourager** et d'essayer de **stabiliser** les difficultés en trouvant de nouvelles voies pour y parvenir. Et lorsque le locataire y parvient, et même lorsque ce n'est pas le cas, il s'agit **d'encourager**, de **motiver**, de **valoriser**, de **renforcer positivement**. C'est finalement cela **accompagner**.

Et il y a aussi ces moments, comme pour Monsieur B. qui finit par accéder à son article 60 après 14 mois d'efforts, de le **féliciter**, mais aussi de **célébrer** cela en allant manger au restaurant chinois. Le travail HF, c'est avant tout chose cela. Dans les bons moments, comme dans les difficiles.

### 2. RECHERCHER DES SOLUTIONS

Soutenir, ce n'est pour autant pas suffisant. Ces locataires HF veulent aussi du changement, au-delà du logement. Ceci implique donc d'**identifier** et de **faire identifier** ce qui pose problème. Pour cela il faut **faire réfléchir** et **approfondir** ce que la personne souhaite, ce dont elle a besoin, mais il faut aussi en **comprendre** la teneur, car ce n'est pas toujours aisé d'accéder à tout les articulations de ce qui fait souffrance.

S'il peut être difficile de comprendre pour l'équipe ce qui pose problème, cela peut être aussi le cas pour la personne. Il peut être ainsi important de **faire le bilan** de son parcours, **d'utiliser des outils** (plan de rétablissement, WRAP...) et de **récolter** ainsi que de **fournir** les informations nécessaires pour y parvenir. Il arrive ainsi d'**illustrer**, de **schématiser** les différents domaines de vie de la personne, les personnes qui gravitent autour et l'impact de celles-ci (carte réseau, sociogénogramme). Il peut aussi être intéressant de **mettre** tout cela **en perspective** et **d'identifier, d'inventorier et de proposer les différentes alternatives**.

Vient alors le moment de proposer d'accompagner vers une ou plusieurs alternatives, et de mettre en œuvre ces alternatives. Il faut parfois insister, et inciter à y aller, même si c'est aussi une prise de risque.

### 3. COLLABORER

Cela implique donc de collaborer avec le locataire, mais aussi avec le réseau d'aide. Collaborer, cela implique d'accompagner et de soutenir, mais aussi d'**informer**, d'**expliquer**, de **traduire**. Il faut aussi **débrief**, **réexpliquer** et **clarifier**. Il faut ainsi parfois **être mandaté**.

Collaborer, cela implique souvent aussi de **coordonner**, de **pivoter** entre les parties prenantes. Il faut aussi **articuler**, parfois de multiples interlocuteurs. Et il faut aussi pouvoir **plaider**.

### 4. ÊTRE DISPONIBLE

Pour faire ce travail, il faut néanmoins **être et se montrer disponible**. Il faut pouvoir **être joignable** régulièrement, tant pour le locataire que pour ses proches ou encore pour les institutions partenaires. Être joignable, c'est souvent **se montrer réactif** et **pouvoir se déplacer** dans l'urgence auprès du locataire et là où il se situe (au domicile, en rue, à l'hôpital, en prison...). C'est aussi **être créatif** et pouvoir **accompagner ailleurs**, quand le domicile ne permet plus la disponibilité des parties prenantes (squats, inaccessibilité, perte de clés...). Cela peut nécessiter aussi de conduire et déposer, là où le locataire doit se rendre. C'est aussi **être vigilant**, en permanence. **Être inquiet** également. Et **passer à de multiples reprises** pour trouver le locataire, voire le **chercher ailleurs**.

### 5. S'ADAPTER

C'est finalement toujours **s'adapter**. Car s'il faut pouvoir être réactif et mobile, travailler dans l'urgence, être alerte, il faut aussi pouvoir **se remettre en question**. Chaque vendredi, en réunion d'équipe. Mais aussi à chaque fois que le locataire le demande : **modifier** la VAD, **reporter** l'accompagnement, **espacer** les rencontres ou au contraire les **intensifier** ou tout simplement lorsque la rencontre est là.

C'est aussi **questionner** le locataire sur l'accompagnement proposé, **lui demander de se positionner**. C'est aussi **affirmer son impuissance** et **demandeur à être aiguillé** pour pouvoir l'aider.

#### 6. CRÉER UN LIEN

Travailler avec ces personnes, et beaucoup d'autres, c'est aussi créer du lien. Même plutôt **créer un lien**. Après avoir écouté, soutenu, été disponible, s'être adapté, cela crée du lien même si les situations peuvent être difficiles. Et lorsque c'est le cas, ou pas, il faut **se manifester** en laissant un mot dans la boîte aux lettres, en envoyant un SMS. Il faut **s'inquiéter** de ce que la personne vit, de comment elle va tout en respectant son intimité. C'est aussi **maintenir un accompagnement**, sous toutes ses formes, quand le domicile et/ou la relation sont devenus trop hostiles. C'est aussi parfois **entrer sans frapper**, pour **vérifier**, et parfois **se rassurer**.

#### 7. INSCRIRE LA RELATION D'AIDE DANS LA DURÉE

Avec ce public, rien ne peut se faire sans une temporalité suffisamment longue. C'est le principe-même du HF qui n'a pas de limite dans le temps. Face à l'ampleur des demandes et des besoins, il faut ainsi **inscrire les démarches dans le temps**. Ceci nécessite donc d'**organiser**, de **planifier**. Avec un plan de rétablissement, avec un calendrier, avec une ligne du temps. Cela implique donc aussi de **prioriser** les demandes, malgré la frustration que cela peut induire auprès du locataire. Cela implique aussi parfois de **limiter le temps accordé à certaines démarches**, non pas dans la démarche elle-même, mais dans le temps de discussion qui y est accordé. Les demandes pour l'administration de biens chez Monsieur N., et la frustration qui y est accordé ne permettait ainsi plus de travailler autre chose que la conflictualité que cela entraînait. Ceci nécessite aussi de **récapituler** pour aussi valoriser et identifier toutes les avancées.

#### 8. (RE)CADRER LE TRAVAIL

Lorsque l'on est dans un dispositif fortement inconditionnel avec une couverture multiple de domaines, il est capital de saisir son cadre, certes flou, de travail et de pouvoir en juger les limites lors des interventions.

Alors que l'adaptabilité est une caractéristique des interventions, il faut néanmoins pouvoir aussi en saisir les limites et en **informer** le locataire. Ainsi, lorsqu'un locataire se met en colère parce que ses demandes n'avancent pas assez vite, il faut **réexpliquer et clarifier le cadre de travail HF** et où l'idée n'est pas de parvenir à faire toutes ses demandes en une fois, encore moins lors de son absence. Il faut aussi « **actualiser** » les circonstances, les événements, les remettre dans un contexte et dans une temporalité. Il n'est ainsi pas rare de **mettre en point**, sous forme de

concertation notamment, ce qu'il s'est passé et d'entendre le point de vue respectif des différentes parties prenantes.

Lorsque des situations trop récurrentes de colère et de remise en question de l'intervention arrivent, il arrive que l'équipe HF en arrive à **faire signer charte d'intervention** qui reprecise les rôles de chacun. Nous avons aussi vu, dans d'autres circonstances, le type d'écrit qui peut être mobilisé pour clarifier le rôle de chacun et ce qui doit être réalisé de part et d'autres. Ainsi, il arrive à l'équipe de **contractualiser l'aide**. Au-delà de **responsabiliser** l'utilisateur face à sa situation, et tenant bien entendu compte que de multiples facteurs peuvent entrer en ligne de compte, il s'agit aussi de **se faire respecter** en tant que travailleur avec une possibilité d'action certes importante, mais en même limitée, car dépendante d'autres interlocuteurs, en ce compris le locataire lui-même.

Dans un autre registre, différentes demandes parviennent à l'équipe qui l'amène à **conditionner** la réponse à ces demandes. Par exemple, lorsqu'après deux années à travailler sur l'hygiène d'un logement, le nettoyage réalisé par l'équipe HF à de multiples reprises et la mise en échec répétée des aides familiales, l'équipe conditionne sa venue dans le logement et la rencontre de différentes demandes du locataires à une hygiène minimale pour pouvoir se rendre dans le logement. Elle peut aussi conditionner son intervention à une mise en mouvement du locataire, par exemple en acceptant de l'accompagner à la pharmacie en voiture si le locataire contacte en préalable son médecin traitant seul pour obtenir et aller chercher ses ordonnances.

Enfin, même si les domaines couverts sont extrêmement larges et le cadre de travail tout autant, que l'objectif est de travailler à partir des besoins et demandes du locataires, il est possible de **refuser** certaines demandes. Il peut s'agir de demandes qui avaient déjà été acceptées au préalable comme garder de l'argent, mais qu'un comportement inadapté du locataire (venir plusieurs fois au local sur la même journée en criant et en menaçant l'équipe si elle ne lui rend pas l'argent) entraîne l'arrêt de ce type de démarches. Il peut aussi s'agir de demandes non-formulées au préalable, qui peuvent sembler légitimes, mais sur lesquelles un cadre a été exprimé comme garder un traitement de substitution au local (notamment pour les mêmes raisons d'ailleurs que pour l'argent). C'est parfois d'ailleurs très difficile pour l'équipe de refuser certaines choses et des disparités surgissent entre travailleurs avec une altération du cadre (conduire le locataire alors qu'il est tout à fait capable de marcher est un exemple récurrent).

Enfin, c'est une autre forme de refus, mais l'équipe HF a déjà **arrêter de travailler sur certains domaines** constatant l'échec répété des démarches entreprises et les conflits que cela peut entraîner. Cela peut concerner l'hygiène, le fait de téléphoner à la place du locataire, etc.



## 9. CAPACITER

Finalement, ces postures adoptées doivent nécessairement être appréhendées autour de la volonté de **capaciter** les locataires HF. Dans la philosophie du rétablissement, il s'agit en effet de **permettre l'espoir** d'envisager d'autres possibles, après avoir parcouru les rues pendant de nombreuses années et avoir essayé de multiples échecs. Avoir l'espoir qu'une autre vie est possible, que des projets peuvent être reconstruits et qu'il est autorisé de rêver.

À ce titre, il faut **redonner du pouvoir d'agir** aux personnes. Ce qui implique de les **considérer comme capables de choix** justes et bons pour eux. C'est en conséquence **abandonner ses propres normes, ses propres valeurs, ses propres attentes** pour accompagner et soutenir, quel que soit le projet développé. Cela peut être simple, mais aussi très compliqué, notamment lorsque a personne fait le choix délibéré de mourir, à petits feux mais aussi de façon « accélérée ».

Redonner du pouvoir d'agir, c'est **placer les personnes au centre** de leur trajectoire. C'est les aider à **s'autonomiser**, à travers les ressources disponibles et leur conversion. Autonomiser, c'est aussi **permettre de choisir** et de **participer** aux démarches et processus qui concernent le locataire. Cela implique de prendre du temps, de discuter, de revenir en arrière, de se tromper.

En fin, c'est aussi parfois **se substituer**, lorsque la personne ne parvient pas à remplir les démarches nécessaires, que la situation est devenue trop compliquée à gérer. Mais il faut rester vigilant à **respecter les choix** de la personne, car le risque existe de la « **décapaciter** ».