

# Évaluation qualitative du projet pilote « Housing First » au Luxembourg

Résultats-clés de l'étude réalisé de  
septembre 2015 à janvier 2016 par TNS Ilres



Évaluation qualitative du projet pilote « Housing First » au Luxembourg –  
Résultats-clés de l'évaluation réalisée par TNS Ilres – Janvier 2016

# 1

## Contexte de l'étude



# Contexte de l'étude



**Le Comité National de Défense Sociale a souhaité mener une étude qualitative pour réaliser une évaluation qualitative du projet pilote « Housing First » mis en place sur demande des autorités dans le cadre de la stratégie nationale contre le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement pour les années 2013 – 2020 et est conventionné par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.**

En vue des objectifs de l'étude, TNS Ilres a procédé en 3 phases:

- Des entretiens individuels avec 11 personnes bénéficiaires du projet pilote
- Un entretien collectif – workshop réunissant le personnel encadrant
- Un workshop réunissant les acteurs principaux du projet pilote (Ministère & CNDS) pour évaluer et valider les résultats des deux premières phases

**Le présent rapport illustre les résultats-clés de ces 3 phases.**

# 2

## Méthodologie & Echantillon



# Méthodologie

## 1<sup>ère</sup> phase

TNS Ilres a réalisé 11 entretiens semi-directifs d'une durée de ~60 min chacun. Les entretiens ont eu lieu dans les locaux du Comité National de Défense Sociale (8 dans les studios des personnes bénéficiaires, 3 dans une salle de conférence) les 2 et 6 octobre 2015

## 2<sup>ème</sup> phase

1 entretien collectif – workshop de 3 heures réunissant le personnel encadrant et les responsables du Comité National de Défense Sociale a eu lieu le 1<sup>er</sup> décembre 2015, modération par TNS Ilres.

## 3<sup>ème</sup> phase

Un workshop de 3 heures réunissant les acteurs principaux du projet pilote (responsables Comité National de Défense Sociale et représentants du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région) a eu lieu le 5 janvier 2016, modération TNS Ilres.

**L'évaluation qualitative du projet pilote « Housing First » au Luxembourg est terminée par le présent rapport. Ayant analysé les résultats des différentes phases en interne, qui visait non seulement à décrire les résultats obtenus (les similarités et différences individuelles et collectives) mais à les mettre en lien avec les objectifs du projet, nous avons élaboré ce rapport qui illustre les résultats-clés des différents entretiens.**

# Échantillon 1<sup>ière</sup> phase

Nous avons réalisé 11 entretiens semi-directifs d'une durée de 60 min chacun.

Les entretiens ont eu lieu dans les locaux du CNDS les :

2 et 6 octobre 2015

Sexe	Âge	Entrée dans le projet « Housing First »	Lieu de l'entretien
M	49	06.11.2014	Studio
M	50	11.11.2014	Salle de conférence
F	56	13.11.2014	Studio
F	57	17.11.2014	Studio
M	52	24.11.2014	Studio
M	47	27.11.2014	Studio
M	59	06.01.2015	Studio
M	50	06.01.2015	Salle de conférence
M	47	24.02.2015	Studio
M	58	24.03.2015	Studio
F	55	08.06.2015	Salle de conférence

# 2

## Résultats-clés





# Le projet pilote a atteint ses objectifs et les impacts souhaités !

- ✓ **Combattre le sans-abrisme et créer une forme de logement stable**
  - Tous les clients choisissent volontairement de toujours dormir au studio.
  - Fort désir de la part des clients de rester/vivre/habiter à long terme.
  
- ✓ **Réduction des risques liés à la consommation**
  - La consommation d'alcool a fortement diminué, même si beaucoup de clients sont encore régulièrement alcoolisés
  - Absence d'un grave problème de consommation de drogue.
  
- ✓ **Stabilisation et rétablissement de la personne**
  - Les clients s'estiment nettement plus stables grâce au fait qu'ils suivent à nouveau un certain rythme de vie et des routines.
  - Après beaucoup d'évènements traumatisants les clients ont (re-)trouvé le calme et une certaine tranquillité grâce au projet qui permet une vie à l'abri d'évènements extérieurs
  
- ✓ **Maintien dans le logement**
  - Après 1 an, 14 sur 16 personnes se trouvent encore dans leur logement. (au 7 avril 2016)
  - Seules 2 personnes ont quitté le projet pour différentes raisons:
    - emprisonnement et par conséquent pas en mesure de payer le loyer (après 6 mois)
    - menace des colocataires et refus de toute sorte de contact avec les responsables (après 2 mois)



# Le projet pilote a atteint ses objectifs et les impacts souhaités !

- ✓ **Augmentation de la qualité de vie et promotion du bien-être du bénéficiaire**
  - Nette amélioration de la qualité de vie grâce à la stabilité que les clients ont retrouvée au sein du projet Housing First!
  - Il existe une prise de conscience grandissante des clients par rapport à leur propre santé grâce à une prise en charge médicale (consultations et suivi de médecins) accompagné par le personnel CNDS.
- ✓ **Le logement du bénéficiaire devient son « chez-soi » (à l'encontre de l'hébergement)**
  - Le studio est considéré par tous les interlocuteurs comme « chez-soi ».
  - C'est un logement auquel « je fais très attention, que je maintiens propre et ordonné, pour lequel j'ai une clef et par conséquent le droit à l'autodétermination / l'indépendance et dans lequel je retrouve le calme nécessaire à mon bien-être »
- ✓ **Insertion communautaire et sociale**
  - Hormis quelques rares exceptions, les clients ont rétabli et stabilisé le contact avec des membres de leur famille.
  - La recherche d'un emploi est le projet à court terme principal évoqué lors des entretiens avec les clients. Il est toutefois à noter que les responsables sur le terrain sont d'avis que les clients concernés ne sont pas assez stables pour exercer un travail réglementé.
  - Aux yeux des clients, la recherche d'un emploi réglementé est un pas supplémentaire pour un retour vers une « normalité » et une reconnaissance sociale qu'ils recherchent.
  - La fourniture d'un logement crée donc des conditions stables, sur base desquelles on peut entreprendre de nouveaux projets petit à petit.

# Effets **positifs** du projet Housing First



**Qualité de vie:** Nette amélioration grâce au calme et la stabilité retrouvés dans le projet Housing First!



**État de santé:** Il existe une prise de conscience grandissante des clients par rapport à leur propre santé. Les clients se sentent encadrés et bien soignés!



**Consommation d'alcool/de tabac/de drogues:** Les taux de consommation ont fortement diminué! Certains renoncent (actuellement) même complètement à l'alcool ou au tabac. Absence d'un véritable problème de consommation de drogues!



**Stabilité:** Les clients s'estiment nettement plus stables grâce au fait qu'ils suivent à nouveau un certain rythme de vie et des routines!



**Sécurité physique:** Les clients se sentent en sécurité et libre de toute peur. Ce sentiment est entre autres lié à la possibilité de fermer le studio à clé.



**Sécurité psychologique:** *Les clients se sentent très rassurés, encadrés et écoutés! Ce sentiment est renforcé par la présence en permanence du personnel CNDS.*

# Le quotidien des clients

## Des routines mises en place!



- Les clients vivent selon un rythme plus ou moins fixe dans lequel certaines séquences se répètent, comme par exemple prendre le petit déjeuner tous les matins ou une journée réservée aux courses.

## La majorité des clients semblent occupés!

- Malgré le faible taux de participation aux activités communes (celles-ci sont fortement appréciées) organisées par le CNDS, la plupart des clients semblent être occupés. Seulement 2 de 11 personnes paraissent plutôt passives parce qu'elles indiquent qu'elles ne sortent que très rarement de leur studio et se rendent souvent au bureau du personnel en quête de compagnie humaine. Le fait qu'un client a même développé un hobby de manière continue (le dessin) est un autre signal positif!

## Type d'activités: à l'extérieur!

- La majorité passe beaucoup de temps en plein air (par exemple se promener en ville), se déplacent souvent et profite de l'espace urbain. Tous les clients sont convaincus du fait que l'espace urbain leur offre une multitude d'activités intéressantes. Seuls 2 clients préfèrent rester à l'intérieur devant la télé. L'accès proche aux transports en commun (autobus et train) est essentiel, est un garant d'autonomie et de liberté de circulation.

# Les adaptations « luxembourgeoises » de l'approche classique fonctionnent!

## ✓ Modèle de cohabitation de 15 clients Housing First

### ➤ effets particulièrement positifs:

- sentiment communautaire, même s'il n'en résulte pas beaucoup de contacts sociaux
- valeur éducative, comme ce modèle favorise l'esprit de compromis et le respect mutuel selon le personnel encadrant.
- la présence de plusieurs personnes du même projet ne pose également pas de problèmes pour la majorité des clients. Certains interlocuteurs signalent même qu'ils apprécient la présence des autres.

➤ aucun des risques que l'on attribue habituellement à ce type de cohabitation (par exemple risque de ghetto) ne s'est concrétisé!

➤ règlement interne est respecté en grande partie (à part des incidents mineurs).

## ✓ Système de gérance de l'argent: Tâche réalisée par le personnel encadrant

➤ le personnel CNDS ainsi que les clients Housing First apprécient la valeur éducative du système, comme il favorise la bonne gérance et répartition des revenus.

➤ élément qui renforce le relationnel entre le personnel et les clients CNDS

➤ **inconvéntient: potentiel de conflit! En informant les clients Housing First qu'il ne reste plus d'argent pour un mois précis, les responsables sur le terrain sont parfois confrontés à des situations délicates.**

# Les adaptations « luxembourgeoises » de l'approche classique fonctionnent!

## ✓ Unification des tâches (logement et encadrement)

- permet aux responsables CNDS de conserver une vue d'ensemble du projet
- un principe qui facilite et intensifie le contact avec les clients plutôt réticents
- inconvénient: une séparation des tâches entraînerait cependant un gain de temps pour les responsables sur le terrain qui, surtout au début du projet pilote, ont dû investir énormément de temps pour entretenir les studios et organiser les travaux de finition

# Les forces du projet

## Le personnel CNDS:

➤ Le quotidien professionnel de l'équipe de personnel bien rodée se caractérise par un **échange constant et intense avec les clients CNDS**. Leurs actions, la façon dont ils communiquent avec les clients ainsi que leur simple présence en permanence **contribuent particulièrement à la stabilité et au bien-être des clients**. Les clients ont l'impression que le personnel est toujours à leur disposition et à leur écoute ce qui est très rassurant. La relation est également marquée plutôt par la confiance que la méfiance!

## Le studio:

➤ Les clients Housing First se montrent très satisfaits de leur studio. Le simple fait d'avoir un studio bien équipé (cuisine, propre salle de bain, lit, balcon) et digne d'être appelé « chez-soi » est **un des plus grands facteurs de satisfaction**. La mise à disposition d'un logement bien équipé **assure un environnement stable** dans lequel les clients retrouvent le calme dont ils ont absolument besoin après leurs expériences de vie antérieures.

## L'espace urbain:

➤ Largement apprécié parce qu'il facilite l'organisation du quotidien des clients. Surtout l'accès aux transports publics (bus et train) est souvent mentionné comme **un des avantages principaux!** Tous les clients interrogés sont convaincus du fait que l'espace urbain leur offre une multitude d'activités intéressantes (par ex. lieux publics, parcs publics, zone piétonne, marchés). C'est par conséquent un **facteur essentiel quant à l'insertion communautaire et sociale des clients Housing First**.

# Les **faiblesses** du projet

## Le rôle du concierge:

- Il s'est clairement avéré que la résidence (et donc le projet) nécessite un concierge professionnel. Idéalement, il faut une présence humaine permanente (qui ne fait pas partie de l'équipe encadrante) à disposition de tous les habitants / les appartements de la résidence, qui dispose des compétences et de la discrétion nécessaire au projet.

## Manque de liberté d'aménagement:

- Par ailleurs, il s'est avéré que le règlement intérieur doit être adapté de façon à ce que les clients puissent à l'avenir emménager leur studio de manière plus personnelle. 3 clients signalent ainsi qu'ils sont insatisfaits de l'interdiction d'accrocher des tableaux au mur ou de peindre les murs.

Les restrictions actuelles dans ce contexte sont à notre avis **contraire à l'idée de créer un sentiment de chez-soi** pour les clients CNDS, elles ne sont pas cohérentes avec le principe d'autonomie dans ses propres murs.

**Il est à noter que tous les acteurs sont unanimes quant à la nécessité de remédier rapidement aux faiblesses constatées! C'est pourquoi il existe un dialogue entre les partenaires sur site afin d'identifier et de discuter ensemble des problématiques existantes ainsi que de trouver des solutions correspondantes.**



# L'avenir du projet et les extensions jugées nécessaires

## ✓ Solution à long-terme & forte demande

- L'idée directrice suivie par le personnel CNDS est clairement celle d'une solution à long terme.
- Presque tous les clients (10 sur 11 clients) projettent de rester à long terme. Ils ne veulent plus renoncer aux avantages connus liés au projet Housing First.
- Il existe une forte demande sans même avoir lancé des campagnes de recrutement spécifiques.

## ✓ Insertion professionnelle – mesure d'occupation

- La majorité des clients (5 sur 7 clients\*) expriment le souhait d'avoir un emploi / de travailler.
- Il existe tout de même des différences fondamentales quant à la perception de ce souhait. Tandis que les clients sont à la recherche de reconnaissance sociale via un emploi réglementé, l'expérience des responsables sur le terrain montre que les clients concernés ne sont pas assez stables pour exercer un tel travail; c'est pourquoi ils sont d'avis qu'une mesure d'occupation qui n'implique pas les contraintes d'un emploi fixe est plus appropriée. Un des défis à l'avenir consiste donc à trouver/créer une mesure d'occupation créative et ouverte qui permet aux clients d'obtenir la reconnaissance sociale recherchée.
- Dans ce contexte, le concept de travail au jour le jour (pas d'horaire fixe, rémunération sur base des heures prestées) est retenu comme étant un modèle intéressant et une idée à creuser.
- Le CNDS profite déjà actuellement de propres structures (par exemple projets d'occupation) et de relations professionnelles pour répondre aux besoins existants des clients.

*\*Le sujet de l'emploi n'a pas été abordé dans les autres 4 entretiens comme la question ne les concerne plus (retraite, maladie).*

# L'avenir du projet et les extensions jugées nécessaires

## ✓ Travail en réseau: piste de développement prioritaire!

- Compte tenu de l'idée directrice d'une solution à long terme ainsi que la prise de conscience grandissante des clients par rapport à leur propre santé, le CNDS s'interroge sur les futurs besoins en capacités et partenaires professionnels pour couvrir les besoins médicaux qui vont inévitablement croître avec le vieillissement des clients CNDS et la meilleure prise en charge de leur santé.
- Les acteurs principaux sont ainsi d'avis qu'il serait judicieux d'étendre le réseau de partenaires professionnels, principalement dans le domaine de la santé (généralistes et domaine des maladies psychiatriques) et d'approfondir les relations avec l'Office social de la Ville de Luxembourg.

## ✓ Logements extérieurs

- Il existe un fort intérêt d'étendre le projet Housing First à des logements en dehors du complexe actuel!
- Une telle extension entraînera une hausse non négligeable du travail administratif et implique par conséquent l'engagement de ressources humaines supplémentaires.

## ✓ Modèle pour couples et des personnes avec des animaux domestiques

- L'accueil des couples est une extension envisageable ; concrètement, le CNDS se considère sans aucun doute habilité à répondre dès à présent à une telle demande.
- Le développement d'un modèle pour des personnes avec des animaux domestiques (incluant la création d'un cadre réglementaire correspondant) est perçu comme projet important, même si le personnel encadrant signale ses inquiétudes au niveau de la sécurité des collaborateurs.

# Conclusion : Convergence des opinions !

- ❑ En conclusion il y a **convergence des opinions concernant l'évaluation du projet pilote « Housing First » au Luxembourg**. Les clients citent surtout les changements positifs que le projet Housing First a entraîné.

Un des changements les plus importants : l'entrée dans le projet a permis une nette amélioration de la qualité de vie des bénéficiaires. Les clients se sentent à nouveau chez eux !

- ❑ Ces évaluations **reflètent les impressions et perceptions du personnel encadrant**, même si le degré de satisfaction élevé des clients les a surpris.
- ❑ Même constat pour l'évaluation des **adaptations au contexte luxembourgeois local largement appréciées par les clients et les responsables sur le terrain** grâce aux multiples avantages illustrés.
- ❑ **Seul le souhait de travail exprimé par les clients est nuancé par les témoignages des responsables de terrain** qui indiquent que les auto-évaluations des clients ne correspondent souvent pas à la réalité.