



Évaluation qualitative du projet pilote « Housing First » au Luxembourg

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

1. Contexte et méthodologie

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 2014 – 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 :** TNS Ilres (2 modérateurs par interview) 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 les 2 et 6 octobre 2015. L'échantillon des personnes interviewées se compose exclusivement de personnes ayant déjà vécu dans des structures d'accueil, certaines d'entre elles ont même vécu dans la rue ou dans la forêt.

Voici les détails de la composition de l'échantillon de personnes bénéficiaires :

Sexe	Âge	Entrée dans le projet HF	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

- **Un entretien collectif – workshop réunissant le personnel encadrant :** Un entretien collectif – workshop de 3 heures réunissant le personnel encadrant et les responsables du Comité National de Défense Sociale pour évaluer les résultats de la première phase et discuter l'évolution du projet pilote a eu lieu le 1er décembre 2015, modération par TNS Ilres (2 modérateurs).
- **Un workshop réunissant les acteurs principaux du projet pilote :** 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) pour évaluer et valider les résultats des deux premières phases a eu lieu le 5 janvier 2016, modération TNS Ilres (2 modérateurs).

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.

2. Résultats-clés de l'évaluation qualitative du projet pilote « Housing First » au Luxembourg

En résumé le projet pilote « Housing First » **atteint bien les objectifs prédéfinis et les impacts souhaités** :

1. Combattre le sans-abrisme et créer une forme de logement stable !

Les 2 indicateurs suivants illustrent particulièrement bien que le projet a créé une forme de logement stable pour les clients : la fréquence dont les clients dorment dans leur studio et les perspectives d'avenir des clients. En raison des différents facteurs de satisfaction, tous les clients choisissent volontairement de toujours dormir au studio (à quelques exceptions près) et presque tous les clients projettent également de rester/vivre/habiter à long terme. Cette forme de logement stable est à considérer comme facteur important dans le contexte de la stabilisation psychologique des personnes bénéficiaires.

2. Réduction des risques liés à la consommation !

Les taux de consommation ont fortement diminué, certains renoncent (actuellement) même complètement à l'alcool ou au tabac, même si les responsables sur le terrain constatent que beaucoup de clients sont encore régulièrement alcoolisés. Aux yeux des clients la consommation excessive fait partie d'une étape de leur vie qu'ils aimeraient bien oublier et laisser derrière eux.

Les responsables signalent également l'absence d'un véritable problème de consommation de drogues, un constat qui repose entre autres sur la décision de ne plus accepter de toxicomanes dans le projet.

3. Stabilisation et rétablissement de la personne !

La stabilisation est non seulement un objectif primordial et un élément essentiel du projet Housing First, mais également un des plus grands souhaits exprimés par les clients lors de l'entrée dans le projet. Aux yeux des clients le fait d'avoir rejoint le projet Housing First contribue à une nette amélioration de la situation personnelle. Après beaucoup d'événements traumatisants les clients ont (re-)trouvé le calme et une certaine tranquillité grâce au projet qui permet une vie à l'abri d'événements extérieurs. Les personnes concernées s'estiment nettement plus stables grâce au fait qu'ils suivent à nouveau un certain rythme de vie et des routines. Ce processus de stabilisation assure également un sentiment de sécurité physique et psychologique, les clients se sentent ainsi complètement en sécurité et libre de toute peur. Ce sentiment est renforcé par le suivi intensif du personnel CNDS qui contribue particulièrement à la stabilité et au bien-être de ses clients qui se sentent encadrés et écoutés en permanence.

4. Maintien dans le logement !

Ce processus de stabilisation est également illustré par le fait qu'après un an, 14 sur 16 personnes se trouvent encore dans leur logement (au 7 avril 2016). Le fort désir des clients de rester à long terme indique également une bonne perspective d'avenir dans ce contexte. Les clients ne veulent tout simplement plus renoncer aux avantages connus liés au projet Housing First.

Seul 2 personnes ont quitté le projet pour différentes raisons : une personne a été emprisonnée après 6 mois et n'était par conséquent plus en mesure de payer le loyer ; une autre personne a été forcée à quitter le projet après 2 mois parce qu'elle a menacé les colocataires ainsi que le personnel encadrant et a refusé toute sorte de contact avec les responsables sur le terrain.

5. Augmentation de la qualité de vie et promotion du bien-être du bénéficiaire !

Tous les clients constatent une nette amélioration de leur qualité de vie, notamment grâce au calme et la stabilité qu'ils ont retrouvés dans le projet Housing First. Les témoignages des responsables sur le terrain confirment ce constat. Les clients se réjouissent de leur situation actuelle et se sentent complètement à l'aise. Cet aspect devient particulièrement évident lorsque les clients parlent de leurs expériences passées : tandis que les anciens logements étaient souvent accompagnés par des inconvénients majeurs (par ex. brut excessif, états d'anxiété, manque d'hygiène et d'intimité), la mise à disposition d'un logement bien équipé et l'encadrement du personnel très engagé assurent un environnement dans lequel les clients retrouvent entre autres la sécurité physique et psychologique dont ils ont absolument besoin après leurs expériences passées.

Il existe en outre 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 encadrant. Les conditions nécessaires à une amélioration de l'état de santé sont ainsi réunies.

6. 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 ». Les clients disent « habiter » dans leur studio, contrairement au sentiment de bénéficier d'un lit qui est mis à disposition par une structure d'accueil. 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 ». C'est – pour ainsi dire – un monde que je peux déterminer moi-même, contrairement aux expériences passées. Les responsables sur le terrain avouent tout de même qu'il a fallu du temps avant que ce sentiment d'un chez-soi surgisse. C'est un processus dans lequel le suivi régulier, l'échange intensif et constant entre les responsables et les clients ainsi que la confiance jouent un rôle essentiel.

7. Insertion communautaire et sociale !

La description détaillée du déroulement de la journée de la part des clients montre bien que la vie des clients se caractérise (à nouveau) par des routines. Ils 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 plupart des clients semblent également être assez occupés. Seulement 2 sur 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!

La majorité passe beaucoup de temps en plein air (par exemple se promener en ville), se déplace 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. Les clients participent de nouveau à la vie sociale ! 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.

Hormis quelques rares exceptions, les clients ont également rétabli et stabilisé le contact avec des membres de leur famille (certains interlocuteurs visitent leur famille de manière régulière, mais l'inverse ne se fait que très rarement) ; de vraies amitiés en dehors du projet sont plutôt rares. Cela est entre autres dû au fait que la majorité des interlocuteurs évitent de fréquenter les anciennes structures. Ils ne préfèrent plus être confrontés aux conditions extrêmes qu'ils ont eux-mêmes également vécues et ne veulent pas réveiller les mauvais souvenirs.

L'activation des clients par le moyen du travail est une autre solution importante dans le contexte de l'insertion communautaire et sociale ! C'est le seul projet à court terme évoqué lors des entretiens avec les clients ; 5 sur 7 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)) expriment le souhait d'avoir un emploi / de travailler. C'est un pas supplémentaire pour un retour vers une « normalité » que les clients recherchent à établir. En d'autres termes : La fourniture d'un logement crée des conditions stables, sur base desquelles on peut entreprendre de nouveaux projets petit à petit (principe clé du projet Housing First !). Il est toutefois à noter que les responsables sur le terrain relativisent ce souhait d'un emploi réglementé et signalent que les clients concernés ne sont pas assez stables pour exercer un tel travail.

Sur base des entretiens avec les clients et les acteurs principaux nous avons pu constater que les **principales forces du projet pilote** sont les suivantes :

a. Le personnel encadrant

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! C'est pourquoi les commentaires concernant le personnel sont en majeure partie très positifs.

b. 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. C'est un facteur clé dans le processus de stabilisation des clients !

c. L'espace urbain

Largement apprécié parce qu'il facilite l'organisation du quotidien des clients. Surtout l'accès aux transports publics (bus et train) et la proximité des possibilités d'achat sont mentionnés comme 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. En considération de la faible fréquence de contacts sociaux (à part des membres de leur famille), il est d'autant plus important que l'environnement offre une multitude d'activités attirantes afin d'éviter une marginalisation des personnes concernées.

En résumé, ce sont surtout les aspects qui faisaient défaut dans le passé en combinaison avec l'espace urbain et l'encadrement du personnel qui savent convaincre les clients. La fourniture d'un logement bien équipé ainsi que le sentiment d'être encadré, valorisé et écouté sont des éléments clefs du processus de stabilisation des clients.

Les adaptations « luxembourgeoises » de l'approche classique sont également à considérer comme facteur de succès du projet pilote.

Le modèle "luxembourgeois" de **cohabitation** de 15 clients Housing First (16 depuis janvier 2016) est une des plus grandes différences entre le projet Housing First au Luxembourg et les projets semblables à l'étranger. Ce modèle a eu des effets particulièrement positifs, comme par exemple un sentiment communautaire, même s'il n'en résulte pas nécessairement beaucoup de contacts sociaux.

Un avantage additionnel de ce modèle de cohabitation est la valeur éducative, comme il favorise l'esprit de compromis et le respect mutuel selon le personnel encadrant. Le fait que le règlement interne soit respecté en grande partie (à part des incidents mineurs) par les clients est à considérer comme signal positif dans ce contexte. La présence de plusieurs personnes du même projet ne pose également pas de problèmes pour la majorité des clients. Certains interlocuteurs signalent même des relations interservices. Une seule personne se sent dérangée par la présence des autres et évite par conséquent toute forme de contact. Il y a toutefois également des cas où les clients signalent qu'ils apprécient la présence des autres.

Les responsables sont convaincus que le modèle de cohabitation ne présente actuellement aucun désavantage majeur. En d'autres termes, aucun des risques que l'on attribue habituellement à ce type de cohabitation ne s'est donc concrétisé. Ainsi la présence de différents profils (dû à la présence de différents projets) ainsi que le nombre limité de clients Housing First ont assuré que la maison ne devienne une sorte de ghetto, un des risques potentiels dans le contexte du modèle de cohabitation.

Le système de **gérance de l'argent** des clients Housing First (tâche réalisée par le personnel encadrant) fait également partie des divergences entre le projet au Luxembourg et l'approche classique appliquée à l'étranger. Les différentes phases de l'évaluation du projet pilote ont montré que le système actuel présente aussi bien des avantages que des inconvénients.

Le système est largement apprécié par les clients, parce qu'il est rassurant pour les clients de savoir que toutes les factures (le loyer inclus) sont payées et qu'ils n'ont plus à se soucier de rien. Ce système contribue donc en quelque sorte au bien-être psychologique des clients.

Les clients et les responsables sur le terrain apprécient également la valeur éducative du système, comme il favorise la prudence ainsi que la bonne gestion et répartition des revenus. Sans ce système, presque tous les clients sont persuadés qu'ils dépenseraient leur revenu disponible plus rapidement.

Finalement les clients ainsi que les responsables perçoivent le système comme étant un élément qui renforce le relationnel entre le personnel et les clients.

Malgré ces avantages, les responsables sur le terrain avouent que le système comporte un certain potentiel de conflit. En informant les clients Housing First qu'il ne reste plus d'argent pour un mois précis, les responsables sont souvent confrontés à des situations délicates.

Le fait que, contrairement à l'approche classique d'un projet Housing First, le CNDS « doit » **s'occuper du logement ainsi que de l'encadrement** ne pose actuellement aucun problème pour le personnel encadrant. Bien au contraire : Cette approche permet aux responsables de conserver une vue d'ensemble du projet. C'est également un principe qui facilite et intensifie le contact avec les clients plutôt réticents ; c'est une possibilité de contact supplémentaire. 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. Du point de vue des clients, le plus grand avantage d'une telle séparation serait que la collaboration avec le personnel ne serait plus une condition nécessaire au maintien à domicile.

Malgré le bilan intermédiaire positif, nous avons également constaté les deux **faiblesses** suivantes :

a. **Le besoin d'un concierge professionnel**

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 (artisanales et linguistiques) et de la discrétion nécessaire au projet. Les clients auront ainsi une personne de contact en plus qui soutiendra le personnel encadrant en ce qui concerne la maintenance des studios et de la résidence en tant que telle.

b. **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, 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. Ainsi les responsables sont par exemple d'avis qu'une adaptation du règlement intérieur pourrait être bénéfique, même s'il faut discuter en détail de la manière de procéder (par exemple offrir les services soi-même de manière proactive).

Les constats illustrés ci-dessus ainsi que la forte demande qui existe déjà aujourd'hui (sans même avoir lancé des campagnes de recrutement spécifiques) indiquent une tendance très positive et prometteuse pour **l'avenir du projet**. Sur base de cette tendance positive les responsables discutent et développent actuellement des perspectives susceptibles d'être mises en œuvre. Ainsi le CNDS se pose des questions essentielles et évalue les adaptations et extensions nécessaires. L'idée directrice suivie lors de ces discussions est clairement celle d'une solution à long terme !

Compte tenu de cette idée directrice ainsi que de la prise de conscience grandissante des clients par rapport à leur propre santé, le CNDS s'interroge dans ce contexte sur les futurs besoins en capacités et partenaires professionnels pour couvrir les besoins médicaux qui vont inévitablement croître avec le vieillissement des clients 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.

Il existe également un fort intérêt de la part des acteurs principaux **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. Vue l'importance du personnel encadrant et de l'espace urbain il semble également clair que le projet ne pourra pas être étendu à des logements ruraux sans équipe de personnel encadrant.

Sur base des témoignages de certains clients l'absence d'un **modèle pour des couples** ainsi que le fait qu'il n'existe pas de **modèle pour des clients avec des animaux domestiques** sont à considérer comme source potentielle de conflits. C'est pourquoi les responsables s'interrogent également sur la possibilité d'adapter le profil des futurs clients. L'accueil des couples présente une extension envisageable dans ce contexte; 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 également perçu comme projet important, même si le personnel encadrant signale ses inquiétudes au niveau de la sécurité des collaborateurs.

Finalement le souhait de travail exprimé par beaucoup de clients est un souhait qui doit être pris au sérieux tout comme l'activation des clients par le travail est une piste supplémentaire pour stabiliser les clients. Il est toutefois important à signaler qu'il existe 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 se pose également la question de la manière dont il peut intégrer les clients Housing First dans les structures existantes comme le projet de travail « Nei Aarbecht » ou le projet d'occupation « TABA ».

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 pas à la réalité.