



Guide sur le logement d'abord en Europe

Nicholas Pleace

Housing First Guide Europe

www.housingfirstguide.eu



TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	4
Préface	5
Introduction	7
1. Quels sont les principes clés du logement d'abord?	9
Les principes clés du logement d'abord.....	10
1.1. Le logement est un des droits de l'homme.....	11
1.2. Choix et contrôle par les usagers des services	12
1.3. Séparation entre le logement et le traitement	13
1.4. Services d'accompagnement orientés vers le «rétablissement».....	15
1.5. Principe de la réduction des risques	17
1.6. Un engagement actif sans coercition	18
1.7. La personne est au centre de l'accompagnement.....	18
1.8. Souplesse de l'accompagnement proposé aussi longtemps que de besoin	20

Remerciements

Ce Guide sur l'utilisation du logement d'abord en Europe n'aurait pas pu être écrit sans l'aide et le soutien de nombreuses personnes et organisations. La FEANTSA, avec le soutien de la Fondation Stavros Niarchos, a supervisé la rédaction de ce guide sur le logement d'abord en Europe. Ruth Owen et María José Aldanas (FEANTSA) ont dirigé l'élaboration et le développement de ce guide sur le logement d'abord en Europe. Un Comité consultatif présidé par Juha Kaakinen (Y-Foundation) et composé de: Roberto Bernad (RAIS Fundación); Teresa Duarte (AEIPS); Pascale Estecahandy (DIHAL); Marco Iazzolino (Housing First Italia et fio.PSD); Birthe Povlsen (Socialstyrelsen); Vic Rayner (Sitra); Freek Spinnewijn (FEANTSA); Eoin O'Sullivan (Trinity College Dublin); Dr. Sam Tsemberis (Pathways to Housing National) et Judith Wolf (Centre médical de l'Université Radboud), a apporté son soutien bénévole à l'entreprise.

Nous tenons à remercier également toutes les personnes qui nous ont fourni des informations sur l'utilisation du logement d'abord dans leur pays.

Nous souhaitons également remercier tout particulièrement Sam Tsemberis (Pathways to Housing National), Joanne Bretherton (Université de York), Volker Busch-Geertsema (GISS), Marcus Knutagård (Université de Lund), Judith Wolf (Centre médical de l'université Radboud), Ruth Owen et María José Aldanas (FEANTSA) pour leurs commentaires sur les premières versions du guide.

Nicholas Pleace,

Université de York,

Février 2016

Préface

Le Guide sur le logement d'abord en Europe est le résultat du travail d'une équipe multinationale ayant une expérience au niveau de la mise en œuvre du logement d'abord dans différents États membres de l'UE. Notre objectif était de décrire la mise en œuvre et le fonctionnement du logement d'abord à travers l'Europe. Ce guide est utile car le logement d'abord est de plus en plus utilisé pour lutter contre le sans-abrisme dans l'UE. Le logement d'abord s'est avéré être très efficace pour lutter contre le sans-abrisme et ce guide vise à fournir les informations nécessaires pour développer et mettre en œuvre un programme de logement d'abord. À l'heure actuelle, il existe des programmes de logement d'abord dans de nombreux pays européens et ce nombre ne cesse d'augmenter car le logement d'abord est à présent intégré dans les politiques de lutte contre le sans-abrisme de nombreux États membres.

Nous avons cherché à écrire un guide qui serait utile tant pour les grands que pour les petits services et programmes de logement d'abord, mis en œuvre dans différents pays présentant des systèmes politiques, économiques et sociaux uniques, et destinés à différents publics de personnes sans domicile. Cela s'est avéré être un défi intéressant. Heureusement, notre équipe représentait plusieurs pays, mais nous devions trouver un cadre précis qui définissait les principes et les politiques de logement d'abord, qui était suffisamment large et flexible pour pouvoir être adapté, et qui était utile pour différents États membres de l'UE. Une attention spéciale a été accordée à notre public: nous voulions que ce guide soit utile pour différents acteurs au sein de chaque pays, surtout pour les prestataires de services, les chercheurs et les décideurs politiques.

Nous espérons que ce guide offre une description claire du logement d'abord en tant que solution efficace pour mettre un terme au sans-abrisme, notamment pour les sans-abris qui souffrent de troubles psychiques et d'addictions. Toutefois, on espère également que ce guide puisse être utile aux prestataires de services et encourage les services traditionnels de lutte contre le sans-abrisme, de santé mentale et d'addiction à intégrer les principes clés orientés vers les usagers du logement d'abord qui se sont avérés être très efficaces. Les traitements qui encouragent l'autodétermination s'avèrent plus efficaces pour réduire les symptômes que les approches basées sur le respect de règles. Nous avons également observé dans de nombreuses communautés que lorsqu'on applique le logement d'abord, cela joue un rôle sur les services et systèmes connexes de prise en charge, passant de services uniques à une approche communautaire.

De plus en plus de données démontrent que les services de logement d'abord génèrent de meilleurs résultats en matière de stabilité dans le logement, de santé mentale, de réduction des addictions et de qualité de vie. On espère que ce guide aidera les organisations à développer des services de logement d'abord qui respecteront les principes clés du modèle et qui obtiendront dès lors des résultats similaires. Une partie des données démontre également qu'il existe une relation positive entre l'efficacité des programmes et la fidélité des programmes. Les études démontrent systématiquement que les programmes les plus fidèles au modèle génèrent les meilleurs résultats.

Un des aspects uniques du modèle du logement d'abord est qu'il englobe une justice sociale. Le logement d'abord fournit un logement en tant que droit humain fondamental, non en tant que récompense pour la sobriété ou le suivi d'un traitement psychiatrique. Les usagers ne doivent pas mériter leur logement ou prouver qu'ils sont prêts à intégrer un logement. Le logement d'abord offre aux participants un accès immédiat au logement car il s'agit d'un droit humain, pour lutter contre l'injustice de la pauvreté, essayer d'améliorer le quotidien des personnes les moins fortunées et améliorer le plus rapidement possible la vie des personnes sans domicile.

Ce programme utilise une approche de réduction des risques associés à la toxicomanie, l'alcoolisme ou les troubles psychiques. Si un programme n'exige pas la sobriété ou le suivi d'un traitement afin de fournir un logement, il englobera de facto une approche de réduction des risques.

Étant donné que le logement d'abord s'éloigne de la séquence traitement-sobriété-logement, cette approche présente un défi dans les communautés qui ont des anciens programmes de logements sociaux. Généralement, les personnes qui répondent aux critères pour accéder à un logement social doivent attendre leur tour, souvent pendant plusieurs années, selon un système juste devant attribuer des ressources rares et très recherchées. Les communautés qui ont réussi à mettre en œuvre le

logement d'abord dans ce contexte ont dû repenser et reconcevoir leur méthodologie d'attribution des logements sociaux afin de fournir un «accès immédiat» au logement pour les personnes les plus vulnérables qui sont sans domicile et qui ne peuvent être placées sur une liste d'attente.

Un autre défi pour les systèmes de logement est l'engagement de propriétaires du marché privé pour fournir des logements. Dans certains pays, cela ne pose pas de problème, mais dans d'autres, il est controversé de rechercher des logements dans le marché privé pour des locataires qui tombent généralement sous la responsabilité des services sociaux et des logements sociaux.

Enfin, le logement d'abord pousse les communautés à repenser leurs croyances, valeurs et normes sociales par rapport aux personnes souffrant de troubles psychiques. La définition de «l'intégration communautaire» pour des publics souvent marginalisés est mise en exergue dans la mesure où les participants des programmes de logement d'abord sont placés dans des logements ordinaires intégrés dans la communauté. Cela représente une avancée remarquable au niveau des services de santé mentale et au niveau de l'inclusion sociale car ces usagers du logement d'abord auraient probablement passé leur vie entière dans des institutions si ces programmes n'existaient pas. Aujourd'hui, les participants des programmes de logement d'abord vivent de façon indépendante en bénéficiant de services d'accompagnement, sont intégrés dans leur communauté et jouissent des mêmes libertés, du même style de vie et des mêmes événements culturels que leurs voisins.

Nos valeurs communes en matière de lutte contre le sans-abrisme et de promotion du rétablissement et de l'inclusion sociale des personnes souffrant de troubles psychiques et de problèmes d'addiction ont lié les membres de notre équipe afin de travailler sur ce guide. Dans le cadre de notre volonté de décrire les politiques et le fonctionnement du logement d'abord, nous espérons que vous partagerez ses principes et valeurs.

Sam Tsemberis,

Directeur de l'Institut Pathways Housing First

5 mai 2016

Introduction

A propos de ce guide

Le logement d'abord est une manière innovante de réduire le nombre de sans-abri qui ont un besoin élevé d'accompagnement. L'approche «Housing First» a été développée au départ par [Pathways to Housing](#) et elle est aujourd'hui utilisée dans de nombreux pays européens.

Ce Guide a été développé par la FEANTSA, la Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri, avec le soutien de la fondation Stavros Niarchos. L'objectif est de permettre aux pays européens d'utiliser ce guide pour développer des services de logement d'abord.

Ce Guide a pour vocation d'expliquer comment fonctionne le logement d'abord et d'être un point de départ pour le développement de services basés sur le logement d'abord. Ce guide vise spécifiquement l'Europe et a été rédigé pour être adapté au développement du logement d'abord dans tous les pays européens. On y trouvera des exemples de programmes de logement d'abord développés dans plusieurs pays d'Europe.

Ce guide a été écrit par Nicholas Pleace (Université de York, Royaume-Uni) avec le soutien de Ruth Owen et de María José Aldanas (FEANTSA) et d'un comité consultatif d'experts en matière de logement d'abord qui ont bénévolement consacré de leur temps à l'élaboration de ce guide:

- Roberto Bernad, Fondation RAIS (Espagne)
- Teresa Duarte, AEIPS (Portugal)
- Pascale Estecahandy, Programme Un Chez Soi d'abord, DIHAL (France)
- Marco Iazzolino, Housing First Italia/fio.PSD (Italie)
- Juha Kaakinen, Y-Foundation (Finlande)
- Birthe Povlsen, Socialstyrelsen (Danemark)
- Professeur Eoin O'Sullivan, Trinity College Dublin (Irlande)
- Vic Rayner, Sitra (Royaume-Uni)
- Dr. Sam Tsemberis, Pathways to Housing National (Etats-Unis)
- Professeur Judith Wolf, Centre médical de l'université Radboud (Pays-Bas)

Ce guide a été écrit pour toutes les personnes intéressées par le logement d'abord et par le développement de services basés sur l'approche du logement d'abord en Europe. Ce guide est une introduction au logement d'abord en Europe, et propose une vue d'ensemble de ses principes clés ainsi que des exemples de la manière dont le logement d'abord fonctionne dans la pratique.

Comme ce guide a été conçu pour pouvoir s'appliquer dans tous les pays européens, on n'entre pas de façon détaillée dans la manière d'élaborer des programmes de logement d'abord dans un pays en particulier. Les pays européens sont différents les uns des autres et l'intention est de proposer des informations qui soient utiles de façon générale dans toute l'Europe. Dans plusieurs pays européens, on trouve des guides spécifiques ou ceux-ci seront bientôt disponibles. Des guides sur le logement d'abord ont également été élaborés en Amérique du Nord.

Ce guide a pour vocation d'être utilisé conjointement avec le [site internet du guide sur le logement d'abord en Europe](#) et peut être téléchargé gratuitement. On peut trouver sur le site des diagrammes, des vidéos et d'autres outils apportant des informations sur le fonctionnement du logement d'abord dans différents pays européens.

Le premier chapitre de ce guide s'ouvre sur une brève description du logement d'abord. On y aborde ensuite l'histoire du logement d'abord avant de proposer une vue d'ensemble de l'utilisation du logement d'abord en Europe. Ce premier chapitre se termine par une synthèse des données probantes faisant état de l'efficacité du logement d'abord.

Le deuxième chapitre traite des principes clés du logement d'abord. Dans le troisième chapitre, on envisage la manière d'aborder l'accompagnement dans le logement d'abord. Le quatrième chapitre est consacré à l'analyse des différentes manières dont on peut fournir un logement aux usagers de services de logement d'abord. Le cinquième chapitre concerne l'évaluation et est axé sur la mesure et l'évaluation des performances des services de logement d'abord en Europe. Le sixième et dernier chapitre traite du rôle du logement d'abord dans le cadre de stratégies plus larges, notamment de la manière dont le logement d'abord peut fonctionner en combinaison avec d'autres services d'aide aux personnes sans domicile dans le cadre d'une stratégie intégrée de lutte contre le sans-abrisme. Dans les annexes sont présentés des exemples de l'utilisation du logement d'abord en Europe, notamment une description de stratégies nationales et de services spécifiques.

Autre guides et informations sur le logement d'abord

Il existe un éventail de guides pour le développement et la mise en œuvre du logement d'abord et un certain nombre de rapports et d'articles dans lesquels on aborde la question des données probantes faisant état des bons résultats du logement d'abord. On peut citer parmi les principales ressources en la matière au moment où nous écrivons ces lignes:

- o Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>
- o Tsemberis, S.J. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minneapolis: Hazelden.
- o Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report* - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>
- o Pleace, N. and Bretherton, J. (2013) *The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness* *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/The-case-for-Housing-First-in-the-EU-np_and_jb.pdf
- o Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., MacNaughton, E., Streiner, D. and Aubry, T. (2014) *National at Home/Chez Soi Final Report* Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada.
- o *Canadian Housing First Toolkit* (2014) (French and English) <http://www.housingfirsttoolkit.ca/>
- o Padgett, D.K., Heywood, B.F. and Tsemberis, S.J. (2015) *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives* Oxford: Oxford University Press.
- o *Pathways to Housing National Pathways Housing First Fidelity Scale for Individuals with Psychiatric Disabilities*, 2013
- o United States Interagency Council on Homelessness *The Housing First Checklist: A Practical Tool for Assessing Housing First in Practice* - https://www.usich.gov/resources/uploads/asset_library/Housing_First_Checklist_FINAL.pdf
- o Stefancic, A., Tsemberis, S., Messeri, P., Drake, R. and Goering, P. (2013) *The Pathways Housing First fidelity scale for individuals with psychiatric disabilities*. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 16(4), 240-261.
- o MacNaughton, E., Stefancic, A., Nelson, G., Caplan, R., Townley, G., Aubry, T. and Tsemberis, S. (2015) *Implementing Housing First Across Sites and Over Time: Later Fidelity and Implementation Evaluation of a Pan-Canadian Multi-site Housing First Program for Homeless People with Mental Illness*. *American Journal of Community Psychology*, 55(3-4), 279-291.
- o Gilmer, T. P., Stefancic, A., Henwood, B. F. and Ettner, S. L. (2015) *Fidelity to the Housing First Model and Variation in Health Service Use within Permanent Supportive Housing*. *Psychiatric Services*, 66(12), 1283-1289.
- o Greenwood, R. M., Stefancic, A. and Tsemberis, S. (2013) *Pathways Housing First for homeless persons with psychiatric disabilities: Program innovation, research, and advocacy*. *Journal of Social Issues*, 69(4), 645-66

CHAPITRE 2.



Quels sont les principes clés du logement d'abord?

Les principes clés du logement d'abord

Tous les services de logement d'abord sont fondés sur le modèle Pathways, développé par le Dr. Sam Tsemberis, à New York au début des années 1990¹. **Les principes clés du logement d'abord en Europe sont directement tirés de ce modèle.** On observe toutefois des différences importantes entre certains pays européens et l'Amérique du Nord et entre pays européens eux-mêmes. En d'autres termes, les principes clés du logement d'abord en Europe ne reflètent pas exactement ceux du modèle original 'Pathways to Housing'. **Les huit principes clés du logement d'abord en Europe, développés en concertation avec le comité consultatif de ce guide,** dont le Dr. Tsemberis faisait partie, sont les suivants:

Les huit principes clés du logement d'abord en Europe



Le logement est un des droits de l'homme



Choix et contrôle par les usagers des services



Séparation entre le logement et le traitement



Services d'accompagnement orientés vers le «rétablissement»



Principe de la réduction des risques



Engagement actif sans coercition



La personne est au centre de l'accompagnement



Souplesse de l'accompagnement qui sera proposé aussi longtemps que de besoin

Nous allons aborder en détail dans ce chapitre ces huit principes clés des services de logement d'abord en Europe.

1 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden.



1.1. Le logement est un des droits de l'homme

Le Comité des droits économiques, sociaux et culturels des Nations unies a consacré un «droit au logement» en vertu duquel une personne a le droit de vivre en sécurité, dans la paix et la dignité².

Ceci comprend:

- *La sécurité juridique d'occupation*, centrée sur la protection juridique contre les expulsions forcées, le harcèlement par les propriétaires et d'autres menaces pour la stabilité du logement.
- *La capacité de paiement*, au sens où le coût du logement ne doit pas être élevé au point que la nourriture, l'éducation et l'accès aux soins de santé soient financièrement inabordables.
- *L'habitabilité*, qui signifie dans la pratique que le logement est en bon état et constitue un abri et un espace de vie adéquats.
- *La disponibilité des services*, c'est-à-dire les infrastructures nécessaires pour rendre le logement habitable, à savoir les sanitaires, la cuisine, les machines à laver ou éviers, les espaces de stockage, le chauffage et l'électricité et les installations pour le traitement des déchets.
- *L'accessibilité*, qui signifie que le logement doit être accessible aux personnes qui en ont besoin. Le cas échéant, le logement doit permettre à une personne en situation de handicap physique ou ayant une maladie invalidante de vivre de façon autonome.
- *La facilité d'accès*, c'est-à-dire qu'il doit être possible d'accéder aux services nécessaires. Cela comprend notamment l'éducation, la santé, les commerces et autres. Le logement doit également être situé de telle sorte que l'on puisse accéder à un emploi rémunéré et participer à la vie citoyenne. Le logement ne doit pas être situé dans un environnement qui comporte un risque pour la santé.
- *Le respect du milieu culturel*, c'est-à-dire que le logement doit permettre aux personnes de vivre de telle sorte qu'elles ne soient pas en rupture avec leur culture. Le logement doit permettre l'expression de l'identité culturelle.

La typologie européenne de l'exclusion liée au logement (ETHOS) définit ce qu'est un «chez soi» de façon différente, en utilisant l'idée de domaine physique, social et juridique. Le domaine physique est centré sur le fait d'avoir son propre espace de vie, en d'autres mots, une porte d'entrée propre pour sa propre maison sous son contrôle exclusif. Le domaine social recouvre l'espace et l'intimité nécessaires pour vivre une vie normale en tant que personne, en tant que couple ou en tant que famille. Le domaine juridique fait écho à la définition internationale du droit au logement, à savoir la sécurité de résidence qui est juridiquement protégée³.

Le logement d'abord met l'accent sur le droit des personnes sans domicile à avoir un logement.

Dans ce cadre, on fournit le logement *d'abord* plutôt qu'*en dernier lieu*, sans attendre de la personne sans domicile qu'elle se comporte d'une certaine façon, qu'elle suive son traitement ou qu'elle s'abstienne de consommer des substances psychoactives *avant* de lui fournir un logement. **Dans le cadre de**

2 <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Housing/toolkit/Pages/RighttoAdequateHousingToolkit.aspx>

3 <http://www.feantsa.org/spip.php?article120>

cette approche, on n'attend pas des personnes sans domicile qu'elles gagnent le droit de rester dans leur logement.

On attend des personnes qui participent à un programme de logement d'abord qu'elles respectent les conditions de leur bail ou de leur location de la même façon que n'importe quel autre locataire, tout en étant accompagnées pour ce faire. Dans le cadre des services de logement d'abord, on attend de l'utilisateur qu'il soit en contact régulier avec son accompagnateur, par exemple lors d'une réunion hebdomadaire, au cours de laquelle ce dernier vérifiera notamment s'il n'y a des problèmes au niveau du logement (voir le [chapitre 3](#)).

Le logement fourni dans le cadre du logement d'abord ne constitue pas un hébergement temporaire. Dans le cadre de cette approche, on propose un véritable chez soi au sens des définitions de l'ONU et de l'ETHOS.

1.2. Choix et contrôle par les usagers des services



L'un des principes clés du logement d'abord est que l'on doit écouter les personnes qui utilisent le service et leur avis doit être respecté. Une personne qui participe à un programme de logement d'abord doit pouvoir exercer de vrais choix quant à la manière de vivre sa vie et quant au type d'accompagnement qu'elle reçoit.

Ce principe fondamental du logement d'abord est centré sur le fait de permettre aux personnes sans domicile de déterminer leurs besoins et les façons d'y répondre. Dans la pratique:

- Il ne faut pas croire que toutes les personnes sans domicile ayant des besoins élevés d'accompagnement ont certains comportements et certaines caractéristiques en commun. On ne peut pas répondre de façon efficace à leurs besoins par un ensemble de services standardisés qui ne tiennent pas compte de leurs besoins, de leurs caractéristiques, de leurs comportements ou de leurs expériences individuelles spécifiques.
- La meilleure manière de comprendre les besoins d'une personne sans domicile est d'écouter ce qu'elle dit et d'entendre son point de vue sur le type d'aide dont elle a besoin.
- Pour écouter et répondre aux besoins et aux opinions d'une personne de façon efficace, le logement d'abord doit respecter cette personne et ses atouts plutôt que de se concentrer de façon négative sur ses limites. Un service de logement d'abord ne peut pas fonctionner de façon paternaliste. Dans le cadre de cette approche, on ne peut pas partir de l'hypothèse que le personnel comprend mieux les besoins de la personne que la personne elle-même.
- Afin d'aider les personnes sans domicile à choisir la bonne combinaison d'accompagnements pour elles-mêmes, l'empathie, la gentillesse et la compréhension de la part de l'équipe d'accompagnement du service de logement d'abord sont aussi importantes que le respect.
- Dans le cadre de cette approche, on *encourage activement* les personnes à suivre le traitement dont elles ont besoin, notamment à réduire les risques liés à la drogue et à l'alcool et à se faire aider pour leurs pathologies mentales ou physiques. On propose également aux personnes de les aider à s'engager dans la vie citoyenne et à mettre en place ou à remettre en place un accompagnement social. Le contrôle est entre les mains de l'utilisateur du service, mais l'accompagnateur travaillant pour le service de logement d'abord l'informe des possibilités qui lui sont offertes afin de réaliser des changements positifs dans sa vie (voir 2.6).
- L'accompagnement doit être souple, imaginatif et pouvoir s'adapter aux spécificités des demandes de l'utilisateur du service de logement d'abord. On peut garder à l'esprit l'ensemble des fonctions d'accompagnement clairement définies dans le cadre du logement d'abord (voir [chapitre 3](#)), mais on doit pouvoir répondre aux besoins spécifiques de chaque usager du service.
- Le logement d'abord s'adapte aux besoins individuels, en reconnaissant les atouts de la personne, et non en utilisant un ensemble de réponses standardisées ou limitées. Les usagers des services

de logement d'abord ne se voient pas proposer une aide dont ils n'ont pas réellement besoin. Cela implique de reconnaître les atouts présents chez chaque personne ou ceux qu'elle va développer avec le temps.

Dans le cadre du logement d'abord, on considère l'«autodétermination» comme le point de départ du rétablissement. Dans ce cadre, le partage de la prise de décision entre les usagers et les prestataires de services constitue une partie essentielle du «rétablissement»⁴. Dans les services nord-américains de logement d'abord, on qualifie quelquefois cet aspect de «choix du consommateur».

Depuis 25 ans, en Europe, on met de plus en plus l'accent sur l'«autodétermination» de l'utilisateur dans le cadre du travail social et des services de santé. Certains services d'aide aux sans-abri utilisent également l'«autodétermination». La pratique européenne du «programme personnalisé» est assez proche de la notion d'«autodétermination» du logement d'abord. Sitra définit la personnalisation de la manière suivante⁵:

«La personnalisation veut dire que la personne a un choix et un contrôle maximums sur les services publics dont elle a besoin - on passe de la culture de la panacée à un accompagnement sur-mesure pour répondre aux aspirations de la personne et capitaliser sur ses atouts.»

Dans le cadre du logement d'abord, il convient de trouver un équilibre entre le besoin de choix et de contrôle et le travail auprès de chaque personne pour l'encourager à suivre son traitement. In fine, le logement d'abord a pour objectif d'améliorer la santé, le bien-être et l'espérance de vie de chaque personne accompagnée, en augmentant ses chances de se maintenir de façon durable dans un logement stable.

Tous les services de logement d'abord se basent sur le principe d'équilibre des priorités. Trouver un équilibre consiste à garantir le choix et le contrôle de l'utilisateur tout en plaçant l'accent sur son bien-être. Dans le cadre de cette approche, on vise à garantir le choix, le respect des opinions, le renforcement des atouts personnels, la compréhension et la compassion tout en encourageant activement l'utilisateur dans la voie du «rétablissement»⁶.

1.3. Séparation entre le logement et le traitement



Le logement d'abord permet que le droit au logement ne soit pas compromis par l'obligation de traitement de la part de l'utilisateur, que ce soit pour accéder au logement ou pour s'y maintenir.

Le logement est dès lors *distinct* du traitement.

4 Greenwood, R. M., Schaefer-McDaniel, N. J., Winkel, G. et Tsemberis, S. J. (2005). Decreasing psychiatric symptoms by increasing choice in services for adults with histories of homelessness. *American Journal of Community Psychology*, 36(3-4), 223-238.

5 <http://www.sitra.org/policy-good-practice/personalisation/>

6 Lofstrand, C. et Juhila, K. (2012) The Discourse of Consumer Choice in the Pathways Housing First Model *European Journal of Homelessness* 6(2), 47-68 <http://housingfirstguide.eu/website/the-discourse-of-consumer-choice-in-the-pathways-housing-first-model/>

Dans la pratique:

- L'accès au logement, le fait que la personne se voit proposer un logement par un service de logement d'abord, n'est pas soumis à la condition d'un changement de comportement ou à l'acceptation de suivre un traitement. Cela veut dire concrètement que l'on propose un logement à la personne même si elle n'arrête pas l'alcool et/ou n'accepte pas de suivre de traitement pour ses troubles psychiques et/ou refuse d'autres propositions d'accompagnement.
- Les usagers ne sont pas obligés de changer de comportement ni d'accepter de suivre un traitement pour pouvoir se maintenir dans un logement que lui a procuré le service de logement d'abord. Le logement d'abord permet d'aider la personne à respecter les termes d'un bail ou d'une location de la même façon que n'importe quel citoyen dans le même cas. Dans le cadre de ce programme, les usagers sont tenus de rencontrer les membres de l'équipe d'accompagnement, notamment pour contrôler si la personne se maintient dans son logement. On ne retire toutefois pas un logement à une personne parce qu'elle ne modifie pas son comportement ou qu'elle ne suit pas son traitement.
- Si une personne est expulsée, cela ne peut être que le résultat d'une démarche du propriétaire en raison d'une infraction liée au bail ou à la location. Le logement d'abord prévoit de reloger une personne expulsée et de l'accompagner au cours du processus de relogement. Les services d'accompagnement proposés dans le cadre de cette approche sont continus et non liés au fait d'être logé. Il y a donc une continuité de l'accompagnement s'il y a un changement de résidence ou une situation de crise clinique (un tournant critique au plan de la santé physique ou mentale de la personne).

Le logement est également séparé de l'accompagnement sur un autre plan. Nous avons vu que l'accompagnement proposé dans le cadre du logement d'abord durait *aussi longtemps que de besoin* (voir 2.8), mais lorsque une personne n'utilise plus les services de logement d'abord, elle *garde* son logement. Si une personne n'a plus besoin des services de logement d'abord, elle n'est *pas* obligée de déménager.

A la différence d'autres services d'aide aux personnes sans domicile, le logement d'abord s'engage vis-à-vis de la personne et non de son logement. Cette approche est fondée sur la personne et non sur un lieu.

En d'autres termes:

- Quand une personne décide de déménager, l'équipe d'accompagnement et les services médicaux restent en contact avec elle et continuent à l'accompagner dans son nouveau logement.
- Si une personne perd le logement que lui a procuré le service de logement d'abord, que ce soit en raison d'une expulsion ou parce qu'elle l'a abandonné de son propre gré, les services d'accompagnement et de traitement restent en contact avec elle. Le cas échéant, le service basé sur le logement d'abord l'aidera à trouver un autre logement aussi rapidement que possible.
- Si une personne intègre une institution, les services d'accompagnement et de traitement du programme restent en contact avec elle. Si la personne doit par exemple être hospitalisée en psychiatrie, le contact sera maintenu avec la personne et on essaiera de garder son logement ou d'organiser un nouveau logement pour sa sortie d'hôpital. Il en sera de même si quelqu'un est incarcéré pour une courte période.

Lorsque le logement fourni est situé dans un immeuble ou dans un ensemble d'appartements dévolus exclusivement aux usagers du service de logement d'abord, cela peut constituer une difficulté. Dans

ce cas, il est important de garantir que le droit au logement de la personne soit le même que pour une personne qui loue un logement ordinaire. En théorie, cela peut signifier que la personne continue à vivre dans cet immeuble alors qu'elle ne fait plus l'objet d'un accompagnement, en accord avec l'équipe de logement d'abord, ou qu'elle a décidé de mettre fin à l'accompagnement et au traitement proposés par l'équipe de logement d'abord. Le logement et le droit au logement de la personne sont séparés du traitement et de l'accompagnement qu'elle reçoit. Cela peut sembler un exemple extrême, mais le principe fondamental de séparation entre le logement et le traitement ne peut être remis en question dans le cadre d'un service de logement d'abord. Ce principe a été adopté dans le cadre de certains services finlandais de logement d'abord⁷ (voir le [chapitre 4](#)).

Certains services de logement d'abord sous-louent des logements aux usagers. Cela peut se produire pour deux raisons. Tout d'abord, cela peut rassurer les propriétaires du secteur locatif privé et social. En effet, la responsabilité juridique vis-à-vis du logement incombe dès lors au service de logement d'abord et non à l'usager. En outre, si un problème se pose dans un logement, l'équipe peut faire en sorte que la personne s'en aille et lui trouver un autre logement puisqu'elle n'est pas locataire ou détentrice du bail.

Une telle organisation implique de trouver le juste milieu entre le fait de garantir le droit au logement de la personne et de fixer des limites en termes de droits vis-à-vis d'un logement en particulier. Il est essentiel que les services de logement d'abord aient une éthique irréprochable pour que le principe fondamental de la séparation entre le logement et le traitement soit respectée. Dans certains services de logement d'abord au Royaume-Uni, les usagers sont locataires à part entière, ce qui leur confère le même droit au logement que n'importe quel autre locataire de logement social ou privé⁸ (voir le [chapitre 4](#)).

1.4. Services d'accompagnement orientés vers le «rétablissement»



Un service orienté vers le «rétablissement» est axé sur le bien-être général d'une personne. Cela comprend sa santé physique et mentale, le niveau de soutien social dont elle dispose (de la part de son conjoint, de sa famille ou de ses amis) et son niveau d'intégration sociale, c'est-à-dire le fait d'être sociabilisé et d'avoir une activité sociale. Promouvoir le rétablissement d'une personne peut impliquer de faciliter son accès à l'éducation ou de l'aider à trouver une activité de loisirs gratifiante. Le concept d'orientation vers le «rétablissement» est bien plus large et plus ambitieux que le simple fait de réguler la consommation de drogue ou d'alcool de la personne ou de la soutenir pour qu'elle suive son traitement. Il s'agit de l'aider à vivre dans un environnement sûr et à avoir une vie gratifiante en l'aidant à s'intégrer dans son environnement social, dans son logement et de façon plus large dans la vie sociale et économique.

On peut aborder le concept du «rétablissement» sous différents angles⁹, mais il est centré sur le fait d'acquiescer un objectif, avec la perspective d'une vie meilleure et plus sûre, le point fondamental étant que la personne «se rétablit elle-même», en choisissant la direction qu'elle souhaite donner à sa vie¹⁰.

Dans le cadre du logement d'abord, les personnes sans domicile ont la possibilité de se rétablir: c'est-à-dire qu'elles peuvent retrouver une vie qui a davantage de sens et avoir un avenir plus ouvert. Le

7 http://works.bepress.com/dennis_culhane/145/

8 <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

9 Wolf, J. (2016). *Krachtwerk. Methodisch werken aan participatie en zelfregie*. (Strengths Work, a Systematic Method for Participation and Self-Direction). Bussum: Coutinho

10 Rapp, C. et Goscha, R. (2006). *The strengths model, case management with people with psychiatric disabilities*. Oxford University Press; Saleebey, D. (2006). *The strengths perspective in social work practice*, vol. 4. Boston: Pearson Education, Inc.

«rétablissement» ne veut pas dire que l'utilisateur ne connaîtra plus de problèmes, de symptômes ou qu'il ne devra plus lutter. Cela ne signifie pas non plus qu'il ne devra plus avoir recours à des services spécialisés ou à des médicaments pour pouvoir vivre de façon complètement autonome. Le processus de «rétablissement» est unique et personnel, fait d'essais et d'erreurs, de pas en avant et de pas en arrière. Ce processus implique des expériences fructueuses, mais également des sentiments de peine et de frustration. Dans le cadre du logement d'abord, le processus de rétablissement est individuel et l'accompagnement doit être souple afin de permettre à la personne de choisir sa propre voie vers une vie meilleure.

Travailler dans le cadre d'une orientation vers le «rétablissement» implique que l'on soit conscient que l'utilisateur peut avoir connu des expériences traumatisantes. Cela implique de *comprendre* la personne, ses besoins en termes d'accompagnement, mais également les autres éléments qui la caractérisent ainsi que les expériences qu'elle a vécues. Dans le cadre d'un service orienté vers le «rétablissement», tel qu'un service de logement d'abord, on cherche à maximiser les atouts et le potentiel des personnes accompagnées, en encourageant l'idée qu'un changement positif est possible. En vertu de cette approche, et au fil du temps, on peut donner des responsabilités aux usagers, comme le parrainage par les pairs, la représentation d'autres usagers de services de logement d'abord ou l'élaboration de leur propre plan d'accompagnement. On insiste également sur le développement des relations personnelles, en aidant les usagers, le cas échéant, au niveau de l'aptitude émotionnelle (c'est-à-dire la capacité à comprendre et à traiter correctement les émotions) et de la construction des relations de confiance. Dans le cadre des services orientés vers le «rétablissement», on utilise fréquemment des techniques d'entrevues motivationnelles.

Dans le cadre du logement d'abord, on encourage activement ce qui suit:

- La prise d'un traitement pour les troubles psychiques et autres pathologies
- La réduction des risques liés à la drogue et à l'alcool
- Le changement de comportement afin de réduire les risques pour la santé et le bien-être
- La prise de conscience qu'un changement positif et le fait d'avoir une vie meilleure à l'avenir constituent une possibilité réaliste pour les personnes qui participent à un programme logement d'abord.

La philosophie de l'orientation vers le «rétablissement» dans le cadre du logement d'abord suppose que l'accompagnement fourni soit toujours axé sur le fait que l'utilisateur puisse envisager un avenir meilleur comme une possibilité réelle et atteignable. L'accompagnement et le traitement sont là pour le permettre, mais cela ne constitue que l'un des aspects de l'orientation vers le «rétablissement», qui vise également à faire de l'idée du «rétablissement» une perspective réaliste dans l'esprit de l'utilisateur. L'orientation vers le «rétablissement» doit être maniée avec prudence dans le contexte de cette approche, qui vise à maintenir l'axe principal sur le choix et le contrôle et sur le fait que la personne est au centre de l'accompagnement. Il est important que les messages positifs exprimés dans le cadre d'une orientation vers le rétablissement soient prudemment mis en place. Il est particulièrement important que:

- La promotion du «rétablissement» reflète toujours ce que la personne souhaite pour elle-même et non les idées de quelqu'un d'autre concernant la direction que doit prendre sa vie. Il convient d'écouter et de respecter les choix de l'utilisateur. L'orientation vers le «rétablissement» est l'un des aspects clés du logement d'abord.
- L'orientation vers le «rétablissement» soit réaliste et fondée, mais que l'on ne présume pas du type de vie que l'utilisateur pourra finalement mener.



1.5. Principe de la réduction des risques

L'idée de la réduction des risques est fondée sur le fait que la suppression d'une consommation problématique de drogue et d'alcool est un processus complexe et que les services qui imposent l'abstinence aux substances psychoactives ou la désintoxication ne fonctionnent pas pour de nombreuses personnes sans domicile. La réduction des risques est une pratique largement utilisée dans certains pays d'Europe du Nord, comme la Finlande ou le Royaume-Uni. On la pratique depuis longtemps en France¹¹, mais ce n'est pas le cas partout en Europe. **De nombreuses données probantes montrent que le principe de réduction des risques est plus efficace auprès des personnes sans domicile ayant des besoins complexes que les approches basées sur l'abstinence aux substances psychoactives ou la désintoxication¹².**

Dans le cadre de la réduction des risques, on considère la consommation de drogue et d'alcool comme le résultat d'autres besoins d'accompagnement et comme une source potentielle de complexification et d'intensification des besoins d'accompagnement. La consommation de drogue, par exemple, ne peut être prise en considération ou traitée isolément; il convient de l'envisager en relation avec les autres besoins d'accompagnement de la personne ainsi qu'en fonction de ses caractéristiques et de son comportement.

Une approche globale de la personne tenant compte toutes les causes et de toutes les conséquences de sa consommation de drogue et d'alcool est au centre de la philosophie de la réduction des risques. De même, la réduction des risques vise à convaincre les personnes de modifier leur consommation de drogue et d'alcool, qui leur fait du tort, et à les soutenir dans ce sens. La réduction des risques implique de proposer un accompagnement, de l'aide et un traitement, mais pas d'imposer l'abstinence aux substances psychoactives.

La réduction des risques suppose une approche persuasive¹³. L'objectif n'est pas nécessairement de mettre fin à toute consommation de drogue et d'alcool, mais de réduire les dégâts que la personne subit, en l'aidant à réduire et à contrôler sa consommation. Si la personne veut arrêter de boire ou de se droguer, l'approche de réduction des risques peut le lui permettre, mais il y aura également une implication auprès du consommateur actif afin de l'encourager à réduire sa consommation.

La réduction des risques joue un rôle central dans le logement d'abord. On ne peut pas placer au centre de cette approche le logement en tant que droit de l'homme, la promotion du choix de l'utilisateur ou la promotion de la séparation entre le logement et le traitement sans appliquer le principe de réduction des risques. Si on imposait l'abstinence aux substances psychoactives, on ne pourrait pas proposer de logement à une personne qui refuserait de mettre un terme à sa consommation d'alcool ou de drogue et cette personne ne pourrait pas non plus se maintenir dans son logement.

11 Le Dr. Claude Olivenstein a joué un rôle décisif dans l'introduction du concept de réduction des risques en France dans les années 1970.

12 Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

13 Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>



1.6. Un engagement actif sans coercition

L'engagement actif sans coercition est un concept américain que l'on peut décrire comme étant une manière assertive bien que - et c'est essentiel - non agressive de travailler avec les usagers des services de logement d'abord. L'accent est mis sur le fait de s'engager auprès de l'utilisateur de façon positive afin de le convaincre qu'il peut se «rétablir». C'est de cette manière, grâce à cette technique, que le logement d'abord suit une orientation vers le rétablissement (voir 2.4).

Dans le cadre de la réduction des risques et de l'orientation vers le «rétablissement» du logement d'abord, on met toujours l'accent sur le fait d'essayer, de manière positive, de convaincre les usagers de se mobiliser afin qu'ils deviennent aptes à affronter les défis de la vie. On demande également aux usagers des services de logement d'abord d'envisager de façon constructive tous les aspects de leur comportement qui peuvent les empêcher de sortir du sans-abrisme ou qui constituent une menace pour leur santé, leur bien-être et leur qualité de vie.

- On ne doit jamais menacer de sanctions les personnes qui ont recours aux services de logement d'abord si elles se comportent ou ne se comportent pas d'une certaine façon. On ne peut pas refuser de procurer un logement à une personne ou la menacer de lui retirer son logement, l'accompagnement ou le traitement dont elle bénéficie si elle ne change pas son comportement, en vertu de l'opinion des membres du personnel sur ce qui serait bénéfique pour son bien-être¹⁴.
- De même, dans le cadre du logement d'abord, en vertu de l'orientation vers le «rétablissement» et de la réduction des risques, on insiste de façon active et continue sur le fait que l'accompagnement, le traitement et les conseils sont toujours disponibles et que les changements positifs en termes de santé, de bien-être, d'intégration sociale et de qualité de vie en général sont possibles. La discussion, les conseils, les informations, l'accompagnement et la persuasion font partie des mécanismes pour parvenir à cette fin.

1.7. La personne est au centre de l'accompagnement



Dans le cadre des services de logement d'abord, la personne est au centre de l'accompagnement, ce qui implique principalement d'organiser l'accompagnement et le traitement autour d'elle et de ses besoins¹⁵. Cela reflète l'importance accordée au choix et au contrôle, qui sont entre les mains des usagers. On peut synthétiser cette idée en affirmant que les services de logement d'abord s'adaptent et sont organisés en fonction des usagers plutôt que l'inverse.

Dans certains services d'aide aux sans-abri, on attend de la personne qu'elle suive une voie tracée, en utilisant un éventail préétabli de services qui fonctionnent de la même façon pour tout le monde. Dans

14 Une exception toutefois: si une personne menace la sécurité de l'équipe, il peut être nécessaire d'arrêter temporairement ou de façon permanente de s'occuper de son cas.

15 En Europe, le terme «personne au centre de l'accompagnement» est utilisé pour décrire un système dans lequel on aide une personne à gérer tous les aspects de sa vie. Ce système est similaire, mais pas équivalent à ce que l'on entend par «personne au centre de l'accompagnement» dans le cadre d'un service de logement d'abord.
https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/250877/5086.pdf

le cadre du logement d'abord, on encourage les personnes sur le chemin du «rétablissement», mais cette approche est conçue pour leur permettre de tracer leur propre voie, en utilisant une combinaison spécifique de services qui leur convienne.

Toutes les personnes qui ont recours à un service de logement d'abord sont encouragées et accompagnées dans le choix du type de vie qu'elles souhaitent vivre. Le choix et le contrôle jouent un rôle important dans ce cadre. En effet, les usagers des services de logement d'abord prennent de vraies décisions concernant le type d'accompagnement et de traitement qu'ils souhaitent recevoir. La personne est au centre de l'accompagnement dans le cadre du logement d'abord, c'est-à-dire que l'on tient compte de :

- Tous les aspects de la vie que la personne souhaite vivre, c'est-à-dire les choses qui, pour elles, en valent la peine, qui sont gratifiantes et améliorent son bien-être et sa probabilité d'être heureuse. Cela va au-delà du fait de garantir un logement adéquat et de mettre en place le type de traitement et d'accompagnement qui convienne.
- Les besoins de l'usager en termes d'intégration sociale. Ceci comprend des éléments tels qu'un bon soutien social (des amis et/ou de la famille et/ou un compagnon/une compagne), la participation à la vie citoyenne (être intégré à son voisinage et à la société et ne pas être isolé) et être contributif envers la société, par exemple par le biais du bénévolat, d'un emploi rémunéré ou d'une autre activité productive. Une bonne intégration sociale permet d'améliorer la santé et le bien-être en renforçant l'estime de soi¹⁶.
- Parmi les différents types d'accompagnements proposés dans ce cadre, on peut citer : organiser et entretenir sa maison ; acquérir des compétences pratiques telles que faire la cuisine, gérer son budget, faire ses courses et gérer ses factures ; gérer ses dettes éventuelles et son argent ; décorer et meubler son chez soi. Dans le domaine de l'accompagnement social, un plan centré sur la personne peut par exemple impliquer de nouer ou de renouer des liens d'amitié et des relations familiales positives. En termes d'intégration sociale, le logement d'abord vise également à encourager la personne à entamer des études, une formation, à participer à des activités artistiques, bénévoles, à travailler de façon rémunérée et à se socialiser. Enfin, en matière de santé et de bien-être, un accompagnement centré sur la personne vise à encourager et à soutenir l'usager à suivre un traitement adéquat.

Le logement d'abord vise à faire respecter les droits de l'homme et les besoins humains des personnes sans domicile, leur droit au logement et leur droit à une qualité de vie acceptable. Le logement d'abord ne constitue pas une véritable réponse au sans-abrisme si dans ce cadre, on ne fait qu'«entreposer» dans un logement les personnes sans domicile présentant des besoins élevés d'accompagnement et qu'on les soutient avec des services d'accompagnement. Il est essentiel de proposer un accompagnement souple et personnalisé. Lorsque l'on met la personne au centre de l'accompagnement, il convient de :

- Garantir qu'elle soit au centre de toute décision qui peut changer sa vie.
- Comprendre ce que chaque personne qui a recours au service de logement d'abord souhaite dans la vie, comment elle souhaite vivre et ce qu'elle souhaite faire. Cela comprend ce qu'elle désire en termes de relations, sa place en tant que citoyen/citoyenne et ce à quoi elle souhaite consacrer du temps.
- Les membres de l'équipe de logement d'abord doivent s'assurer que ce que les usagers souhaitent faire de leur vie, leur *qualité de vie*, la gestion des risques liés à leur santé, la protection de leur bien-être et leur maintien en dehors du sans-abrisme soient au centre du programme logement d'abord.
- La personne est au centre de l'accompagnement, c'est-à-dire que l'usager concrétise des projets prioritaires qui ne sont pas ceux qu'un prestataire de services de logement d'abord considère les meilleurs pour lui. Enfin, le logement d'abord peut encourager et accompagner les personnes sans domicile vers le rétablissement, mais on ne peut insister pour que l'usager prenne une direction spécifique (voir 2.6).

16 Cohen, S. et Wills, T. (1985) Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis *Psychological Bulletin*, 98, pp. 310-357.



1.8. Souplesse de l'accompagnement proposé aussi longtemps que de besoin

Le logement d'abord met également l'accent sur le droit au logement d'une autre manière. Dans le cadre de cette approche, le contact est maintenu avec une personne si cette dernière est expulsée. Si un usager est expulsé en raison de loyers impayés, de nuisances de voisinage ou plus largement autour de lui, les membres de l'équipe de logement d'abord restent en contact avec cette personne et cherchent à la reloger. De même, si un usager se trouve incapable de faire face à sa vie de façon autonome dans son logement et l'abandonne, l'équipe poursuit le travail entamé avec lui.

Si une personne perd son logement, les membres de l'équipe de logement d'abord ne vont pas la laisser se débrouiller seule. L'engagement vis-à-vis de la personne se poursuivra et l'on continuera à garantir son droit au logement.

Le logement d'abord propose un accompagnement conçu pour répondre aux besoins individuels. Les axes du choix et du contrôle, de la personne placée au centre de l'accompagnement, de l'orientation vers le rétablissement et de la réduction des risques sous-tendent cette caractéristique fondamentale d'un service de logement d'abord. L'accompagnement s'adapte, est souple et peut également être imaginatif et répondre à chaque ensemble de besoins uniques en fonction de la personne, du moins dans le cadre des ressources (financières) à la disposition du service de logement d'abord. **L'intensité de l'accompagnement peut augmenter ou diminuer quotidiennement en fonction des besoins individuels, de façon à pouvoir s'adapter aux besoins plus ou moins importants de la personne.**

Comme nous l'avons précisé plus haut, l'accompagnement suit la personne et n'est pas attaché à un lieu. Cela permet aux services de logement d'abord de maintenir le contact si quelqu'un perd son logement ou doit par exemple entrer à l'hôpital où être incarcéré à court terme.

Le dernier élément, essentiel, de la souplesse du service, consiste **à accompagner la personne aussi longtemps que de besoin**. Pour les personnes ayant recours aux services de logement d'abord, le fait de vivre dans leur propre maison peut ne pas constituer une situation normale. Ces personnes ont parfois passé des années, dans certains cas des décennies, dans des services pour sans-abri, dans des centres d'hébergement et dans des hébergements d'urgence, dans des squats ou dans la rue. **L'accompagnement nécessaire pour que ces personnes puissent s'ajuster à une vie autonome doit parfois s'étendre au-delà de quelques mois, et le processus permettant de garantir que leur santé, leur bien-être et leur intégration sociale soient positifs peut également prendre un certain temps.**

Cela ne veut pas dire pour autant que les besoins d'accompagnement seront constamment élevés. Les besoins changent avec le temps. L'accompagnement ne doit pas nécessairement non plus être permanent. En effet, les usagers des services de logement d'abord peuvent en arriver à un point où ils n'ont plus besoin du service de logement d'abord et peuvent soit se débrouiller avec un accompagnement d'intensité moindre soit vivre de façon complètement autonome.

OBJECTIFS PARTAGÉS

Parallèlement aux principes clés, chaque service de logement d'abord englobe un ensemble d'objectifs partagés, que l'on peut synthétiser comme suit:

- Aider au maintien dans le logement.
- Promouvoir la santé et le bien-être.
- Promouvoir l'intégration sociale, notamment:
 - La socialisation
 - Le soutien social
 - L'accès à une activité productive et enrichissante.

