

Dans le cadre du groupe de travail logement - Section Diogène, il a été convenu que les premières visites à domicile se feraient en duo. Un travailleur du service logement de la commune de Forest, expert dans l'immobilier et une assistante sociale du service de santé mentale, l'Adret. Avant d'aller en visite à domicile, un courrier est adressé à la personne concernée par le service du logement, exposant les raisons de la visite et lui laissant la possibilité de changer le moment du rendez-vous, voire d'y renoncer.

Les différentes situations que nous avons été amenés à rencontrer à domicile ont été signalées au service logement de la commune de Forest par des agents de quartier, par des voisins, par des familles, par des propriétaires, par des services sociaux...

Voici la situation de Monsieur A qui illustre notre implication et mobilisation pendant deux ans.

Notre service a été sollicité au début du mois d'avril 2016 par Henri Devondel du service logement de la commune de Forest. Ce service avait lui-même été interpellé par l'agent de quartier qui s'était rendu au domicile de Monsieur A. quelques jours auparavant. Il accompagnait un huissier de justice et un serrurier au domicile de Monsieur A., mandatés par le SPF Finances pour déposer un pli judiciaire pour recouvrement de l'impôt cadastral. Dans son rapport aux autorités communales, l'agent de quartier a mentionné que la porte d'entrée ne s'ouvrait que de quelques centimètres car des journaux et papiers divers jonchaient sur le sol, l'empêchant de s'ouvrir davantage. Dans son rapport, l'agent a mentionné

que l'état d'encombrement de l'appartement présentait un danger et qu'il craignait un effondrement et/ou un incendie, mettant en péril les habitants de l'immeuble. Monsieur A. habitant au milieu d'une tour à appartements de 20 étages.

Un courrier a été adressé à Monsieur A. avec une proposition de visite à domicile pour le 27/04/2016. Il n'y a pas donné suite. Henri Devondel du service du logement m'accompagne pour la première visite à domicile. Monsieur ne répond pas à la sonnette en bas. Nous profitons de la sortie d'un habitant pour rentrer dans l'immeuble et nous rendre à son étage.

Nous sonnons, aucune réponse. Nous insistons au moins 5 fois avant que l'intéressé nous réponde à travers la porte. Il nous confirme avoir reçu notre courrier et semble fort ennuyé par notre venue, il a égaré le courrier, sans cela il aurait remis la visite, il n'est pas prêt et notre venue le stresse énormément. Il comprend que la visite revêt un caractère officiel, il nous demande de patienter. Au bout de 15 minutes d'attente, à appuyer sur le bouton d'éclairage du hall d'entrée, Monsieur A. sort de son appartement en entrouvrant à peine la porte juste le temps pour nous de remarquer l'état d'encombrement du sol et d'une petite partie du hall d'entrée. Il referme immédiatement la porte et se place dos à celle-ci comme pour nous barrer l'entrée. Monsieur A. est sur la défensive. D'emblée il nous demande si nous venons pour le mettre sous administration de biens. Il nous dit qu'il est surendetté, il ne paie plus les frais de la copropriété depuis de nombreux mois et sa dette avoisine les 8.000€. A cela s'ajoutent d'autres créances vis-à-vis des fournisseurs d'énergie, téléphonie, connexion à internet, taxes diverses...

Il vient d'ailleurs d'être cité à comparaître devant la justice de Paix. Il est très inquiet et redoute la vente forcée de son logement pour payer ses dettes.

L'entretien se déroule dans le hall, sur le pas de sa porte, rythmé par la minuterie qui s'allume et s'éteint. Nous essayons de le rassurer quant à notre démarche, il reste méfiant, craint que nous soyons mandés par ses créanciers.

Henri Devondel l'informe qu'il est mandaté par la commune pour vérifier la solidité du bâti et la conformité de l'installation électrique. Il fait référence au rapport de l'agent de quartier qui mentionnait des câbles électriques non conformes et un important encombrement. Henri Devondel l'avertit qu'il doit vérifier et évaluer s'il y a un éventuel danger pour lui et les voisins. Monsieur A. refuse de nous faire rentrer, nous n'insistons pas. Respectant ainsi sa liberté et préférant établir un premier contact. Je l'informe que je suis assistante sociale et que ma présence a pour but de vérifier s'il bénéficie des aides sociales et/ou des tarifs préférentiels en matière d'énergie et de soins de santé. Monsieur est rassuré.

Il est d'accord de nous revoir car il souhaite bénéficier rapidement d'une aide financière et des avantages sociaux y afférant.

Nous convenons donc d'un nouveau rendez-vous chez lui.

Monsieur A repoussera les rendez-vous à plusieurs reprises.

La seconde visite a lieu le 19 mai 2016.

Monsieur A n'ouvre pas lorsque nous sonnons via l'interphone.

Nous profitons à nouveau de la sortie d'un habitant pour entrer et prendre l'ascenseur jusqu'à son étage.

Nous sonnons, il répond qu'il est fort occupé et nous demande de patienter. Nous l'entendons déplacer des objets.

Il entrouvre la porte d'entrée et cette fois nous invite à rentrer. Nous avons des difficultés à nous faufiler tant l'ouverture de la porte est réduite. Le hall est très sombre. Le sol est couvert de journaux et de publicités encore emballées dans leurs plastiques d'origine, rendant le sol glissant et notre marche difficile. Un caddie plein jusqu'à ras bord obstrue l'entrée de la cuisine. Nous comprendrons par la suite l'importance de cet objet qui lui permet de ramener les prospectus publicitaires trainant dans les halls d'immeubles avoisinants et de les ramener chez lui. Monsieur vit dans un appartement de 120m carrés. Nous avons vu la cuisine, (sans pouvoir y accéder) le living et une chambre, le reste de l'appartement est si encombré qu'il est impossible d'accéder à la salle de bain et à une autre chambre. Claustrophobe s'abstenir.

Henri Devondel rassure Monsieur A. quant à la stabilité et au risque d'effondrement immédiat du sol. Néanmoins, il l'avise du danger que constituent une installation électrique hors norme et l'empilement de kilos de papier ; il l'informe que l'assurance ne couvrirait pas ses dégâts en cas de sinistre.

L'intéressé nous apprendra plus tard qu'il n'a pas d'assurance incendie.

Nous lui demandons de nous parler de la façon dont il vit chez lui. Il aborde tout de suite le fait de souffrir de son désordre car il perd des documents et de ce fait doit les redemander, il dit détester faire des démarches administratives ou sociales. Il dit vivre reclus. Il n'a pas d'ami donc personne ne vient jamais chez lui, hormis les huissiers. Il aimerait

pouvoir classer ses documents importants. Nous lui demandons s'il envisage de se faire aider pour trier la masse de papier. Nous entendons son désarroi et en même temps remarquons son ambivalence quant à accepter l'assistance concrète d'une aide familiale pour l'assister dans cette tâche.

A partir de cette visite, Monsieur A. viendra régulièrement au Centre de santé mentale. Lors du premier entretien, l'intéressé m'apprendra qu'il n'a aucun revenu, hormis une indemnité d'une centaine d'euros payée à titre de dédommagement pour avoir été un enfant caché pendant la seconde guerre mondiale et un droit très limité à la sécurité sociale. En réalité, Monsieur A a une visibilité sociale très réduite.

Je mets tout en œuvre pour qu'il obtienne des colis alimentaires et l'accompagne au CPAS de Forest afin d'introduire une demande d'aide financière, une carte médicale, une carte pharmaceutique et demander la mise en ordre de sa mutuelle.

Il recevra une aide financière de dépannage le jour de son inscription. Pourtant, l'aide financière régulière du CPAS ne sera effective qu'après plusieurs semaines. Car malgré sa situation désastreuse, il faudra de nombreux entretiens avant de parvenir à le mobiliser pour mettre sa situation sociale et financière en ordre. La difficulté pour l'intéressé résidait essentiellement dans la collecte des documents pour constituer son dossier ; toute démarche était vécue comme un fardeau car tout contact avec l'extérieur est ressenti comme une intrusion. Difficultés qu'il reconnaît volontiers, de plus, il dit aussi souffrir de procrastination. Les rencontres au bureau et les accompagnements extérieurs sont dictés par l'urgence de

sauver son appartement de la vente publique. Ainsi, Monsieur A. est pris en charge par la cellule de médiation de dettes du CPAS de Forest, précieux interlocuteur lui permettant de négocier des termes et délais auprès de ses créanciers.

L'allocation d'intégration payée par le Cpas sert à payer ses créanciers. Etant donnée sa situation, je lui propose d'introduire une demande d'allocation à la Personne Agée auprès du SPF sécurité Sociale afin d'augmenter ses revenus. Cette demande a été complétée par le médecin traitant de la famille, qui n'est plus jamais allé à domicile après 1995, date du transfert de son père vers la maison de retraite. Le médecin ignore donc l'état d'encombrement de l'appartement et n'a mentionné aucun problème psychique dans son rapport.

Dans l'attente de la réponse du SPF sécurité sociale, les entretiens se poursuivent au centre de santé mentale.

Lors d'un entretien, Monsieur A. a exprimé de la souffrance à vivre dans l'encombrement. Je lui ai alors proposé l'assistance du Service Entraide et Culture, service qui participe aussi au groupe de travail Diogène. Une visite a été organisée avec René Heylemans afin de lui désigner une aide-ménagère pour l'assister dans le tri de ses papiers et éventuellement commencer à vider l'appartement. Lors de la visite à domicile, Monsieur a donné son accord pour la mise en place d'une aide. René Heylemans l'a contacté régulièrement afin d'établir et/ou maintenir un lien de confiance avant de proposer une intervention concrète. René devait notamment l'accompagner au resto du cœur ou à la Grignotière, autre restaurant social pour y prendre ses repas de midi.

Or en pratique, à aucun moment, cette aide n'a pu être mise en place. L'intéressé a d'abord mis en avant le fait qu'il n'avait pas d'argent pour payer de tels services, puis il a demandé du temps pour réfléchir, puis il n'a plus répondu au téléphone, ensuite, son téléphone a été coupé faute de paiement, enfin il a changé d'opérateur et de numéro d'appel. C'est ainsi que le contact a été rompu avec René.

Sans jamais décliner l'offre qui lui avait été faite, l'intéressé s'est organisé pour que la raison de notre démarche soit relayée aux oubliettes.

Lorsque je lui demande des nouvelles pour le tri, il me répond que lorsqu'il sera prêt, il prendra lui-même contact avec René Entr'Aide et Culture.

Après de nombreux mois, le SPF sécurité sociale a envoyé sa décision, l'intéressé n'a pas droit à une allocation pour personne handicapée âgée. Le SPF s'est basé uniquement sur le dossier médical établi par le médecin traitant sans rencontrer Monsieur A. pour évaluer son autonomie.

Sa déception est immense car il comptait sur ce revenu supplémentaire pour éponger ses dettes.

Après de nombreux entretiens, il accepte de m'accompagner chez un avocat afin de contester la décision du SPF sécurité Sociale.

Le recours devant le tribunal du travail est introduit de justesse, le 2/11/2017, la veille de la date limite.

Didier DeGroote, médecin psychiatre à l'Adret sera alors sollicité pour rencontrer l'intéressé, établir un diagnostic psychiatrique et rédiger le nouveau rapport médical pour la contre-expertise devant le tribunal. Le médecin psychiatre,

m'accompagne à domicile pour le premier entretien afin de se rendre compte de la situation. Il reverra Monsieur A. à plusieurs reprises au centre de santé mentale avant de rédiger son rapport. Monsieur A ne souffre d'aucune altération cognitive, d'aucun trouble psychique avéré et sa santé physique ne semble pas atteinte.

De quelle maladie souffre-t-il ?

Comment illustrer la maladie invisible et les difficultés vécues au quotidien par Monsieur A. ? Je lui propose alors de nous autoriser à prendre des photos et à filmer l'intérieur de son logement. Seul moyen pour témoigner de la manière dont il habite son lieu de vie.

Il a fallu négocier pendant des semaines, l'intéressé remettant le rendez-vous de semaine en semaine. Monsieur A. a donné son accord à condition qu'il n'apparaisse pas sur les photos et qu'on ne l'entende pas. La séance photos a eu lieu le 8 janvier 2018, les photos et le film ont été réalisés par Audrey Guelder, assistante sociale à l'Adret et photographe professionnelle. Monsieur nous attendait, il est vêtu d'une chemise nouée par une cravate, d'un gilet et d'un veston. Il est allé chez le coiffeur. Je le complimente pour son élégance. Il rougit d'aise. Monsieur A. est gêné, voire honteux de nous faire rentrer chez lui et s'excuse pour le désordre.

Nous le rassurons en lui disant qu'il est important que l'expert désigné par le tribunal du travail puisse voir son lieu de vie, la manière dont il occupe son espace, comment il vit au quotidien et les difficultés rencontrées. Nous lui disons que les photos permettront au juge de prendre une décision objective

qui tienne compte de ses problèmes et de son manque d'autonomie réels.

Le logement est encore plus encombré que lors de ma dernière visite avec le psychiatre. Juste derrière la porte d'entrée se trouve son caddie, et d'autres sacs qu'il faut déplacer pour pouvoir avancer et rentrer dans les différentes pièces. La progression est scabreuse surtout pour ma collègue qui filme ou fait les photos. D'une part, l'espace latéral est très étroit, en nous retournant, nous faisons tomber une pile de journaux, d'autre part, nous n'avons aucun équilibre tant le sol est jonché de papiers sur 50cm enfin, l'appartement est mal éclairé. Afin d'obtenir un résultat valable ma collègue travaille avec un flash puissant. Pendant qu'Audrey filme, je discute avec Monsieur, il parle de la manière dont il investit son lieu de vie, ce qu'il mange, où il dort, il est à l'aise et enjoué et ne semble plus gêné par notre présence. Il est dans son élément. La rencontre dure plus d'une heure. Il y fait glacial. Malgré l'encombrement, et l'incurie il ne s'en dégage pas d'odeur nauséabonde.

De retour au bureau, avec ma collègue, nous regardons le film et les photos, nous sommes consternées et assaillies par une multitude de questions quant à sa santé physique, psychique et à son bien-être.

En effet, il n'y a aucun confort dans l'appartement. Ni eau chaude ni chauffage et cela depuis des années. Comme les chambres sont inaccessibles, il dort tout habillé dans le seul canapé du salon. Pour se protéger du froid il se couvre de couvertures même en pleine journée. Monsieur dit changer très rarement ses vêtements, ceux-ci sont lavés de temps en

temps par une société de pressing, comme cela coûte cher, il ne peut le faire régulièrement. Malgré cela, sa personne ne dégage pas de mauvaise odeur.

Il dit se nourrir essentiellement de pain, de fromage, de harengs, de légumes crus ou en bocal et de fruits. Il va à la fin des marchés récupérer les fruits et légumes abimés, abandonnés par les marchands et qui sont encore en partie mangeables. Jamais de repas chaud à domicile, sa gazinière et la cuisine sont inaccessibles. D'ailleurs du colis alimentaire, il ne prend que les denrées qu'il ne faut pas cuisiner. Monsieur est extrêmement maigre.

Nous ignorons comment monsieur peut prendre soin de lui étant donné l'état de la salle de bain ; l'évier et la baignoire sont crasseux. La baignoire est encombrée d'objets, preuve qu'elle n'a pas servi depuis très longtemps. Ses cheveux sont lavés une à deux fois par an lorsqu'il va chez le coiffeur. Son cuir chevelu est parsemé de croûtes.

En plus de son bien-être personnel, il y a aussi sa sécurité et celle de son logement. A-t-il vraiment conscience du danger ? D'une part, Monsieur a posé des câbles électriques afin de se connecter à internet, merveilleuse fenêtre ouvrant sur le monde extérieur sans sortir de chez lui et lui donnant accès à des savoirs qui accroissent ses connaissances et sa culture.

D'autre part, l'encombrement du sol rend tout déplacement difficile, avec de possibles chutes notamment à cause des emballages en plastique. Enfin, l'encombrement général est tel qu'en cas d'incendie, lui et les voisins risquent de périr.

Alors qui est Monsieur A. ? Voici quelques éléments d'anamnèse nous éclairant sur sa vie.

Monsieur A. a plus de 80 ans. Il vit dans son logement depuis plus de 50 ans. L'appartement a été acquis par ses parents, il a toujours vécu avec eux, il était enfant unique, il dit être l'enfant du miracle car il est né après plusieurs fausses couches. Seul le père avait une activité professionnelle. La maman était femme au foyer. Pendant la guerre, Monsieur A a été séparé de ses parents pendant presque trois ans. Il a été caché dans un petit village du Limbourg, afin d'échapper à la déportation.

La famille qui l'a accueilli ne parlait que le néerlandais, le couple avait 3 garçons qui étaient beaucoup plus âgés que lui. Au moment de l'inscription à l'école, on lui a changé son prénom, prénom qu'il a adopté définitivement depuis. Sa maman est venue lui rendre visite à deux reprises.

Après la guerre, les retrouvailles avec les parents n'ont pas été faciles, il ne parlait plus le français et les membres de la famille d'accueil et la campagne lui manquaient. Un membre de la famille d'accueil a continué à lui donner des nouvelles jusque tout récemment.

Il a repris ses études primaires en français, il était un élève brillant, obtenant un diplôme universitaire dans le domaine scientifique à 23 ans. Il a travaillé quatre jours donc cotisé à la sécurité sociale, pour cela, il percevait une pension de 2,39€ par an.

Il ne s'est pas adapté au milieu du travail, Monsieur A. explique qu'il était totalement perdu et n'est plus jamais retourné chez son employeur. Il n'a jamais demandé d'allocations sociales et n'avait de ce fait aucune inscription sociale. Il est resté chez lui à lire, étudier, à faire des recherches et à s'occuper de ses parents. La maman est

décédée lorsqu'il avait cinquante ans. Il est resté à la charge de son père jusqu'à son décès en 1997. Ses parents étaient sa seule famille, tous les autres membres de la famille élargie sont soit morts pendant la seconde guerre mondiale soit ont émigré et il a perdu tout contact avec eux.

Au décès de son père, il recevra un l'héritage qui lui permettra de vivre ou survivre jusqu'en 2015. C'est à partir du décès de son père qu'il va commencer à accumuler les journaux, les revues, et qu'il ne va plus rien jeter à la poubelle car tout objet peut avoir une seconde vie. Par la suite, il va sillonner le quartier avec son caddie en quête de prospectus publicitaires afin de les ramener chez lui. Il ne les regarde même pas, il a juste besoin de se les approprier.

Il vit dans un grand isolement et reconnaît même un certain repli sur lui-même. Il croise parfois ses voisins de palier, il n'échange jamais avec eux.

Il explique qu'il n'a jamais eu de relation amicale ou amoureuse réelle, par contre il est tombé amoureux d'actrices de cinéma.

Il n'a jamais eu aucune activité, même bénévole ; il dit qu'il utilise son temps à chercher, Il se dit inventeur en mécanique.

Il passe des heures sur internet. Il est d'une grande érudition.

Il est passionné par l'histoire, la littérature et le cinéma le fait rêver. Il peut parler pendant des heures des films qu'il a vus jadis et en extraire des phrases qui l'ont touché et surtout il jubile lorsqu'il parle de ses actrices fétiches. Il peut aussi déclamer par cœur des poèmes de Lamartine ou réciter des strophes de récits de Voltaire ou de roman de Victor Hugo.

Après la séance photos, j'ai revu l'intéressé à plusieurs reprises, je lui ai fait part des constatations et inquiétudes.

Lui ne se fait aucun souci. Quant à l'encombrement, il ne le voit plus, avec le temps il s'y est habitué ...et d'ailleurs pour lui il y a encore de l'espace à combler...

Il attend avec impatience la convocation chez le psychiatre désigné par le Tribunal du travail, il souhaite que je l'accompagne et que je présente les photos. Il aspire à une seule chose, recevoir une allocation et surtout les arriérés avec lesquels il pourra éponger les dettes vis-à-vis de la copropriété et pouvoir rester dans son logement.

Conclusion :

Il s'agit d'un homme de plus de 80 ans, brillant intellectuellement, avec un diplôme universitaire dans le domaine scientifique, personnalité séduisante, policée et polyglotte qui vit seul, dans grande solitude depuis plus de 20 ans, dans un appartement de 120m carrés.

Pendant la guerre, il sera séparé de ses parents pendant presque trois ans, il changera de lieu de vie, de prénom, et de langue maternelle, il en gardera un traumatisme et de la phobie sociale. Ensuite des retrouvailles difficiles car ne sachant plus communiquer avec ses parents.

Après des études brillantes, il n'a pas su s'adapter au monde du travail, il s'est réfugié chez ses parents, dans son milieu sécurisé restant un éternel étudiant dépendant à tous points de vue de ses parents.

Au décès de son père, il commence à accumuler papiers et journaux et à ne plus rien jeter à la poubelle. L'encombrement a commencé il y a plus de 20 ans.

Les objets tiennent lieu de présence et comblent la carence affective, remplissent son vide intérieur et le préservent de l'angoisse. Collecter les magazines rend le monde extérieur présent là où il rencontre le vide et l'absence depuis le décès de ses parents. L'encombrement serait-il une tentative de prendre soin de lui en paillant à ce qui le fait souffrir à l'extérieur ?

Il vit reclus chez lui, il a très peu de contacts sociaux, il se méfie de l'extérieur et il a des difficultés à faire confiance, il a besoin de tout vérifier de façon concrète (chaque fois que je rédige un courrier pour lui il en demande une copie).

En deux ans de rencontres, la situation financière, administrative et sociale s'est améliorée. Il a aussi souscrit une assurance incendie.

Monsieur A. vient régulièrement au centre de santé mentale, parfois il reste dans la salle d'attente après le rendez-vous, il lit les magazines, parfois il les emporte et les ramène lors du rendez-vous suivant. Il est même passé à notre activité communautaire pause-café.

En ce qui concerne l'encombrement, rien n'a changé par rapport à la première rencontre, bien au contraire, l'accumulation s'est accrue et continue. Pourtant, si nous nous étions uniquement focalisés sur ce seul élément, jamais la rencontre et le suivi n'aurait pu se poursuivre. Que fallait-il choisir, vider et nettoyer les lieux par la force ou privilégier le respect de sa liberté et le lien humain ? Le lien nous permet d'ouvrir d'autres possibles que la contrainte ignore.

La bienveillance et la persévérance ont permis de l'amener vers l'extérieur, à rencontrer d'autres personnes, à être à nouveau dans le relationnel et à lui rendre ainsi son humanité.

Lelia siddi