

asbl DIOGENES vzw  
Place de Ninove, 10 Ninoofseplein, 10  
1000 Bruxelles 1000 Brussel  
[asbldiogenesvzw@hotmail.com](mailto:asbldiogenesvzw@hotmail.com)  
<http://diogenes.wikeo.be>  
Tel: 02.502.19.35 Fax : 02 513 31 91  
FORTIS 001-2948789-65  
N° d'entreprise 460.376.648 Bedrijfsnum.

---



## **Rapport d'activités 2018**



Avec le soutien des Ministres de l'Aide aux personnes du Collège Réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale

## **Table des matières**

### **SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS STATISTIQUES 2018**

#### **CHAPITRE 1 LE PROJET**

##### **1. HISTORIQUE**

##### **2. DESCRIPTION DU PROJET**

2.1. Les buts poursuivis

2.2. « DIOGENES : un travail de rue pour rencontrer les habitants de la rue

2.3. Les moyens mis en œuvre

2.4. Administration

##### **3. METHODOLOGIE**

3.1. Principes méthodologiques

3.2. Un modèle de changement qui respecte la liberté et le rythme des individus

#### **CHAPITRE 2 STATISTIQUES GÉNÉRALES 2018**

1. STATISTIQUES CONCERNANT LES INTERVENTIONS

2. STATISTIQUES CONCERNANT LE PUBLIC

#### **CHAPITRE 3 MÉMORANDUM 2018**

#### **CHAPITRE 4 NOS ACTIONS SPECIFIQUES**

1. SOUTIEN AU LOGEMENT

2. TRAVAIL AVEC LES ROMS

3. METRO-LIENS

4. HOUSING FIRST-STATION LOGEMENT (HFSL)

#### **CHAPITRE 5 LES PROJETS PARTENARIAUX**

1. INTEGRATED STREETCORNER TEAM (IST) samen met CAW Brussel

2. ACCES DIRECTS DE LA RUE AU LOGEMENT SOLIDAIRE

3. LE COLLECTIF DES MORTS DE LA RUE

4. HIVER 86.400, RENFORCEMENT DU TRAVAIL DE RUE DURANT L'HIVER 2017-2018

#### **CHAPITRE 5 INSERTION DANS LE SECTEUR**

1. « LA STRADA », centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux personnes sans-abri

2. LA FEDERATION « BICO »

3. A.M.A.

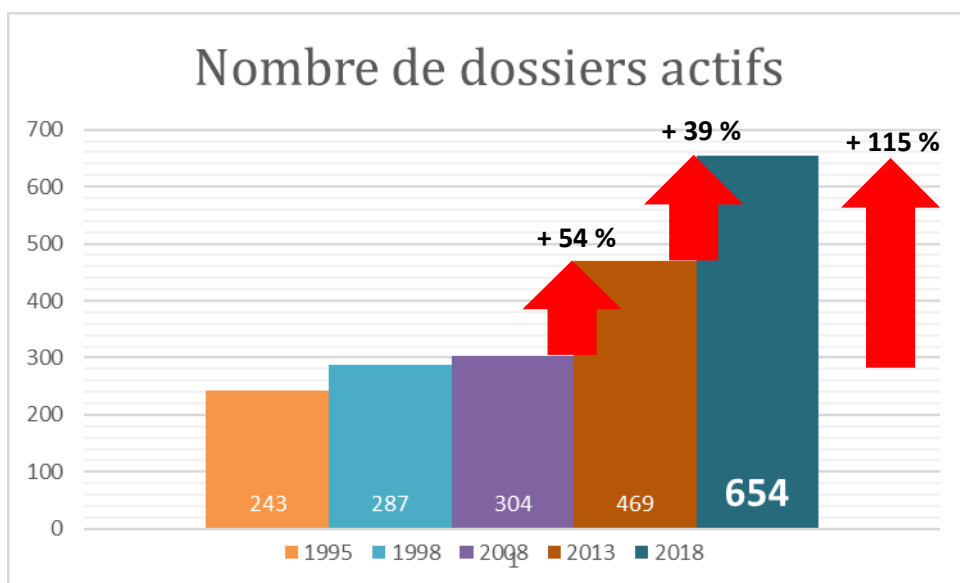
4. SMES-B

## SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS STATISTIQUES 2018

En guise d'introduction, nous avons choisi de mettre en exergue quelques-unes des statistiques les plus emblématiques de notre travail en 2018. Ces chiffres ainsi que de nombreux autres se trouvent détaillés et plus explicitement interprétés en d'autres points de ce rapport.

Toutes actions confondues, nous comptabilisons un total de **654 dossiers actifs** en 2018.

Ce nombre a plus que **doublé en 10 ans (+115 %)** et constitue une augmentation de **+ 22,7%** par rapport à 2017 (533 dossiers) !

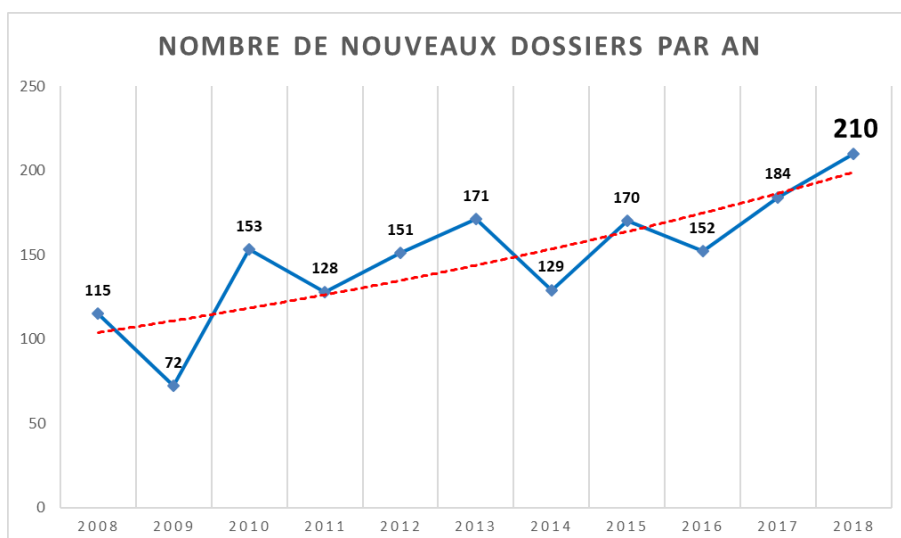


### Explication :

- Augmentation du nombre de personnes sans-abri en rue à BXL
- Priorité au travail de terrain
- Volume de travail de l'équipe
- Amélioration du système d'enregistrement statistique à DIOGENES

Nous avons ouvert **210 nouveaux dossiers en 2018 (+14%** par rapport à 2017).

La moyenne au cours des 10 dernières années est de **152 nouveaux dossiers par an.**

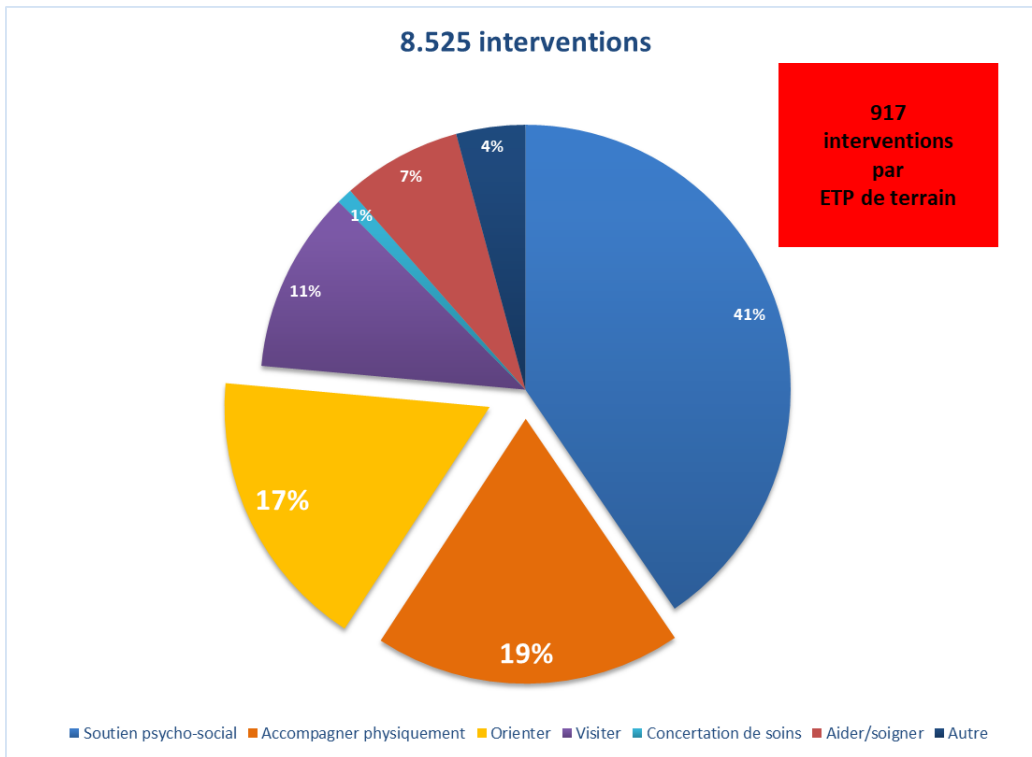


**966**  
Pers.  
aidées

**509**  
Lieux  
d'interventions

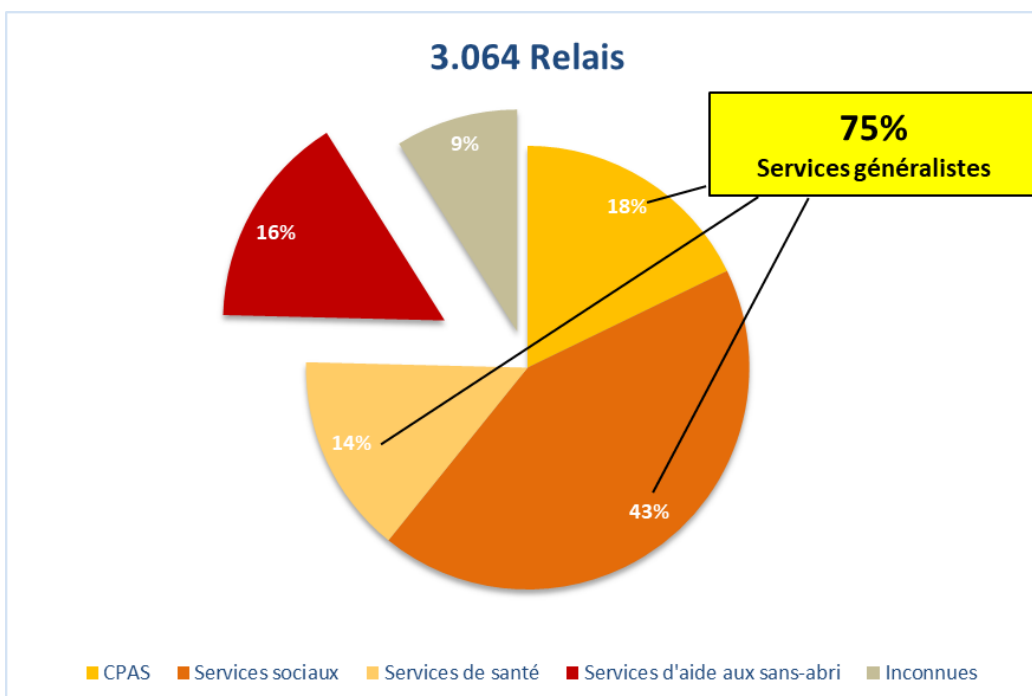
Compte tenu du fait que nous travaillons dans le respect de l'anonymat des personnes rencontrées, ces chiffres sont d'autant plus considérables qu'ils ne reprennent pas le nombre non négligeable d'habitants de la rue que nous accompagnons quotidiennement sans opérer une quelconque ouverture de dossier. Au total, pas moins de 966 « usagers » ont été aidés en 2018.

Toutes actions confondues, nous comptabilisons un total de **8.525 interventions** en 2018 !  
 Soit une moyenne de **917 interventions par ETP** de terrain.  
 Dont pas moins de **3.064 relais** (orientations et accompagnements physiques).  
 Au moins **75% de relais vers des services généralistes**.



Impressionnant, le volume de travail d'accompagnement enregistré à DIOGENES dépasse largement celui des autres services de travail de rue.

Ce qui est d'autant plus remarquable que le travail de terrain se fait régulièrement en binômes.



Les relais ont été opérés à destination de **plus de 270 services différents**.

Sans surprise, le CPAS de 1000 Bruxelles et l'Hôpital St Pierre arrivent en tête des relais.

Dans une optique d'inclusion sociale et d'ouverture de droits, nous avons tendance à privilégier les relais vers les services généralistes aux solutions plus spécifiques offertes au sein du secteur sans-abri.

## HOUSING FIRST « Station Logement » 2018

En 2 ans...

27 personnes relogées et intégrées au programme

**24 suivis actifs au 31/12/2018**

8 femmes, 16 hommes (4 couples, 11 enfants placés)

**12 fournisseurs de logements**

19 logements

Taux de  
maintien en  
logement  
**96 %**

## Médiation interculturelle 2018

**106 personnes  
polonaises**

accompagnées, dont 5  
relogées durablement

**41 roms** (individus  
ou familles)  
accompagnés

**232 migrants intra-  
européens**

## METRO-liens 2018

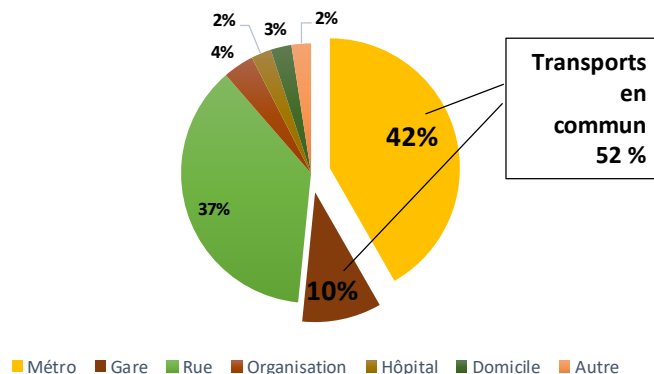
**1267 interventions** pour 1,5 ETP

**597 relais** (orientations et accompagnements physiques)

**252 personnes soutenues**

**624 interventions dans les espaces semi-publics**

### Types de lieux d'interventions



## Soutien au logement 2018

**127 personnes soutenues dans leur recherche de logement**

Prévention : **seules 14 personnes ont perdu leur logement**

**36 relais vers les services de guidance à domicile**

**70 personnes  
stabilisées en  
logement**

**55 personnes relogées !!**

## Collectif Les Morts de la Rue

*Réseau de plus de 150 contacts (dont plus de 70 services du secteur), coordonné par DIOGENES.*

**67 décès** traités en 2018

Approximativement **350 personnes** présentes à la **Cérémonie annuelle** d'hommage aux morts de la rue 2017

**623 décès** traités en 13 ans

**31  
cérémonies  
de  
funérailles  
organisées  
en 2018**

## Integrated Streetcorner Team (IST)

*En collaboration avec le CAW Brussel*

**66 personnes accompagnées en 2018** par approx. 0,5 ETP  
207 accompagnements dont 19 % de relais

**112 relais vers  
le CAW Brussel**

## Accès directs de la rue à l'habitat solidaire

*Porté par Fami-Home en partenariat avec Pierre d'Angle, Logement Pour Tous et DIOGENES.*

**129 personnes** intégrées au programme depuis sa création  
46,1% des locataires sont restés plus d'un an  
Seulement **31 % de retours en rue**

31 dossiers actifs en 2018  
**16 habitants** au 31/12/2018  
... **dont 7 sont en logement depuis plus d'un an.**

## **CHAPITRE 1**

# **LE PROJET**

## **1. HISTORIQUE**

### **Constats de départ**

Les conditions de vie et la visibilité des personnes sans-abri ont été, durant les années nonante, le départ d'un mouvement novateur de changement : de multiples initiatives ont vu le jour pour leur donner accès aux besoins de base. Parallèlement, des voix se sont élevées pour protester contre le cercle vicieux dans lequel ils étaient enfermés et pour abolir la loi de 1891 réprimant le vagabondage et la mendicité, ce qui fut fait en 1993.

Malgré cette importante mobilisation autour de la situation des sans-abri et l'existence de nombreux services et institutions mis en place pour répondre à leurs difficultés, on a constaté que le fossé se creuse un peu plus entre le monde de la rue et le monde social intégré. En effet, un grand nombre de sans-abri préfèrent rester à la rue plutôt que d'utiliser ces services, ou semblent tout au moins, être dans l'incapacité de les utiliser.

Cette stagnation de la situation a provoqué un vaste courant de réflexion. La première réaction a été d'aller voir sur le terrain qui étaient ces sans-abri "réfractaires" aux services offerts et comment ils vivaient dans des conditions aussi précaires.

### **Naissance de DIOGENES**

A Bruxelles, sous les auspices de feu Mme Carine Vyghen, Echevine des Affaires Sociales, se réunissait une table ronde regroupant le CPAS de Bruxelles et les principales maisons d'accueil et services spécialisés. Cette table ronde se concluait sur la nécessité d'organiser ce type de service à Bruxelles. D'autres groupes de réflexions aboutissaient de leur côté aux mêmes conclusions.

La Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale apportait de son côté le financement. Ainsi naissait le 1er mars 1995 DIOGENES, issu d'une vaste concertation entre le monde associatif et les pouvoirs et services publics, et se situant dans un courant qui vise à restaurer des services de proximité que ne peuvent plus assurer les institutions classiques.

Il semblait indispensable de partir à la rencontre des SDF dans leur contexte de vie avec leur cadre de référence et leurs valeurs pour retrouver leurs demandes et besoins. Le travail de rue est un des rares moyens qui permettent de se décentrer quelque peu par rapport à notre système social et de tenter de lever les incompréhensions et les barrières qui restent entre la rue et la société.

## Développements du projet

En 1997, une **association sans but lucratif** était constituée, permettant, s'il le fallait, de mieux répondre encore à l'indispensable indépendance institutionnelle que réclame notre travail d'accompagnement et de relais.

En 1999, naissait, dans le cadre du Contrat de quartier « Tanneurs », notre projet « **Soutien au logement** » visant à favoriser l'accès au logement, la stabilisation en logement et l'insertion dans le quartier. Depuis 2007, ce projet est soutenu et financé en initiative par les Ministres de l'Aide aux personnes du Collège Réuni de la Commission communautaire commune.

En août 2003, Madame Daniela Novac rejoignait notre équipe en tant que **médiatrice de terrain interculturelle rom** et nous permettait ce faisant de dépasser les barrières linguistiques et culturelles nous empêchant de nous adresser adéquatement aux habitants de la rue d'origine rom.

Depuis 2005, notre association met à disposition les ressources humaines et logistiques nécessaires à la coordination du « **Collectif les Morts de la Rue** ». Ce réseau agit, ensemble avec tous les acteurs concernés et prioritairement avec les habitants de la rue, pour un adieu digne pour les (ex-) habitants de la rue en Région bruxelloise.

En 2012, était lancé le projet pilote « **METRO-liens** » afin de renforcer notre action sur le réseau STIB et d'aller plus avant dans la sensibilisation des voyageurs en même temps que dans le soutien aux différents acteurs en présence sur ce terrain particulier (agents STIB, agents de nettoyage, personnel de sécurité, commerçants, ...).

Emanation directe du projet « METRO-liens », le concept « **Home Street Home** » proposant une réflexion multiforme et à différents niveaux sur le thème « Personnes sans-abri et espaces publics » était imaginé fin 2013. Il s'est incarné en 2014 dans une grande exposition audiovisuelle participative ainsi que dans une journée d'étude. Un dvd intitulé « Voies. Autour des cohabitations dans le métro bruxellois » a été produit. Le livre « Home Street Home » reprenant une sélection de photographies prises par des personnes sans-abri a été publié en 2015 aux Editions ARP2.

Depuis l'hiver 2012-2013, l'asbl DIOGENES porte un projet hivernal consistant en un renforcement de son action durant les mois d'hiver. Cette action s'inscrit dans un large partenariat associatif réunissant différents services d'accueil de jour autour du dispositif « **Hiver 86.400** ».

En 2014, afin de mieux comprendre et de rencontrer plus adéquatement les besoins en termes d'accompagnement des habitants de la rue polonais (deuxième nationalité la plus représentée dans notre public après les belges), nous avons fait le choix d'engager une **travailleuse de rue polonaise**, Madame Gosia Szczepanic. Depuis, et plus encore depuis que notre collègue Bert De Bock a appris le polonais, la langue n'est plus une barrière pour nous adresser aux personnes sans-abri issues de cette communauté.



Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2016, notre association développe un projet de **Housing first** intitulé « **STATION LOGEMENT** ». Ce projet vise à offrir un accès direct à des logements pérennes aux personnes sans-abri vivant dans le métro bruxellois, avec un accompagnement psycho-social sur-mesure, mobile et pluridisciplinaire de type Intensive Case Management (ICM).

## **2. DESCRIPTION DU PROJET**

### **2.1. Les buts poursuivis**

#### **Les finalités**

- Lutter contre l'exclusion sociale
- Favoriser la reconstruction de liens sociaux
- Développer l'émancipation et la réhabilitation sociale des personnes
- Améliorer le bien-être des personnes

#### **Les objectifs généraux**

- Permettre aux personnes sans-abri qui se retrouvent au centre-ville d'utiliser au mieux les services existants dans une perspective d'amélioration de leurs conditions d'existence, de leur santé, de leur état psychologique, de leur situation sociale et administrative, de leurs relations sociales. Assurer l'orientation de ces personnes vers les services les plus adaptés à leurs besoins et à leurs demandes, en toute indépendance institutionnelle ;
- Leur offrir une écoute inconditionnelle et un soutien dans le cadre de leur contexte de vie, dans le respect de leur mode d'existence et de leurs valeurs. Diffusion d'information et accompagnement psychosocial adapté dans la perspective d'une meilleure insertion sociale ;
- Instaurer une dynamique de changement qui respecte leurs demandes et leurs besoins, leur rapport au temps, leur rythme et leurs aspirations ;
- Assurer une information sur la situation de la rue, dans le respect du secret professionnel et dans l'intérêt strict des habitants de la rue afin de permettre aux citoyens interpellés ou en contact avec ces derniers, de mieux les comprendre ;
- Assurer une information sur la situation de la rue, dans le respect du secret professionnel et dans l'intérêt strict des habitants de la rue afin de permettre aux institutions, associations et pouvoirs publics concernés d'améliorer et d'adapter leurs services.

## **2.2. DIOGENES : un travail de rue pour rencontrer les habitants de la rue**

« L'a.s.b.l. DIOGENES est née du constat que malgré une importante mobilisation autour de la situation des personnes sans-abri, elles restent encore fort nombreuses à errer dans la ville. De nombreux services et institutions existent pour leur permettre de faire face à leurs difficultés mais pour beaucoup d'entre elles il paraît difficile d'utiliser ces services de façon optimale.

Le travail de rue est un des moyens permettant de se décentrer quelque peu par rapport à notre "monde intégré" et d'établir un pont entre le monde de la rue et ce "monde intégré" dans la restauration du lien social avec les exclus.

Il s'agissait, dans un premier temps, d'aller à la rencontre de ce public, en invité respectueux, afin de le connaître et de le re-connaître.

Au fil des quinze années d'expérience de travail de rue, nous sommes parvenus à établir quelques constats quant aux problématiques des personnes sans-abri.

Les personnes sans-abri présentent une accumulation de difficultés. L'organisation du secteur (fragmentation de l'offre, rationalisation des pratiques, ...) impose à ceux qui souhaitent trouver des réponses à leurs problèmes d'être en mesure d'adresser des demandes claires à différents services spécifiques. Cette démarche nécessite entre autres d'avoir une vue sur sa problématique ainsi qu'une certaine structuration et des capacités de verbalisation, ce que l'on ne retrouve que très rarement chez ce public.

Les assuétudes et leurs conséquences physiques et sociales, la mauvaise estime de soi, le passé d'abus/violence et placement, les problèmes de comportement... sont autant de facteurs favorisant la perte/rupture du lien social et l'installation dans une marginalité qui leur ressemble avec des personnes qui leur ressemble.

Le fait même de « vivre » à la rue implique un grand stress ainsi qu'une échelle de priorités bien particulière ; lorsque l'on pense sécurité et survie au quotidien, il est difficile de penser en même temps en termes de perspectives.

Selon une étude (2) sur la santé mentale des personnes sans-abri à Bruxelles, on constate une présence importante des troubles mentaux chez les personnes sans-abri. *« Le moment où les troubles se sont déclenchés serait antérieurs à la perte de logement et il apparaît donc que les troubles mentaux précipiteraient fréquemment le phénomène du sans-abrisme plutôt qu'ils ne seraient une conséquence de celui-ci. »*

Remarquons toutefois que la perte du logement rend, en elle-même, les choses plus difficiles et a des conséquences très négatives pour une personne.

*« Les troubles les plus fréquents sont la dépression, l'anxiété généralisée ainsi que la dépendance et/ou abus de drogues, alcool. Ces trois types de troubles sont présents simultanément, soit par paires, soit les trois en même temps. Pour toute une série d'autres troubles (alimentaires, somatiques...), les sans-abri ne se distinguent pas la population normale. »*

Cette étude fait également le compte d'un pourcentage important de personnes présentant des troubles psychotiques à la rue.

En lien avec cette rupture du lien social et les problématiques de santé mentale présentes chez les habitants de la rue, cette étude a pu mettre en évidence l'existence d'*«une grande demande de suivi personnalisé avec une personnes de référence et de confiance, stable, au travers des différents services et domaines de l'administration et des services sociaux. »*

Le travail de rue, dans la rencontre des personnes sans-abri offre la possibilité de l'émergence de cette personne de référence avec laquelle le lien puisse être garanti dans le temps. Cela suppose l'utilisation d'une méthodologie spécifique et adaptée à un public non demandeur, en rupture de lien, en souffrance physique et psychique et se pensant inefficace ou inutile.

De manière générale, le travail de rue applique la méthode de travail "Bemoeizorg"<sup>2</sup> (ingérence attentionnée) (3) qui a démontré son efficacité dans l'aide aux personnes qui, bien que souffrant d'une maladie mentale, ne se considèrent pas comme patient et refusent de collaborer aux soins.

"Bemoeizorg" (3) est un processus sans fin ; la problématique psychiatrique du patient ne change pas. La finalité n'est autre que de viser la stabilisation de la personne via la réduction de la fréquence des moments de crise et la construction d'un réseau d'aide autour de la personne (continuité et coordination des soins).

A côté du « Bemoeizorg », il existe aussi des techniques plus spécifiques qui visent la construction d'une bonne relation de travail et l'utilisation des capacités de la personne afin de tendre vers l'autonomie.

a) L'"approche de présence" d'Andries Baart (4) fait appel aux capacités de la personne et permet de dégager des pistes pour qu'il se passe quelque chose qui ait du sens pour les deux parties. La plupart des habitants de la rue peinent à trouver un sens à leur vie. Il est donc important de les écouter et de relever le sens qu'ils lui donnent. La "présence" du travailleur de rue est très différente d'un travail institutionnel consistant à résoudre les problèmes et à produire un résultat social. L'approche de présence axe son travail autour de la question du "Comment vivre avec les problèmes ?" ; elle permet de confirmer la présence de la personne, dans ce qu'elle vit, en opposition au sentiment d'inexistence qu'elle ressent.

Cela permet également de redonner une perspective (récapituler l'histoire de la personne), de renforcer les capacités (permettre de rester debout face à l'accumulation des difficultés) et de développer l'autonomie (replacer la personne face à des choix).

Le point de départ consiste à montrer de l'intérêt, de l'attention pour l'autre ainsi que des dispositions pour le soutenir.

b) La "Self-Determination Theory" (SDT) (5) et "Motivational Interviewing" (MI) (6) soutiennent que le principe de base pour motiver les personnes (à s'épanouir) est de soutenir leur autonomie.

Les contingences externes telles que les pressions ou les "deadlines" (échéances) minent la motivation plutôt qu'elles ne la renforcent car la personne n'expérimente pas son engagement comme initié par elle-même ou autonome.

Les pressions ou l'induction de peur peuvent immobiliser la personne, réduisant les possibilités de changement. L'enjeu est de créer une situation dans laquelle le client s'engage, de manière à ressentir les décisions de changement comme venant de lui plutôt que de l'extérieur.

La tâche du travailleur consiste à évoquer et souligner les ressources propres dont dispose la personne, facilitant ainsi, via l'utilisation de stratégies de contrôle externe, le processus de changement qui est inhérent à chacun.

Remarquons cependant que, pour une série de personnes sans abri, ces méthodes de travail ne peuvent être utilisées en raison de maladies de type organique telles que « Korsakof ». Compte tenu de la défaillance de leur mémoire, il est impossible pour ces personnes de se projeter dans l'avenir. Elles sont, de ce fait, les « oubliés » du système. Le travail avec des

personnes qui n'appréhendent pas réellement le sens de la démarche du travailleur doit être extrêmement souple et flexible sous peine d'augmenter leur anxiété.

Etant donné les problématiques présentes chez les personnes sans-abri et la particularité de leur cumul, il est illusoire d'attendre de leur part qu'elles fassent d'elles-mêmes les demandes scindées et structurées attendues dans les différents secteurs et services d'aide.

L'a.s.b.l. DIOGENES a donc opté pour une philosophie de réhabilitation sociale visant l'autonomie de la personne et son inscription dans le réseau environnant.

Le travailleur de rue devient un accompagnateur de référence qui :

- Assure le lien et effectue auprès du public un travail de « présence » et de stimulation vers le changement ;
- Connaît la personne et a une vue globale de ses difficultés ;
- Centralise les informations et les expériences tout au long de la trajectoire de vie ;
- Connaît le réseau, y accompagne/aiguille la personne selon ses demandes, ses démarches (facilitateur/médiateur) et peut lui apprendre à utiliser ce réseau comme ressource.
- Rend compte au secteur de la réalité de la rue et des personnes qui l'investissent.

Le travail de « réhabilitation sociale » tel que pratiqué par l'a.s.b.l. DIOGENES se distingue ainsi du travail de « réinsertion sociale », encore souvent proposé en réponse au phénomène du sans-abrisme. »

(1). BASTIN, S. DIOGENES : une participation à la réhabilitation sociale. *Mental'idées*, 2007, n°9, pp. 36-39

(2). Pierre PHILIPPOT et Benoît GALAND. *Les personnes sans-abri en Belgique. Regards croisés des habitants de la rue, de l'opinion publique et des travailleurs sociaux.*, 2003, Gent, Accademia Press.

(3). Gerard LOHUIS, Ronald SCHILPEROOT. *Get Schout, Van bemoei-naar groeizorg. Methodieken Voor OGGZ*, 2000, Groningen, Wolters – Noordhof.

(4). Andries BAART. *Een theorie van de presentie*, 2004, Utrecht, Uitgeverij Lemma.

(5). RYAN, R.M., & DECI, E.L. (2000). Self-determination Theory (SDT) and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, pp. 68-78.

(6). MILLER, W.R. and ROLLINCK, S. *Motivational Interviewing: Preparing People to change*. NY : Guilford Press, 2002.

(7). Zorgboerderij "Kodiel" : « *Offre d'un large éventail d'activités, autour du travail à la ferme, aux personnes les plus marginalisées. Ce projet permet, à ces personnes ayant une perception négative d'elles-mêmes ainsi qu'un fonctionnement déstructuré, de retrouver un rythme de vie sain et plein de sens.* » kodiel@scarlet.be.

## 2.3. Les moyens mis en oeuvre

### Des collaborateurs expérimentés

L'équipe de base est constituée de 4 ETP travailleurs de rue et d'1 ETP directeur.

Elle est appuyée dans son travail par 1,5 ETP travailleurs de rue qui se consacrent à la mise en œuvre des missions relatives au projet « Soutien au Logement » et, depuis 2012, par approximativement 1,5 ETP en charge du projet « METRO-liens ».

Chaque hiver, depuis 3 ans, 1ETP supplémentaire est affecté à DIOGENES dans le cadre du dispositif hivernal d'accueil de jour « HIVER 86.400 » afin de renforcer l'équipe dans ses missions de base.

Une coordinatrice à 0,5 ETP et 3,5 ETP d'accompagnateurs psycho-sociaux (travailleur de rue, accompagnateur à domicile, facilitateur de logements, expert en réduction des risques) composent l'équipe du projet « HOUSING FIRST- Station logement ».

A cela s'ajoute la coopération active d'1 ETP du CAW Brussel dans le cadre de la composition, ensemble avec notre association, d'une équipe intégrée de travailleurs de rue à Bruxelles (Integrated Straathoekwerk Team).

Au total en 2018, 25 personnes différentes ont travaillé pour et avec DIOGENES au cours de l'année.

En 2018, l'équipe a, ainsi, été composée de :

- 2 Masters en psychologie ;
- 1 Assistante en psychologie ;
- 1 Master en sociologie ;
- 8 Assistants sociaux ;
- 2 Éducatrices spécialisées ;
- 1 Master en philosophie ;
- 1 Master en histoire de l'art ;
- 3 Pair-aidantes ;
- 1 personne diplômée « Sociaal agogiek » ;
- 1 Manager interculturel ;
- 1 agent immobilier ;
- 1 Licencié en communication ;
- 1 Master en gestion culturelle ;
- 1 Master en ingénierie sociale (également assistant social).

Les deux régimes linguistiques sont représentés.

Les *langues* parlées dans l'équipe sont : le néerlandais, le français, l'anglais, le roumain, le rom, l'arabe, l'espagnol, le polonais, le portugais, l'allemand (notions), le kiswahili, Kirundi, ...

La *mixité*, la *pluridisciplinarité* ainsi que l'*interculturalité* sont d'un grand apport tant au niveau du travail de terrain et de ses différentes problématiques qu'au niveau de la dynamique existante au sein de l'équipe même.

Le personnel est expérimenté. Sur les 25 personnes ayant travaillé pour DIOGENES à un moment ou à un autre de l'année 2018, pas moins de 13 ont plus de 10 années d'*expérience*

dans le secteur ; dont 7 personnes ont même plus de 14 ans d'ancienneté et 4 plus de 17 ans d'ancienneté !!

Les richesses que renferme l'équipe en termes de diversité d'expériences et de parcours professionnels, d'exigence qualitative, de pluridisciplinarité ou bien encore de pluralité linguistique constituent, sans conteste, les principales ressources dont nous disposons pour mener à bien notre action.

### Une équipe « résolument réseau »

Une des grandes caractéristiques de DIOGENES est l'inscription de sa politique du personnel dans le développement de travail de réseau :

- Embauches de travailleurs à *temps partiel* de façon à encourager la recherche d'un emploi complémentaire dans un autre service du secteur. Ce qui contribue largement au développement de synergies et de pratiques de réseaux. Entre autres, cela permet de tisser des liens privilégiés, de favoriser le flux d'information avec une institution et d'enrichir les travailleurs suite à la confrontation d'approches différentes. Cela facilite aussi le travail avec certains habitants de la rue.  
Ainsi, certains travailleurs combinent-ils leur contrat de travail à DIOGENES avec un emploi dans les asbl suivantes : Pierre d'Angle, Fami-Home, Smes-B, L'Îlot, Huis Van Vrede, Le projet Lama, CAW Brussel.

- **Délégations** de travailleurs provenant de l'équipe Straathoekwerk du CAW Brussel à DIOGENES afin de composer l'Integrated Straathoekwerk Team (IST) de Bruxelles. Outre l'organisation du travail en équipes mixtes entre les travailleurs de rue de DIOGENES et ceux du CAW, le lien se concrétise au travers des réunions d'équipes d'Albatros et de De Schutting où les réalités de vie en rue peuvent être relayées et les pratiques de ces services progressivement adaptées.

Délégations de travailleurs de DIOGENES affectés au projet « Housing First-Station Logement » vers les équipes du secteur les mieux à même de les encadrer afin, entre autres, de partager les savoir-faire et les outils créés. Le facilitateur logement travaille au sein de la Cellule Régionale Capteur Logement de L'Îlot, les accompagnateurs à domicile travaille à Huis Van Vrede et l'expert en réduction des risques travaille au Projet Lama.

- **Echanges** de pratiques avec d'autres institutions. Nos expériences positives en matière d'échanges de travailleurs : avec l'asbl « Source » en 2002 ; avec Pierre d'Angle lors du « Dispositif hivernal sans-abri 2003-2004 » ; le CSM « Antonin Artaud » en 2006 ; avec le projet Housing First Belgium du Smes-B en 2013. La richesse des apports des dispositifs d'échange n'étant plus à démontrer, nous nous donnerons les moyens d'en remettre en place au plus vite.
- Engagements de « **pair-aidants** ». Nous définissons le « pair-aidant » comme : « *une personne qui a connu, pendant une durée de minimum six mois consécutifs, au moins une problématique similaire au public bénéficiaire du service (vie en rue, hébergement d'urgence, problème de santé mentale, problème d'assuétudes, problème de séjour, ...), qui s'est rétablie, qui souhaite partager son expérience et qui est capable de la mettre à profit pour aider d'autres personnes.* »

Daniela Novac et Mariana Dorot de culture rom utilise leur langue, leur culture, leurs parcours, leurs expériences ou bien encore leurs réseaux personnels pour nous aider à accompagner les roms que nous rencontrons dans les rues de Bruxelles. Patricia Surdiacourt en a fait de même au sein du projet Housing First STATION LOGEMENT à partir d'une autre expérience de vie.

- Participation à différents *projets partenariaux* tels que le projet d'accès directs de la rue au logement solidaire porté par l'asbl Fami-Home ; la Cellule Régionale Capteur Logement hébergée au sein de L'Îlot ; Bru4Home ; Archi Human ; ...



## **L'organisation du travail**

L'essentiel de notre temps de travail se passe sur les terrains de vie des personnes sans-abri et des habitants de la rue (75%) ; ce qui nous permet d'y assurer une présence quotidienne. Le restant est consacré à l'écriture (dossiers et comptes-rendus de nos activités), au travail administratif, à la sensibilisation des tiers et aux formations données ou reçues, au travail de représentation et de partenariat, aux réunions d'équipe, etc.

Nous travaillons du lundi au vendredi, de 9h à 17h et sommes fermés les samedis, dimanches et jours fériés.

Toutefois, un travail est presté ponctuellement en matinée et en soirée (en dehors des heures d'ouverture des services) en fonction des besoins des personnes vivant habituellement en rue ou lorsque la situation de la rue l'exige.

Le service garanti une présence sur le terrain de vie des personnes sans-abri et des habitants de la rue durant, au minimum, 20 heures par semaine par équivalent temps plein.

Nous sommes en possession d'un numéro de téléphone fixe (02.502.19.35) où l'on peut atteindre un membre du personnel pendant au moins 10 heures par semaine et il y a la possibilité de laisser des messages 24 heures sur 24 sur notre répondeur téléphonique ou de nous envoyer un fax (02.513.31.91). En outre, chaque travailleur de rue est en possession d'un téléphone portable professionnel sur lequel il peut être appelé pendant ses heures de travail, et ce, quelque soit l'endroit où il se trouve.

Le travail de terrain se fait, tant que possible, par équipe de deux. Cela comporte divers avantages. D'abord dans les contacts avec les groupes pour lesquels un individu seul ne peut assurer suffisamment de présence. Ensuite, après les interventions, le travail à deux permet un échange essentiel pour rester vigilant sur le travail que nous menons et sur les méthodologies utilisées.

La direction assure la gestion de l'ensemble des dimensions du service : RH et animation de l'équipe ; finances et comptabilité ; administration ; communication et représentation ; montage de projets et développement de partenariats ; contacts avec les pouvoirs publics et les associations ; réflexions de fonds sur le travail ; etc.

## **Le Conseil d'Administration et l'Assemblée Générale**

En 2018, le Conseil d'Administration était composé de :

- Pierre Collet, Président
- Jo Geysen, Trésorier, Administrateur mandaté pour la double signature
- Anne Choisez
- Bernadette Vermeylen
- Christine Noël (à partir du 23/04/2018)
- Kris Gysen (à partir du 23/04/2018)
- Sylvie Foucart (à partir du 23/04/2018)
- Pierre Schonbrodt (à partir du 01/07/2018)

On peut constater qu'il réunit, au-delà des clivages politiques, idéologiques et linguistiques, des personnes liées directement ou indirectement au secteur sans-abri à Bruxelles.

L'Assemblée Générale était composée des membres du Conseil d'Administration ainsi que de Messieurs Edwin Vanhollebeke et Bernard Horenbeek.

Le conseil d'administration a nommé un délégué à la gestion journalière (pouvant agir individuellement) :

- Laurent Demoulin

Les nombreux contacts formels et informels entretenus entre le directeur et les différents administrateurs autour de la majorité des dossiers en cours sont le gage de relations de collaborations saines permettant de connaître et de suivre en permanence la tendance du CA.

## **Le subventionnement**

En 2018, en lien avec son agrément en tant que service d'accompagnement des personnes vivant habituellement en rue, le projet a bénéficié d'un subside octroyé par la Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale afin de couvrir la totalité des frais de rémunération de 5 ETP ainsi que des frais de fonctionnement à concurrence de 6.457,04 EUR par ETP, pour les trois premiers travailleurs de rue et de 4.639,81 EUR pour les suivants (+ indexation).

Sensible à une revendication largement exprimée par le secteur, le Collège Réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale nous a également accordé pour 2018 une subvention à titre d'intervention dans notre projet de Soutien au logement (dénomination officielle dans l'arrêté de subventionnement : « Accès direct de la rue au logement »). Cette subvention couvre des frais de fonctionnement ainsi que des frais de personnel pour approximativement 1,5 ETP.

Début 2018, le Collège Réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale prenait un arrêté annuel pour nous octroyer une subvention de 100.000 EUR pour la mise en œuvre du projet « METRO-liens » initié en 2012 afin de permettre « l'organisation d'un meilleur encadrement des sans-abri, qui séjournent dans les stations de métro ». Fin 2018, ce projet a également reçu un soutien de 28.000 EUR de la Région de Bruxelles-Capitale, dans le cadre de son Plan Global de Prévention et de Sécurité.

Le projet partenarial « HIVER 86.400 » prévoit une subvention d'approximativement 17.000 EUR/hiver pour le renforcement de l'équipe de DIOGENES par 1ETP pendant les mois d'hiver.

En 2018, un subside Brulocalis a permis la prolongation d'un mois du dispositif Hiver 86.400 2017-2018 ainsi que le renforcement du dispositif Hiver 86.400 2018-2019 dès le mois de novembre 2018.

Le Collège Réuni de la Commission communautaire commune a financé notre projet pilote « Housing First-Station Logement » pour une durée initiale d'un an, du 01 novembre 2016 au 31/10/2017. Cette subvention permettait de couvrir l'engagement d'approximativement 3 ETP : 05, ETP coordinatrice / 0,5 ETP facilitateur logement / 1 ETP accompagnateur à domicile / 1 ETP travailleur de rue. Un fond d'impulsion au logement et des frais d'hôtellerie étaient également financés. Suite à l'évaluation positive de l'action au terme de la première année de fonctionnement, le financement de 195.000,00 EUR a été renouvelé pour une année supplémentaire (du 01/11/2017 au 31/10/2018).

Une deuxième enveloppe financière d'un montant de 47.175,72 EUR nous a été octroyée courant 2018, à deux destinations : l'engagement supplémentaire de 0.5 ETP à adjoindre à l'équipe d'accompagnement durant toute l'année 2018 ; le financement de l'équipe au complet sur la période allant du 01.11.2018 au 31.12.2018 afin d'aligner notre projet sur les autres programmes housing first bruxellois en permettant, dès 2019, un subventionnement sur base d'années civiles plutôt qu'à cheval sur deux années comme c'était le cas jusqu'alors.

Le Collectif Les Morts de la Rue reçoit un petit soutien de l'Echevinat des cultes de la Ville de Bruxelles afin de faire face aux petits frais liés à l'organisation de funérailles (fleurs, ...).

## **Infrastructure**

DIOGENES a son bureau Place de Ninove, 10 à 1000 Bruxelles. Nous n'y assurons pas de permanence pour préserver la nature de notre travail.

Nous allons à la rencontre des gens, dans leur milieu de vie tout en respectant leur vie privée, et leur désir du moment. Nous ne voulons pas reproduire en rue, le contexte d'un entretien classique mais profiter du terrain pour nous y insérer au plus proche de notre public cible. L'avantage est de toucher ainsi même les individus les plus marginalisés et les plus isolés qui n'auraient sinon jamais pris contact avec nous.

La plupart du temps nous abordons franchement les personnes sans-abri et cela ne pose pas de problème, nous sommes presque toujours bien acceptés.

Nous ne laissons aucune ambiguïté quant à notre identité. Nous nous présentons généralement comme des "travailleurs de rue".

Les habitants de la rue nous connaissent de façon plus individuelle, par nos prénoms, qu'institutionnelle. De même accordons nous beaucoup d'importance à connaître très rapidement le prénom de notre interlocuteur pour éviter de s'enfermer dans une relation avec un "sans-abri" mais s'inscrire plus dans une relation avec un individu clairement personnalisé, porteur d'une identité.

Le téléphone fixe, les téléphones portables professionnels, le répondeur téléphonique et l'ordinateur sont nos principaux outils de bureau dans nos relations avec le monde extérieur. Lorsqu'un sans-abri demande à nous voir, nous lui fixons un rendez-vous dans un lieu de son choix.

## **2.4. Administration**

Situation administrative de notre association :

- Règlement de travail. Enregistrement auprès de la Direction générale du Contrôle des lois sociales sous le n° 36/00005501/WE.
- Agrément : CSAD/APR/001
- Numéro d'entreprise : 430.376.648
- ROI affiché dans nos bureaux et disponible sur simple demande.
- Procédure de plainte formelle s'articulant autour de 4 étapes : règlement informel, plainte au directeur, plainte au CA, plainte à l'administration de la Cocom. Exemple disponible sur simple demande.
- Organigramme disponible sur simple demande.
- Bilan et comptes 2017 déposés au greffe du Tribunal de commerce de Bruxelles.

- Registre des actes et des membres de l'association consultable au siège de l'association.
- Commission Paritaire : 330

### **3. METHODOLOGIE**

DIOGÈNES propose un accompagnement psycho-social global sur-mesure afin de favoriser l'inclusion sociale des personnes sans-abri, l'accès aux droits et la reconstruction de liens sociaux. Les travailleurs de rue sont formés pour faire face aux situations les plus complexes. En ce compris celles où une personne en grande souffrance refuse l'aide et les soins qui lui sont proposés.

Dans une optique d'accompagnement de trajet, la prise en charge permet de prendre en compte des problématiques variées telles que, par exemple, les addictions, les problèmes de santé mentale ou les troubles neurologiques sévères.

Nous proposons une orientation vers des structures adaptées en matière de soins de santé, de santé mentale, de suivi juridique et administratif. Nous assurons, également, des relais efficaces vers les services d'aide du secteur sans-abri : CPAS, centres d'hébergement d'urgence, maisons d'accueil, services d'accueil de jour, services d'accompagnement à domicile, ...

L'expérience et la formation continue du personnel permettent de déployer une large gamme d'interventions. De l'identification des besoins de la personne à sa mise en logement, en passant par un travail de (re)motivation et par la planification des parcours d'insertion.

Au fil du temps, les travailleurs de rue deviennent, pour les habitants de la rue rencontrés, des personnes de référence ayant une vue globale des difficultés et des trajectoires de vie propres à chacun. Ce qui leur permet de jouer un indispensable rôle de médiation avec les institutions, de redonner accès aux droits et de prévenir les retours en rue.

#### **3.1. Principes méthodologiques**

Trois grands principes guident notre travail :

**1) Travailler sur les terrains de vie des habitants de la rue.** Notre présence au bureau est minimale. Le travail avec les personnes sans-abri se fait toujours dans la rue ou, si nécessaire, dans un lieu choisi par eux et qui leur est familier (le plus souvent un café).

**2) Respecter leurs règles et leurs valeurs.** Quoi qu'il arrive, nous nous considérons comme des "invités" sur leur territoire, nous ne portons pas de jugement de valeurs. (Ceci n'empêche pas la discussion et le débat d'idées). Cette reconnaissance n'implique pas non plus une adhésion à ces règles et valeurs.

**3) Respecter leurs demandes.** Nous ne travaillons qu'avec leurs demandes et n'imposons aucune solution. Mais lorsqu'une demande est émise et qu'il nous semble exister une réponse, nous la prenons à la lettre quelles que soient les arrières pensées qu'elles peuvent cacher (ex : « demandes-alibi » pour créer une relation, la privilégier).

### **3.2. Un modèle de changement qui respecte la liberté et le rythme des individus**

Agir sur les réalités sociales et particulièrement sur l'exclusion signifie vouloir modifier ces réalités, provoquer du changement. C'est-à-dire permettre aux personnes que nous rencontrons d'évoluer, de changer alors que la règle de la rue est l'immobilisme. Sans la volonté de changement, les travailleurs sociaux risquent d'entretenir les gens dans leur misère et leur désespérance. Mais cette volonté se heurte au fatalisme et à la liberté individuelle. Il faut donc que ce changement soit proposé dans une éthique rigoureuse. Cette éthique doit guider le travail de rue pour respecter l'intimité des gens, leur conception de l'existence, leur rythme de vie.

Ce modèle éthique du changement doit se construire autour du seul outil dont dispose le travailleur de rue : lui-même et ses capacités relationnelles.

Ce modèle se décline en cinq phases :

**La rencontre :** Elle se déroule dans le respect de la personne, de son activité du moment et de sa disponibilité.

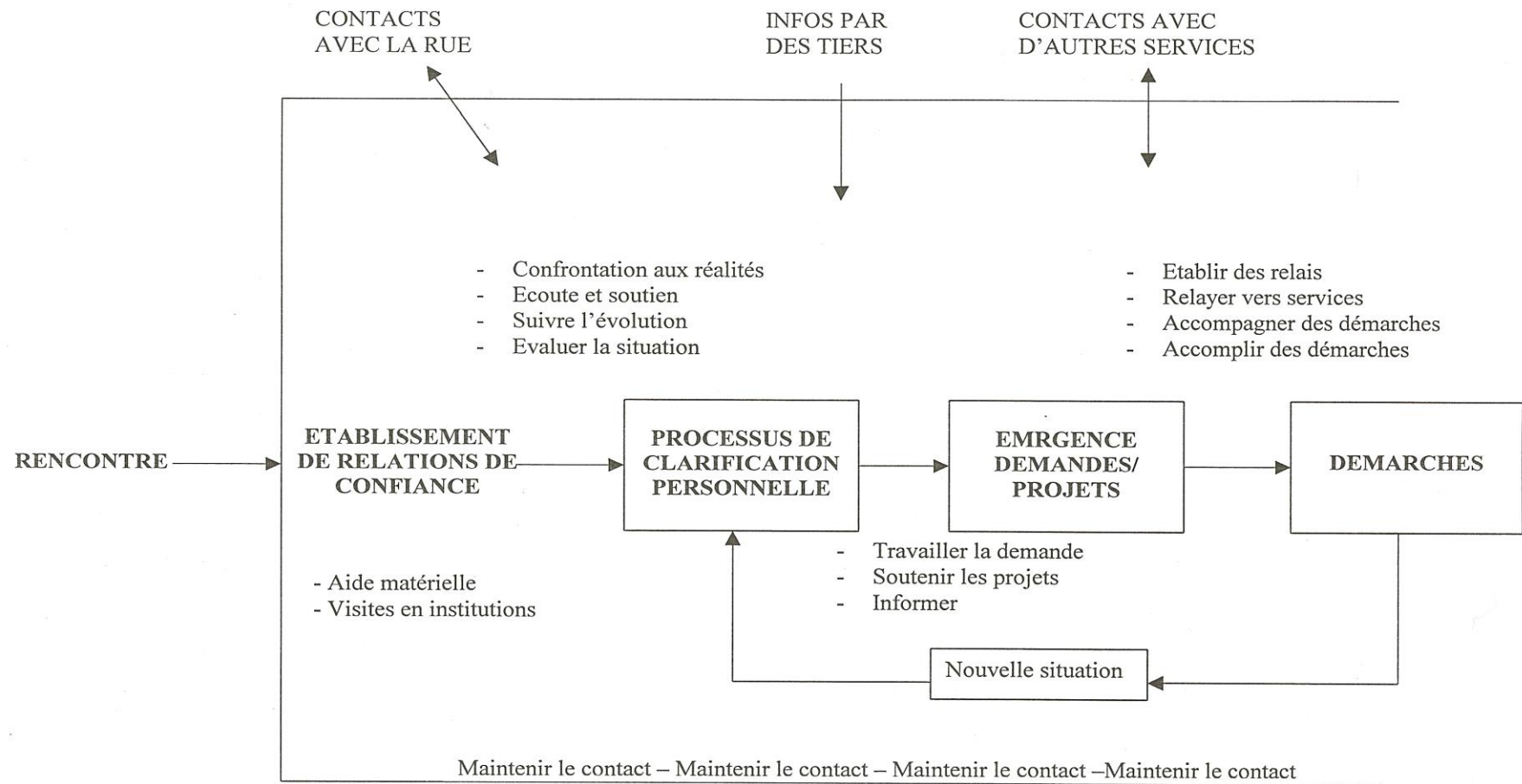
**L'établissement de relations de confiance :** La répétition des rencontres, les capacités d'écoute du travailleur de rue et sa disponibilité vont conditionner l'établissement de cette relation de confiance. Elle sera la base de tout le processus qui va suivre et devra être entretenue régulièrement.

**Le processus de clarification personnelle :** La présence régulière du travailleur de rue offre à l'habitant de la rue une balise, un point de contact avec le monde social. Au fur et à mesure le discours va se modifier, sortir du cercle vicieux de la rue pour s'ouvrir aux réalités. Cette ouverture progressive permet à la personne de mieux comprendre sa situation et ce qui lui pose éventuellement problème.

**L'émergence de demandes et de projets :** Une fois les problèmes pointés, la demande peut émerger et être travaillée avec le travailleur de rue. Le travail portera sur l'information, le soutien et un suivi de l'évolution personnelle.

**L'accomplissement de démarches :** Les demandes sont formulées, des choix sont opérés et le travail consiste alors à opérer des relais vers les services compétents et à accomplir des démarches.

Le processus ne s'arrête pas là. Une fois le problème résolu, l'habitant de la rue se trouve dans une nouvelle situation qui amène à une nouvelle clarification et l'on reprend le modèle à la troisième phase.



## CHAPITRE 2

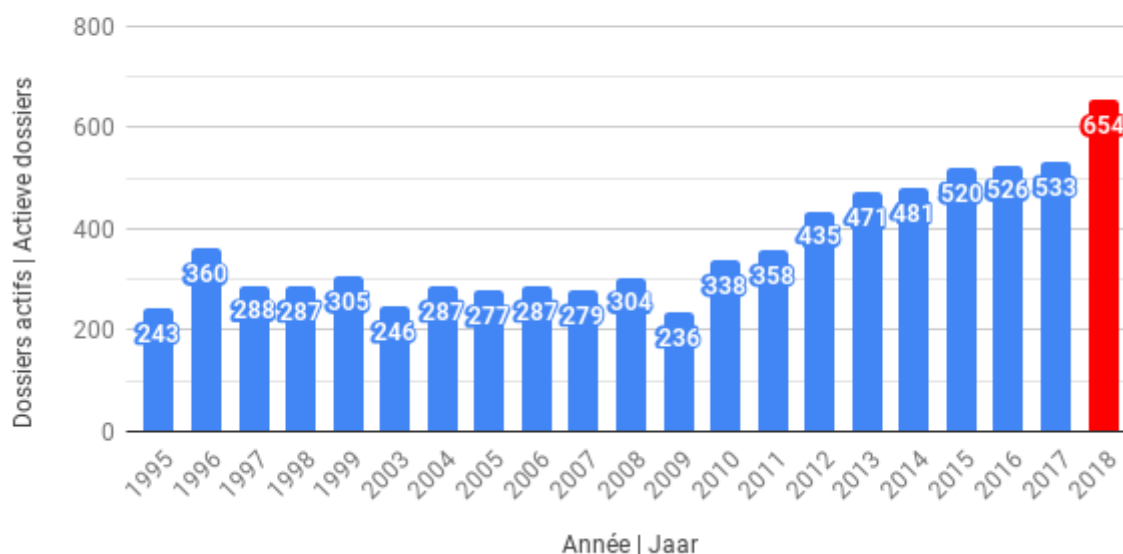
# STATISTIQUES GÉNÉRALES 2018

## 1. STATISTIQUES CONCERNANT LES INTERVENTIONS

Depuis la création de DIOGENES, nous avons ouvert un total de 3.160 dossiers au 31/12/2018.

### Dossiers actifs 2018

Nombre de dossiers actifs par année | Aantal actieve dossiers per jaar (n = 654)



Le nombre de dossiers actifs à DIOGENES est en constante augmentation depuis 2009 ! En 2018 ce nombre a atteint le triste record de **654 dossiers actifs**.

Ce qui constitue une augmentation de +22,7% par rapport à l'année 2017 ; une augmentation de +39% par rapport à il y a 5 ans ; une augmentation de **+115% par rapport à 2008** et augmentation de **+169% par rapport à 1995** !

Différents facteurs expliquent cette hausse constante : augmentation du nombre de personnes sans-abri à Bruxelles (entre 2008 et 2016, le nombre de personnes comptabilisées lors des dénombrements de La Strada a pratiquement doublé : +96%) ; priorité absolue donnée au

travail de terrain à DIOGENES ; développement de nouveaux projets en interne (Hiver 86.400, Housing First STATION LOGEMENT, ...), renforcement de certaines actions (METRO-liens) et extension significative du cadre de personnel (approx. 12,3 ETP en 2018) ; tendance à une certaine diminution de la fréquence du travail en binôme ; amélioration et optimisation constante de nos outils d'enregistrement des données ; etc.

Nous sommes à saturation de nos possibilités d'accompagnement, dans l'impossibilité de faire plus, en dépit des besoins du terrain.

Au fil du temps, nous avons vu évoluer notre modèle de travail vers plus de longitudinalité et d'intensité dans les suivis.

Ainsi, dans un contexte institutionnel où priment de plus en plus rationalisation et spécialisation, et dans lequel des manques cruels se font ressentir et se multiplient tant au niveau structurel (manque de logement ; manque de place en IHP ; manque de services d'accueil pour les personnes avec double diagnostic ou trouble neurologiques ; absence d'équipe psychiatrique mobile à Bruxelles ; ...) qu'au niveau des pratiques (« mismatch », culture institutionnelle versus mode de vie en rue ; travail à la demande ; « ping-pong » intersectoriel ; sentiment d'impuissance ; ...), a-t-on observé des adaptations de notre travail au quotidien :

- des "personnes de référence" tendent à se dégager pour chaque suivi;
- les "prise en charge" se font plus globales et touchent à tous les domaines de vie de la personne;
- les accompagnements se déploient sur des périodes plus longues et deviennent véritablement "de trajet";
- les rendez-vous pour effectuer des démarches ou suivre l'évolution des situations se multiplient;
- le travail en réseau se complexifie à l'image des concertations de soins que nous organisons ou auxquelles nous participons ponctuellement ou régulièrement pour un nombre croissant de personnes;
- le travail d'accompagnement « des services » (information, médiation, négociation, soutien, formation, ...) va croissant et devient « chronophage »;
- ...

Au final, nous disposons d'un temps de travail toujours plus restreint pour assurer des libres parcours et rencontrer de nouvelles personnes !!

Nous réitérons notre cri d'alarme des années précédentes : sans une extension significative de notre cadre de personnel de base et sans un renforcement de certains de nos projets (METRO-liens, coordination du Collectif Les morts de la rue), la charge de travail n'est plus supportable pour l'équipe !!

Afin de nous permettre de mener à bien nos missions et de faire face avec efficacité aux besoins croissants et aux problématiques toujours plus complexes du terrain, il conviendrait de :

- doubler l'équipe affectée au projet METRO-liens ;
- financer 1 ETP pour la coordination du Collectif Les morts de la rue ;
- élargir notre équipe de base en prévoyant d'y intégrer les fonctions suivantes : + 0,5 ETP médiateur interculturel rom, + 1 ETP travailleur de rue polonais, + 1 ETP admin-fin, + 0,5 ETP chargé de communication, ...



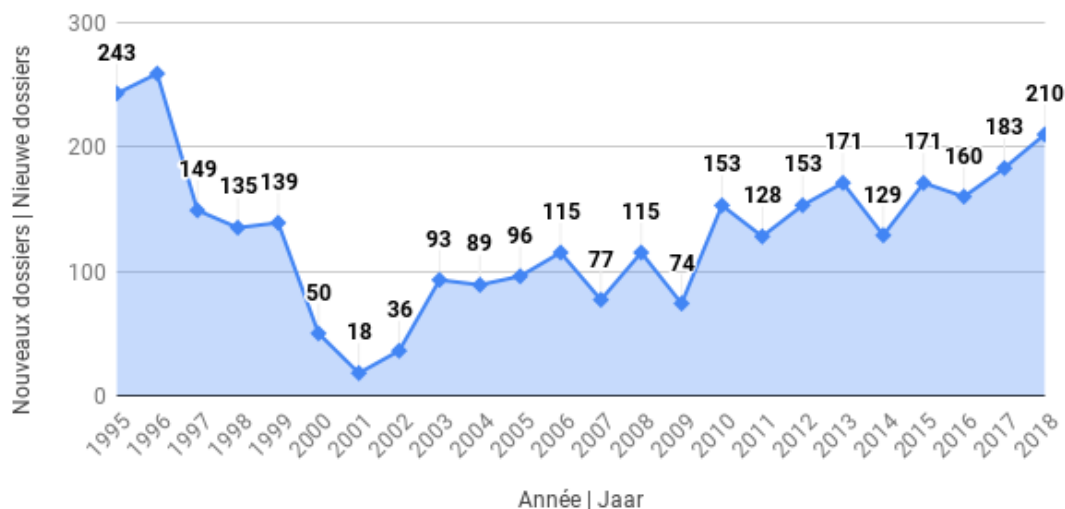
En ce qui concerne l'activité de 2018 proprement dite, mentionnons que **654 dossiers** étaient actifs, ce qui fait, si l'on tient compte du nombre d'ETP affectés à nos missions principales et à nos différents projets (hormis le projet Housing First qui développe une action spécifique et plus intensive autour d'un plus petit nombre de personnes), une moyenne de **70,3 dossiers par ETP de terrain**.

Avec 966 personnes aidées, nous atteignons une moyenne de **103,7 personnes aidées par ETP de terrain**.

Ces chiffres sont considérables compte tenu de l'organisation d'une partie de notre travail par équipe de deux. Et ce d'autant plus qu'ils ne suffisent pas à eux seuls pour rendre compte de l'ampleur de notre activité puisqu'ils ne tiennent pas compte des contacts ponctuels que nous avons avec nombre d'habitants de la rue ou de groupes, ni du travail d'information et de soutien que nous assurons auprès des autres services ou des citoyens, pas plus que du travail administratif liés aux suivis (rapports sociaux, ...), de notre fonction de signal politique ou du travail de réseaux...

## Nouveaux dossiers

Nouveaux dossiers par Année | Nieuwe dossiers per jaar 2018= 210



Le nombre de nouveaux dossiers par an oscille, depuis 2010, entre 128 et 210.

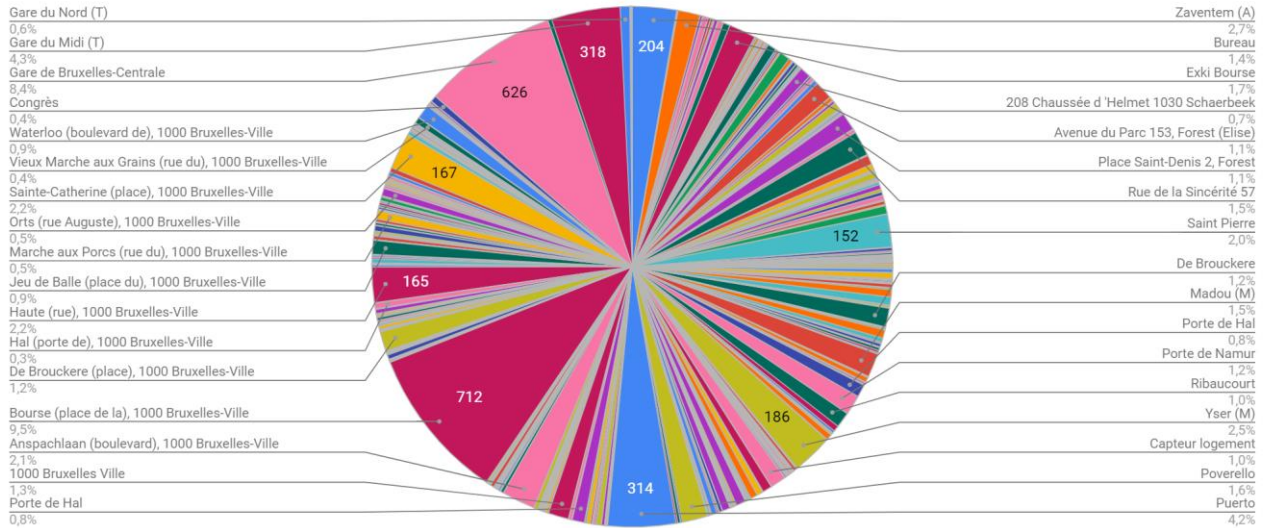
Ce nombre est en constante progression depuis 3 ans et a atteint en 2018 le triste record de **210 nouveaux dossiers** ! Ce qui constitue une **augmentation de +14% par rapport à 2017** et de **+31,2% par rapport à 2016**.

Hors les deux premières années de lancement du projet lors desquelles chaque nouvelle personne rencontrée faisait d'office l'objet de l'ouverture d'un nouveau dossier (ce qui ne correspond plus à la pratique actuelle), nous n'avons jamais rencontré autant de nouvelles personnes en rue que l'année dernière.

Précisons que nous ne constituons un nouveau dossier qu'à partir du moment où nous disposons d'un élément formel (ou d'une combinaison d'éléments) nous permettant d'identifier précisément la personne concernée (nom de famille, signe distinctif, ...). Notre travail reposant sur un principe de respect de l'anonymat des personnes rencontrées, il nous arrive donc fréquemment d'entrer en contact, de soutenir et d'accompagner des habitants de la rue qui ne font pas l'objet d'une ouverture de dossier à DIOGENES. Ces nombreuses personnes ne sont pas comptabilisées ici.

## Lieux d'interventions

Lieux d'interventions | Vindplaatsen (509)



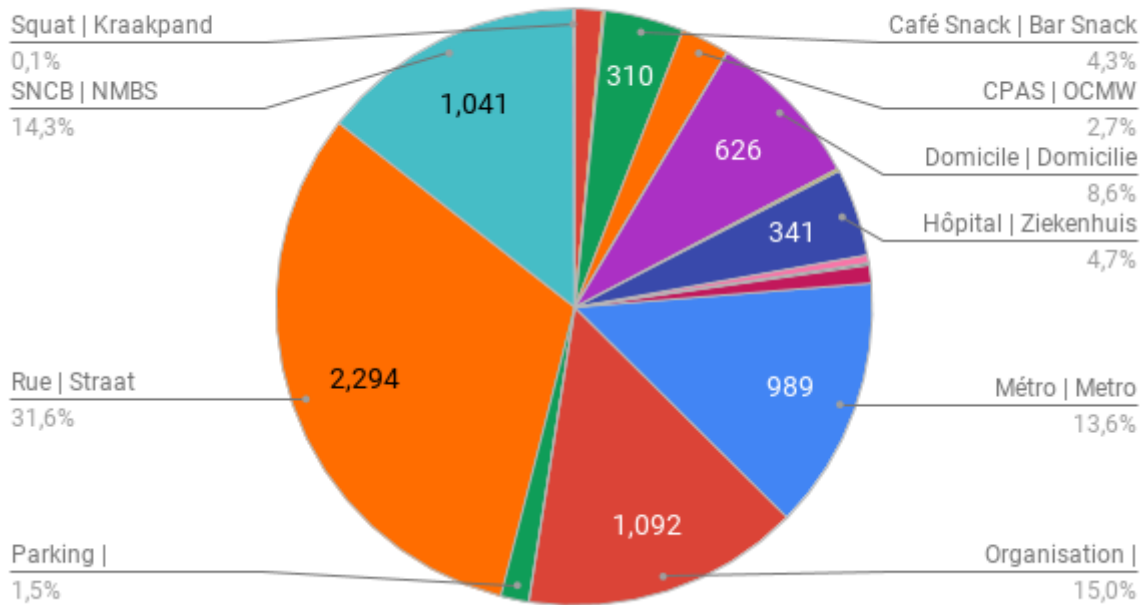
Avec un total de **509 lieux de rencontre** différents, le graphique qui précède illustre la grande diversité des endroits dans lesquels nous effectuons notre travail.

L'intégralité de notre travail s'effectue dans les lieux de vie des habitants de la rue. Nous ne recevons personne au bureau, aucune permanence n'y est organisée. Nous déployons notre action sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Mais il nous arrive d'aller au-delà de ces frontières lorsque nous intervenons dans les prisons, hôpitaux et autres services d'aide situés en dehors de Bruxelles.

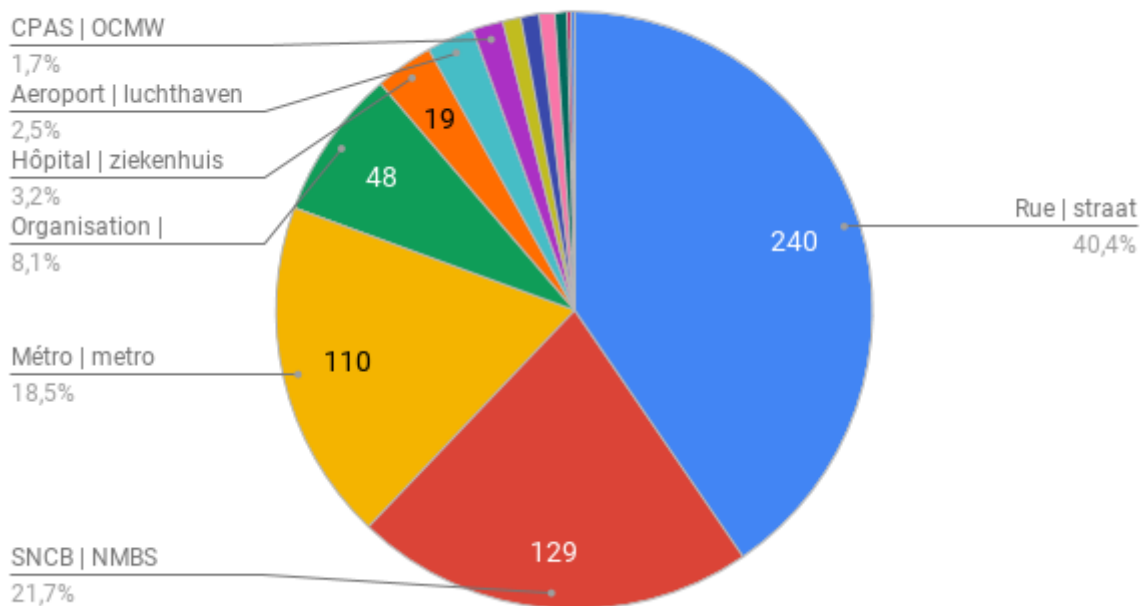
À côté des endroits que nous investissons quotidiennement (le Pentagone, les principales stations de métro, les trois grandes gares, le piétonnier du centre-ville, ...), il en est d'autres, plus décentrés, où nous nous rendons plus ponctuellement lors de parcours libres ou lorsqu'une situation problématique nous est signalée par un tiers (habitants du quartier, commerçants, passants, ...) Nous rencontrons notre public tant dans des espaces privés (un logement, par exemple) que dans des espaces publics (rues, places, parcs, ...) ou semi-publics (c-à-d des espaces privés expressément ouverts au public tels que les gares, les stations de métro, les cafés, ...). Nous travaillons régulièrement dans des lieux aussi variés que les squats, les églises, les halls d'immeubles, les salles d'attente des services, etc.

Le graphique qui suit montre, quant à lui, que **100% de nos interventions sont effectuées sur les terrains de vie des personnes sans-abri** (nous ne recevons personne au bureau). Par ailleurs, 27,9 % de nos interventions se déroulent sur les réseaux de transports en commun bruxellois et 31,6 % dans les espaces publics proprement dits.

### Types de lieux d'interventions | Soorten vindplaatsen

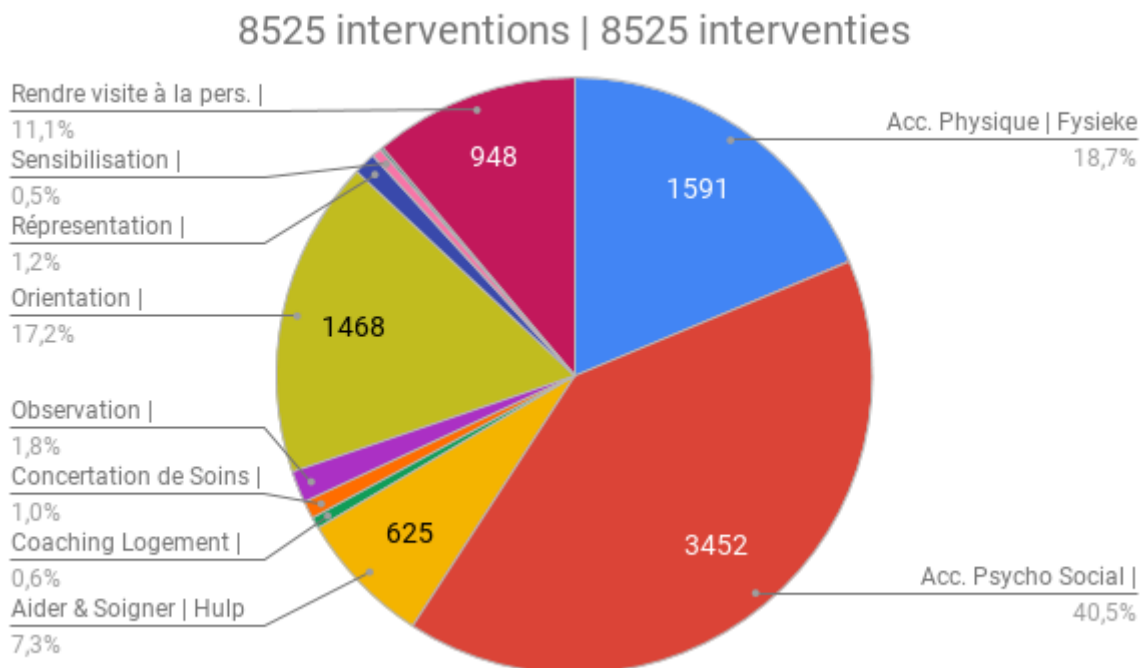


### Sortes Lieux Premières Rencontres | Soorten 1e Vindplaatsen



Notons que **nos premières rencontres s'effectuent à 80,2 % en rue, dans une gare ferroviaire ou dans une station de métro.**

## Interventions



En 2018, nous comptabilisons un total de **8.525 interventions**, soit une augmentation de + **2,6% par rapport à 2017**.

Avec une moyenne de pas moins de **917 interventions/an/ETP de terrain**, l'asbl DIOGENES est le service de travail de rue au volume d'activités en rue le plus important que nous connaissions !!

Un peu moins de la moitié de nos interventions (40,5%) relève de la catégorie dite d'« accompagnement psycho-social ». Il s'agit d'une gamme d'actions très variée : créer un contact, écouter et soutenir, analyser les besoins et diagnostiquer, travailler les demandes, élaborer des plans de soins et d'accompagnement, (re)motiver, suivre l'évolution, évaluer la situation, etc.

Approximativement **36% de nos interventions consiste à opérer des relais** vers les services généralistes ou spécifiques offrant des réponses aux besoins de notre public. Ce qui constitue quasiment un **doublement de cette part de notre travail par rapport à il y a 5 ans** (18,6% en 2014). Ce qui tendrait à démontrer que la part dite « active » de notre travail (accompagnement (physique) dans les démarches et orientations) a tendance à occuper une place toujours plus grande dans nos pratiques. Cette évolution est une confirmation de ce que nous notions déjà lors de nos précédents rapports d'activités. **L'accès aux droits, à l'aide et aux soins requiert des dispositifs mobiles d'accompagnement.**

## Relais

Un focus sur la destination des orientations et des accompagnements physiques permet de se rendre compte du caractère global de nos accompagnements (grande diversité des domaines de vie touchés par notre action) ainsi que de la richesse et de la grande étendue du réseau avec lequel nous coopérons en toute indépendance institutionnelle.

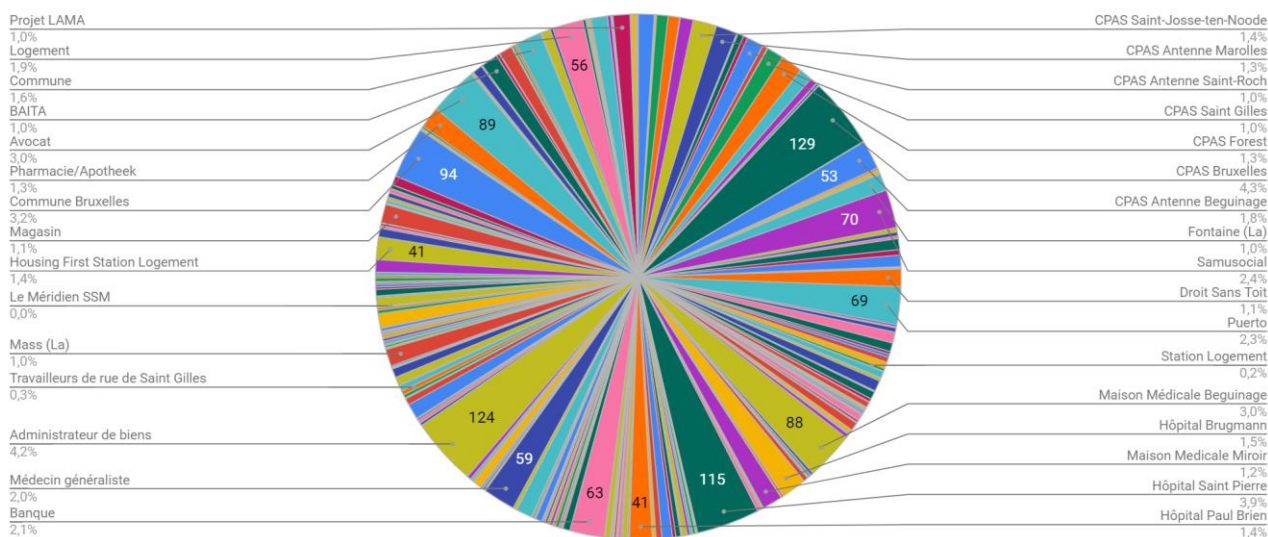
Au total, **nous avons orienté vers pas moins de 270 services différents !!** Ce qui témoigne de la très vaste étendue de notre réseau de collaboration ; réseau s'étendant largement au-delà du secteur de l'Aide aux personnes sans-abri.

Les orientations (1.468 interventions) et les accompagnements physiques (1.591 interventions) réclament un temps de travail considérable et recouvrent des actions très variées : informer la personne, contacter le service, accompagner physiquement, patienter avec la personne en salle d'attente, écouter et soutenir, faire un travail d'explication et de médiation, être « traducteur » de la personne et l'aider à s'exprimer, débriefing, assurer le suivi des démarches, etc.

**Avec un total de 10,8% le CPAS de 1000 Bruxelles (et ses différentes antennes) arrive largement en tête des relais opérés.** L'Hôpital Saint Pierre arrive en deuxième position des services de destination (3,9%) suivi, en troisième position, par l'Administration communale de la Ville de Bruxelles (3,2%). 2,4% des relais sont effectués vers le Samusocial.

Notons également : 4,2% de relais vers les administrateurs de biens ; 3% vers les avocats ; 3% vers les maisons médicales ; 2,1% vers les banques ; 2% vers les médecins généralistes ; 1,3% vers des pharmacies.

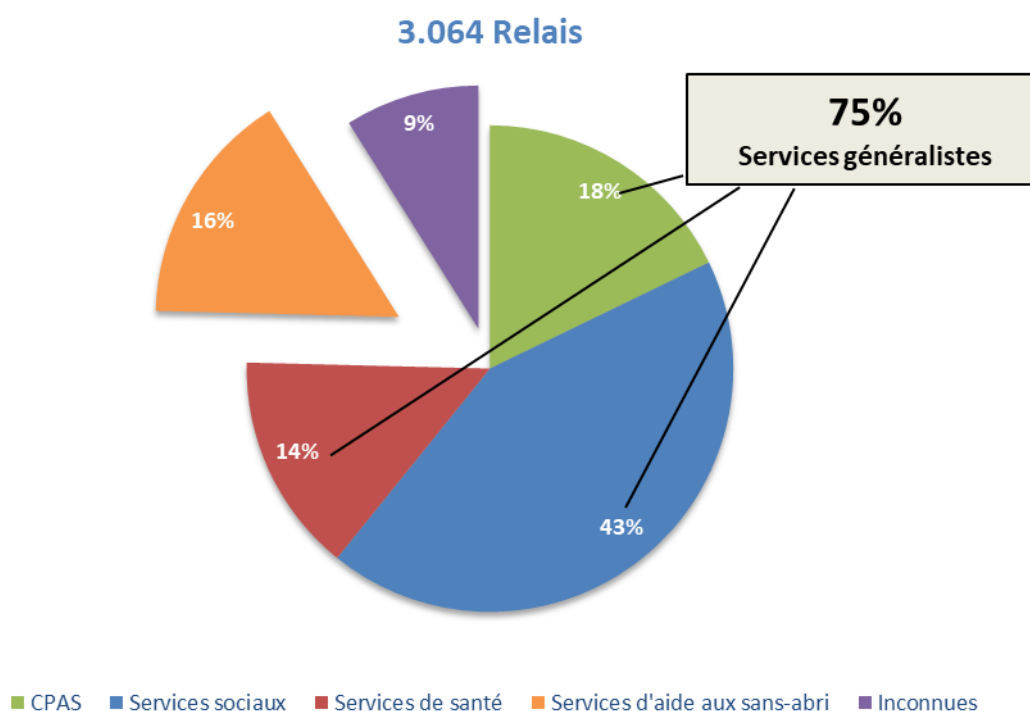
Destination des relais (orientations et acc. physiques): 270 organisations différentes (n = 3059)



Approximativement **75% des relais se font à destination de services généralistes**.  
Dont 43% à destination de services sociaux généralistes (autres que les CPAS et les services santé) : communes, mutuelles, avocats, administrateurs de biens, logements, consulats, ...  
Dans une optique d'inclusion sociale et d'ouverture de droits, nous avons tendance à privilégier ce type de réponses aux solutions plus spécifiques offertes au sein du secteur sans-abri.

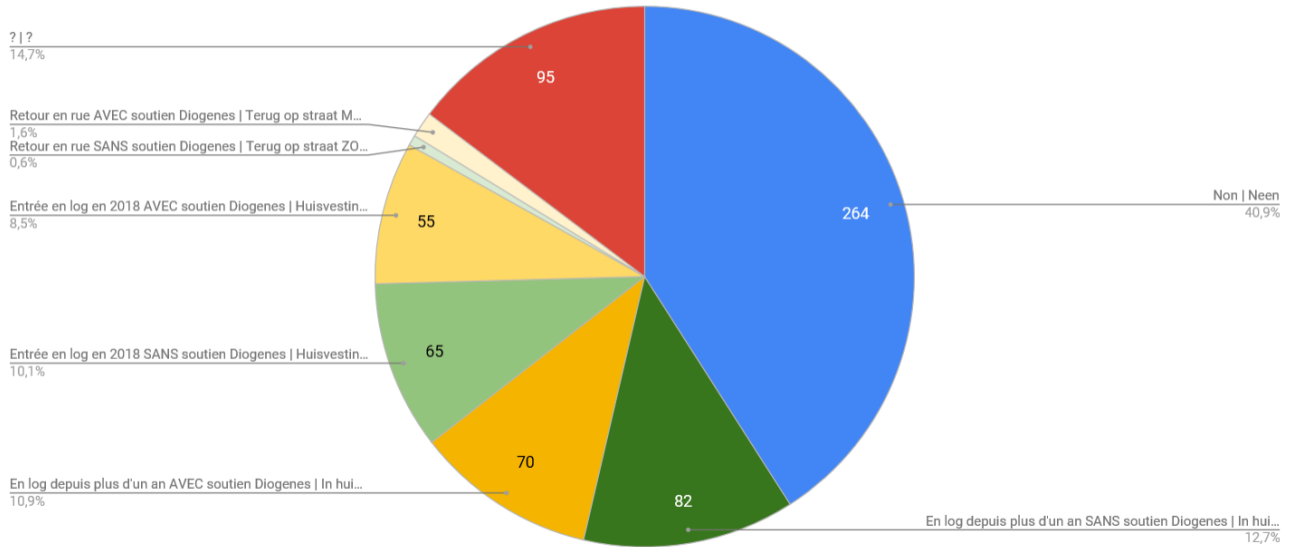
Approximativement 18% des relais concernent les CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale : RIS, aide sociale, adresse de référence, AMU, etc.

Approximativement 14% des relais se font en direction de services de santé et/ou de santé mentale (hôpitaux, Maisons médicales, CSM, ...).



## Sorties de rue et stabilisations en logement

Situation logement | Huisvestingssituatie n: 645

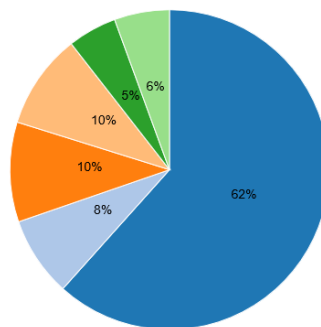


120 personnes sont entrées en logement en 2018, dont **55 sorties de rue via le soutien de DIOGENES**. 152 personnes sont en logement depuis plus d'un an, dont **70 stabilisations en logement grâce au soutien direct de DIOGENES**.

Sur les 272 personnes (re)logées, pas moins de 186 ne bénéficient pas de suivi en guidance à domicile.

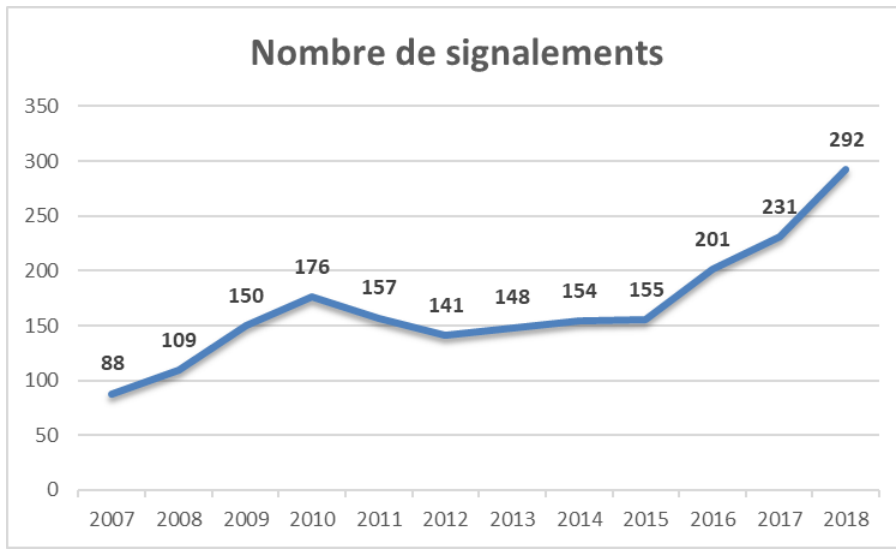
**Nous avons accompagné 127 personnes dans une recherche active de logement.**

● Non  
● Oui, cherché et trouvé SANS soutien Diogenes  
● ?  
● Oui, cherché AVEC soutien Diogenes  
● Oui, cherché et trouvé AVEC soutien Diogenes  
● Oui, cherché SANS soutien Diogenes



Pour plus de détails, nous renvoyons le lecteur au Chapitre 3 « Nos actions spécifiques », rubrique 1 « Soutien au logement ».

## Signalements

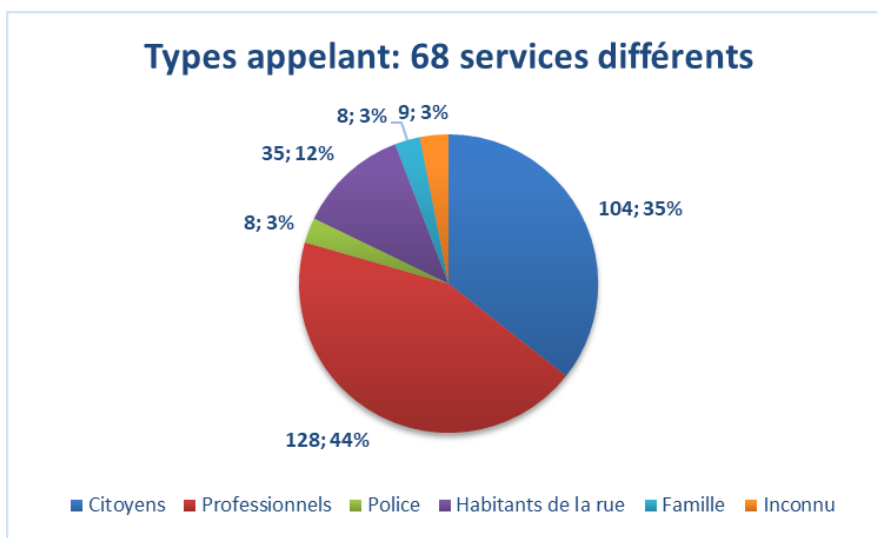


Le nombre d'appels de tiers ne cesse d'augmenter (**+94,6% en 10 ans**). La tendance à la hausse s'est encore fortement accentuée en 2018 (**+26,4% par rapport à 2017**).

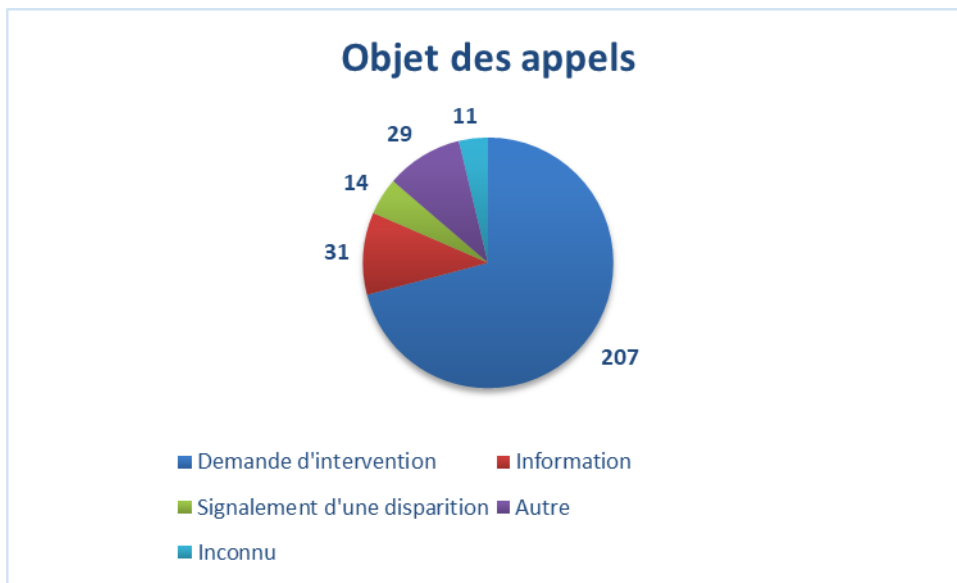
Nous expliquons cette augmentation des signalements par les bonnes relations de coopération que nous avons avec certains partenaires privilégiés, qui n'hésitent pas à faire appel à nous en cas de difficulté au niveau de l'accompagnement de personnes sans-abri qu'ils suivent ou lorsqu'ils peinent à « accrocher » une personne sans-abri isolée, en rupture de contact. Nous enregistrons également un plus grand nombre d'appels en provenance directe des habitants de la rue. Le plus souvent, ces derniers reçoivent nos coordonnées dans les services qu'ils fréquentent ou par le biais d'autres personnes sans-abri que nous soutenons.

Comme en témoigne le graphique suivant, **près de la moitié des appels qui nous sont adressés émanent de professionnels du secteur psycho-médico-social (44%)** ; contre 35% d'appels de citoyens. Suivent les habitants de la rue avec 35 appels (16%).

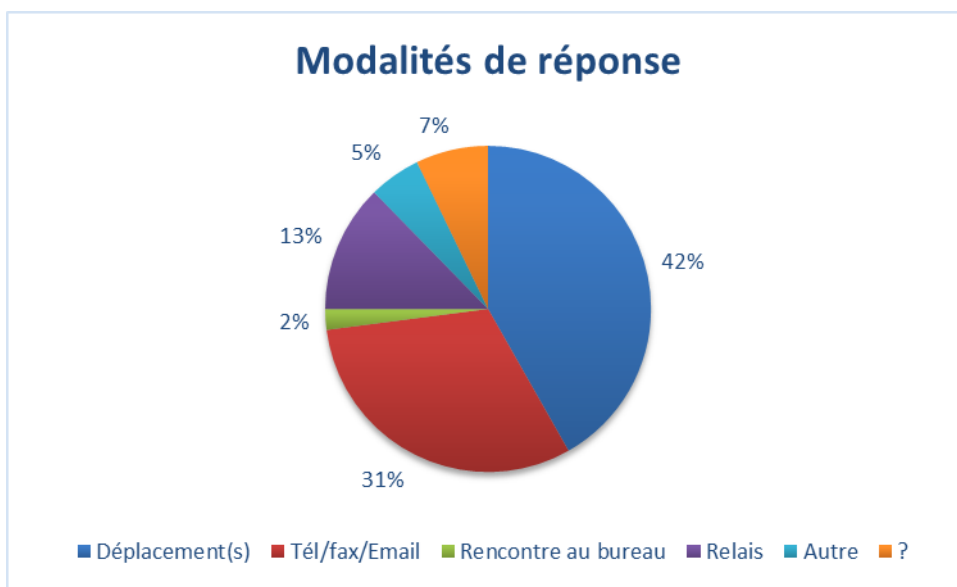
Le secteur d'activité des appelants professionnels est très variés. Les appels proviennent de pas moins de **68 services différents !!**







Les disparitions nous sont essentiellement signalées par les familles ou les services de police tandis que les demandes d'information nous sont principalement adressées par des citoyens. Mis à part quelques exceptions, **les demandes d'intervention concernant un habitant de la rue (71%)** émanent presque toutes des citoyens, des professionnels ou des habitants de la rue eux-mêmes. Les pourcentages observés sont presque identiques à ceux des années précédentes.

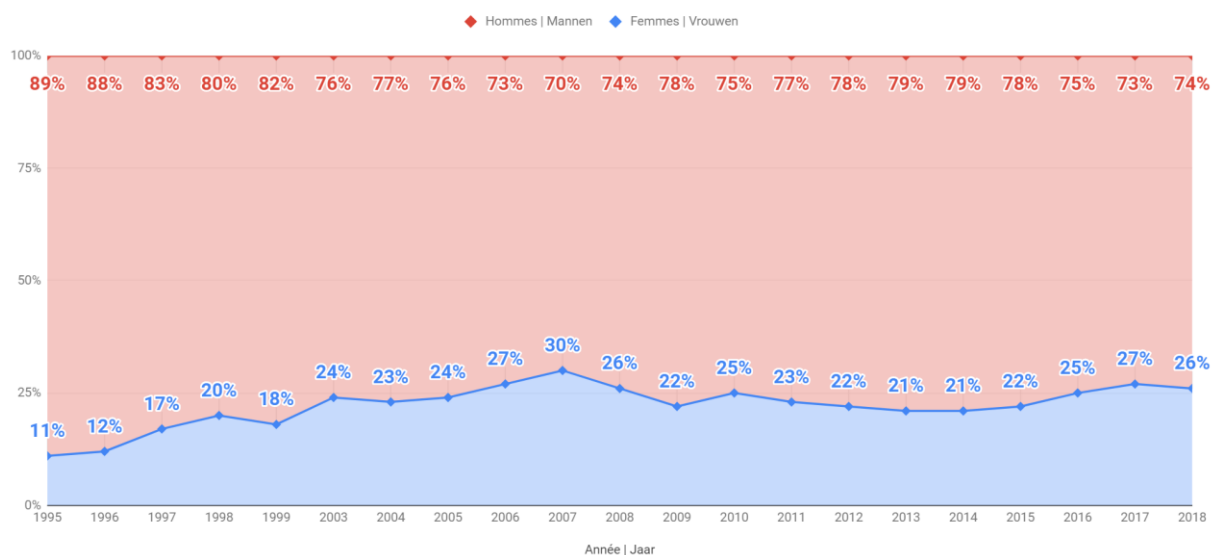


**Notons que 42% des réponses réclament au minimum un déplacement spécifique** (parfois beaucoup plus) pour aller à la rencontre de l'appelant et/ou de l'habitant de la rue pour lequel ce dernier exprime une inquiétude. Face à l'augmentation du nombre d'appels en regard de la saturation de l'équipe en termes de charge de travail, nous notons une évolution de nos pratiques dans le sens d'une mise en place plus fréquente de relais (13%) vers d'autres services.

## 2. STATISTIQUES CONCERNANT LE PUBLIC

### Genre

Répartition par genre par an | Genderverdeling per jaar



Si le nombre de dossiers concernant des femmes a **presqu'été multiplié par 2,5 entre 1995 et 2018** (passage de 11% à 26%), nous notons ces dernières années une tendance à la stabilisation autour de 25%.

### Nationalité et origine

Sur les **44 nationalités** différentes rencontrées en 2018 (74 nationalités différentes depuis le début de nos activités), trois groupes se distinguent très nettement des autres par une plus large représentation :

- Belges (41,9% ; -2,1% par rapport à 2017) ;
- Polonais (20,1% ; +5,1% par rapport à 2017) ;
- Roumains (14,2% ; +2,2% par rapport à 2017).

Loin devant les marocains (6,3% ; +4,1%), les français (2,3 % ; +0,7%) et les italiens (1,5%).

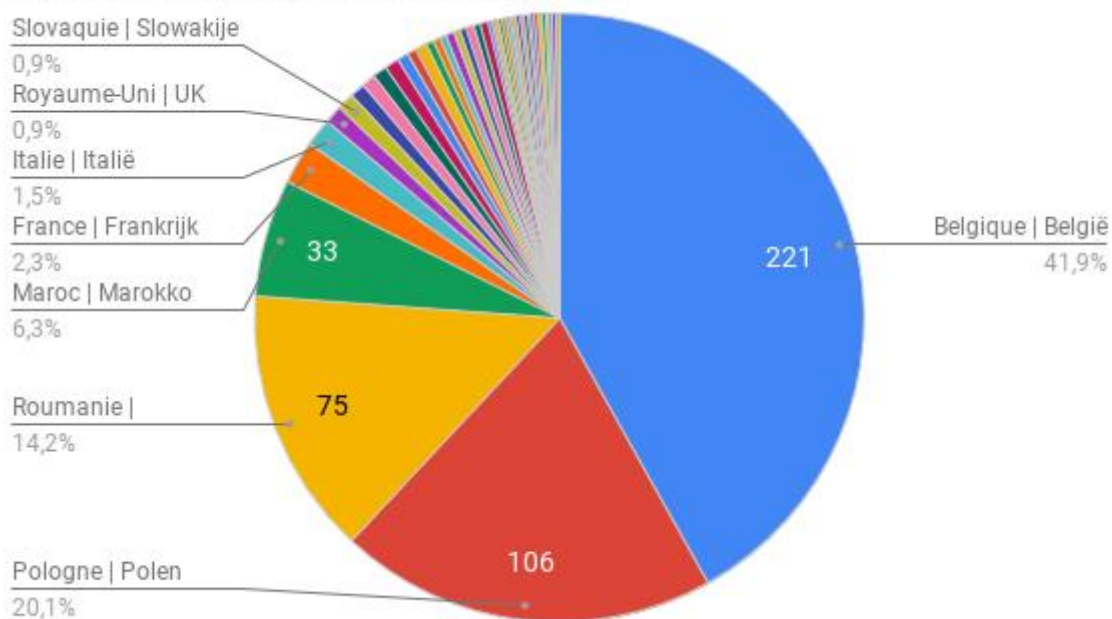
Alors que pendant près de 15 ans, il dépassait régulièrement les 60% ; en 2014, le pourcentage de belges est passé, pour la toute première fois depuis la création de DIOGENES, en-dessous de la barre des 50 % ! Il n'est plus jamais repassé au-dessus depuis.

**Avec 41,9%, la proportion de belges n'a jamais été aussi basse qu'en cette année 2018.**

**Ce chiffre est en baisse constante.** Ce chiffre était encore de 66% il y a 10 ans.

Bruxelles semble suivre la tendance générale à l'internationalisation du sans-abrisme observée dans les autres grandes capitales européennes.

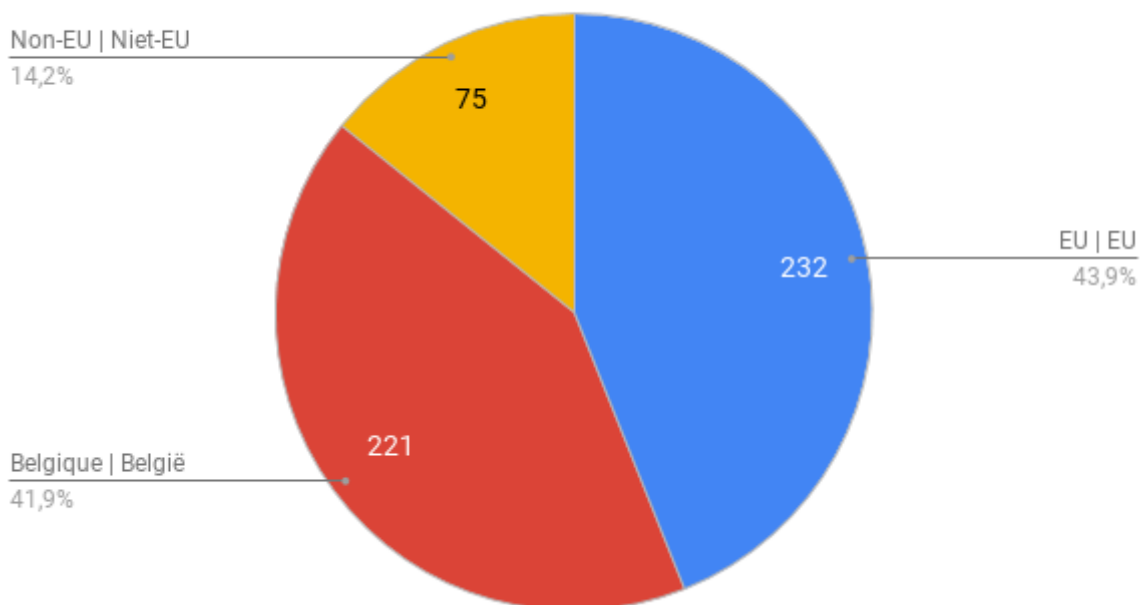
## Nationalités | Nationaliteiten n: 528



Comme l'illustre 9 des 10 premières nationalités représentées, cette internationalisation est surtout à attribuer aux migrants intra-européens qui, fuyant la misère ou la discrimination dans leur pays d'origine, profitent de la libre circulation pour venir « tenter leur chance » en Belgique.

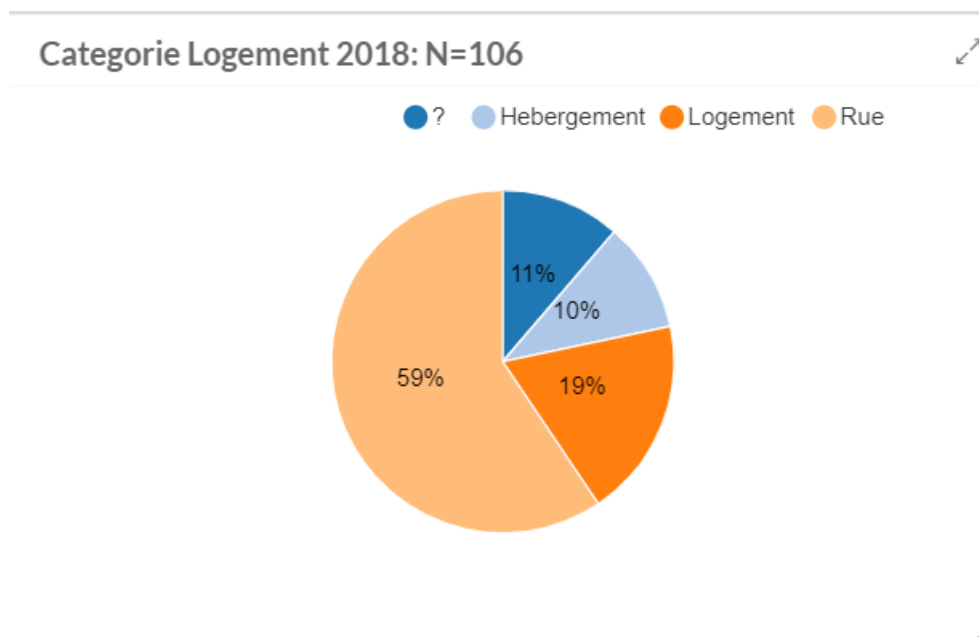
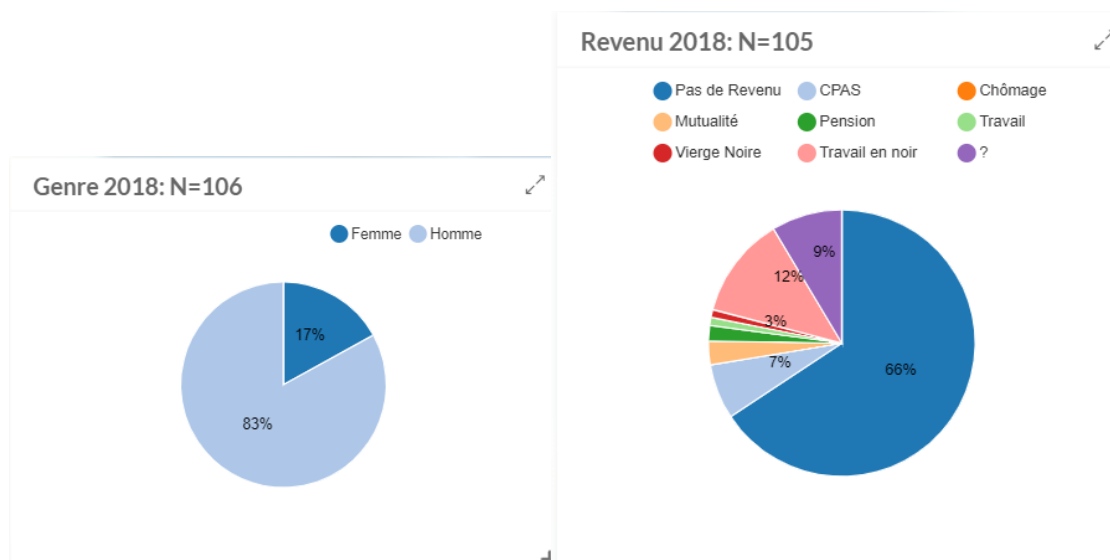
**En 2018, la proportion de migrants intra-européens (43,9%) a dépassé pour la première fois celle des belges (41,9%) !**

## Origine | Oorsprong n: 528



Confirmant une évolution initiée en 2010, le groupe des personnes sans-abri polonaises ne cesse de croître et s'installe pour la sixième année consécutive en deuxième place des nationalités. **Afin de faire face à cette réalité, nous avons procédé dès 2013 à l'engagement d'une travailleuse de rue polonaise** qui, par sa connaissance de la langue et l'activation des réseaux de sa communauté, nous permet de travailler efficacement avec cette partie de notre public. Nous attendons les moyens financiers nous permettant son passage de mi-temps à temps plein. En parallèle, aidés d'autres partenaires tels que BARKA, nous avons mis à l'étude le développement de projets d'aide spécifiques à la population sans-abri polonaise.

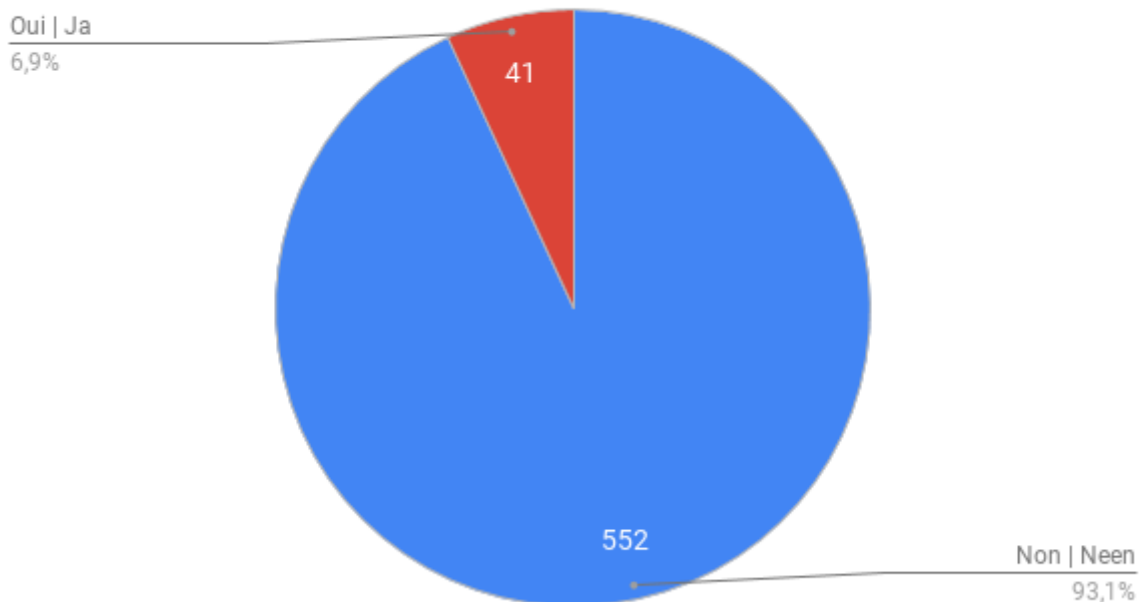
La population sans-abri polonaise se distingue des autres habitants de la rue par quelques particularités : plus grande proportion d'hommes (83%), plus grande proportion de personnes présentant une dépendance à l'alcool (79%), nombreuses personnes sans revenu (66%), moins de personnes hébergées ou en logement (59% en rue), etc.



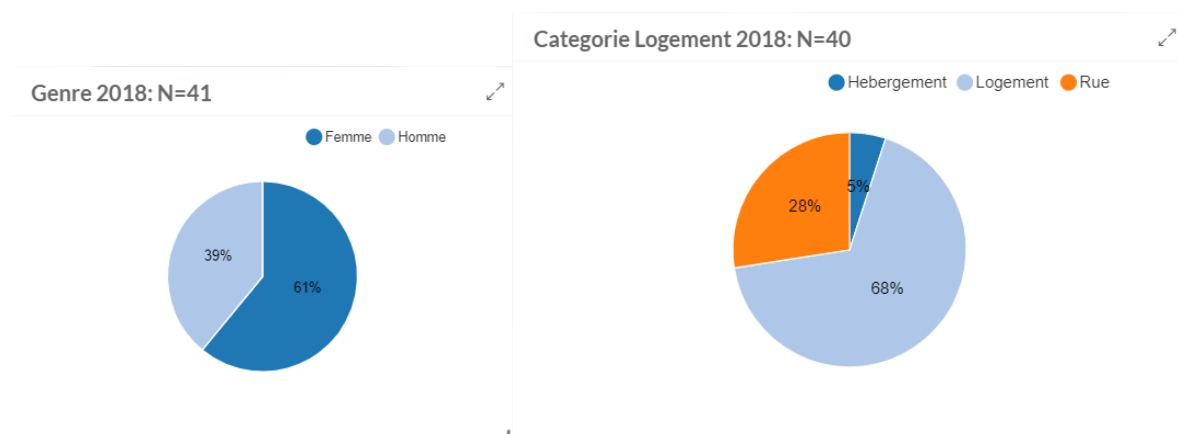
**Nous comptons 6,9% de situations (individus et familles) concernant des personnes « dites Roms ».**

Afin de dépasser les barrières linguistiques et culturelles pour adresser nos services à cette partie de la population sans-abri, nous avons pu compter en 2018 sur le savoir-faire de nos deux pair-aidantes médiatrices interculturelles Roms.

### Personnes "dites Roms"

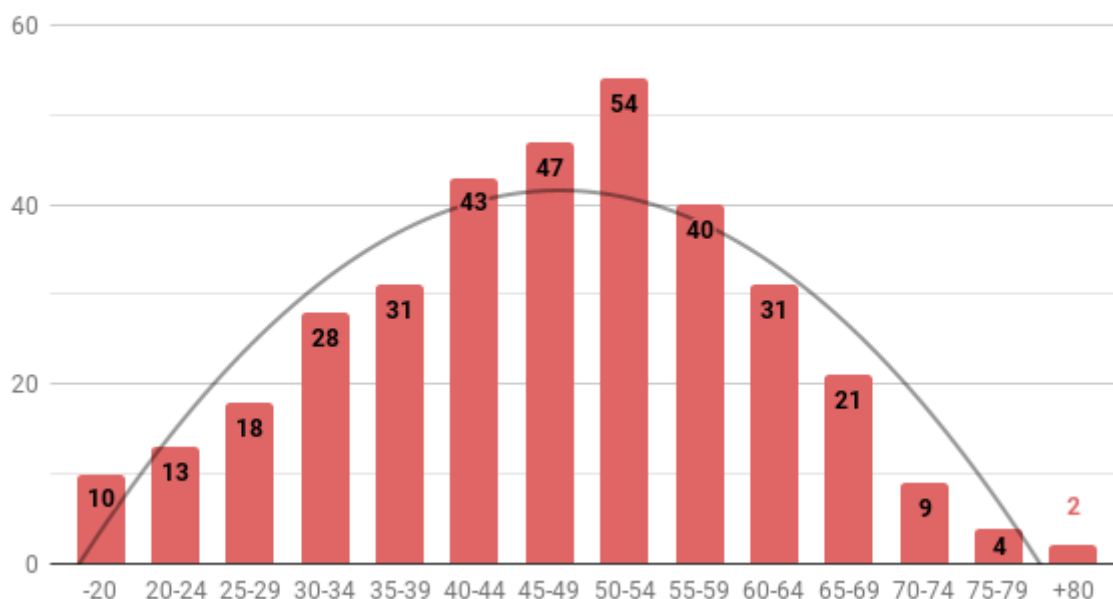


La population sans-abri « dite Rom » se compose d'une majorité de femmes (61%) et de personnes en mal-logement (68%).



## Âges

### Catégories d'âges | Leeftijdscategoriën n: 361



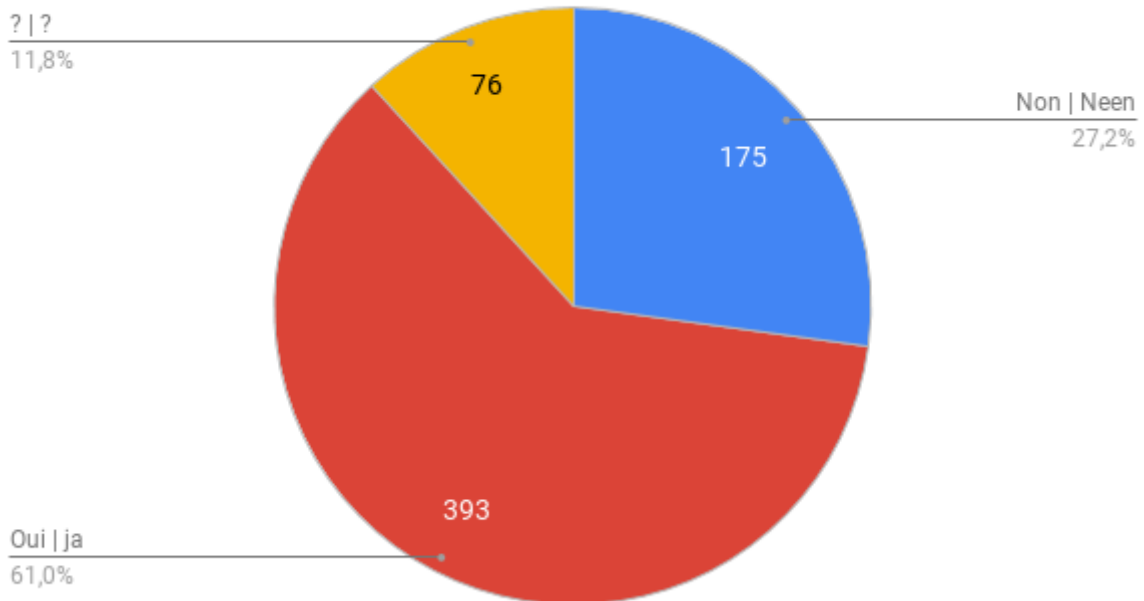
Le graphique des statistiques des âges 2018 reproduit ci-dessus n'est pas sans rappeler celui de la pyramide des âges communément retrouvée dans la population générale. La grande **majorité des personnes a entre 40 et 60 ans (50,9%)**.

Nous recensons, néanmoins, **11,3% de jeunes de moins de 30 ans**. Ce qui constitue une diminution de -3,7% par rapport à 2017, mais une progression de **+3,3% en 5 ans**.

Bien qu'assez douce, il semblerait que ces chiffres confirment la tendance, observée ailleurs dans le secteur, d'un léger rajeunissement de la population sans-abri.

## Alcool

### Alcoolisme | Alcoholisme n: 644



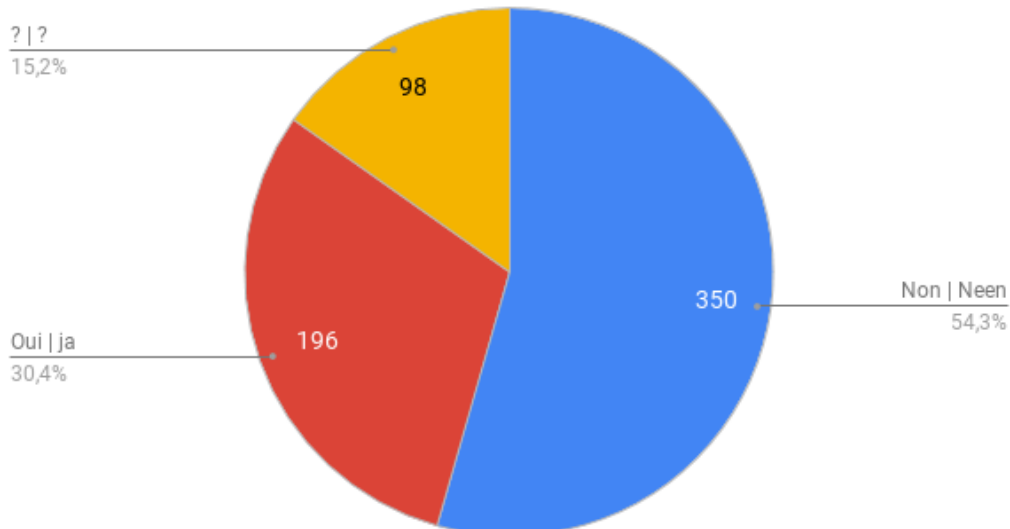
**61% des habitants de la rue avec lesquels nous travaillons consomment plus de 10 unités d'alcool par jour.** Cette statistique est très stable dans le temps (+3% par rapport à 2017).

Parmi les 393 personnes concernées, **83% sont des hommes.**

Le pourcentage d'alcoolisme monte à **79% pour les personnes sans-abri polonaises.** Ce qui traduit probablement une tendance à l'automédication via ce produit afin de compenser un accès plus difficile aux soins de santé.

## Toxicomanie

### Toxicomanie | Drugsverslaving n: 644

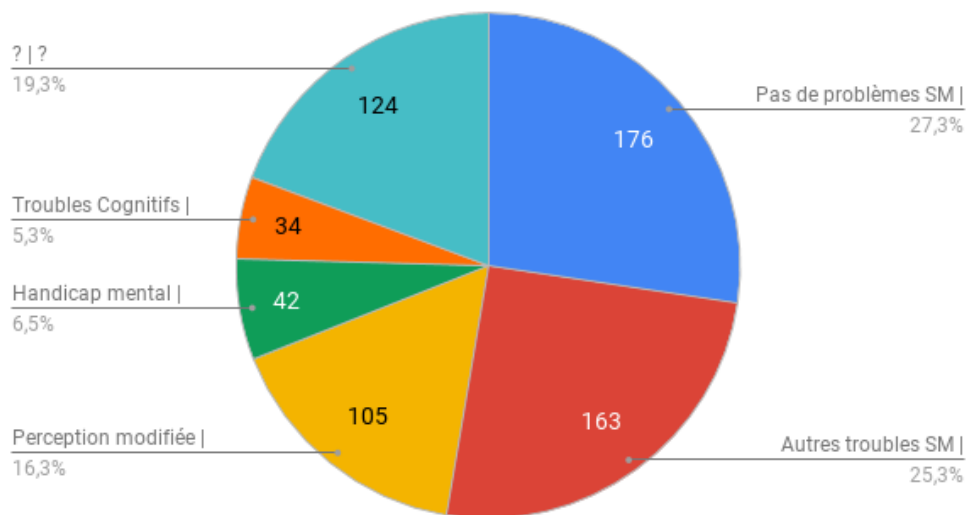


**Près d'un tiers des habitants de la rue que nous accompagnons présente une dépendance à une autre substance que l'alcool (30,4%).** Contrairement à l'alcoolisme, la toxicomanie relative aux autres produits concerne plutôt les tranches d'âges situées en-dessous des 50 ans. La différence de consommation entre les sexes est moins marquée au niveau de la toxicomanie qu'en matière d'alcoolisme : 74% d'hommes.

Avec d'autres associations, **nous plaçons pour l'ouverture sur Bruxelles de salles de consommation à moindres risques.** Il s'agit selon nous d'une mesure essentielle de santé publique. Ces salles permettraient non seulement de répondre aux nuisances que provoque la consommation dans les lieux publics, mais également de préserver la dignité des usagers et de faciliter leur accès aux soins.

## Santé mentale

Santé Mentale | Geestelijke gezondheid n: 644



**41,6% de problèmes de santé mentale** chez les habitants de la rue avec lesquels nous travaillons, dont **16,3% de symptômes psychotiques** observés et/ou diagnostiqués (+2,3% par rapport à 2017).

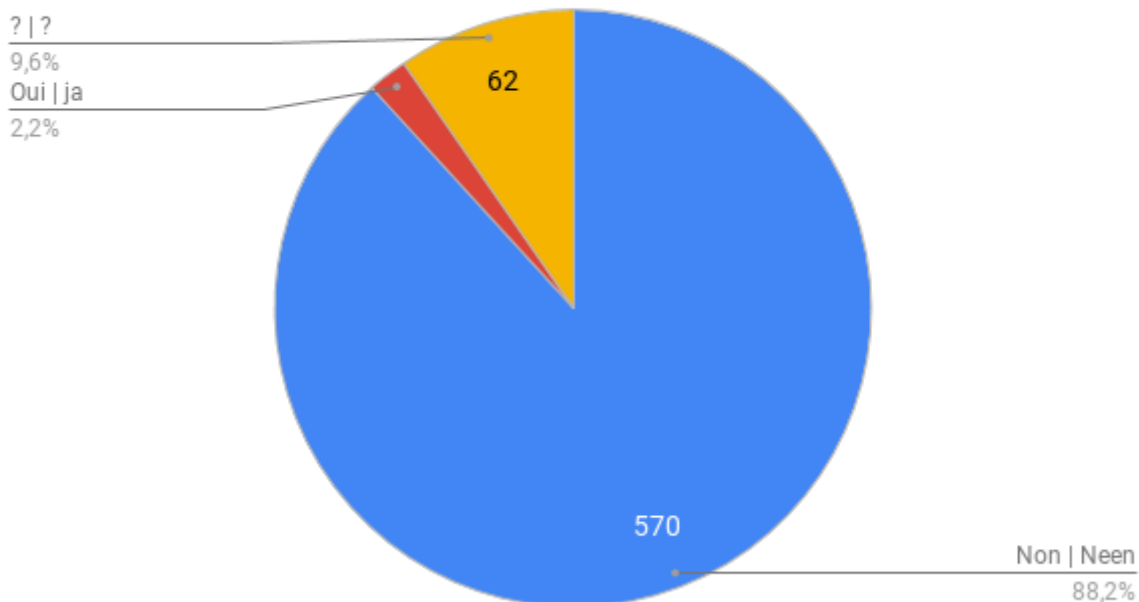
Comparativement à la proportion de ces groupes dans la population sans-abri générale, 43,9% de migrants intra-européens et 14,2% de non EU, nous enregistrons respectivement une sous-représentation des migrants intra-européens présentant un symptôme psychotique (22%) et une sur-représentation des personnes sans-abri non-EU présentant un symptôme psychotique (32%).

Parmi les 5,3% des personnes présentant des troubles cognitifs, nombreuses sont celles qui souffrent d'un syndrome de Korsakoff.



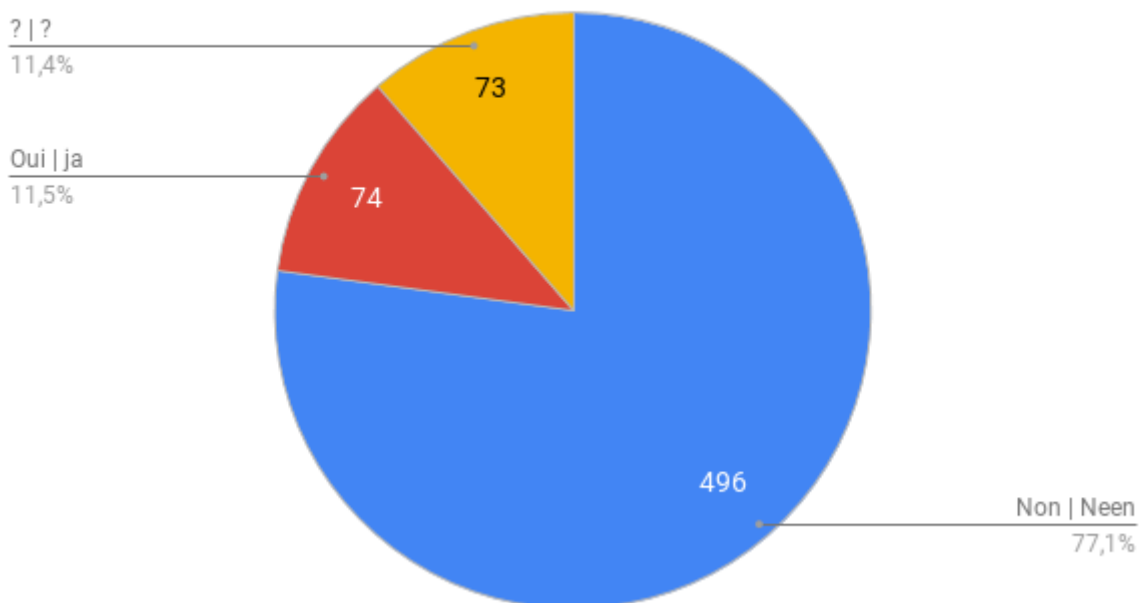
Lorsque cela s'avère nécessaire et que les conditions prévues par la Loi dite de « mise en observation » sont rencontrées, nous nous résolvons à utiliser la contrainte pour venir en aide aux personnes présentant un danger pour elles-mêmes ou pour autrui. Fort heureusement, ces situations sont marginales dans notre travail. En 2018, nous avons été impliqués dans **14 mises en observation (2,2% du public)**.

Mise en observation | Observatie neming n: 646



En 2018, au moins **11,5% de notre public était sous administration de biens et/ou de la personne.**

Administrations de biens et/ou de la personne n: 643

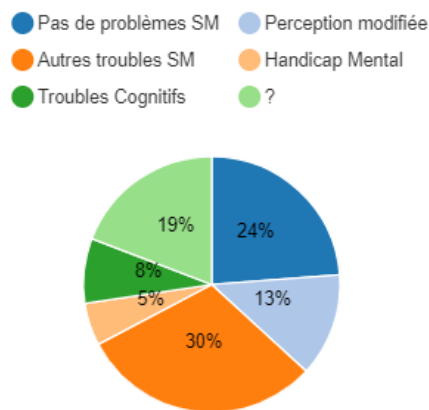


## Problématiques multiples

Très performant, le système d'enregistrement statistiques mis au point au point par notre collègue Bram Van de Putte pour DIOGENES permet de combiner toutes les variables et d'affiner notre connaissance du public.

Ainsi sait-on, par exemple, qu'un certain nombre d'habitants de la rue cumule les problématiques et présente des situations complexes. Afin de disposer d'un aperçu chiffré de cette réalité, suivent quelques données concernant les personnes cumulant sans-abrisme (toutes catégories confondues) et alcoolisme.

Santé Mentale 2018: N=391

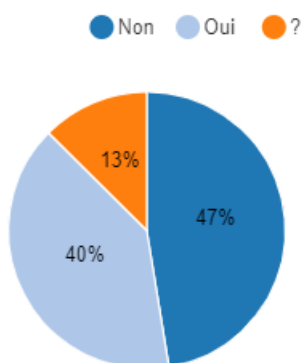


**Pas moins de 170 personnes cumulent sans-abrisme, assuétudes et problème de santé mentale.** Soit **25,9%** de la population avec laquelle nous avons travaillé en 2018. Parmi elles, 51 présentent un symptôme psychotique.

**32 personnes cumulent sans-abrisme, assuétudes et troubles cognitifs sévères.**

**21 personnes cumulent sans-abrisme, assuétudes et handicap mental.**

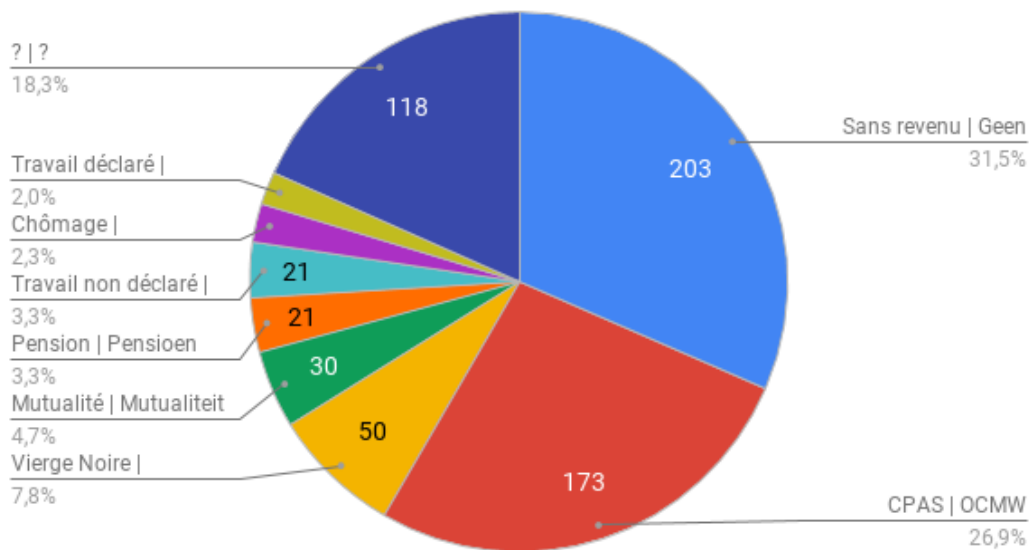
Toxicomanie 2018: N=390



**156 personnes cumulent sans-abrisme, assuétudes et toxicomanie.** Soit **23,8 %** de notre public.

## Revenu

### Revenu | Inkomen



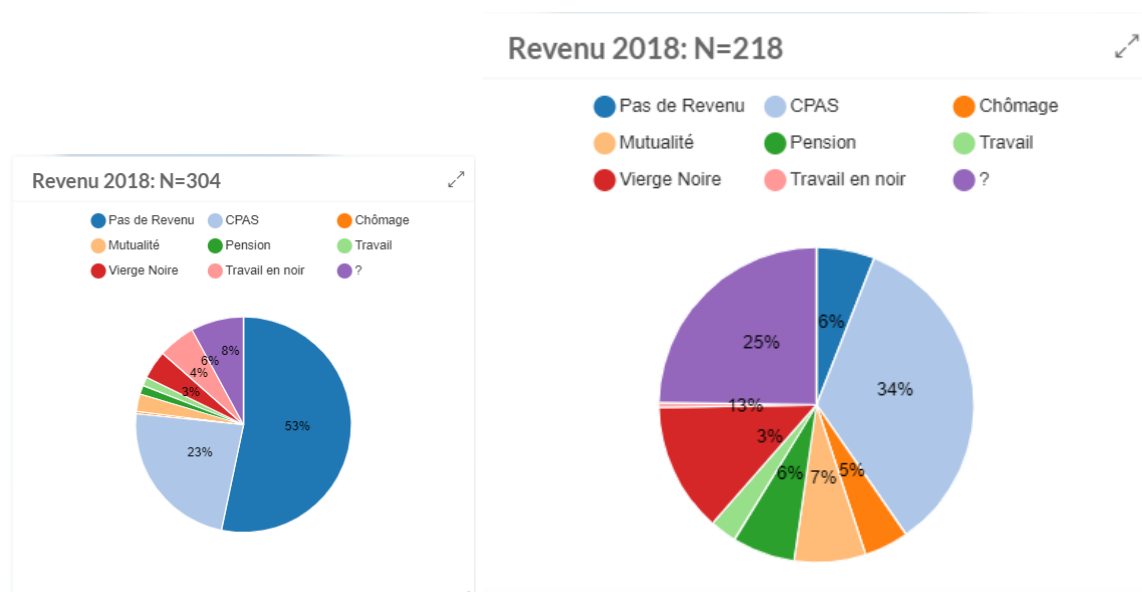
**Nous savons avec certitude que la moitié de notre public dispose d'un revenu (50,2%).** Il s'agit pour l'essentiel de revenus de remplacement : **RIS (26,9%)**, Vierge noire (7,8%), pension (3%), ...

31,5% des habitants de la rue ne dispose d'aucun revenu officiel.

5,3% des personnes perçoivent une rentrée financière en provenance de l'exercice de leur travail déclaré ou non.

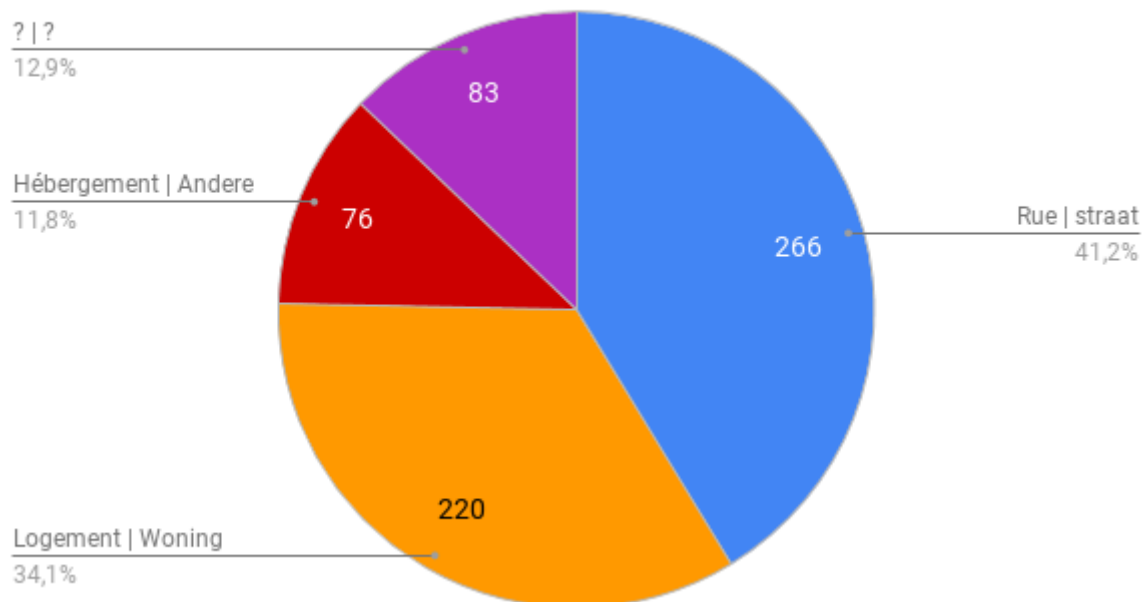
**256 personnes (39,1%) du public pratique la mendicité régulière ou occasionnelle.**

Comme l'illustrent les graphiques suivant (gauche = non belges ; droite = belges), nous savons que 6% des belges sont sans revenu et que ce chiffre monte à 53% pour les non belges !

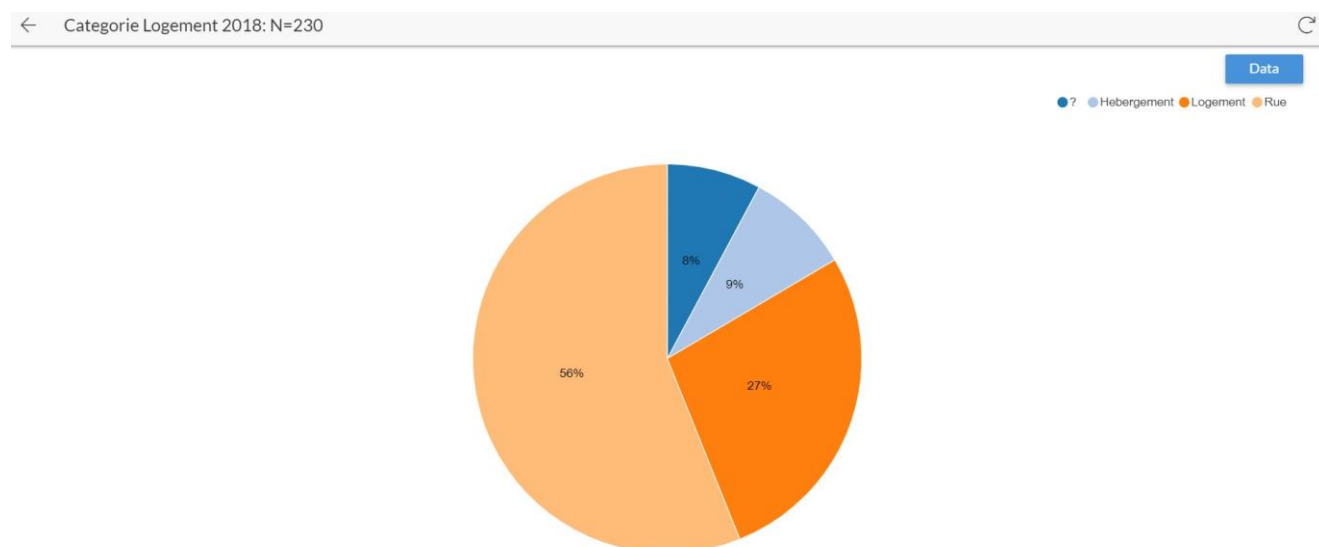


## Logement

Catégories logement | Categorie huisvesting n: 645



Approximativement un tiers du public dispose d'un logement. 41,2% sont en situation de sans-abrisme de rue, mais comme l'illustrent les graphiques suivants, le sans-abrisme de rue monte à 56% chez les migrants intra européens.



## MÉMORANDUM 2018

À l'occasion des élections européennes, régionales et législatives du 26 mai 2019, nous avons jugé opportun d'inclure dans le présent rapport une note écrite exposant le point de vue DIOGENES sur l'organisation du secteur sans-abri à Bruxelles.

Largement inspiré de l'audition du directeur de DIOGENES en Commission des Affaires sociales du parlement bruxellois en date du 15/11/2017 au sujet de l'avenir du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri, ce mémorandum est directement construit sur des extraits du compte-rendu de ladite audition.

DIOGENES propose 10 recommandations phares :

- 1) Orienter la politique d'aide aux personnes sans-abri vers l'inclusion sociale**
- 2) Mener une politique intégrée de lutte contre le sans-abrisme**
- 3) Diversifier et coordonner le secteur**
- 4) Fluidifier les parcours et développer les approches longitudinales**
- 5) Circonscrire, définir et limiter l'urgence sociale**
- 6) Insérer par le logement et accompagner à domicile**
- 7) Inciter à la création de partenariats, de réseaux et d'outils communs**
- 8) Simplifier les procédures et automatiser les droits**
- 9) Créer des projets spécifiques et de nouveaux leviers**
- 10) Connecter le politique au terrain.**

Depuis la création de DIOGENES, le traitement de la question du sans-abrisme à Bruxelles a connu des évolutions significatives. L'abrogation de la loi interdisant le vagabondage et la mendicité, en 1993, a ouvert la voie en décriminalisant la question et en permettant la recherche d'autres solutions que répressives à une problématique sociale.

Le secteur s'est fortement diversifié, avec la création de services d'accueil de jour, d'accompagnement à domicile ou de travail de rue, le développement de projets Housing First, etc. Cette diversité constitue une richesse qu'il convient de conserver, mais qu'il faut veiller à mieux organiser.

La mise en place du dispositif hivernal et la position désormais dominante de l'urgence sociale constituent d'autres évolutions remarquables ; de même que la création de la Strada.

On aurait pu attendre de l'essor de l'offre d'aide aux sans-abri une amélioration de leurs conditions de vie et une diminution de leur présence (ou, du moins, de leur visibilité) dans l'espace public.

Or, le contraire s'est produit.

Le seul point commun entre les personnes sans-abri réside dans le caractère chaotique de leur parcours de vie. **Toute réponse standardisée, comme un parcours d'insertion linéaire, est donc à exclure comme inopérante.**

## **1. ORIENTER LA POLITIQUE D'AIDE AUX PERSONNES SANS-ABRI VERS L'INCLUSION SOCIALE**

Face au phénomène du sans-abrisme, trois grands types d'options politiques peuvent être dégagés :

1. la logique humanitaire, qui vise à garantir que les personnes en rue disposent du minimum vital (bed, bad, brood – un lit, un bain, du pain). Cette logique est à l'œuvre dans l'urgence sociale, maraudes comprises, ou dans le dispositif hivernal. Elle participe à gérer le phénomène ;

2. la logique sécuritaire, qui oblige les personnes en rue à se réinsérer. Cette logique coercitive et répressive est à l'œuvre dans les règlements communaux anti-mendicité, dans la loi anti-squats ou dans les circulaires interdisant la présence de sans-abri dans les stations de la STIB. Elle a pour effet de masquer ou de déplacer le phénomène. Le travail d'accompagnement s'en trouve compliqué, les personnes sans-abri réfractaires aux mesures sécuritaires étant contraintes de se rendre invisibles ;

3. la voie de l'inclusion sociale, qui vise à lutter contre le phénomène.

Cette logique, que nous préconisons, passe par la mise en œuvre d'une approche sociale plutôt que répressive, privilégie les solutions structurelles aux réponses d'urgence, part du contexte des personnes et permet le financement des structures et du travail tout au long de l'année.

## **2. MENER UNE POLITIQUE INTÉGRÉE DE LUTTE CONTRE LE SANS-ABRISME**

Le secteur de l'aide aux personnes sans-abri ne peut rien sans la mobilisation des secteurs connexes (logement, santé, aide à la jeunesse, aide aux justiciables, ...). Mener une politique intégrée de lutte contre le sans-abrisme passe inévitablement par l'implication de tous les niveaux de pouvoirs compétents (du local à l'international en passant par le fédéral, les régions et les communautés) et par le financement de passerelles intersectorielles rapprochant les champs de compétences.

Cela passe aussi par un ajustement des priorités budgétaires, à au moins deux niveaux : augmenter le budget global confié aux ministres de l'aide aux personnes de la COCOM afin de leur donner les moyens de leurs ambitions, d'une part et équilibrer les parts de ce budget réservées à l'urgence et l'inclusion sociale, d'autre part.

C'est à ce prix seulement que deviendra possible le renforcement de la prévention, en même temps que le travail à des sorties durables de la rue.

### **3. DIVERSIFIER ET COORDONNER LE SECTEUR**

Il existe à Bruxelles un secteur d'aide riche d'une belle diversité. Ainsi, à côté des indispensables centres d'hébergement d'urgence et services d'accueil de jour qui offrent abri et réponses concrètes aux besoins primaires des habitants de la rue, prend place tout un éventail de dispositifs d'accompagnement de long terme : travail de rue, maisons d'accueil, services de guidance à domicile, housing first, etc.

En matière d'aide aux personnes sans-abri, les réponses standardisées sont inefficaces. La diversité d'approches s'impose, dès lors, comme une nécessité salvatrice.

Dans ce contexte, il conviendrait, cependant, d'insuffler plus de concertation au sein du secteur afin de développer les synergies entre services et d'éviter tant la non couverture de certains besoins que la redondance d'offres sur d'autres segments.

Il convient également de multiplier les portes d'entrée dans le système d'aides en assurant l'accessibilité directe de chaque service, ambulatoire ou résidentiel. Ce qui impose de baisser les seuils d'accueil et d'améliorer les diagnostics, en vue d'une orientation adéquate des personnes.

### **4. FLUIDIFIER LES PARCOURS ET DÉVELOPPER LES APPROCHES LONGITUDINALES**

Les prises en charge des personnes sans abri tendent à présenter un caractère ponctuel : les personnes sont supposées être resocialisées après leur passage par tel ou tel service.

Il conviendrait au contraire de fluidifier les parcours et de développer les approches longitudinales à l'œuvre, par exemple, au sein des services de travail de rue ou des projets d'accompagnement de trajet.

Le travail transitionnel doit être encouragé. Celui-ci facilite le passage de la rue au logement dans les projets Housing First ou dans le projet « Soutien au Logement » porté par DIOGENES, par exemple.

Ceci vaut également pour le travail transmurial, par lequel une institution poursuit l'accompagnement d'une personne après qu'elle en ait quitté les murs, pour capitaliser sur la confiance acquise pendant son séjour par l'équipe.

### **5. CIRCONSCRIRE, DÉFINIR ET LIMITER L'URGENCE SOCIALE**

L'organisation du secteur bruxellois de l'Aide aux personnes sans-abri présente entre autres spécificités, celle de la prédominance de l'urgence sociale. Au vu de l'état du marché locatif à Bruxelles, il est quasiment impossible de se loger décemment avec un faible revenu ; plutôt que s'attaquer aux racines du mal en augmentant le nombre de logements abordables, on a préféré gérer le phénomène en créant toujours plus de places d'urgence. La vocation première de l'urgence, offrir un repos de qualité, peine à être assurée dans les grands dortoirs mis en place à l'heure actuelle. Elle n'assure plus non plus sa fonction de sas de dépannage. On observe dès lors que certaines personnes refusent d'y être accueillies (en raison de la promiscuité, du manque d'hygiène, du refus des animaux ou de la séparation des couples) et, à l'inverse, que certaines autres s'installent dans l'urgence et en fréquentent les centres depuis des années (car les services y sont gratuits).

Il convient par conséquent de ramener l'urgence à sa juste place, qui est la deuxième ligne (comme solution de secours quand les autres dispositifs sont saturés). Pour assurer un repos de qualité, il convient de mettre en place des structures plus petites, fonctionnant toute l'année, et où les personnes ont une place réservée, de sorte qu'elles ne doivent pas chaque soir se mettre en quête d'un abri.

Par ailleurs, une autre fonction essentielle de l'urgence sociale est d'assurer, sur base d'un bon diagnostic de la situation, une orientation adéquate des hébergés. À cette fin, les opérateurs de l'urgence sociale se doivent d'être correctement connectés au reste du secteur. L'enjeu n'est autre que d'améliorer leur complémentarité avec les autres segments de l'offre d'aide.

Quant au dispositif hivernal, il pourrait être remplacé par un outil permanent de gestion de crise qui soit activable selon les besoins, et non en fonction du calendrier, et qui mobilise l'ensemble du secteur (résidentiel et ambulatoire) autour d'une approche orientée vers la sortie de la crise.

## **6. INSÉRER PAR LE LOGEMENT ET ACCOMPAGNER À DOMICILE**

L'ensemble des indicateurs semble démontrer l'arrivée à maturation d'un nouveau paradigme plaçant l'insertion par le logement comme point de convergence des forces vives du secteur sans-abri. Des gestes politiques forts doivent être posés afin de soutenir ce changement radical de cap.

Fers de lance du nouveau paradigme, les programmes Housing First se doivent d'être soutenus, tout comme les autres projets d'accès directs de la rue au logement.

Il y a lieu également d'augmenter le parc de logements publics et la part qui y est réservée aux personnes sans-abri, au besoin en révisant le système d'attribution des points de priorité dans les sociétés immobilières de service public (SISP).

Il faut veiller à favoriser la diversification de l'offre de logements (logement de transit, habitat solidaire, occupations négociées).

Enfin, toutes les personnes relogées doivent, au besoin, pouvoir bénéficier d'un accompagnement à domicile ; il convient donc de renforcer les services concernés.

## **7. INCITER A LA CRÉATION DE PARTENARIAT, DE RÉSEAUX ET D'OUTILS COMMUNS**

En certains segments du secteur, la concurrence entre les services est importante. Synergies et réseaux sont rares ; il faut les encourager.

Les partenariats sont possibles, comme le montre différents exemples : dispositif « Hiver 86.400 », pendant de jour du dispositif hivernal, qui fédère plus de dix associations ; projets d'accès directs de la rue à l'habitat solidaire porté par Fami-Home en partenariat avec différentes associations ; Cellule régionale Capteurs Logement ; Collectif les morts de la Rue ; ...



## **8. SIMPLIFIER LES PROCÉDURES ET AUTOMATISER LES DROITS SOCIAUX**

Une quatrième spécificité consiste en la démultiplication des seuils d'accès. Ainsi, une personne qui s'adresse à un CPAS pour bénéficier du revenu d'intégration sociale se voit renvoyée, a minima, vers trois autres guichets : elle doit se procurer des extraits de compte, une attestation de la mutuelle, une attestation du chômage. Cette multiplication des démarches décourage les personnes.

Il y a donc lieu de simplifier les procédures en automatisant les droits. Parmi les pistes de simplification administrative : la portabilité des dossiers en cas de déménagement, l'instauration de médiateurs dans les CPAS (pour éviter que le seul recours contre une décision soit le tribunal du travail).

Il faut également veiller à l'individualisation des droits (notamment pour les personnes logées dans des habitats solidaires).

## **9. CRÉER DES PROJETS SPÉCIFIQUES ET DE NOUVEAUX LEVIERS**

Divers besoins propres à certaines catégories de personnes sans-abri ne sont pas rencontrés à Bruxelles.

Il conviendrait, par exemple, de créer des projets spécifiques à destination des migrants intra-européens (qui jouissent de la liberté de circulation mais pas de droits sociaux) ou à destination des étrangers présents en Belgique depuis de longues années mais dont le séjour devient irrégulier. Par exemple en introduisant la postcure dans l'aide médicale urgente.

Les personnes souffrant de troubles cognitifs et neurologiques (comme le syndrome de Korsakoff) et les personnes en couple ou accompagnées d'animaux doivent également pouvoir trouver plus facilement des lieux d'accueil, d'accompagnement et de soins.

De nouveaux dispositifs pourraient également être mis en place, comme la psychiatrie de rue, des maisons de répit (où les personnes pourraient s'abriter sans qu'un travail d'insertion sociale ne soit exigé d'elles, comme dans les structures non agréées actuelles, qu'elles auraient vocation à remplacer, mais en proposant un accompagnement et des soins adaptés). Enfin, le financement de la coordination du collectif Les Morts de la rue devrait être assuré.

## **10. CONNECTER LE POLITIQUE AU TERRAIN**

Différentes voies peuvent être suivies pour assurer la bonne connexion du monde politique au terrain : prise en compte de la fonction de signal des services de travail de rue, consultation des associations et des fédérations en amont de la prise de décision, favoriser l'expression et la participation des personnes, etc.

## CHAPITRE 4

# NOS ACTIONS SPECIFIQUES

## 1. SOUTIEN AU LOGEMENT :

| <b>I. Soutien au logement et à l'insertion dans le quartier pour les personnes vivant habituellement en rue</b> |   |
|---|---|
| <b>Finalités</b>  | Prévention à la rupture de liens sociaux<br>Prévention à la perte du logement<br>Aide à la recherche active de logement   |
| <b>Objectifs spécifiques</b>  | 1) Accompagner les habitants de la rue tout au long de leur recherche de logement ;<br>2) Permettre à ces personnes de s'investir dans leur logement et leur quartier ;<br>3) Développer les capacités à utiliser les ressources du quartier pour conserver le logement et résoudre les difficultés sociales et financières rencontrées ;<br>4) Favoriser une amélioration de l'état des logements précaires par une prise en charge des locataires et une sensibilisation des propriétaires. |

### **Essence du projet**

Le Soutien au logement s'adresse à des personnes sans-abri en rupture ou en risque de rupture de lien sociaux et dont le morcellement du parcours de vie inhérent à l'enchevêtrement de problèmes multiples rend difficile la recherche d'un logement décent ou l'appropriation de celui-ci une fois trouvé.

Le projet vise à redonner du sens au logement et à permettre l'investissement de ce-dernier par le biais d'une remise en lien de la personne avec ses ressources propres et/ou avec celles de son environnement.

Le processus de réhabilitation sociale ainsi entamé lui permettant de retrouver une maîtrise nouvelle sur ce qui lui arrive et par là même plus de stabilité.

Des actions spécifiques sont entreprises dans ce sens : création et consolidation de liens sociaux avec les propriétaires et les autres locataires ; remise en liens avec différents services d'aide ; contact et sensibilisation de la famille ; coordination de soins entre les différents acteurs présents autour de la personne ; aide logistique pour améliorer l'état du logement ; médiation ; etc.

La méthodologie utilisée s'apparente à celle du travail de rue et de l'accompagnement de trajet.

Le projet de soutien au logement s'articule autour de quatre volets distincts :

- 1) Contacts et travail de motivation au changement ;
- 2) Accompagnements intensifs et personnalisés à la recherche active de logement ;
- 3) Soutien et stabilisation des personnes en logement : remise en lien (ressources du quartier, famille, voisinage, propriétaire, ...), coordination de soins, médiation, aménagement du logement, ...
- 4) Travail structurel concernant l'accès au logement : développements de projets novateurs (habitat solidaire, Housing First, ...), actions de sensibilisation (logements vides, renforcement de l'offre AIS, Kodiel, ...), adaptation des pratiques, fonction de signal pour le politique, ...

Originalité du projet et complémentarité avec l'Offre de service actuelle sur le terrain :

- L'accompagnement intensif et personnalisé dans une recherche active de logement permet de « sortir des personnes de la rue » et, ce faisant, de diminuer la pression qu'exercent quotidiennement les demandes de séjours sur les services d'hébergement d'urgence ou les maisons d'accueil ;
- Le projet se donne pour priorité de travailler le relais vers les services de logements accompagnés et permet d'en améliorer l'accès pour un public non demandeur ;
- La prospection de logements à louer et la diffusion de l'information contribuent à créer des portes de sortie aux maisons d'accueil (marquées par des durées de séjour de plus en plus longues faute de logements disponibles) ;
- Le travail envisagé sur le mode de l'accompagnement de trajet permet de pallier au morcellement de l'aide (particulièrement important dans les services d'accueil d'urgence) en offrant continuité et coordination des « soins » ;
- Le soutien et la stabilisation des personnes en logements permettent d'effectuer un véritable travail de prévention aux ruptures de liens sociaux et aux retours en rue. La réinsertion sociale trouve ici toute son efficacité. Ce réduit indirectement la pression sur les services spécifiques d'aide aux personnes sans-abri et renforce la cohérence de l'offre de services généralistes pour une meilleure rentabilité sociale ;
- Le travail structurel concernant l'accès au logement permet d'adapter les pratiques et les politiques en tenant compte des besoins du terrain.

À mi-chemin entre le travail de rue et les services d'accompagnement à domicile (et depuis quelques années les projets Housing First), le projet Soutien au Logement occupe une place totalement unique dans le paysage associatif des services d'aide aux habitants de la rue en Région de Bruxelles-Capitale (RBC.)

## Accès au logement 2018 (par Hajar Boukhari et Bert De Bock)

*Les activités 2018 du projet SOUTIEN AU LOGEMENT ont fait l'objet d'un rapport d'activités spécifique distinct (plus complet) pouvant être obtenu sur simple demande. Les lignes qui suivent en sont directement extraites...*

### Travail de rue et travail de motivation au changement

L'asbl DIOGENES définit le travail de rue en ces termes : "Accompagnement des personnes vivant habituellement en rue, tout au long de leurs parcours dans la marginalité, uniquement sur leurs terrains de vie, dans le respect de leurs demandes, avec pour finalité la reconstruction des liens sociaux."

Les travailleurs de rue prennent contact avec les habitants de la rue afin de leur offrir une écoute inconditionnelle et pour les soutenir dans leur contexte de vie, en tenant compte de leurs valeurs et mode d'existence. C'est dans le respect de ce cadre qu'ils pourront, s'ils en expriment le souhait, être orientés vers les services les plus adaptés ; une dynamique de changement peut alors se mettre en place, qui tienne compte des demandes, du rapport au temps, du rythme et des aspirations des personnes sans-abri. Le travail de rue se fait « dans la rue » ou dans un endroit choisi et connu des personnes sans-abri. L'accompagnement est prévu pour une durée indéterminée.

*Debby est Hollandaise. Elle a 47 ans. Elle est connue par tout le monde : les autres habitants de la rue, les organisations sociales, les hôpitaux, la police et aussi par... DIOGENES, et ce, depuis plus de 10 ans. Les premières années, nous faisons tout un chemin avec elle. En étant sans adresse officielle durant des années, elle perd son droit de séjour en Belgique (malgré le fait qu'elle soit née à Gand !). Nous réussissons à récupérer son titre de séjour après une longue procédure. Nous installons un administrateur de biens, tout comme une carte médicale, un médecin de famille de même qu'un suivi de substitution à la méthadone. Ce parcours de soin et d'accompagnement est brusquement interrompu il y a 5 ans : Debby se fait arrêter, et incarcérer pour passer un an et demi en prison. Pour autant, nous maintenons le lien avec Debby en prévoyant une série de visites en prison. Elle ne s'attendait absolument pas à ce que nous entamions un aussi long voyage juste pour la voir et s'en rappelle encore aujourd'hui !*

*Libérée après un an de détention, Debby se retrouve de nouveau à la gare à Bruxelles. Les effets de sa dépendance à l'alcool deviennent très présents et très vite dévastateurs dans son quotidien en rue. Trouver son chemin devient impossible, et son environnement spatial devient de plus en plus restreint. Elle ne quitte quasi plus la gare, sauf pour dormir de temps en temps au Samusocial. Sa mémoire à court terme est gravement atteinte, à un point tel, que même une équipe de Housing First décide de ne pas prendre le risque d'accepter sa candidature pour des raisons de sécurité.*

*Nous réussissons à organiser une admission en hôpital psychiatrique à Dave Saint-Martin, où il y a une prise en charge spécialisée pour des patients souffrant du syndrome de Korsakoff. Debby restera dans la région de Namur durant trois ans, et nous gardons un petit lien avec elle en la visitant occasionnellement. À deux reprises, et chaque fois après une année de stabilisation en milieu hospitalier, l'hôpital essaie de mettre en place un projet de logement dans la région de Namur. La première fois, il s'agit d'une entrée dans un studio individuel. Lors de la deuxième tentative, c'est un projet de cohabitation avec d'autres personnes qui lui est proposé. À chaque fois, Debby quitte le logement rapidement, et elle se retrouve de nouveau dans la même gare à Bruxelles. Nous la repérons chaque fois en rue, nous contactons l'hôpital, et nous pouvons la reconduire à l'hôpital à Dave Saint-Martin. Au cours*

*de la troisième hospitalisation, l'hôpital lui propose un placement en maison de repos. Debby refuse catégoriquement. Elle quitte l'hôpital et elle ne veut plus jamais y retourner. Elle se retrouve de nouveau... à la gare avec un ancrage bien marqué cette fois.*

*Debby boit à nouveau excessivement en rue. Ses pertes de mémoire sont encore plus sévères qu'auparavant et elle se fait agresser davantage en rue. Au niveau de son hygiène, les choses deviennent de plus en plus compliquées et sa dégradation physique se remarque de plus en plus. Au début, nous essayons de la sortir le plus rapidement possible de la rue. Nous organisons deux hospitalisations en psychiatrie en Région Bruxelloise. La première fois, elle signe une décharge après 4 jours. La deuxième fois, elle ne reste même pas 24h. Par la force des choses, nous sommes de nouveau obligés de réorganiser l'aide et les soins à Bruxelles. Nous introduisons une demande au CPAS compétent, suivi d'une inscription de Debby en Maison Médicale près de la gare, seul repère dont elle arrive à trouver le chemin. Nous entreprenons un lien avec une pharmacie dans les alentours de la gare, où elle peut se rendre pour aller chercher ses médicaments en délivrance quotidienne. En collaboration avec l'administrateur de biens et le médecin de famille, nous entamons une nouvelle tentative pour acquérir un revenu sur base de la reconnaissance de son handicap (Vierge Noire).*

*Avoir un smartphone est très important pour Debby, même si elle se le fait voler souvent : elle écoute de la musique et cela la calme ! C'est aussi sa façon de prendre part à la société : tout le monde a un GSM, et Debby aussi. Elle est en lien avec un petit magasin à la gare. Le personnel la connaît bien, et est très sympa avec elle : elle s'y rend pour mettre son GSM à recharger et les employés téléchargent la musique qu'elle aime. Bref, des gens 'normaux' selon ses dires, qui veillent un tant soit peu sur elle.*

*Les vols récurrents de son GSM la rendent triste et en colère. Avec l'administrateur de biens, nous négocions l'accord qu'elle reçoive un nouveau téléphone par mois. Bien qu'au début elle ne réussisse même pas à tenir son GSM pendant 24h, elle y fait de plus en plus attention, et le dernier mois elle a réussi à le garder durant trois semaines ! Vouloir garder son GSM pour écouter de la musique l'aide à se calmer, à moins boire, à passer plus de nuits au Samusocial, et à mieux prendre soin d'elle-même. Tout cela fait que les portes fermées jusqu'ici se réouvrent, et petit à petit Debby retrouve la motivation. Ce fameux GSM semble réouvrir les champs du possible pour Debby. Elle demande à nouveau à faire une candidature en psychiatrie en Région Bruxelloise. L'entretien de préadmission se passe bien, et Debby exprime clairement sa volonté d'arrêter de boire, et de sortir de la rue. Sa seule condition : elle veut absolument disposer d'un GSM au moment de l'admission. Elle est sur la liste d'attente et attend son tour avec impatience. Elle est également inscrite sur la liste d'attente pour le projet de Housing First de DIOGENES. Tout au long de ces procédures et de ces attentes qui peuvent être très longues, le projet de Soutien au Logement maintient le lien avec Debby et joue le rôle de fil rouge d'accompagnement.*

## Accompagnement personnalisé et intensif à la recherche d'un logement adapté

L'accompagnement de DIOGENES se fait de façon relationnelle et individuelle. Nous essayons de ne pas décider en lieu et place de la personne, mais ensemble avec elle. Chaque personne a ses propres besoins, problématiques et ressources ; et ce qui marche bien pour une personne ne fonctionne pas forcément pour une autre.

Avec le temps, DIOGENES a construit un réseau de partenaires et de projets qui augmentent la diversité d'accès au logement pour les personnes sans-abri. L'accompagnement intensif et personnalisé dans une recherche active de logement permet de « sortir les personnes de la rue », tout en diminuant la pression exercée au quotidien sur les abris de nuit et les maisons d'accueil par les demandes d'hébergement qui leur sont adressées. Le projet se donne pour priorité de travailler le relais vers les services de guidance à domicile et permet d'en améliorer l'accès pour un public non-demandeur.

*Selim, 60 ans, dort à la Gare Centrale depuis des années. Un homme discret, avec un petit chien, qui est souvent debout tôt. Toujours gentil, toujours prêt pour une petite conversation. Mais pas plus. « Tout va bien. Tout va s'arranger. Bientôt, j'aurai un appartement. Il faut s'occuper des autres. Moi, je n'ai pas besoin de vous. »*

*Un jour, je croise Selim dans les Marolles. Il est dans tous ses états. L'homme qui représente la sérénité en personne, est profondément en colère. Il ne reçoit plus d'argent de son assistant social du CPAS !!! Il ne comprend pas pourquoi malgré le fait qu'il ait fait tout ce qu'il était censé faire. Nous nous installons côte à côte, et Selim me raconte son histoire. Il me montre un tas de documents qu'il garde toujours dans son caddie, avec son sac de couchage et ses quelques vêtements. Nous téléphonons à son assistant social au CPAS, et la situation socio-administrative devient plus claire pour moi. Selim est venu en Belgique à l'âge de 3 ans. Son père faisait partie des migrants marocains qui sont arrivés en Belgique dans les années soixante pour travailler dans l'industrie lourde. Selim a grandi à Bruxelles, il a étudié pour devenir électricien. Il a ainsi travaillé pour plusieurs patrons dans diverses usines tout au long de sa carrière... Une fois 50 ans, tout devient plus difficile pour lui. C'est plus compliqué de trouver du travail. Il dispose de moins d'argent et commence à boire une bière puis deux, avant de tomber dans une consommation plus importante. Il finit par éprouver des difficultés pour se maintenir en logement. Il y a 5 ans, Selim tombe en rue, et cette nouvelle vie en rue le marque fortement : il a honte de sa situation, et perd jour après jour l'espoir de « s'en sortir ». C'est comme s'il avait toujours été sans abri, et que les choses resteront toujours ainsi. Il a une adresse de référence au CPAS et perçoit son 'minimex de rue'. Par ailleurs, il fréquente plusieurs restaurants sociaux (La Samaritaine, Poverello, etc...) et cette situation perdurera ainsi pendant 5 ans.*

*À un moment donné, Selim connaît des problèmes avec l'adresse de référence. Son assistant social du CPAS lui explique qu'il doit se réinscrire à la commune mais la démarche s'avère trop compliquée pour lui. Sans adresse de référence, plus de droit au RIS ! L'assistant social du CPAS continue à payer Selim avec l'argent de son épargne logement. Sans adresse de référence, plus de droit de séjour également ! Etant donné que Selim n'a jamais demandé la nationalité belge, il perd de ce fait son droit de séjour en Belgique !*

*Je suis tombé sur Sélim dans les Marolles juste au moment où il réalisait qu'il n'y a plus d'épargne de logement, plus de droit au RIS, plus de carte de séjour... Malgré le fait que Selim soit quasi né et ait grandi en Belgique, il se retrouve en statut irrégulier sur le territoire !*

*Le constat de cette réalité que nous faisons ensemble pousse Sélim à mettre en place des stratégies de survie au quotidien, de mobiliser ses ressources et d'affronter son futur. Les mois qui suivirent furent intensifs et chargés. Ensemble avec un avocat et le*

*réseau de proximité de Sélim (amis, restaurants sociaux, équipes de travailleurs de rue, CPAS...), nous constituons un dossier à l'attention du Bureau des Etrangers, pour prouver sa présence régulière sur le territoire.*

*Dans ce contexte, Sélim semble retrouver l'envie d'intégrer un logement. Depuis plusieurs années, son nom figurait sur la liste d'attente interne à DIOGENES pour le projet « Accès direct de la rue à l'habitat solidaire », porté par Fami-Home (Accompagnement Collectif), Logement pour Tous (A.I.S. qui représente le propriétaire), DIOGENES et Pierre d'Angle (avec Fami-Home, les organismes envoyeurs). Ensemble avec 3 autres (ex-)habitants de la rue, Sélim habite dans un logement, avec des parties privatives et des espaces communs.*

*La situation s'est présentée comme étant risquée au départ car Sélim ne disposait plus de revenu, ni d'adresse officielle et encore moins d'un titre de séjour ! DIOGENES prend le risque de s'engager auprès du réseau et du CPAS à payer le premier mois de loyer, le temps d'introduire une nouvelle demande auprès du CPAS, basée sur les nouveaux éléments du dossier.*

*Heureusement que le conseil du CPAS comprend la spécificité de cette situation et décide de soutenir les objectifs de cet accompagnement, en accordant une aide sociale équivalant au RIS, ce qui permet à Sélim de se maintenir dans son nouveau logement et de garder une certaine autonomie financière.*

*Aujourd'hui, 6 mois après avoir quitté la rue, les choses se passent bien pour Sélim dans son logement de cohabitation. Il s'entend bien avec les autres habitants et s'approprie tout doucement sa chambre et son quartier. Il aime vivre avec d'autres personnes et semble en apprécier la compagnie. Physiquement et psychiquement, il se sent beaucoup mieux. Toujours en l'absence d'une réponse du Bureau des Etrangers, Sélim ne peut pas encore se domicilier officiellement dans son logement. Mais le Bureau des Etrangers est informé de cette nouvelle adresse, et il continue à percevoir une aide sociale du CPAS. Nous nous voyons encore, pour discuter et pour faire des démarches ensemble. Nous prolongeons l'ANNEXE 15 toutes les 6 semaines à la Commune. Son avocat écrit au Bureau des Etrangers pour soutenir la demande. Espérons qu'il y aura une réponse rapidement...*

## Développement de dynamiques d'appropriation du logement et création de réseaux de proximité (prévention des retours en rue)

Quand une personne intègre un nouveau logement, et davantage encore après un long séjour en rue, un tas de questions se posent instantanément : installation dans le logement (meubles, literie, nécessaire de cuisine et de nettoyage, vêtements propres,...), démarches sociales (changement d'adresse, passage d'un agent de quartier, demande de revenu sur base de la nouvelle situation,...), démarches médicales, courriers qui arrivent, découverte d'un nouveau quartier, remise en lien avec différents services d'aide, contact et sensibilisation de la famille ou du propriétaire, organisation de concertations de soins.

Lors de ce moment « clé », crucial, pour que l'appropriation du logement se fasse et qu'il devienne un vrai « chez soi » pour la personne, DIOGENES est là ! Cette présence se concrétise par un accompagnement sur mesure autour du logement, au départ de la rue et c'est toute la singularité du Projet de Soutien au Logement.

Un accompagnement similaire est proposé à des personnes qui se trouvent en situation de logement depuis un plus long moment mais qui, pourtant, continuent à vivre au rythme de la rue : utilisation des services d'accueil de jour pour les personnes sans-abri, consommation d'alcool avec les copains de la rue, mendicité, nuits passées dans les centres d'hébergement d'urgence, etc. Ces personnes, bien qu'elles possèdent un logement, continuent encore à investir la rue comme lieu de vie. Le projet de Soutien au Logement a une attention particulière pour celles-ci.

Nous adressons également notre soutien à certaines personnes qui, bien que connues de DIOGENES et sorties de la rue depuis plusieurs mois, voire plusieurs années, sont en passe de perdre leur logement. Pour ce dernier groupe, nous constatons que le lien avec les travailleurs de rue peut être tellement profond et solide qu'il peut être activé et mobilisé rapidement, même après plusieurs années sans contact.

Le soutien et la stabilisation des personnes en logement permettent d'effectuer un véritable travail de prévention des ruptures des liens sociaux et des retours en rue. La réinsertion sociale trouve ici toute son efficacité.

*Je connais Marcel depuis huit ans. Ancien fils d'une famille de forains, Marcel apprend très jeune à se débrouiller seul. Il a connu les internats, la vie de route, ensuite la rue. La solitude est une constante dans son histoire, tout comme la dépression et l'alcoolisme. Nous nous rencontrons pour la première fois à son lit d'hôpital sur demande du service social de l'hôpital. Il y a fait des passages récurrents. Il souffre de crises d'épilepsie provoquées par sa surconsommation d'alcool.*

*Avec Marcel, je vois une bonne partie du secteur psycho-médico-social à Bruxelles : maisons d'accueil, hôpitaux, communautés thérapeutiques, etc. Marcel y entre toujours avec de bonnes intentions. Pour lui, tout se passe bien pendant un certain un temps ; il émet même des projets pour le futur. Pour autant, il ne semble pas trouver de vraies réponses à long terme à ses problèmes. Malgré toutes ses aventures parfois très pénibles, le lien avec Marcel tient, et un travail d'écoute, de soutien, d'orientation et d'accompagnement se poursuit avec DIOGENES.*

*Il y a environ 4 ans, Marcel trouve, par lui-même, un appartement qui l'intéresse. Ensemble, nous rencontrons le propriétaire. Nous sommes clairs par rapport aux difficultés de Marcel, et le propriétaire est d'accord de se lancer dans l'aventure avec nous. Au moment de la remise des clés, qui est toujours un moment très spécial, nous l'aidons à s'installer. Petit à petit et au fil du temps, Marcel s'approprié son logement.*



*Nous impliquons également Puerto, un service de guidance à domicile du CAW Brussel. Les années qui suivent, nous restons en contact permanent avec Marcel. Parallèlement, Puerto prend graduellement une place centrale dans son accompagnement, même si le fonctionnement de Marcel ne rend pas toujours ce travail facile : il veut régler ses affaires administratives lui-même et laisse difficilement rentrer quelqu'un chez lui. Par ailleurs, il vit fréquemment des périodes de dépression en alternance avec des périodes d'alcoolisme aigu et d'hospitalisations.*

*En avril 2018, nous apprenons que Marcel a été plongé dans un coma un certain temps suite à quoi il fut placé dans une maison de repos dans les Marolles. Malgré son jeune âge (52 ans), Marcel a développé des troubles cognitifs très importants : problèmes d'orientation spatio-temporelle, problèmes de mémoire, etc.... Avec son accompagnateur à Puerto, nous retournons avec Marcel dans son appartement pour récupérer ses affaires. Se retrouver dans son ancien appartement fut un réel choc pour lui ! Et pourtant, pour pouvoir continuer son chemin, c'était une étape bien nécessaire. En étroite collaboration avec la direction et l'équipe soignante de la maison de repos, nous constituons petit à petit un réseau professionnel de soutien auprès de Marcel : le CPAS, Puerto, Begeleid Wonen Brussel et son administrateur de biens. À l'heure actuelle, nous sommes activement à la recherche d'une structure de soins plus adaptée aux problématiques de Marcel. En attendant, nous le soutenons dans sa vie au sein de la maison de repos (visites, recherche d'une occupatio, les examens médicaux et démarches nécessaires, réunions de concertation avec le réseau en présence de Marcel).*

## Relais vers les services d'accompagnement à domicile

Les pratiques de relais du travail de rue vers les services d'accompagnement à domicile et les projets de Housing First représentent une méthodologie spécialement adaptée à notre public. Ces pratiques sont tellement importantes, qu'au fil des ans, DIOGENES a poursuivi une politique de ressources humaines consolidant spécialement la collaboration avec ce type de structures : deux travailleurs partagent leur temps de travail entre DIOGENES et un service d'accompagnement à domicile (Fami-Home, De Schutting). DIOGENES a même développé son propre projet de Housing First pour répondre aux besoins rencontrés chez ce public.

Depuis la rue, « habiter » paraît le projet ultime. Pourtant, une fois installé en logement, il arrive fréquemment que l'habitant de la rue se retrouve confronté aux problèmes qui l'ont précipité dans la rue ou à des difficultés nouvelles qu'il n'avait pas imaginées. Il arrive également assez souvent qu'il traverse un conflit de loyauté : le logement est associé à la solitude et à la tentative de bien faire, ce qui le pousse à s'accrocher et à se maintenir dans son milieu de la rue, et ce faisant, le risque de perdre son logement apparaît grand.

Il est primordial de penser avec l'habitant de la rue un projet suffisamment contenant et sensé pour lui permettre de se distancer progressivement de sa vie en rue. Le défi n'est autre que celui de chercher un juste équilibre entre l'installation progressive de nouvelles habitudes et l'abandon en parallèle de la vie en rue.

Le travail de rue et la guidance à domicile ont pour point commun le peu d'accent qu'ils mettent sur le travail avec les règles, et, en contrepartie, la valeur accordée au temps et au rythme de la personne. Le travail avec les demandes exprimées est capital, et les souhaits de l'habitant sont traduits en buts potentiellement réalisables et atteignables. Le chemin de l'autonomie et de la réinsertion par le logement respecte des rythmes ralentis chez ce public, et ce n'est que dans la flexibilité d'un cadre de travail que les changements peuvent s'opérer. La place de l'expérimentation de l'usager occupe une place importante dans ce cadre de travail. Encore une fois, ceci signifie que le soin est apporté en douceur et dans le respect des rythmes de chacun. Cet aspect est primordial en matière d'aide aux personnes sans-abri. Si les accompagnants constatent très rapidement les besoins dès le démarrage d'un accompagnement, ils savent aussi pertinemment bien qu'une confrontation trop brusque avec les personnes peut se solder rapidement par un échec ou une rupture définitive du lien. Ils travaillent ainsi, dans une temporalité qui est celle des habitants de la rue et à partir des demandes qui sont les leurs.

*Valérie est une femme belge de 50 ans. Ses parents ont tenu un dancing à Bruxelles. Très jeune, elle connaît la vie de nuit, la boisson, la drogue. Elle a un fils de 17 ans, qui est à la charge de ses parents. Elle vit dans la rue depuis bien longtemps. Elle s'engage toujours dans des relations sentimentales passionnées et destructrices. Elle ne peut pas vivre seule. Plusieurs de ses copains sont décédés.*

*Valérie vit dans des groupes d'hommes d'origine polonaise. Elle y est la seule à disposer d'un revenu officiel. Maintenir ses droits de base en ordre (revenu et carte médicale) est déjà un défi énorme. Elle boit beaucoup, a une mobilité réduite importante (de l'ostéoporose suite à l'alcoolisme) et des problèmes cognitifs importants (orientation spatio-temporelle).*

*Respecter les rendez-vous avec son assistant social au CPAS est fort compliqué, ce qui a pour conséquences des sanctions régulières infligées par le CPAS. Nous investissons beaucoup de temps pour la chercher et pour l'accompagner. Elle reçoit son RIS hebdomadairement, et il y*

*a toujours plusieurs personnes qui l'attendent devant la porte du CPAS, le jour du paiement. Valérie a touché ! Il y a de quoi boire... !*

*En accord avec Valérie et en collaboration avec son médecin de famille, nous introduisons plusieurs demandes d'administration de biens auprès de la justice de paix. Le jour de l'audience, Valérie est chaque fois introuvable. Jusqu'au moment où la juge décide de mettre la mesure provisoire en place en l'absence de Valérie ! « Les absences multiples de Madame prouvent qu'il y a un problème ». Installer plus de contrôle sur le flux d'argent fut un pas important pour stabiliser sa situation et surtout la protéger.*

*Noël 2017. Valérie se retrouve aux soins intensifs à l'Hôpital Saint-Pierre. Elle reste plusieurs jours dans un coma éthylique. Elle est à deux doigts de frôler la mort. Ensemble avec l'assistante sociale de l'hôpital et du CPAS, le médecin de famille et l'administrateur de biens, nous intensifions fortement l'aide et les soins autour de Valérie. En plus, elle a une nouvelle relation avec un homme sans abri qui ne boit pas, et qui nous aide à la retrouver en rue pour les démarches. Et justement, à ce moment-là, Valérie a gagné « le gros lot » : en avril 2018, elle a la chance unique de pouvoir entrer en logement via le projet Housing First (Station Logement) de DIOGENES. Le puzzle est complet : le réseau est solide et c'est le « momentum » pour Valérie et son copain. Nous partageons « ce voyage » ensemble avec elle.*

*Les premiers mois sont intensifs. Ensemble avec les collègues de Station Logement, nous organisons un tas d'aspects pratiques : contacts avec l'AIS « Logement pour Tous » qui représentent le propriétaire, achat et mise en place des meubles, relations avec l'administrateur de biens, le CPAS local,.. Il s'avère vite que Valérie a besoin du soutien pour la vie au quotidien dans le logement. Des soins à domicile et des aides ménagères sont installés. Au fur et au mesure, la confiance est transmise vers les collègues de Housing First Station Logement, et ma présence devient de moins en moins nécessaire dans la situation. L'équipe de Housing First organise des réunions de concertation, qui rassemblent les différents intervenants autour de Valérie. Le médecin de famille continue à jouer un rôle important dans l'accompagnement. Bien qu'au début Valérie était entièrement perdue dans son nouveau quartier, elle retrouve de plus en plus ses points de repère. Bien sûr, tout n'est pas toujours tout rose. Et des situations difficiles, nous en avons connues quelques-unes en 2018 ! Bien souvent, quand on quitte la rue, un tas de problèmes médicaux se manifestent. Valérie a été hospitalisée plusieurs fois. Cela n'allait plus entre Valérie et son copain. Ce copain est parti, et elle est retournée dormir en rue, occasionnellement. Elle a renoué le contact avec ses copains polonais, elle les a invités chez elle, ce qui a engendré beaucoup d'animosité dans son quartier et son immeuble ! Plusieurs personnes dorment régulièrement chez elle, l'état de son logement devient lamentable et les intervenants qui y passent ne se sentent plus en sécurité. Valérie elle-même est victime de plusieurs agressions dans son logement, et elle se plaint de plus en plus du fait que les autres prennent sa carte de banque et son argent pour boire.*

*Ensemble avec les collègues de Housing First Station Logement et le réseau complet, nous redressons constamment le cadre. Cela demande beaucoup de créativité et d'investissement. Et parfois, cela se fait via des petites astuces. Par exemple : au début, Valérie recevait son argent de poche via un ordre permanent. Il s'avérait que l'argent arrivait chaque nuit sur son compte, autour d'une heure le matin ! Plusieurs hommes polonais descendaient dans son quartier chaque nuit : Valérie a touché ! Il y a à nouveau de quoi boire... Changer l'heure des versements automatiques via la banque s'est avéré pratiquement impossible. Il fallait, en accord avec Valérie, introduire un changement radical.*

*Maintenant, Valérie vient chercher chaque jour son argent de poche à Puerto (service de guidance à domicile). Le budget des aides familiales pour faire des courses avec Valérie a été augmenté afin de s'assurer que son argent soit vraiment dépensé par elle, et non par*

*d'autres. Une fois ce nouveau système mis en place, les problèmes nocturnes de voisinage ont fortement diminué !*

*Nous avons également aidé Valérie à limiter l'accès à son logement. Maintenant, il y a uniquement un homme polonais, avec lequel elle est en couple, qui séjourne encore chez elle. Elle refuse catégoriquement l'entrée aux autres personnes. Le réseau essaie maintenant aussi de travailler avec ce monsieur. En tant que travailleur social de rue, je continue à voir les autres hommes polonais en rue.*

*Au niveau du bien-être général, Valérie va beaucoup mieux qu'il y a un an. Elle est devenue beaucoup plus mobile, elle boit moins, elle mange mieux, elle ne se fait plus agresser. Mais cet équilibre reste fragile, et demande l'investissement de tout un réseau autour d'elle pour la maintenir : les collègues de Station Logement (qui coordonnent dans les faits le réseau), le médecin de famille, les aides-soignantes, les aides familiales, l'administrateur de biens, l'assistante sociale de l'AIS... Tout le monde joue son rôle, et il y a toujours des concertations de soins, en présence de Valérie, qui sont organisées régulièrement. Récemment, les collègues du Housing First ont fait appel à une plate-forme de concertation de soins, « Solidariteit voor het Gezin », pour prendre en charge l'organisation de ces fréquentes réunions.*

## Mise en perspective avec le Housing First

À la lumière des développements dans le secteur de l'aide aux personnes sans-abri, il nous paraît opportun de situer le projet de Soutien au Logement dans le paysage des services actifs auprès des habitants de la rue, et plus particulièrement dans son positionnement par rapport aux projets Housing First.

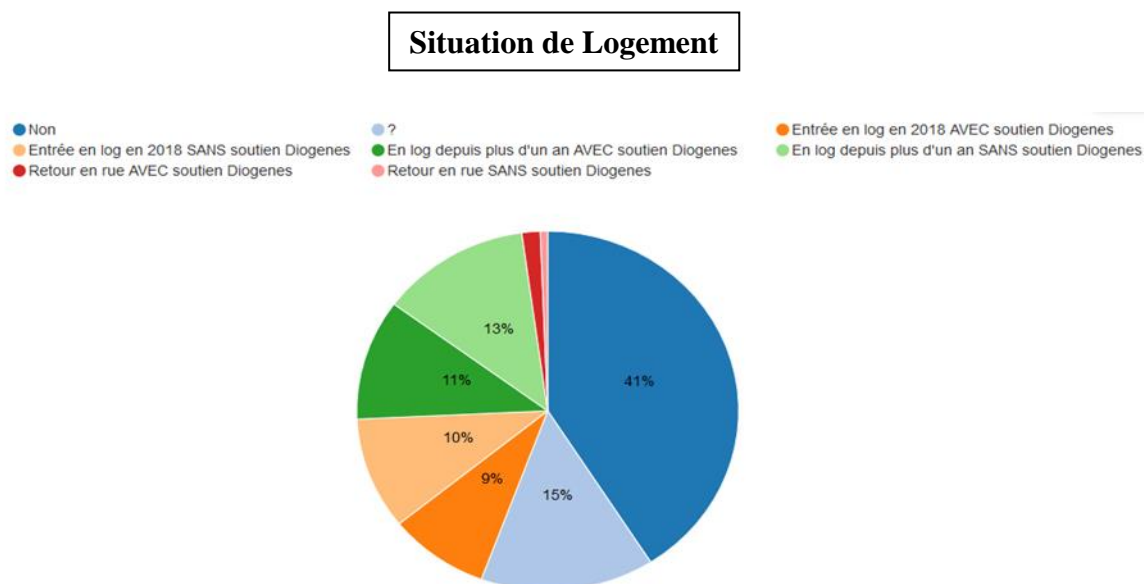
À mi-chemin entre le travail de rue et tous les types de services de soutien à domicile, le projet de Soutien au Logement a en effet une place totalement unique dans le paysage associatif bruxellois : peu ou aucun service d'accès aussi bas seuil que celui-ci, à même la rue, ne remontent aussi loin vers des solutions aussi durables (par exemple : une installation en logement et une coordination de services adaptés mis en place autour de la situation). Le Soutien au Logement est en outre l'instrument de nombreux relais vers des services d'accueil ou d'accompagnement vers lesquels les personnes ne parviennent pas seules. Il tisse donc sans cesse des ponts et des liens entre la rue et les aides institutionnelles existantes. Les missions du Soutien au Logement sont ainsi parfaitement complémentaires à celles du Housing First. Tandis que le Soutien au Logement peut être considéré comme un projet « résiduel », c'est-à-dire largement ouvert à tout ce qui se présente sur le terrain, et tissant des liens avec les institutions existantes, il se différencie nettement des programmes Housing First aux contours bien définis.

Nous pouvons envisager ces différences, cette complémentarité sous différents aspects. Dont voici un tableau de synthèse :

| Soutien au Logement  | Housing First – Station Logement   |
|--|--|
| <b>Public :</b> tous les habitants de la rue ; pas de critères précis concernant le profil ni les problématiques des personnes, ouverture totale à toutes les problématiques venant du terrain.  | <b>Public :</b> critères claires et précis, cumul de plusieurs problématiques : parcours de vie inscrit dans le sans-abrisme, problèmes de santé mentale, dépendances, présence dans le métro. |
| <b>Orientation et Sélection des candidats :</b> accompagnements à partir du travail de rue, ouverture totale pour travailler la question du logement avec la totalité du public de DIOGENES.   | <b>Orientation et Sélection des candidats :</b> sélection des candidats et création une liste d'attente interne avec des candidats pour le projet Housing First.                               |
| <b>Accès au logement :</b> vers tous types de solutions-logements, y compris celles trouvées par les personnes elles-mêmes et/ou vers des solutions institutionnelles.   | <b>Accès au logement :</b> le Projet Housing First est le fournisseur du logement (logements sociaux de tous types + privés).  |
| <b>Equipe et suivi en logement :</b> diffusion du travail dans l'équipe des travailleurs de rue et, en conséquence pas d'équipe spécifique. Relais vers d'autres services plus spécifiques (guidance à domicile, Housing First) afin d'assurer une présence continue en rue. | <b>Equipe et suivi en logement :</b> équipe spécifique ICM (Intensive Case Management) reposant sur un projet partenarial en étroite collaboration avec d'autres partenaires fixes.            |

## Synthèse des statistiques 2018

Des statistiques générales, plus complètes et plus détaillées, font l'objet d'une analyse plus conséquente dans le rapport d'activités 2018 spécifiquement consacré au projet Soutien au Logement. Notons, en guise de remarque, que le projet est porté par l'ensemble de l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES.



En 2018, le projet de Soutien au Logement **a sorti 55 personnes de la rue** sur un total de 120 sorties de rue.

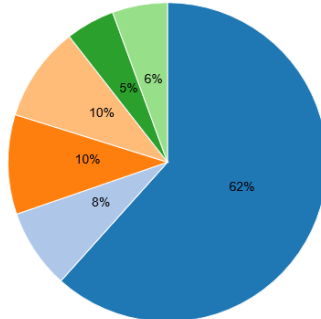
Le projet de Soutien au Logement a participé activement à la **stabilisation en logement de 70 personnes** sur un total de 152 personnes ayant vécu depuis plus d'un an en logement.

**Seules 14 personnes ont perdu leur logement en 2018** (contre 27 en 2017).

C'est un indicateur très clair de la qualité de l'aide et du soutien mis en place afin de prévenir les pertes de logement. Et malgré les difficultés rencontrées, le lien est resté intact avec 10 de ces personnes après la perte de logement.

## Recherche de Logement

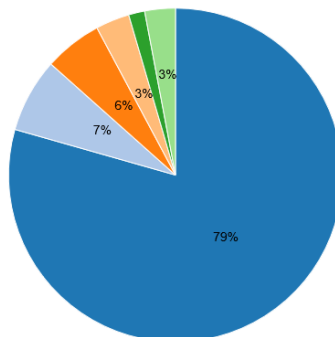
● Non    
 ● ?    
 ● Oui, cherché AVEC soutien Diogenes    
 ● Oui, cherché et trouvé AVEC soutien Diogenes    
 ● Oui, cherché SANS soutien Diogenes  
● Oui, cherché et trouvé SANS soutien Diogenes



Le projet de Soutien au Logement a **soutenu activement 127 personnes dans une recherche active de logement**, sur un total de 195 recherches.

## Guidance à Domicile

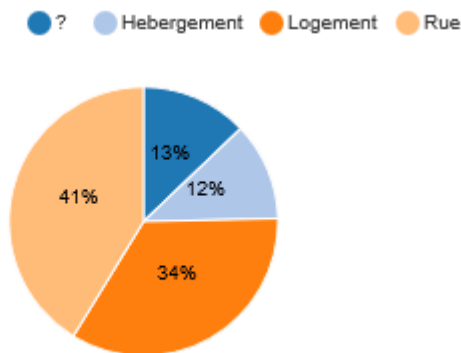
● Non    
 ● ?    
 ● Avec soutien Diogenes    
 ● Sans soutien Diogenes    
 ● Plus d'un an, avec soutien Diogenes    
 ● Plus d'un an, sans soutien Diogenes



En 2018, le projet de Soutien au Logement a mis en place **36 relais vers un service de guidance à domicile !**

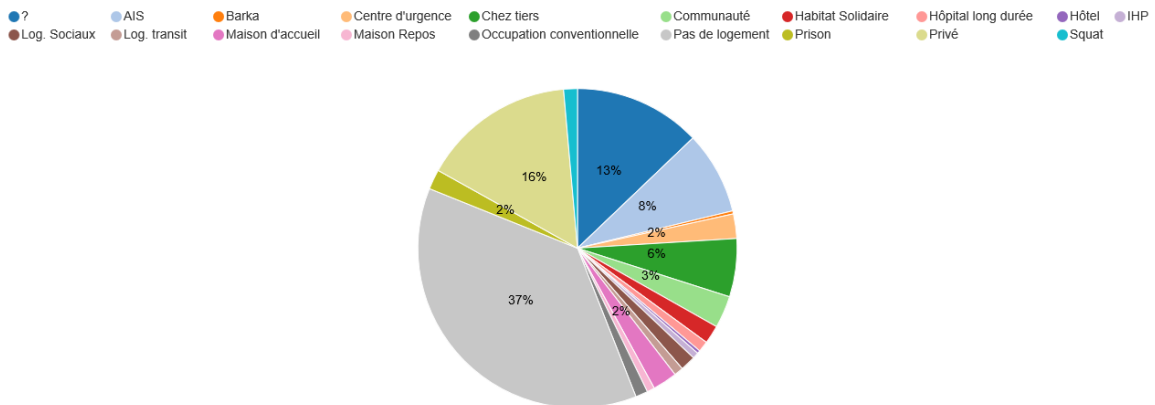
Le soutien et le renfort de l'équipe s'est avéré nécessaire pour **10 personnes qui étaient suivies par un service de guidance à domicile** depuis plus d'un an (sur un total de 29 guidances à domicile de long terme).

## Type de logement



**220 personnes** ont habité dans un logement entendu comme **domicile** à part entière ;  
**76 personnes** ont intégré un **hébergement temporaire** ;  
**266 personnes** ont vécu **continuellement en rue** pendant l'année 2018.

## Sorte de Logement



Il y a une grande diversité dans les types de logements intégrés par le public dans le cadre du projet de Soutien au Logement. Fait notable, les logements privés et les logements AIS représentent à eux seules la majorité des sorties de rue en 2018.

**100 personnes** ont intégré un **logement privé**.  
**54 personnes** ont intégré logement géré par une **Agence Immobilière Sociale**.



## **2. LE TRAVAIL AVEC LES ROMS :**

| <b>II. Travail avec les personnes Roms</b> |  |
|--|--|
| <b>Finalités</b>                           | Favoriser l'insertion sociale des personnes Roms dans la société belge<br>Promouvoir le respect de leurs des droits et de leurs devoirs  |
| <b>Objectifs spécifiques</b>               | 1) Accompagner et orienter les personnes Roms vers les services généralistes ou spécifiques qui leur sont adressés ;<br>2) Favoriser la scolarisation des enfants pratiquant ou non la mendicité ;<br>3) Interprétariat ;<br>4) Médiation interculturelle. |

### **Essence du projet**

L'engagement de Daniela Novac, Rom d'origine roumaine, au mois d'août 2003 constitue une des adaptations originales de l'équipe de DIOGENES aux réalités de la vie en rue et aux manques du secteur.

En effet, la présence dans les rues de Bruxelles de nombre de personnes Rom pratiquant la mendicité de façon fort visible (femmes avec enfants, personnes handicapées, ...) imposait de trouver des ressources nouvelles pour mieux les rencontrer et pouvoir répondre aux interpellations de la société (médias, police, citoyens, acteurs sociaux, ...) à leur sujet. La barrière de la langue (et au-delà la barrière culturelle) ne nous empêche plus de développer notre méthode de travail à l'attention de cette partie du public.

Les principales demandes qui nous sont adressées sont les suivantes :

- Accompagnement et relais vers des services qui donnent des soins médicaux gratuits (généraliste, gynécologue, dentiste, Kind en gezin, ...)
- Accompagnement dans les démarches à faire auprès du CPAS (équivalence aux allocations familiales, ...)
- Aider dans la recherche d'un travail
- Information et explication concernant différents documents administratifs (séjour, ...)
- Mise en lien avec des avocats Pro Deo
- Interprétariat, traduction et médiation auprès de différents services (maisons d'accueil, etc.)
- Inscription d'enfants dans les écoles
- Accompagnement et relais vers les services d'aide matérielle de première ligne (colis alimentaires, vêtements, etc.)

La présence de Daniela (qui effectue un travail non spécifique) permet, en outre, de diffuser dans l'équipe une meilleure compréhension de la vie des personnes Roms et des problèmes rencontrés par ces dernières, tant dans leurs pays d'origine qu'en Belgique. Ce qui nous donne la possibilité de répondre de façon plus nuancée et approfondie aux tiers qui nous interpellent.

Un important travail médiatique a vu le jour au travers de collaboration à des articles de presse ou d'interviews radio.

Un travail de lobbying politique a également été amorcé.

## **Nouvelles réalités des roms à Bruxelles : « sans-abrisme de rue » et bidonvilles**

Environ 10.000 Roms seraient présents sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC). La plupart d'entre eux sont d'origine roumaine, mais il y a d'autres nationalités : hongrois, slovaques, bulgares, etc. Etant européens, ils ont le droit de circuler et de travailler dans tous les pays de l'Union, mais excepté l'aide médicale urgente qui est accessible à tous, leur droit à l'aide sociale est conditionné à un titre de séjour obtenu sous certaines conditions strictes.

La situation des roms à Bruxelles a considérablement évolué au cours du temps. Ainsi, assiste-t-on ces dernières années à l'émergence de deux phénomènes relativement neufs : « sans-abrisme de rue » et bidonvilles.

Parmi les roms vivant à Bruxelles, on peut synthétiquement distinguer trois groupes.

### **1. Les personnes roms régularisées, en situation de marginalité :**

Ces personnes ont obtenu un droit au séjour en Belgique, souvent via le statut d'indépendant. Généralement, les hommes travaillent dans le bâtiment et les femmes dans les titres-services en tant que femmes de ménage.

D'autres ont un revenu de remplacement. Dans ce cas, un programme d'intégration est à l'œuvre, tantôt imposé, tantôt proposé quand des cours de français, par exemple, sont associés à une recherche d'emploi. Les enfants sont scolarisés.

Dans leur pays d'origine, les Roms ont été exclus, ont vécu très isolés de la société depuis des générations. Pour s'adapter au système social tel qu'il s'est développé ici, ils doivent franchir un énorme fossé, ce qui n'est possible qu'au terme d'un processus complexe. Il ne s'agit pas seulement d'avoir la volonté de s'adapter, de changer de mode de vie, de culture. Certains moyens sont nécessaires, du soutien, du temps, etc. Quand ces conditions sont réunies, le processus d'intégration se fait à grand pas...

On ne rencontre que très exceptionnellement ces personnes dans les rues de Bruxelles.

### **2. Les personnes roms irrégulières, en situation de mal-logement :**

Sans séjour légal ni revenu, ces familles ne sont pas à proprement parler "sans-abri", mais elles vivent dans des logements (souvent insalubres), dont elles partagent le loyer à plusieurs. La mendicité est leur seule ressource légale pour obtenir un revenu afin de survivre.

Ces personnes se retrouvent confinées. Elles restent occupées à la satisfaction de leurs besoins primaires (logement, nourriture). Elles sont freinées dans leur processus d'intégration, et ce pour diverses raisons. Le manque d'études et l'analphabétisme rendent difficile la recherche d'un emploi et éloignent d'elles le marché du travail. Issus d'un monde rural, victimes de racisme, ces personnes sont méfiantes, et ne trouvent que très rarement les soutiens qui leur seraient nécessaires. L'appartenance à leur communauté, dans laquelle elles doivent se comporter en exemple pour perpétuer les coutumes de leurs ancêtres – ces aspects de leur culture qui les valorisent encore – ne contribuent pas à les tourner vers l'avenir et le changement.

Considérées comme touristes en RBC - statut légal en décalage complet avec leur situation - on les rencontre en rue, occupées à mendier. La mendicité est pratiquée en famille, souvent avec les enfants pour ne pas les laisser seuls et parce que la vie qu'elles mènent au jour-le-jour n'offre pas la stabilité nécessaire à la scolarisation.

### **3. Les personnes roms sans-abri :**

Récemment arrivées en Belgique, ces familles sont fortement visibles et exposées.

Certaines mendient éparpillées dans les rues du centre-ville et dorment à même le lieu de la manche, par petites cellules familiales, souvent avec des nouveau-nés.

D'autres vivent ensemble dans des campements de fortune improvisés sur des terrains vagues, avec leur petite communauté de fait formée au travers des conditions de vie partagées.

La plupart de ces familles ont un parcours qui les a menées à traverser différents pays européens (France, ...) où elles ont vécu dans des bidonvilles. Elles ne parlent pas français et vivent de dons.

En demande de logement, mais sans revenu pour y accéder, ces familles se retrouvent parfois hébergées de façon temporaire dans des centres d'hébergement d'urgence (dispositif hivernal, ...)

Malgré la difficulté de leurs conditions de vie en RBC, ces familles ne veulent pas retourner dans leur pays d'origine. Leur présence ici est portée par l'espoir d'un nouveau départ, et elles tentent de s'y accrocher.

#### **Le travail de médiation interculturelle**

Daniela Novac, notre médiatrice interculturelle rom, travaille avec sa communauté d'origine.

L'intégralité de son travail se déroule dans les rues de Bruxelles et sur les terrains de vie des personnes sans-abri d'origine rom : à domicile, dans un squat, à l'hôpital, dans un service, etc. La première étape consiste à repérer ces personnes, à remarquer leur présence à l'endroit qu'elles ont l'habitude de fréquenter et à aller à leur rencontre. Il s'agit d'entrer en contact, de faire connaissance et de se présenter.

Généralement, dès l'entame de la relation d'aide, les personnes expriment des demandes concernant des besoins primaires urgents :

1) un accompagnement afin d'obtenir une carte médicale au CPAS – cette carte ouvre le droit à des soins médicaux pris en charge par l'Etat et représente le seul droit ouvert à tous sans qu'il soit nécessaire pour y prétendre de disposer d'un titre de séjour. La démarche consistant à demander la carte médicale est compliquée pour une personne qui ne parle pas une des langues nationales de notre pays et qui ne connaît pas le fonctionnement des services tels que le CPAS.

2) des informations et un accompagnement afin d'introduire une demande de régularisation sur base de l'article 9 TER (c'est-à-dire sur base médicale). Cette procédure est réservée aux personnes très malades – elles seulement ont une chance de la voir aboutir. Outre posséder une adresse fixe, la personne qui souhaite prétendre à une régularisation sur base médicale doit avoir un médecin traitant en Belgique (ce qui n'est souvent pas le cas). Ce médecin doit compléter un formulaire-type, tandis qu'un avocat pris en Pro Deo introduira la demande auprès de l'Office des Etrangers. Variable, le délai d'attente pour l'obtention d'une réponse est souvent très long ; il peut courir de plusieurs mois à au-delà d'une année. Durant ce laps de temps, la personne n'a droit à aucun revenu.

3) un accompagnement vers un médecin, souvent pour des consultations médicales urgentes pour les enfants, les personnes âgées, les femmes enceintes.

4) des informations et un accompagnement concernant l'insertion en général, à tous les niveaux : quels sont les droits accessibles aux nationalités européennes ? Comment fonctionne le système social belge ? Comment accéder à l'emploi ou à des formations ? Où trouver des cours de français ? Comment inscrire les enfants à l'école ? Etc. Dans ce cadre, le travail de Daniela Novac consiste également à faire de la médiation scolaire, des traductions, un travail d'information sur la culture belge, ...

Outre ce travail de terrain, Daniela participe à des débats et conférences sur la situation des roms, au niveau local et européen. Elle intervient aussi dans des formations multiculturelles au CBAI – Centre Bruxellois d'Action Interculturelle.

### **3. METRO-LIENS :**

| <b>III. Travail de rue avec les personnes sans-abri sur le réseau de la STIB</b> |  |
|--|--|
| <b>Finalités</b>   | Créer des liens sociaux durables entre sdf, personnel STIB et citoyens<br>Diffuser une information de qualité sur la vie en rue<br>Favoriser l'adaptation des pratiques, des institutions et des politiques  |
| <b>Objectifs spécifiques</b>   | 1) Faire du travail de rue avec les personnes sans-abri sur le réseau STIB<br>2) Soutenir et informer le personnel STIB, les voyageurs et les commerçants<br>3) Lier, former et coordonner les services d'aide du secteur et la STIB<br>4) Analyser l'appropriation des espaces STIB par les personnes sans-abri et les interactions |

#### **Essence du projet**

En certains points de la capitale plus qu'ailleurs, les personnes sans-abri ont tendance à être considérées sous l'angle des nuisances sociales, des incivilités et de l'insécurité (objective et subjective) que génèrent leur présence et certains de leurs comportements. C'est tout particulièrement le cas dans les lieux où des acteurs commerciaux cherchent à offrir des services de qualité à leur clientèle comme, par exemple, dans les stations de métro de la STIB et plus généralement sur l'ensemble du réseau de cette société de transport en commun bruxelloise.

C'est que les raisons d'investir de tels lieux ne manquent pas pour les habitants de la rue. Les stations de métro sont, en effet, des lieux de passage important, ce qui favorise la mendicité et le gain d'argent. Il est également possible d'y trouver des réponses à l'ensemble des besoins primaires : toilettes, lavabos, possibilités de déposer ses effets personnels, d'être à l'abri des intempéries, que ce soit en hiver ou en été, de s'asseoir, de se reposer et de trouver de l'alcool. Ce sont aussi des lieux de rencontre et d'échanges avec d'autres personnes (usagers, pairs, commerçants, citoyens, voyageurs). Les personnes y trouvent des occupations, elles établissent des contacts et créent des liens sociaux. Il se passe toujours quelque chose dans les stations de métro et certains sans-abri s'y rendent pour tromper l'ennui. Enfin, avantage non négligeable, les stations de métro sont plus facilement accessibles que certains services d'aide aux personnes sans-abri tels que certains centres d'accueil de jour où il faut formuler une demande pour être accueilli et où le règlement d'ordre intérieur est souvent plus contraignant, ce qui en relève le seuil d'accès.

Entre d'une part, l'exclusion pure et simple des personnes sans-abri des stations de métro (zones non payantes, ...) par l'adoption de règlements répressifs ou de dispositifs coercitifs qui ne feraient que masquer le phénomène en la déplaçant dans le temps et dans l'espace sans le résoudre et, d'autre part, l'acceptation fataliste d'un état de fait qui cristallise les intérêts antagonistes des acteurs en présence ; une troisième voie, cherchant à combiner la rencontre des demandes des uns et des autres semble possible. Applicable à l'échelle du réseau STIB, cette troisième voie que DIOGENES promeut est celle de la création de liens sociaux. Elle consiste en l'établissement de ponts entre la rue et le monde sociale afin de permettre à chacun de mieux connaître l'autre, de mieux le comprendre et de tenir compte de ses réalités pour faciliter l'intégration sociale.

La finalité du présent projet n'est autre que de se donner les moyens de voir et d'entendre les personnes sans-abri tout en favorisant les conditions de l'offre d'un service de transport

confortable et sûr pour tous les voyageurs, en même temps que les conditions d'un travail serein pour les personnes travaillant en station. Cela produit de multiples effets bénéfiques tant sur l'accompagnement des personnes sans-abri vers plus de réhabilitation sociale que sur le sentiment de sécurité des voyageurs et du personnel, sur l'atténuation des différentes nuisances enregistrées (saletés, ...) en station ou bien encore sur une image valorisée de la STIB comme société humaine et solidaire.

#### *Travail de rue dans les stations de métro*

Le travail de rue se fait "dans les stations" ou dans un endroit choisi et connu des personnes sans-abri. Les travailleurs de rue se considèreront comme "des visiteurs" ou "des invités" sur ces territoires.

Les stations de métro, les véhicules de la STIB ainsi que, plus généralement, l'ensemble du réseau de transport en commun de cette société feront l'objet d'une exploration et d'une présence quotidienne, en semaine du lundi au vendredi.

Une attention toute particulière sera accordée aux « zones sensibles », à proximité des appareils de paiement, des portes d'accès, ascenseurs et escaliers roulants.

Le travail de rue se fera en journée, avec une intensité plus soutenue « aux heures de pointes » durant lesquelles la concentration de voyageurs est la plus forte. En effet, en ce qu'elles risquent de connaître plus de situations problématiques dues à la confrontation des différents publics, les plages horaires 7h-9h et 16h-18h seront couvertes avec un soin tout particulier.

L'accent est très clairement mis sur les contacts proactifs en rue, éventuellement sur rendez-vous. Un numéro de téléphone mobile tout spécialement réservé à la STIB et aux acteurs travaillant en station (personnel de nettoyage, sécurité privée, commerçants, ...) est mis à disposition de façon à assurer une communication fluide avec l'équipe engagée dans le cadre du projet METRO-liens et à maximiser l'efficacité des réponses données aux problèmes rencontrés. En cas de signalement d'une situation problématique, le temps de l'intervention est, tant que faire se peut, adapté aux exigences de la situation. Pour autant, l'équipe n'a pas pour vocation de faire un travail d'urgence, sa méthode s'inscrit très clairement dans des processus de patience et de long terme.

Les travailleurs de rue impliqués dans le projet peuvent s'appuyer sur l'expertise et le savoir-faire de l'équipe pluridisciplinaire de l'asbl DIOGENES.

La logique de travail qui anime l'équipe est celle du réseau. Le travail de rue se fait en partenariat avec l'ensemble des acteurs concernés de près ou de loin par les habitants de la rue investissant les stations de métro.

#### *Soutien et information*

La mendicité est toujours reprise dans la liste des infractions dressée par l'arrêté ministériel du 13 décembre 2007 fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale et circulaire ministérielle a été prise courant 2017 afin de mettre fin à la tolérance concernant la présence des personnes sans-abri et des mendiants dans les zones non-payantes des stations de métro de la capitale. Loin de prendre en compte la mesure de l'échec des politiques de criminalisation visant à donner des réponses répressives à un problème social, ces mesures contribuent à attaquer la citoyenneté des exclus en même temps qu'elles compliquent notre travail de terrain en participant au déplacement du phénomène. Loin de simplifier les rapports entre acteurs en station (voyageurs, personnel STIB, commerçants, ...) et habitants de la rue, elles poussent chacun à s'interroger et à se positionner sur les relations qu'il entend tisser avec l'autre. Ce qui est d'autant plus difficile

que les personnes sans-abri réveillent chez beaucoup des sentiments ambigus : compassion, révolte, indifférence, peur, ...

Confrontés à la visibilité des habitants de la rue dans leurs quotidiens, les acteurs en station (voyageurs, personnel STIB, commerçants, ...) ne manquent pas d'être interpellés par certaines situations. Il s'avère dès lors indispensable d'aller à leur rencontre pour répondre à leurs questions, les aider à dépasser le malaise éventuel et, au final, jeter les conditions d'un dialogue constructif avec les plus démunis.

Cette action se déploie sur plusieurs niveaux.

*1) Signalements de situations problématiques* : le personnel de la STIB ainsi que les autres personnes travaillant dans les stations de métro ont la possibilité de contacter les travailleurs de rue selon les modalités pratiques mentionnées ci-dessus afin de leur signaler les situations problématiques interpellantes. Chaque signalement fait l'objet d'un enregistrement et d'un traitement aussi rapide et efficace que possible. En outre l'appelant est écouté, soutenu et rencontré si nécessaire.

*2) Soutien au personnel STIB et aux commerçants* : basés sur le soutien et l'écoute active, différents types d'intervention sont susceptibles, par un travail de contact direct sur le terrain, d'ouvrir les voies d'un dialogue éclairé et de permettre de nuancer le regard porté sur les personnes sans-abri :

- travailler sur les représentations et ses résultantes (vrai/faux sans-abri ; bon/mauvais sans-abri, ...)
- écouter activement et de soutenir moralement ou "psychologiquement" : verbalisations des frustrations, tensions, angoisses auxquelles peuvent être soumises des personnes en contact direct avec des habitants de la rue, et dont la relation est vécue avec une forte implication personnelle et émotionnelle ;
- être médiateur dans les situations problématiques ou conflictuelles ;
- informer (public, vie en rue, secteur).

*3) Sensibilisation des voyageurs et l'opinion publique* : L'enjeu de ce niveau n'est autre que de se donner les moyens d'élargir le débat, de le nuancer, de le remettre en contexte et de le situer dans un réseau d'acteurs riche de sa diversité de pratiques.

L'équipe veille également à favoriser les échanges entre usagers et habitants de la rue en encourageant les mobilisations positives et solidaires. Il s'agit ni plus ni moins que de prendre l'initiative ou de se saisir des opportunités qui se présenteraient pour dépasser les préjugés et créer du lien social.

#### *Concertation et formation*

En étroite collaboration avec les autres acteurs, l'ambition est que l'équipe puisse participer et/ou (co)animer les réunions d'une plate-forme qui se voudrait le point de convergence des différents services concernés par les habitants de la rue dans les espaces publics. L'idée étant de permettre aux participants d'y puiser de l'information et de se rencontrer avec les autres acteurs impliqués (commerçants, service de prévention, police, autorités communales, ...)

Par ailleurs, en fonction des exigences de chaque situation rencontrée, l'équipe du projet METRO-liens veille à créer et à coordonner un réseau de soins cohérent pour soutenir l'habitant de la rue en difficulté. Il s'agit donc, non seulement, de cibler et de contacter les

services d'aide les plus adéquats, mais aussi de les mettre en lien et de dégager (ensemble avec la personne concernée) un fil rouge pour son accompagnement.  
En complément de celles dispensées par d'autres acteurs des formations adaptées peuvent être proposées au personnel de la STIB. Le cas échéant, appel peut être fait à l'expertise de partenaires extérieurs.

### *Recherche-action*

Profitant du travail effectué sur le terrain au contact des personnes sans-abri, l'équipe affectée à la bonne exécution du projet a effectué en 2012 une recherche-action rendant compte des enjeux posés par les personnes sans-abri sur ces espaces particuliers du métro ainsi que de la manière dont la STIB envisage et répond à leur présence.

Cette recherche-action a fait l'objet d'une publication propre. Une copie du rapport dans sa version intégrale et/ou le résumé des résultats de l'analyse peuvent être obtenus sur simple demande.



## Bilan 2018

*Les activités du projet METRO-liens ont fait l'objet d'un rapport d'activités spécifique distinct (plus complet) pouvant être obtenu sur simple demande. Les lignes qui suivent en sont directement extraites...*

### Évaluation générale de l'action en 2018

- Accès direct à des logements durables à partir du métro, via le projet Housing First - Station Logement de l'asbl DIOGENES.
- Participation active au groupe de travail « Les sans-abri dans le métro » créé par le ministre en charge de l'Aide aux personnes et de la Mobilité.
- Collaboration étroite avec la STIB : réunions mensuelles et rencontres régulières avec leurs collaborateurs sur leurs lieux de travail.
- Sensibilisation des jeunes de l'asbl Seuil à la vie en rue et à la problématique du sans-abrisme.
- Inclusion sociale de plusieurs personnes sans-abri. Augmentation du nombre d'orientations et de relais.
- Adaptation de notre travail aux modifications constatées sur le terrain et aux nouveaux profils que nous rencontrons.
- Développement de formules d'accompagnement qui permettent concrètement aux gens de quitter le métro.

### Prévention et sécurité

Une demande de financement en vue de renforcer l'équipe de terrain du projet METRO-liens à concurrence d'1,5 ETP supplémentaires a été introduite courant 2018 dans le cadre du Plan Global de Prévention et de Sécurité (PGPS) de la Région de Bruxelles-Capitale. Bien que positive, la décision n'a été prise par le gouvernement et ne nous a été communiquée par l'administration qu'en toute fin d'année ; empêchant de procéder sereinement et pratiquement à l'engagement du personnel nécessaire au bon déroulement de l'action. Nous avons, dès lors, en accord avec l'autorité compétente, choisi de consacrer les fonds qui nous ont été attribués (28.000,00 EUR) pour la mise en place de quelques projets qui produiront leurs effets en 2019 et qui ne manqueront pas d'avoir un impact positif tant en matière de sensibilisation et de prévention que dans le développement d'un sentiment de sécurité pour les acteurs en présence sur les réseaux de transports en commun à Bruxelles :

Mise en place d'un programme de formation pratique à destination des professionnels non spécialisés confrontés aux personnes sans-abri dans l'exercice de leur fonction quotidienne : agents de la STIB, agents de nettoyage, agents de prévention et de sécurité, etc.

Élaboration d'une campagne d'affichage en vue de sensibiliser et de mobiliser le grand public (voyageurs, commerçants, etc.) via un message positif et constructif favorisant l'émergence de compromis de coexistence et d'une amélioration qualitative du « vivre ensemble ».

Réalisation de capsules vidéo destinées à appuyer les formations et la campagne d'affichage dont question ci-dessus, et susceptibles d'être diffusées via notre site web et les réseaux sociaux.

Initiés en décembre 2018, nous programmons la concrétisation de ces projets pour le premier semestre 2019. La campagne d’affichage prendra place de fin mai à fin juin dans une série de stations de métro soigneusement sélectionnées.

Ces actions feront l’objet d’une évaluation qualitative et quantitative dont les résultats alimenteront le rapport d’activités spécifique qui sera produit dans le respect des délais et des conditions prévues par le PGPS.

### **Perspectives**

- Poursuite du développement de notre collaboration avec l’ensemble des acteurs concernés : Ministres, STIB, secteur sans-abri...
- Développement de pratiques innovantes qui permettent aux gens de s’intégrer dans la société en fonction des diverses possibilités, telles que l’emploi
- Élargissement du projet Métro-Liens à d’autres espaces semi-publics tels que ceux de la SNCB, du CCN, des parkings...
- Campagne de sensibilisation via des affiches dans le métro et l’élaboration de capsules vidéo
- Mise en place d’une formation à destination des professionnels non spécialisés qui rencontrent notre groupe cible dans le cadre de leur travail : agents de nettoyage, agents de sécurité, etc.

## Statistiques 2018

### Nombre de contacts

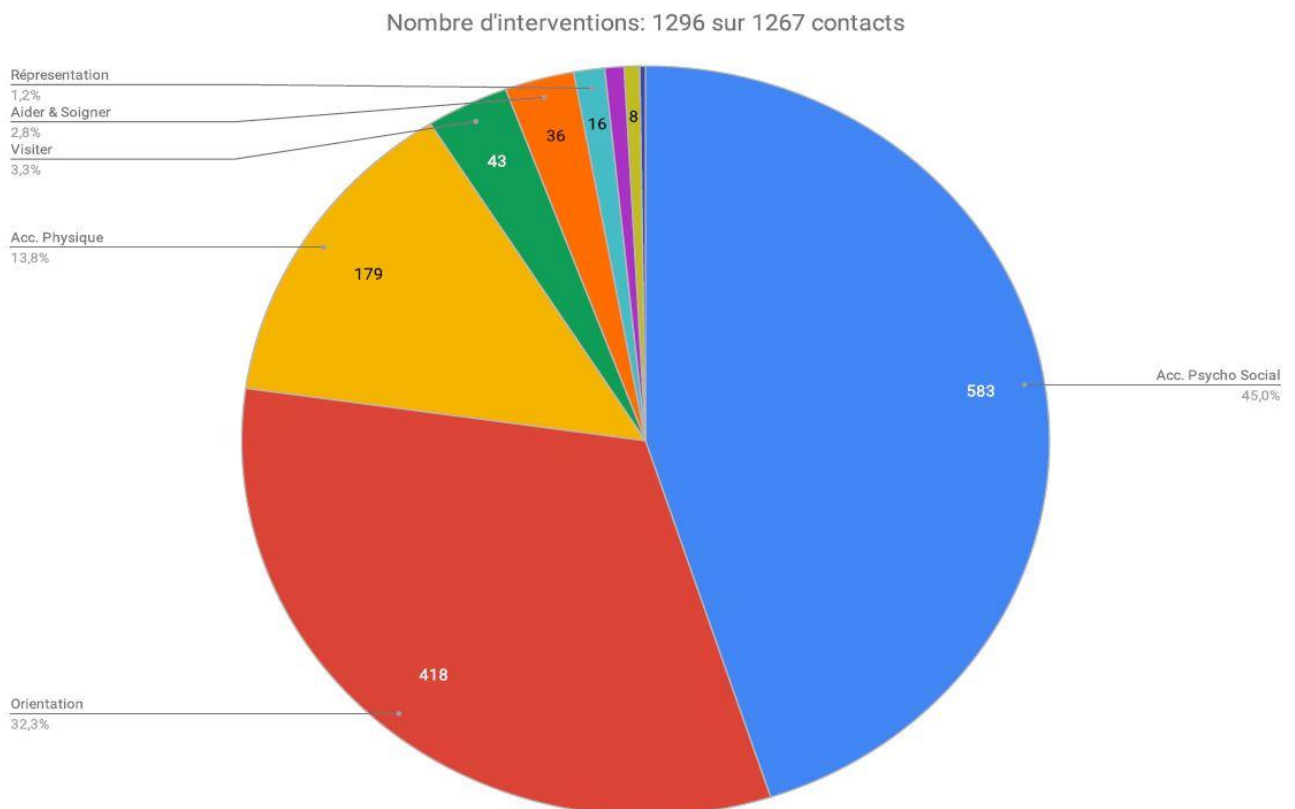
En 2018, l'équipe Métro-Liens, soit 1,5 ETP, a comptabilisé **1.267 contacts**. Nous avons rencontré **252 personnes** et en avons accompagné 217 sur le plan social.

### Types d'intervention

En 2018, nous avons encore intensifié nos accompagnements. Les collaborateurs de Métro-Liens sont bien ancrés dans le tissu social du métro bruxellois.

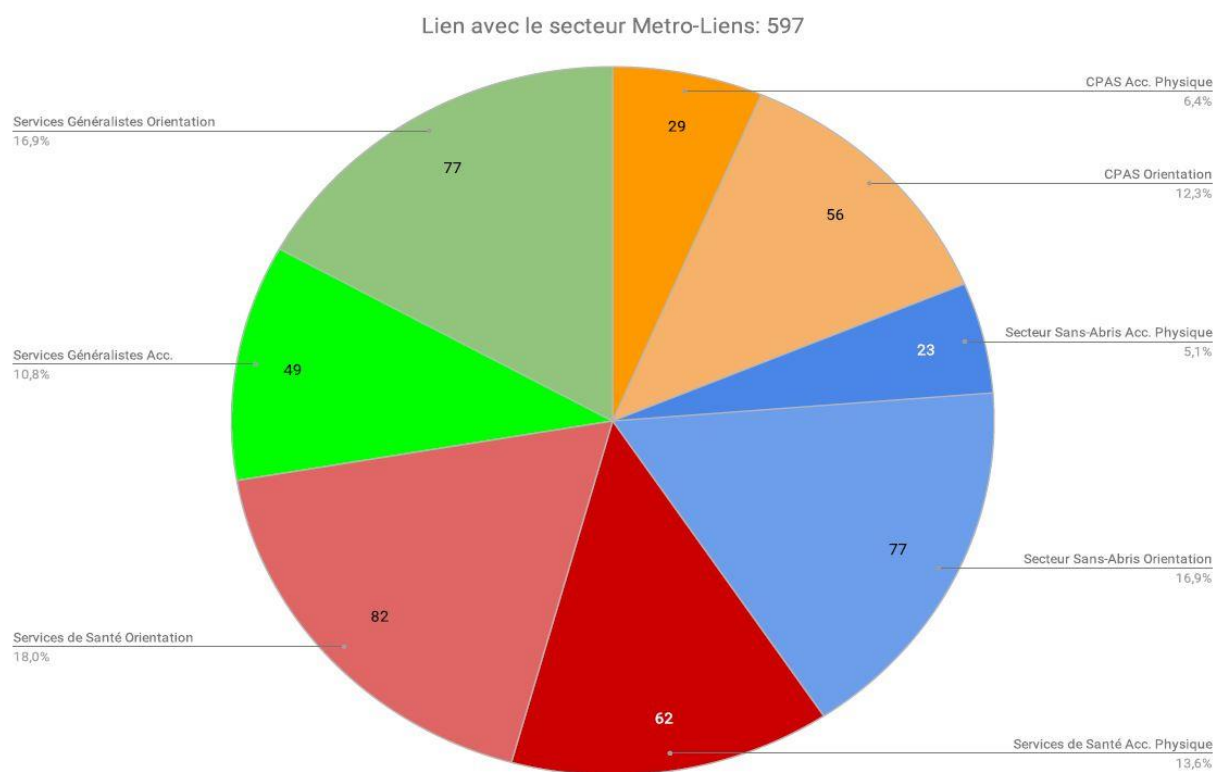
Cela leur permet de proposer un accompagnement psycho-social intensif à des personnes qui sont le plus souvent confrontées à des problématiques multiples et/ou qui refusent toute forme d'aide.

Grâce à une relation de confiance solide développée avec les habitants du métro, l'équipe de Métro-liens accompagne les habitants du métro tout au long de leur parcours de vie. Le lien se maintient également à l'extérieur des murs du métro afin de soutenir les situations qui se sont stabilisées et de prévenir un retour dans le métro.



**L'accompagnement psychosocial reste le type d'intervention le plus représenté (45%).** Cela comprend, entre autres, l'établissement des contacts, la création des relations de confiance, le diagnostic, la remotivation, l'établissement de plans de soins, etc

Néanmoins, la plus grande partie de notre temps de travail est consacrée principalement à accompagner physiquement (13,8 %) et à orienter (32,3 %) les personnes vers notre réseau élargi.

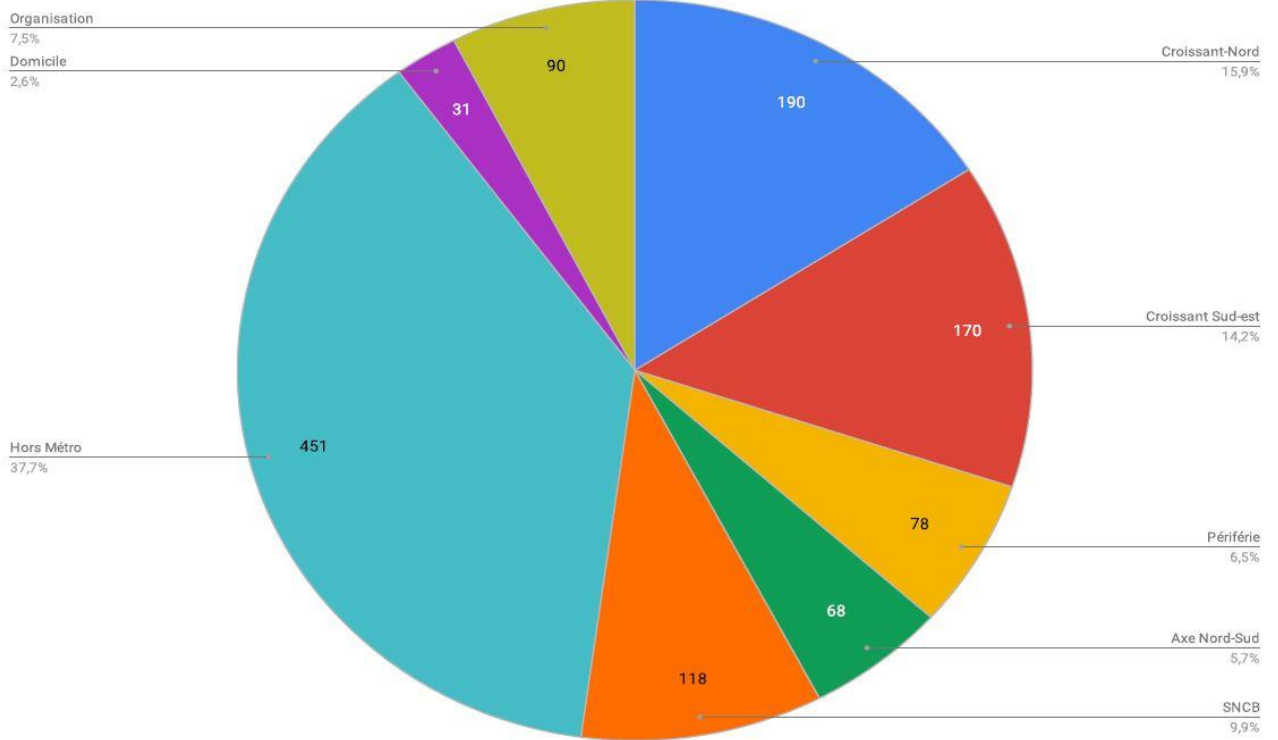


La toute grande majorité des relais (77%) se fait à destination de services généralistes de manière à favoriser un maximum l'inclusion sociale des personnes que nous accompagnons.

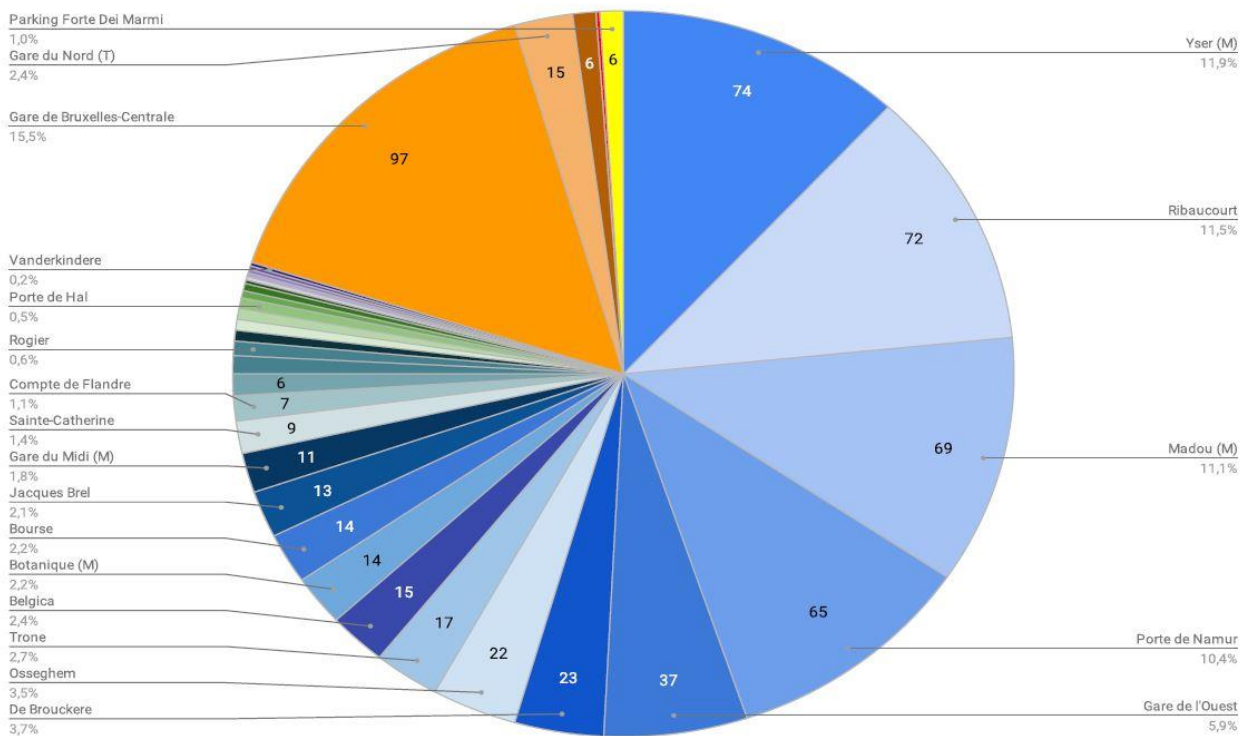
### Les lieux d'interventions

Alors qu'il y a deux ans la plupart des habitants du métro se trouvaient dans le centre de la ville, nous constatons qu'ils se sont déplacés vers le Nord et en périphérie. C'est donc assez logiquement **dans le Nord de la Région de Bruxelles-Capitale** que nous avons rencontré le plus grand nombre de personnes ; **suivi du croissant Sud-Est**. Les travailleurs de rue du projet Métro-Liens s'investissent quotidiennement tant au centre qu'en périphérie et dans les principales gares de chemin de fer.

Localisation des contacts: 1196



Contacts dans l'espace sémi-publics: 624



**Près de 40 % des contacts ont été établis en-dehors de l'espace semi-public.** Grâce au travail de notre équipe Métro-Liens, un grand nombre des rencontres, qui avaient lieu autrefois dans le métro, se tiennent désormais à l'extérieur, dans les locaux d'une organisation, dans un café ou au domicile des personnes concernées.

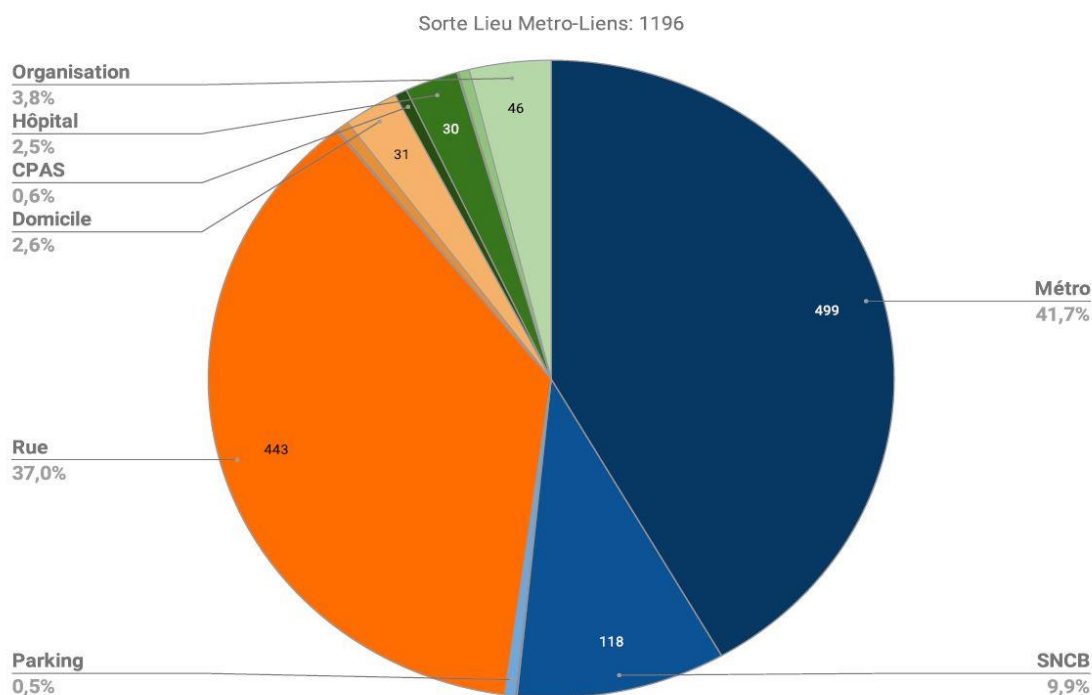
La prise de mesures répressives ou de sécurité par différents acteurs conduit au déplacement des personnes accompagnées vers la périphérie de Bruxelles et en dehors du métro.

Attachés à ne pas perdre le contact avec notre public cible, nous suivons celui-ci dans les nouveaux lieux investis.

Notons que de nombreux contacts « hors métro » se déroulent en réalité bien souvent à proximité des stations, aux portes d'entrée et de sortie de celles-ci.

Le pourcentage important d'interventions hors réseau STIB s'explique aussi, comme le montre les chiffres concernant les relais, par les multiples démarches que nous effectuons à destination des services d'aide et de soins conformément à nos objectifs de base suivants :

- Permettre aux habitants de la rue d'utiliser au mieux les services existants en dehors des stations de métro dans une perspective d'amélioration de leurs conditions d'existence, de leur santé, de leur état psychologique, de leur situation sociale et administrative, de leurs relations sociales.
- Assurer l'orientation de ces personnes vers les services les plus adaptés à leurs besoins et à leurs demandes, en toute indépendance institutionnelle.
- Accompagner physiquement les personnes à l'extérieur des stations, vers (et dans) les services



#### **4. LE PROJET « HOUSING FIRST-STATION LOGEMENT » (HFSL) :**

| <b>I. Housing First et accès directs de la rue au logement avec accompagnement mobile, sur-mesure et pluridisciplinaire</b> |   |
|---|---|
| <b>Finalités</b>  | Insérer par le logement (directement depuis la rue)<br>Prévenir la perte du logement<br>Développer une approche de Réduction des Risques<br>Favoriser le Rétablissement et le travail sur les forces  |
| <b>Objectifs spécifiques</b>  | 1) offrir des solutions de logements pérennes<br>2) assurer un accompagnement psychosocial afin d'aider la personne à trouver son autonomie ou à affronter des épreuves difficiles ;<br>3) proposer un accompagnement budgétaire afin de l'aider à gérer son budget ;<br>4) garantir un accompagnement administratif visant à l'aider à recouvrer ses droits sociaux ou à trouver un emploi ;<br>5) ouvrir à un traitement psychiatrique ou médical ;<br>6) accompagner au logement |

#### **Essence du projet**

Initié en novembre 2016 et financé sur proposition des membres du Collège réuni, compétents pour la politique de l'aide aux personnes, « Station Logement » est le programme Housing First de l'Asbl DIOGENES.

La démarche Housing First consiste à faire offre d'un logement pérenne aux personnes sans-abri particulièrement vulnérables, sans condition préalable de traitement. Elle vise ainsi le relogement directement depuis la rue, et l'accompagnement de ces personnes suivant plusieurs principes fondamentaux : un accompagnement souple, intensif au besoin, « centré sur la personne » et travaillant au départ de ses forces.

Housing First Belgium définit une pratique Housing First à partir des critères suivants :

#### **Public cible.**

*Le public sans-abri le plus éloigné du logement.*

- Sans-abri (Ethos 1 et 2).
- De longue durée (minimum les 3 derniers mois avant l'entrée en logement ou 12 mois cumulés en épisodes distincts tout au long de la vie).
- Fragile (problématiques de santé physique et/ou mentale et/ou de toxicomanie).
- Nécessitant un accompagnement intensif en logement.
- Pouvant ouvrir le droit à un revenu ou disposant déjà d'un revenu.

#### **Logement.**

*D'abord le logement, ensuite le reste.*

- Accès inconditionnel au logement.
- Séparation du logement et de l'accompagnement.
- Bail individuel.
- Logement individuel.
- Logement pérenne.

## CRITÈRES CONSIDÉRÉS COMME RECOMMANDÉS :

- Signature d'un contrat de bail directement entre l'occupant et le propriétaire.
- Logement diffus dans la Cité.

### **Accompagnement.**

*L'accompagnement est construit sur mesure.*

- Mobile.
- Doit pouvoir répondre aux besoins élevés et complexes du public.
- Séparé du logement (si nécessaire, un accompagnement est maintenu même si la personne n'est pas/plus en logement, pour autant que la personne le permette).
- Respectant la philosophie HF (visant le rétablissement, centré sur la personne et à son rythme, dans une philosophie de réduction des risques, avec une posture bienveillante).
- Aussi longtemps que nécessaire.

Le projet HFSL porté par l'asbl DIOGENES se fait fort de respecter l'ensemble des critères établis par Housing First Belgium.

### **Les lignes directrices de HFSL**

Plusieurs lignes originales ont structuré Station Logement dès le moment de sa conception. Elles ont donné à notre programme son identité particulière.

### **En relation avec la STIB**

Station Logement s'inscrit dans la droite ligne du projet Métro-Liens, une offre positive de soutien par rapport à la présence des personnes sans-abri dans le métro (cfr. Supra.)

Le Housing First permet de proposer une réinsertion par le logement à ce même public-cible, et continue ainsi le travail débuté dans le métro en ouvrant des perspectives immédiates de sorties de la rue.

Par extension, Station Logement s'est ouvert aux candidats présents dans les gares bruxelloises. Un important travail d'identification des personnes sans-abri susceptibles d'intégrer les différents programmes Housing First est opéré en rue, sur le réseau STIB et dans les gares bruxelloises.

### **Public-cible**

Station Logement s'adresse aux personnes sans abri qui « *ne trouvent pas leur chemin parmi les institutions existantes* ». Cet aspect commun à tous les projets HF définit notre public mieux que les problématiques particulières qui le touchent, et est en fait corrélé à ces problématiques : c'est précisément en raison d'un cumul de problèmes que ces personnes se retrouvent coincées en situation de précarité extrême sur des périodes longues (allant jusqu'à 30 ans)

A ce critère-clé s'ajoutent les suivants :

- sans-abri Ethos 1 & 2 : vie en rue ou en centre d'hébergement d'urgence, et ceci sur une longue durée (au minimum 1 an)



- cumul des problématiques : problème de santé mentale (de léger à sévère) et au moins une autre problématique sur les plans des addictions (alcool, toxicomanie), de la santé physique (problèmes importants), en ce compris le handicap mental et les problèmes neurologiques lourds, type Korsakoff.
- présent sur le réseau STIB ou dans les gares SNCB bruxelloises

Les candidats sont orientés vers Station Logement au départ d'une situation de sans-abrisme et d'un accompagnement en travail de rue par DIOGENES. Dès que possible, il est envisagé d'ouvrir les candidatures à d'autres services, en commençant par les services partenaires les plus proches.

## **Équipe**

L'équipe est composée uniquement de travailleurs psycho-sociaux (pas de fonction médicale). Parmi les travailleurs, certains ont une spécificité (psychologue ; expert en réduction des risques ; éducateur), mais tous effectuent les mêmes tâches d'accompagnement.

L'équipe travaille au ratio de 8 suivis/ETP. Presque tous les locataires sont visités au moins une fois par semaine, et souvent bien davantage.

L'équipe respecte le modèle Housing First : travail « centré sur la personne », suivant son rythme, ses souhaits et ses besoins ; non-jugement ; travail au départ des ressources de la personne ; principe du rétablissement.

Le « Responsable-logement » prend le rôle d'intermédiaire principal auprès des partenaires-logement. Durant 2017-18, il s'est surtout concentré sur le suivi des locataires (ceux qui sont entrés en 2016-17, ainsi que les nouvelles entrées effectuées cette année). Ce suivi concerne surtout les aspects techniques (défauts dans le logement), les conflits de voisinage et l'aspect financier (loyers, factures des fournisseurs d'énergie, etc.). Un autre aspect est le suivi attentif des opportunités d'allocations-logement (ouverture des droits au moment opportun ; constitution du dossier).

## **Méthodologie ICM**

En 2011, le rapport de Lucie Martin (*Vers un programme de Housing First à Bruxelles ?* Smes-B, 2011) a démontré qu'aux Etats-Unis et en Europe, deux modèles d'équipes Housing First sont à l'œuvre :

- ACT « *Assertive Community Treatment* » : équipe pluridisciplinaire, internalisant plusieurs professions, et pouvant elle-même répondre rapidement aux personnes aux « very high support needs », aux plus hauts besoins de soutien.
- ICM « *Intensive Case Management* » : équipe psycho-sociale composée de travailleurs sociaux établissant des connexions avec les services sociaux ou de santé existants. Ce modèle vise un public vulnérable mais au profil plus généraliste.

Ces deux modèles de travail coexistent dans certaines villes, et se montrent complémentaires, avec même d'éventuels passages de l'un à l'autre selon les besoins.

Le projet de DIOGENES a clairement fait le choix du deuxième modèle, se fondant sur l'hypothèse de base qu'une combinaison des deux serait pertinente pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Il propose donc l'ajout d'un volet généraliste avec un accompagnement de type Intensive Case Management (ICM) aux projets bruxellois existants d'inspiration plus spécifique (ACT).

## Des partenaires directs

Parce qu'il n'apporte pas lui-même toutes les réponses aux besoins des personnes, le modèle ICM est une invitation à continuer d'impliquer autour du public-cible les institutions d'aide existantes. Nous soutenons le lien vers ces institutions, et invitons ainsi celles-ci à prendre leurs responsabilités envers les plus vulnérables (notamment envers ceux qui ont des difficultés à s'adapter aux cadres institutionnels).

Cette ambition d'impliquer les services tiers représente une valeur forte de « Station Logement ». Elle se marque dans le caractère partenarial de Station Logement.

Voici brièvement décrits les rôles respectifs de nos partenaires :

- Huis Van Vrede :  
Deux travailleurs (1.5 ETP) collaborent directement avec ce service de guidance à domicile et y prennent en charge le suivi des locataires de « Station Logement ». En outre, certains des suivis « Station Logement » sont diffusés dans l'équipe Huis Van Vrede, permettant à d'autres travailleurs de s'engager aussi dans le modèle HF.
- Le Projet Lama :  
Le projet Lama a intégré le partenariat Station Logement en 2017-2018. Un travailleur de Station Logement y prend en charge le suivi de locataires, en collaborant de façon rapprochée avec ce service (0.5 ETP) ; par ailleurs il y preste aussi son deuxième mi-temps. La collaboration permet une meilleure prise en charge des problèmes d'assuétudes, forts présents parmi les locataires.
- La Cellule Capteur & Créateur de Logement de l'Îlot :  
Le facilitateur-logement de Station Logement, agent immobilier de formation, partage son temps de travail (0.5 ETP), en prestant un deuxième mi-temps à la CCL. Ceci permet pour l'instant une collaboration rapprochée et un échange d'expertise. L'ambition à plus long terme serait de ramener à un niveau structurel supérieur la tâche de prospection de logements, ceux-ci pouvant être redistribués aux services intéressés.
- Le centre d'hébergement d'urgence Ariane :  
Un nouveau projet de collaboration avec le centre Ariane a vu le jour en 2017-18, dénommé « Time In / Time Out ». Il permet la mise à l'abri de nos locataires à Ariane pour une durée temporaire, dans des circonstances particulières. Ce projet donne un sens nouveau à la collaboration avec ce service, après l'abandon du « Dispositif Hôtel » qui en composait le cœur en 2016-17, au démarrage du programme.
- L'Autre « Lieu » :  
La collaboration avec L'Autre « Lieu » touche à trois axes différents :
  - L'accès au logement :  
Une convention conclue avec L'Autre « Lieu » attribue à Station Logement une place dans un habitat solidaire, ainsi réservée à notre public issu de la rue. Cependant, l'habitat solidaire initialement choisi ayant été fermé fin 2017, cet axe de collaboration se trouve en attente d'une nouvelle offre de logement.
  - L'expertise en santé mentale

Par exemple, cette année, l'Autre « Lieu » nous a appuyés lors d'une mesure de mise en observation d'un locataire.

- Le champ de l'inclusion sociale

Dans ce domaine, l'Autre « Lieu » offre certaines possibilités uniques et précieuses : activités, sorties, moments de rencontres informels, etc. Station Logement peut aider à créer les liens avec les publics les plus fragiles, et qui font difficilement d'eux-mêmes le pas vers l'institution. Cette année, cette possibilité de collaboration n'a pas été beaucoup exploitée, ceci étant sans doute lié aux besoins des locataires, qui s'expriment peu dans cette direction pour l'instant.

## **Bilan 2018**

*Les activités 2018 du projet HFSL ont fait l'objet de deux rapports d'activités spécifiques distincts (plus complet) pouvant être obtenu sur simple demande. Le premier porte sur la période s'étendant du 01/11/2017 au 31/10/2018 ; le second porte sur le renforcement de l'équipe à hauteur d'un mi-temps et sur la couverture des deux derniers mois de l'année. Les lignes qui suivent en sont directement extraites...*

HFSL fut initialement financé annuellement du 1<sup>er</sup> novembre au 31 octobre de l'année suivante. L'activité du programme étant financée via une enveloppe se montant à 195.000 EUR pour cette période.

En 2018, une deuxième enveloppe financière d'un montant de 47.175,72 EUR a été octroyée au projet dans un double but : l'engagement supplémentaire de 0.5 ETP à adjoindre à l'équipe d'accompagnement durant toute l'année 2018 ; le financement de l'équipe au complet sur la période allant du 01.11.2018 au 31.12.2018, de façon à rejoindre un financement aligné sur l'année civile, au même titre que les autres projets Housing First bruxellois.

Comme mentionné ci-dessus, ces financements ont fait l'objet d'une évaluation et de rapports d'activités spécifiques.

En 2018, le programme a intégré 12 nouveaux locataires, portant à 27 le nombre total de personnes intégrées depuis le début. 24 suivis sont actifs, pris en charge par une équipe de 3 ETP d'accompagnement psycho-social (à cela s'ajoutent 0,5 ETP de Responsable-logement et 0,5 ETP de Coordination).

Avec un retour en rue, nous enregistrons un taux de maintien en logement de 96 %.

En 2018, le programme a connu plusieurs évolutions, notamment : l'abandon du « dispositif hôtel » et la reconversion de ce budget en ressources d'accompagnement supplémentaires ; le projet « Time In / Time Out » en collaboration avec Ariane ; une entrée et une sortie originales du programme.

## Statistiques 2018

### Synthèse

|                                  |                                 |
|----------------------------------|---------------------------------|
| Nbr total de personnes intégrées | 27                              |
| Nbr. Accompagnements actifs      | 24                              |
| Taux maintien en logement        | 96%                             |
| Nbr. Logements                   | 19                              |
| Nbr. Fournisseurs Logements      | 12 (AIS & propriétaires privés) |

### Profil des locataires

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Genre                     | 8 femmes – 16 hommes  |
| Couples & Familles        | 4 couples – 11 enfants placés   |
| Age                       | Entre 22 et 70 ans  |
| Années en rue             | Entre 1 an et 30 ans - 7 personnes ont passé toute leur vie adulte à la rue |
| Problème de santé mentale | 13 personnes concernées   |
| Handicap mental           | 7 personnes concernées  |
| Korsakoff                 | 6 personnes concernées  |
| Assuétudes                | 23 personnes concernées   |
| Statut de séjour précaire | 3 personnes concernées  |

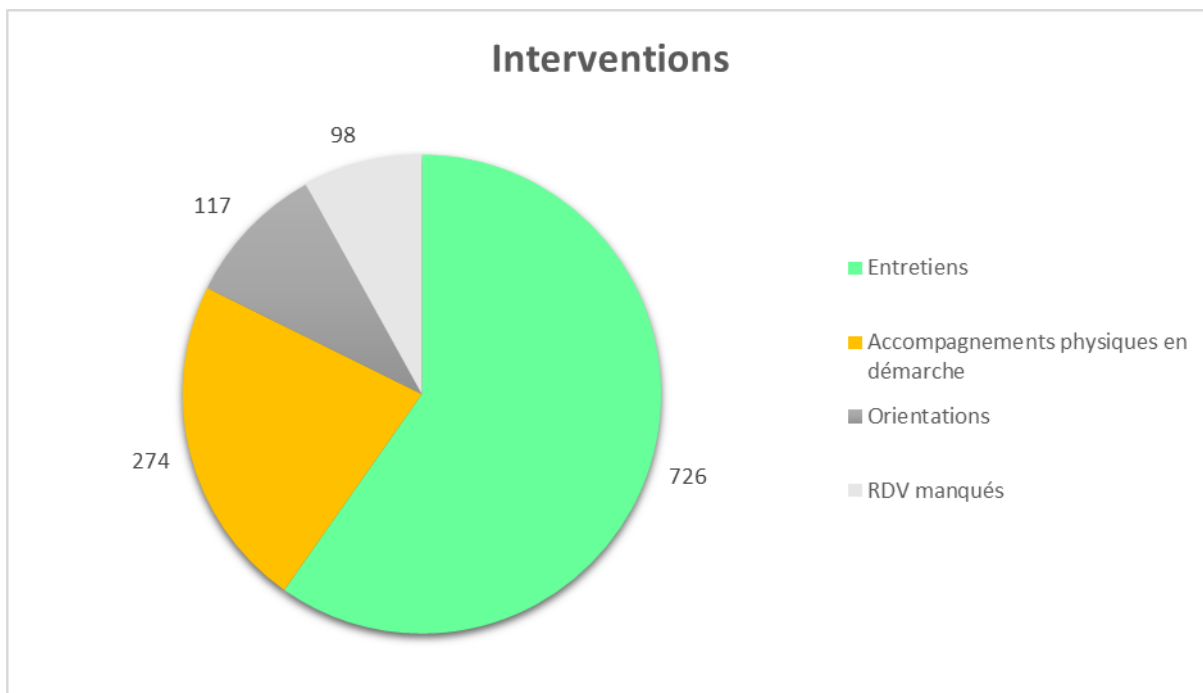
### Logements

| Nombre de logements  | Nombre de personnes |
|--|---------------------|
| 11 logements AIS (Baïta, Uccle, T. Verhaeghen, Logement pour Tous, Iris) | 13                  |
| 1 logement CPAS de Forest  | 2                   |
| 2 logements en occupation précaire COMMUNA                               | 3                   |
| 4 logements privés   | 4                   |
| 1 logement Poverello (migrant européen sans ressources)                  | 1                   |

### Types d'interventions

L'équipe Station Logement a effectué **autour de 1.215 interventions auprès des locataires<sup>1</sup>**. Parmi ces interventions, 1.000 ont été réalisées en présence des locataires. En outre, **98 rendez-vous** ont été **manqués**, et il y a **eu 117 orientations vers des services tiers** (pas toujours en présence du locataire).

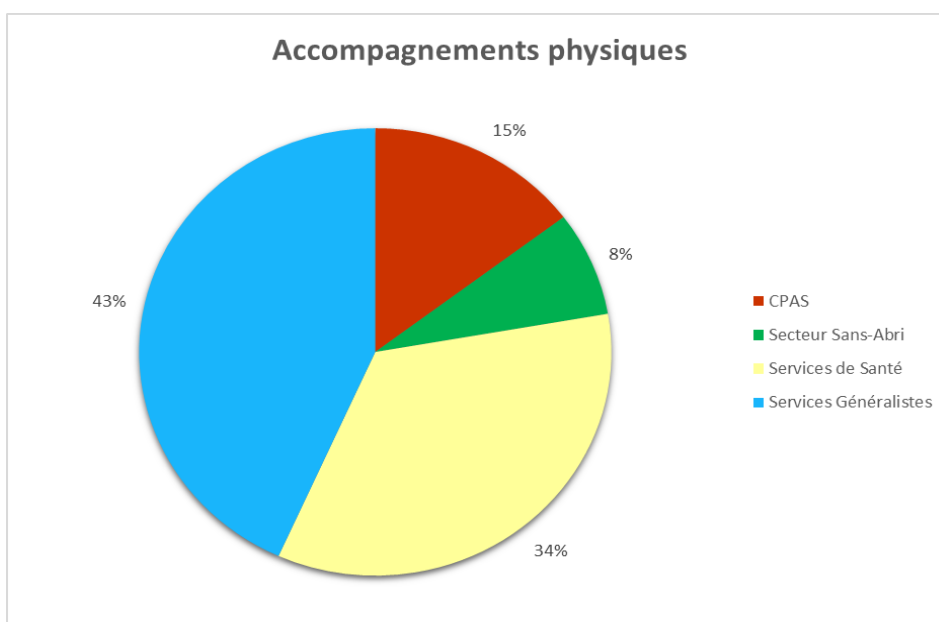
<sup>1</sup> Ce chiffre est quasiment similaire à l'an dernier, mais largement sous-estimé cette année. Au milieu de l'année, un nouveau système d'enregistrement de l'activité de l'équipe a été installé à DIOGENES. Le « carnet de route » permet une grande précision dans les statistiques et l'extraction de celles-ci à tout moment. Pour ne rien perdre, il faudrait cependant le remplir régulièrement, ce qui représente encore un défi pour toute l'équipe d'accompagnement.



- **726 entretiens en face-à-face, en visite à domicile ou ailleurs**, soit 60 % des interventions.
- **274 accompagnements physiques** vers des services tiers, soit 22 % des interventions.
- **117 orientations vers des services tiers**, soit 9 % des interventions.
- **98 rendez-vous ont été annulés**, ou la porte était fermée lors d'une visite, soit 8 %.
- Pour 24 suivis actifs, l'équipe atteint une **moyenne d'un peu plus de 4 interventions / mois / locataire**.

### Accompagnements physiques

L'équipe a accompagné **274 démarches physiques vers des services tiers**. Voici leur répartition par secteurs :



- **103 accompagnements vers des services généralistes de tous types** (banque, administrations communales, police, tribunal, avocat, SPP Handicapés, AIS, etc.), soit 43 %.
- **82 accompagnements vers des services de santé** (Maisons médicales & médecins privés, dentiste, Projet Lama, hôpitaux, etc.), soit 34 %.
- **35 accompagnements vers des CPAS**, soit 15 %.
- **18 accompagnements vers des institutions du secteur sans-abri** (Transit, Chez Ailes, etc.), soit 8 %.

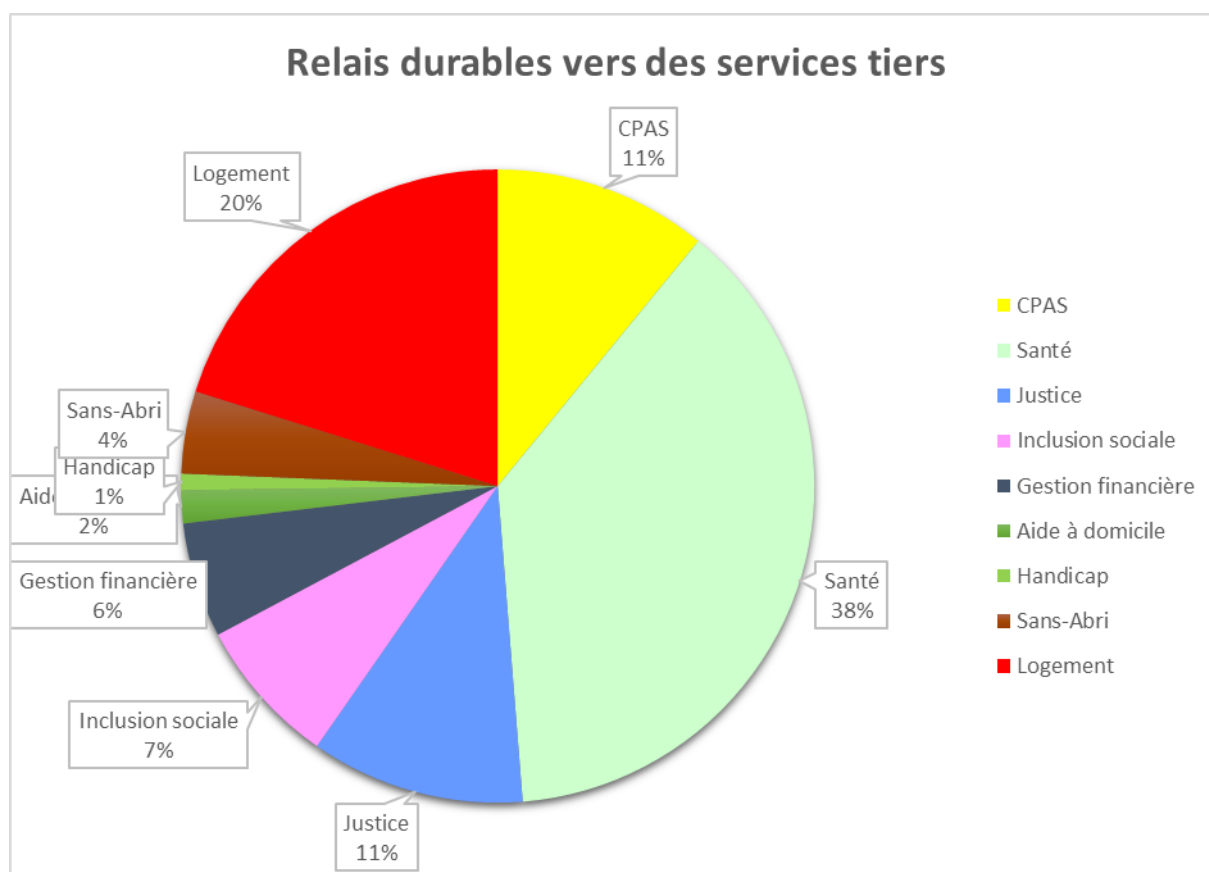
## Relais durables

Les accompagnements physiques doivent être distingués du nombre de relais durables, ces derniers renvoyant au travail de mise en place de réseaux de soins autour des locataires.

**Au 31.10.2018, au moins 110 relais durables ont été initiés ou sont soutenus vers 73 services différents** par notre équipe Station Logement.

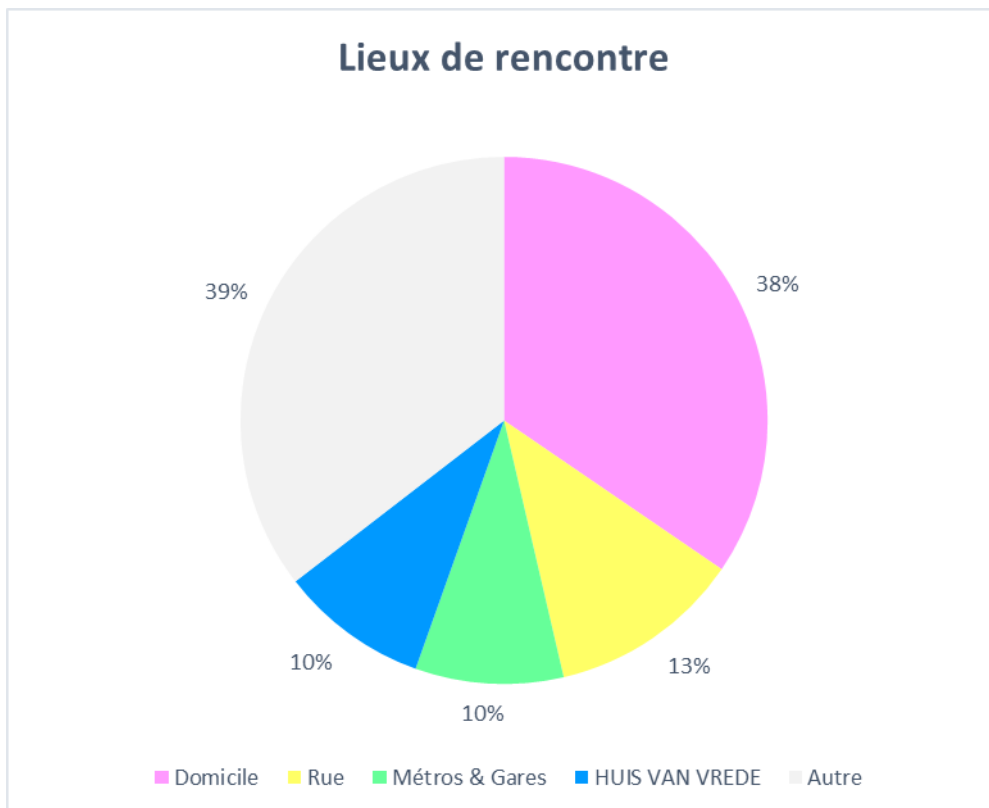
Ces relais portent principalement vers le CPAS, vers les domaines de la santé, justice, inclusion sociale, gestion financière, aide à domicile, ainsi que les secteurs du Handicap, Sans-abri et Logement.

Voici illustrée la répartition de ces relais vers les différents secteurs :



## Lieux d'interventions

Les lieux d'interventions sont diversifiés :



- **280 visites à domicile**, soit près de 28 % du total des rencontres.
- **130 rencontres dans la rue**, soit près de 13 %.
- **100 rencontres dans les métros et les gares**, soit près de 10 %.
- **100 rencontres dans les bureaux d'Huis Van Vrede**, soit près de 10 %.
- **390 rencontres dans d'autres types de lieux**, en grande majorité des **institutions** lors de démarches à l'extérieur, soit près de 39 %.

## Travail de rue

- ❖ A Station Logement, approximativement 0.7 ETP est consacré à la mission d'identification des personnes sans-abri correspondant aux critères HF. En 2017-2018, **environ 1000 interventions ont été réalisées en rue** sur ce temps de travail – majoritairement des entretiens psycho-sociaux, mais aussi une préparation à l'entrée en logement pour les candidats sélectionnés.
- ❖ Au 31.10.2018, **60 candidats potentiels sont identifiés pour le Housing First.**
- ❖ En sens inverse, **l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES a continué à assurer une présence auprès des locataires entrés à Station Logement, à raison de 261 interventions** auprès de ceux-ci (majoritairement des entretiens psycho-sociaux ayant fonction de soutien lors de l'entrée en logement et permettant la transition vers l'équipe Station Logement).

## CHAPITRE 4

# LES PROJETS PARTENARIAUX

## 1. INTEGRATED STREETCORNER TEAM (IST) samen met CAW Brussel:

| <b>I. Integrated Streetcorner Team (IST)</b> |  |
|--|--|
| <b>Finalités</b>                             | Créer une équipe inter-institutionnelle de travailleurs de rue à Bruxelles<br>Inscrire la diversité des pratiques de travail de rue dans une cohérence globale<br>Donner un sens intégré à dimension régionale au travail de rue   |
| <b>Objectifs spécifiques</b>                 | 1) Augmenter la force d'action du travail de rue à sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale ;<br>2) Lutter contre le morcellement des dispositifs ;<br>3) Créer des synergies entre les projets ;<br>3) Travailler à l'intersection des champs de compétences politiques<br>4) Augmenter l'efficacité du travail généraliste par la prise en compte de problématiques spécifiques et de publics en très grande précarité sociale |

### **Essence du projet**

Depuis de nombreuses années, l'asbl DIOGENES, en collaboration avec la maison d'accueil Albatros et le service d'accompagnement à domicile De Schutting, dans un premier temps, puis avec l'équipe du Straathoekwerk du CAW Archipel, dans un second temps, a développé un projet de travail en réseau et de recherche de complémentarité des pratiques de travail de rue à Bruxelles. Ce projet, nouvellement nommé « Integrated Straathoekwerk Team » (IST) se poursuit depuis janvier 2014 avec le CAW Brussel. Il vise entre autres à maximiser la cohérence structurelle de l'offre de travail de rue dans la Région de Bruxelles-Capitale, à éviter le morcellement de l'aide sociale en la matière et à accroître le savoir-faire et la compétence des travailleurs de terrain. Le but ultime étant de répondre avec pertinence aux besoins et demandes des habitants de la rue de Bruxelles.

L'IST offre, en outre, la possibilité d'augmenter l'efficacité du travail sur le bien-être général par une meilleure prise en compte de certaines problématiques spécifiques pour les personnes en grande précarité sociale.

Une attention toute particulière est accordée au travail d'accès au logement ainsi qu'aux relais vers le logement accompagné et les services proposés par le CAW Brussel.

Concrètement, l'IST se traduit par des activités de travail de rue en équipes mixtes (DIOGENES-SHW CAW Brussel) et par le développement de projets communs.

Outre l'organisation d'un travail concerté sur le terrain, le lien entre institutions se concrétise aussi au travers des réunions d'équipes d'Albatros et de De Schutting où les réalités de vie en



rue sont relayées afin de favoriser l'adaptation des pratiques de ces services et d'abaisser le seuil d'accès au CAW Brussel dans son ensemble.

Le CAW Brussel mandate ses travailleurs de rue afin qu'ils accomplissent leurs prestations en étroite collaboration avec l'équipe de l'asbl DIOGENES. Ces travailleurs du CAW participent aux réunions d'équipe de notre association. Nous nous engageons pour notre part à garantir l'encadrement et la formation des travailleurs mandatés et veillons à assurer l'organisation pratique de leur travail pendant les heures de collaboration. Chaque organisation reste l'employeur à part entière de ses travailleurs et veille à leur garantir la pleine exécution de tous les droits auxquels ils peuvent prétendre par le contrat de travail qui les lie.

Pour diverses raisons (RTT, ...) les deux travailleurs de rue du CAW Brussel (initialement 2\*0,5 ETP) ont eu un temps de travail restreint en 2018. Le temps de travail réellement presté équivalait à 0,73 ETP pour un temps de travail en rue d'approximativement 0,57 ETP. Néanmoins, chaque fois que cela a été rendu possible, des équipes mixtes ont été constituées avec les travailleurs de rue de DIOGENES. Et comme en témoignent différents chapitres de ce rapport d'activités, les liens entre nos organisations et les projets qu'elles portent (Soutien au logement, Housing first Station Logement, Zorgwonen, guidance à domicile, ...) ont été nombreux et fructueux.

En 2018, les 2 travailleurs de rue du CAW Brussel (**0,57 ETP** de terrain) ont comptabilisé un total de **207 accompagnements psycho-sociaux**. La variété des problématiques du public cible touché par ces travailleurs amène ces-derniers à moduler l'intensité et la fréquence de leurs accompagnements. D'un point de vue général, les travailleurs du CAW Brussel constatent une évolution de leur travail vers des guidances plus intensives et de plus longues durées. En 2018, ils ont travaillé et assuré le **suivi longitudinal de 66 personnes** différentes. En termes de types d'interventions, ils ont effectué 76% de soutien psychosocial et 19% de relais (dont 15% d'accompagnements physiques et 4% d'orientations).

Au total, ce sont pas moins de **112 relais qui ont été opérés à destination de l'un des services du CAW Brussel**.

## **2. ACCES DIRECTS DE LA RUE AU LOGEMENT SOLIDAIRE :**

| <b>II. Accès directs de la rue au logement solidaire</b> |   |
|--|---|
| <b>Finalités</b>   | Permettre l'accès direct de la rue à un logement salubre à loyer modéré<br>Lutter contre la solitude ressentie en logement<br>Développer un accompagnement social individuel et/ou collectif de bas seuil   |
| <b>Objectifs spécifiques</b>                             | 1) Proposer la candidature de personnes vivant en rue ;<br>2) Permettre à ces personnes de s'investir dans leur logement et leur quartier ;<br>3) Développer les capacités à utiliser les ressources du quartier ;<br>3) Mettre les personnes en lien avec les partenaires du projet (gestionnaire, accompagnants individuels et collectifs, ... ) ;<br>4) Mettre les personnes en lien avec des services d'habitat accompagné extérieurs au partenariat. |

### **Essence du projet**

Ce que nous appelons le projet « accès direct de la rue au logement solidaire » est né en 2003 de la rencontre d'un réseau de partenaires partageant constats et envie de proposer des réponses alternatives aux problèmes rencontrés par les personnes sans-abri à Bruxelles.

Ainsi, l'Agence Immobilière Sociale « Logement Pour Tous », l'abri de nuit « Pierre d'Angle », le service d'accompagnement à domicile « Fami-Home » et les travailleurs de rue de « DIOGENES » sont-ils associés pour construire ensemble une nouvelle forme d'aide d'insertion par le logement pour les habitants de la rue.

Elle se traduit par la création d'habitats solidaires de très bas seuil d'accès pour des personnes venant directement de la rue et dont le passage en maison d'accueil se révèle inadapté.

Concrètement, des propriétaires privés, désireux de servir un projet social utile, mettent leur logement en gestion auprès de l'Agence Immobilière Sociale, laquelle, après s'être assurée que le bien en question soit adapté à une vie communautaire tout en préservant un espace privatif pour chaque locataire, se charge d'établir les conventions d'occupation (au départ, pour des durées d'un mois avec renouvellements et possibilité au bout de 18 mois de glisser vers un bail classique de 9 ans). L' AIS se charge également de percevoir les loyers d'un montant quasiment 2 fois moindre que ceux habituellement pratiqués sur le marché locatif privé de la capitale, à savoir : approximativement 250 EUR par mois, charges comprises. Le paiement de la garantie locative se fera selon des modalités tenant compte de la situation financière particulière de chaque candidat, la norme en la matière étant plus à la constitution progressive qu'à la régularisation à l'entrée. Enfin, l' AIS garantit au propriétaire la remise en l'état initial de son bien en fin de convention, ce qui signifie que les dégâts locatifs éventuels seront pris en charge tout comme le vide locatif d'ailleurs.

Lorsqu'une place se libère dans l'une des maisons du projet, suivant un tour de rôle égalitaire, le services partenaire-envoyeur dont c'est le tour (Fami-Home, Pierre d'Angle ou DIOGENES) est contacté afin soumettre la candidature d'un habitant de la rue avec lequel il est en contact. La procédure de sélection n'est pas uniforme, elle varie en fonction des spécificités et des modes d'action de chaque service : permanences « habitat solidaire » dans le service d'habitat accompagné et choix discuté en équipe pour l'abri de nuit et le service de

travail de rue. En tout état de cause, le seuil d'accès se veut aussi bas que possible, seuls trois critères comptent : être sans-abri, séjourner légalement sur le territoire et être prêt à payer un premier mois de loyer. Pour le reste, la personne est la bienvenue quelle que soit la nature de ses difficultés (problèmes d'hygiène ou de santé, troubles psychiques, assuétudes, problèmes administratifs, judiciaires, ...) Le logement est vu comme une accroche, point de départ d'un processus de réhabilitation sociale. On ne demande donc pas aux personnes sans-abri d'avoir travaillé à la résolution de leurs problèmes avant d'entrer dans le logement.

Il appartient aux habitants de chaque maison d'organiser les modalités pratiques de la vie communautaire. Ils sont soutenus en cela par Fami-Home, qui assure l'accompagnement communautaire au sein de chaque maison.

En cas de nécessité, un accompagnement psychosocial individuel sur mesure est proposé aux locataires. A cette fin, appel est fait à des services extérieurs au partenariat.

### Points forts

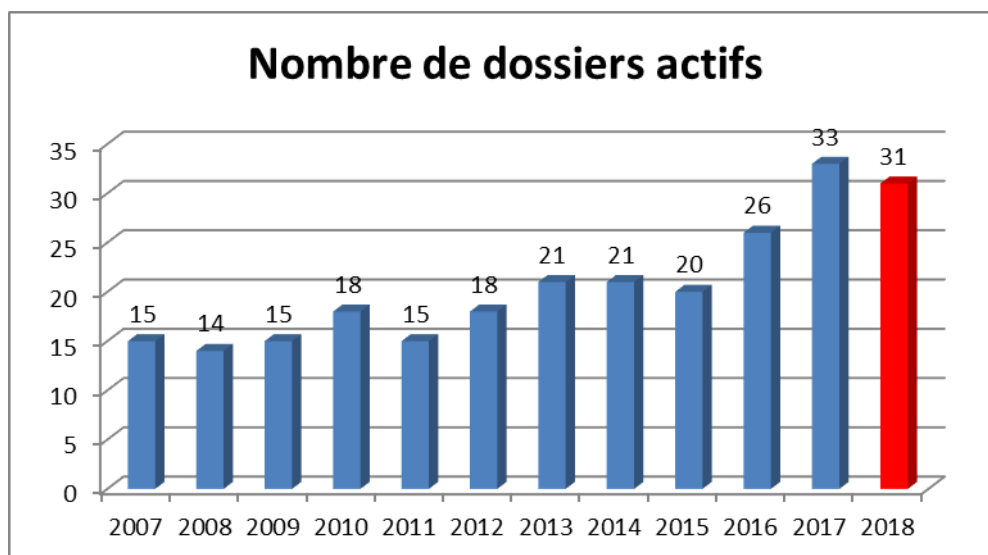
- 1) **Insertion par le logement** : le logement est considéré ici comme un point de départ, plutôt que d'arrivée. Il est vu comme l'élément clé pour une reconstruction de soi, de ses forces et de ses repères. A Bruxelles, les maisons d'accueil sont saturées et les personnes sans-abri stagnent dans les dispositifs d'urgences sociales. Ces lieux d'hébergement sont trop souvent identifiés comme les seules possibilités pour les personnes sans-abri de trouver une solution à leur problème de logement. Or, il est des moments dans la trajectoire de vie des personnes sans-abri où ces outils ne leur sont pas adaptés. Il est dès lors nécessaire de diversifier les modes d'accès au logement.
- 2) **Habitat solidaire** : la vie communautaire permet de reconstruire du lien social et de créer de la solidarité entre les habitants ; elle offre une alternative intéressante à la solitude et au vide social qui envahit le logement lorsque l'on quitte la rue
- 3) **Participation** : les locataires ne sont pas de simples bénéficiaires, mais participent à l'élaboration du projet dont ils sont les acteurs principaux. Ainsi déterminent-ils eux-mêmes les règles de vie de la maison qu'ils habitent. Aucun règlement d'ordre intérieur ne leur est imposé de l'extérieur. La mission des intervenants sociaux consiste à les accompagner et les soutenir dans leurs choix, d'évaluer la faisabilité des décisions qu'ils prennent ensemble, de les aider à concrétiser ces dernières et à en gérer les conséquences.
- 4) **Partenariat et travail en réseau** : le projet s'inscrit à l'intersection des pratiques des institutions partenaires. Nous bénéficions ainsi du savoir-faire, des ressources, de l'énergie et de l'expertise propres à chaque équipe. Ce qui permet non seulement de développer les complémentarités et synergies entre les projets, mais aussi d'adapter les pratiques de chacun aux besoins des habitants
- 5) **Faible coût du projet** : le coût du projet est très nettement inférieur à celui que générerait la création d'une nouvelle structure. En fait, le seul coût spécifique au projet est une subvention Maribel accordée à Fami-home pour assurer un mi-temps d'accompagnement social et un mi-temps de coordination du partenariat ; ce qui, après comparaison, s'avère 9 fois moins élevé que les coûts d'encadrement dans une maison d'accueil par an, par hébergé.

## Activités 2018

Les activités 2018 du projet « Accès directs de la rue au logement solidaire » font l'objet d'un chapitre détaillé dans le rapport d'activités de l'asbl Fami-Home, nous y renvoyons le lecteur intéressé par plus de précision sur le déroulement de l'année et l'évaluation qualitative et quantitative de ce projet. Néanmoins, nous avons choisi de présenter dans les lignes qui suivent quelques éléments statistiques directement extraits de ce rapport.

Depuis novembre 2016 et la mise à disposition d'une nouvelle maison d'une capacité de 6 chambres sur la commune d'Ixelles, le projet comptabilise un total de 5 maisons et de 21 chambres réparties de la façon suivante :

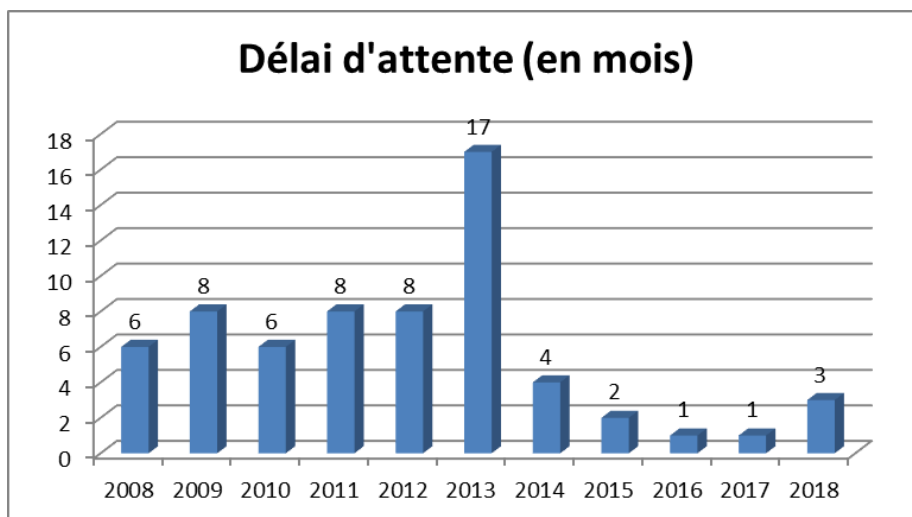
- Moorslede (4 chambres)
- La Maison-Relais « La Fraternité », Chaussée d'Anvers (4 chambres)
- La maison de Berchem-Sainte-Agathe (3 chambres). Maison sortie du parc en octobre 2018
- La maison d'Evere (4 chambres)
- XL (6 chambres)



**En 2018, nous comptabilisons 31 dossiers pour 21 chambres.** Le nombre de dossiers actifs est resté relativement stable comparativement à 2017. L'augmentation des années précédentes étant expliquée par l'extension du parc de logements du projet. En 2018, aucune nouvelle maison n'est venue s'ajouter à ce parc.

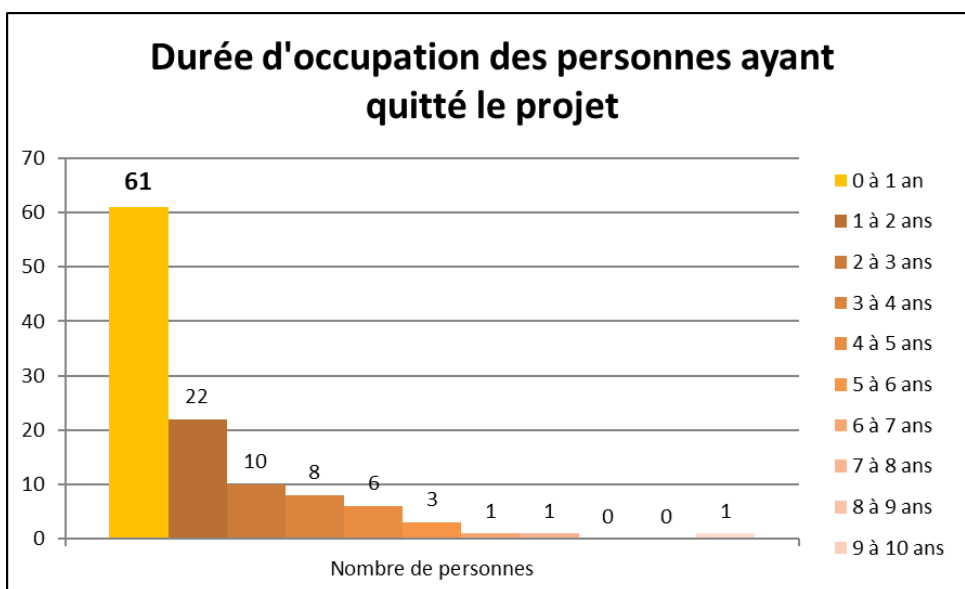
Le turnover est assez faible et tend à confirmer la rencontre de notre objectif d'insertion par le logement.

Le nombre de places (21 au total) est relativement limité, ce qui implique que les occasions pour les habitants de la rue intéressés d'accéder au projet se font rares ! Le besoin dépasse très largement l'offre, ce qui plaide pour une extension du parc de logements... Ce qui est et reste, depuis plusieurs années, notre principal cheval de bataille.



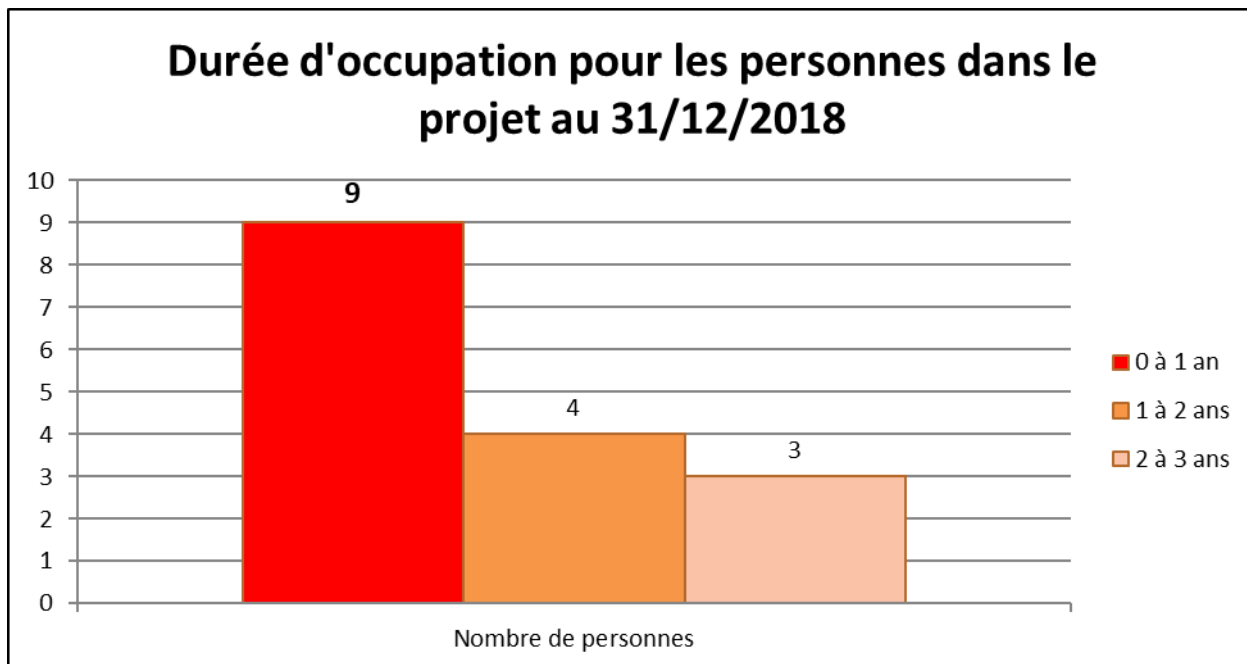
Ce graphique illustre le délai d'attente moyen entre le moment où une la personne est officiellement candidate à un logement et le moment où elle entre effectivement dans une maison.

Suite à des adaptations dans les procédures de sélection et de soumission des candidatures (suppression du fonctionnement par liste d'attente), on constate que le partenariat est parvenu à réduire considérablement les délais d'attente pour atteindre une moyenne de seulement un mois pour les années 2016 et 2017. **Ce délai est remonté à 3 mois en 2018** et s'explique en grande partie par les délais d'attente plus longs enregistrés sur la liste des candidats de Fami-Home.

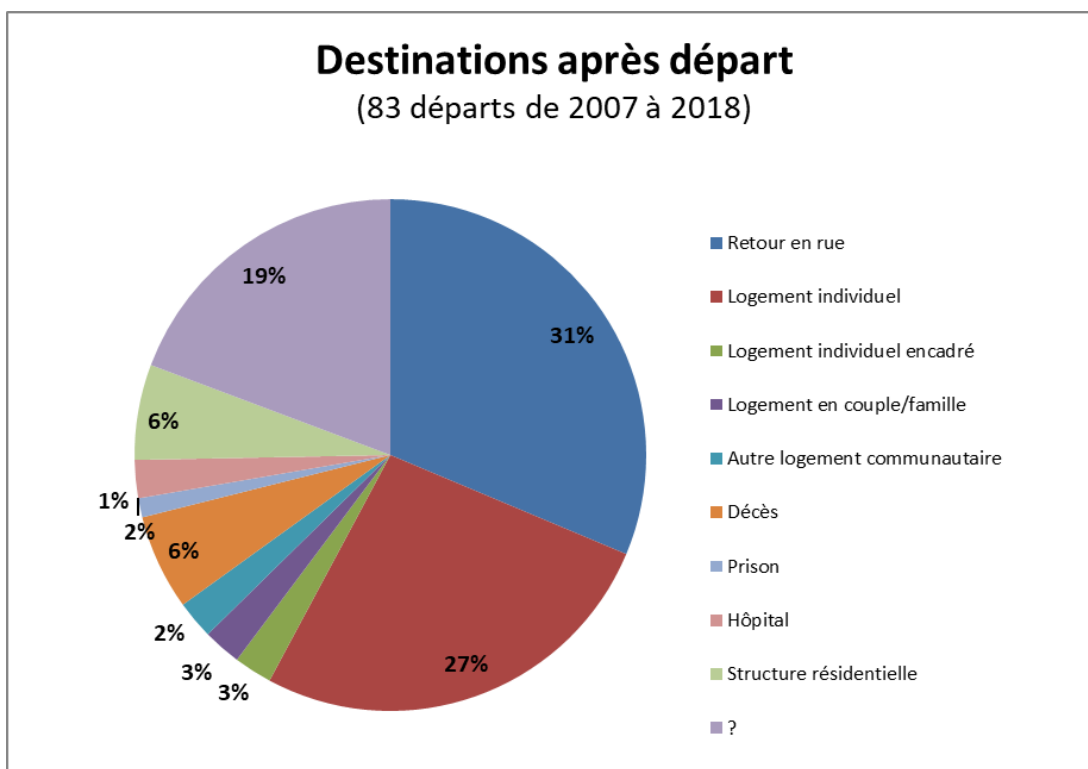


La durée d'occupation des maisons par les locataires ayant quitté le projet (113 personnes) semble indiquer que **pour un peu plus de la moitié d'entre eux (53,9%), restés moins d'un an dans le projet, l'habitat solidaire ne constituait pas une forme adaptée de logement sur le long terme.** Il s'agissait plutôt d'une étape dans un parcours de recherche d'un logement pérenne adéquat ou d'une tentative avortée pour habiter autrement.

**17,6% des locataires sont restés plus de 3 ans.** Preuve s'il le fallait que l'habitat solidaire est une solution de relogement particulièrement adaptée à certaines personnes qui y trouvent leur juste place.



**Au 31/12/2018, 7 locataires sur 16 (43,7%) habitaient dans une de nos maisons depuis plus d'un an ; 18,7% depuis plus de 2 ans.**



**Moins d'une personne sur 3 retourne en rue à la sortie du projet.**

**35 % des partants ont trouvé une autre solution de logement avant de quitter ; ce qui est un bon indicateur des ressources (re)trouvées par les personnes pendant leur passage dans le projet.**

### 3. LE COLLECTIF LES MORTS DE LA RUE :

| IV. Collectif Les morts de la rue |   |
|-----------------------------------|---|
| Finalités                         | Organiser des funérailles dignes pour les habitants de la rue   |
| Objectifs spécifiques             | 1) Améliorer les conditions matérielles des funérailles (croix, fleurs, ...)<br>2) Faire un travail de mémoire avec la famille et/ou les copains de rue<br>3) Informer sur la situation de la rue |

#### Essence du projet

Le Collectif est un réseau composé d'(ex) habitants de la rue, d'associations, de citoyens et d'institutions, qui agit pour un adieu digne aux personnes (anciennement) sans abri décédées en Région Bruxelloise.

Ses objectifs sont :

- Avoir connaissance des décès de personnes ayant vécu à la rue pour pouvoir en faire part à leurs proches
- Améliorer les conditions dans lesquelles les personnes qui ont vécu dans la rue sont traitées après leur décès
- Assurer une présence aux obsèques de personnes ayant connu la rue, si aucun proche n'a été retrouvé
- Promouvoir la participation des (ex)habitants de la rue à la totalité des activités
- Travailler autour de la commémoration / mémoire de la personne
- Impliquer et soutenir les familles, les amis, le secteur psychomédicosocial de la Région Bruxelloise
- Témoigner des difficultés auxquelles les habitants de la rue sont confrontés
- Recueillir et partager des informations relatives à la mortalité des personnes sans abri, afin de déconstruire certaines idées reçues, et d'interpeller la société.

Quand il est informé d'un décès (par un habitant de la rue, par des travailleurs sociaux, un hôpital, une administration communale, ...), le Collectif en informe son réseau, et veille à ce que la famille ait été mise au courant du décès. S'ils le souhaitent, le Collectif soutient les proches (familles, amis ou un service d'aide aux personnes sans abri) dans l'organisation d'un adieu en tenant compte des convictions (religieuses ou non) du défunt. En 2018, le Collectif a appris le **décès de 67 personnes**, et a participé à l'organisation de **31 cérémonies d'adieu**.

## Coordination du Collectif : un subventionnement nécessaire

Depuis 13 ans, le Collectif Les Morts de la Rue est un réseau interconvictionnel et participatif qui agit, ensemble avec tous les acteurs concernés et prioritairement avec les habitants de la rue, pour un adieu digne pour les (ex-) habitants de la rue en Région de Bruxelles-Capitale.

Tout au long de l'année, le Collectif informe son réseau des décès et soutient les proches (amis, familles, intervenants psycho-médico-sociaux) dans l'organisation d'un adieu digne ; et ce, en tenant compte, tant que faire se peut, des convictions de vie du défunt. **En 13 ans, le Collectif a été informé du décès de 623 personnes.**

Des réunions de travail sont organisées mensuellement. Elles sont un lieu d'échange au sein duquel des (ex-)habitants de la rue, des travailleurs sociaux et des citoyens discutent des derniers décès, expriment leurs points de vue, se répartissent les tâches, préparent la cérémonie d'hommage annuelle, ...

En 2006, pour la première fois, une cérémonie d'hommage (devenue annuelle par la suite) a été organisée dans la Salle Gothique de l'Hôtel de Ville de Bruxelles. Depuis, c'est devenu un rituel, chaque année, le Collectif organise une cérémonie d'hommage pour toutes les personnes décédées l'année précédente. Celle-ci réunit chaque année environ 350 personnes. A l'occasion de la Toussaint, le Collectif organise une visite collective de différents cimetières de la Région de Bruxelles-Capitale. Des visites ponctuelles au cimetière sont également organisées tout au long de l'année afin de soutenir et d'accompagner tout personnes sans-abri qui en manifeste le besoin.

Véritable monument vivant à la mémoire des Morts de la Rue, en 2011, avec l'accord et le soutien de la Ville de Bruxelles, un arbre a été planté à proximité de la Gare Centrale.

Depuis mai 2005, l'asbl DIOGENES assure la coordination du Collectif. A cette fin, elle met des ressources humaines (approximativement un mi-temps, réparti sur plusieurs travailleurs) et des moyens logistiques (ordinateur, téléphone, ...) à disposition du groupe de partenaires. Cette tâche de coordination est facilitée par l'excellente connaissance que possèdent nos travailleurs de rue des personnes sans-abri. La coordination est nécessaire et garante du bon fonctionnement de l'organisation : secrétariat, comptabilité, logistique, recueil de données, encadrement des bénévoles, ... Elle permet, en outre, de coordonner les actions du réseau, de mobiliser les forces vives, de communiquer avec toute la nuance nécessaire et le respect dû aux personnes, de développer une expertise, ... Pour le dire brièvement, la coordination facilite, organise, délègue, encadre et supervise. Elle porte la responsabilité finale du projet.

D'année en année, force est de constater que les tâches liées à la coordination du Collectif se font de plus en plus nombreuses et variées. En effet, non seulement le nombre de décès annuel va croissant (doublement en 10 ans), mais le réseau ne cesse lui aussi de grandir. Les ressources humaines actuellement disponibles ne sont plus suffisantes que pour faire face à la quantité de travail. Cela met de plus en plus de pression sur l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES. En conséquence, le temps disponible pour assurer la coordination étant limité, certains projets restent en suspens (ex : la réalisation d'une étude scientifique sur la mortalité des habitants de la rue en Région de Bruxelles-Capitale) ou ont été ralentis.

La quasi-totalité du secteur de l'aide aux personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale fait appelle au Collectif. Les acteurs du secteur psycho-médico-social bruxellois s'accordent à reconnaître la plus-value que représente le Collectif par le rôle de soutien qu'il est amené à jouer dans des circonstances toujours difficiles. En décembre 2014, le Collectif a été le

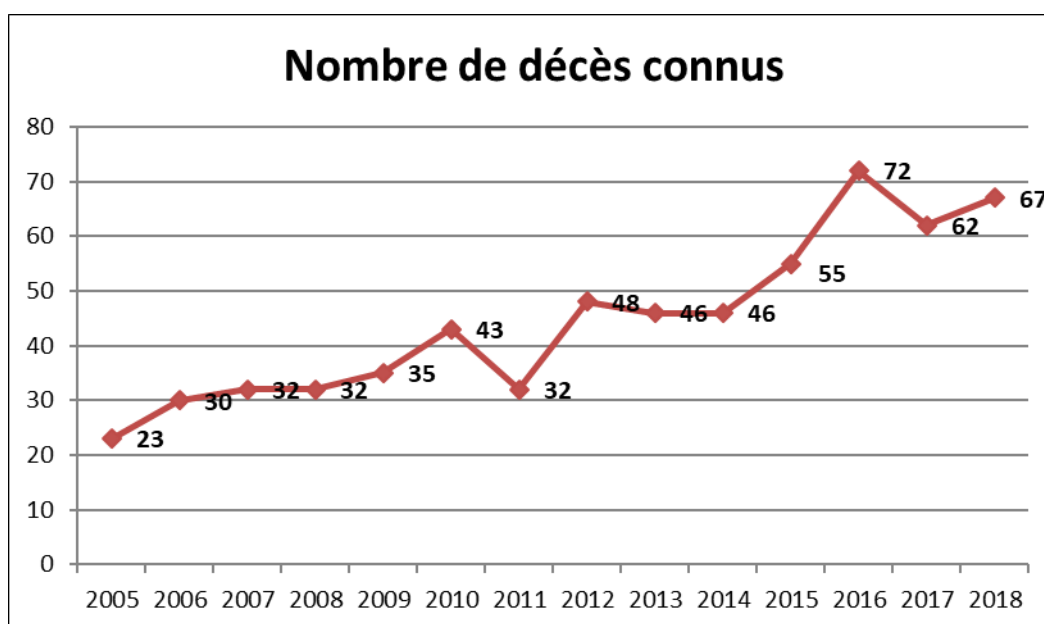


lauréat du Prix bi-annuelle Régine Orfinger-Karlin décerné par la Ligue des Droits de l'Homme. Nous exprimons le vœu que cette large reconnaissance de la qualité notre travail puisse aboutir à son juste subventionnement.

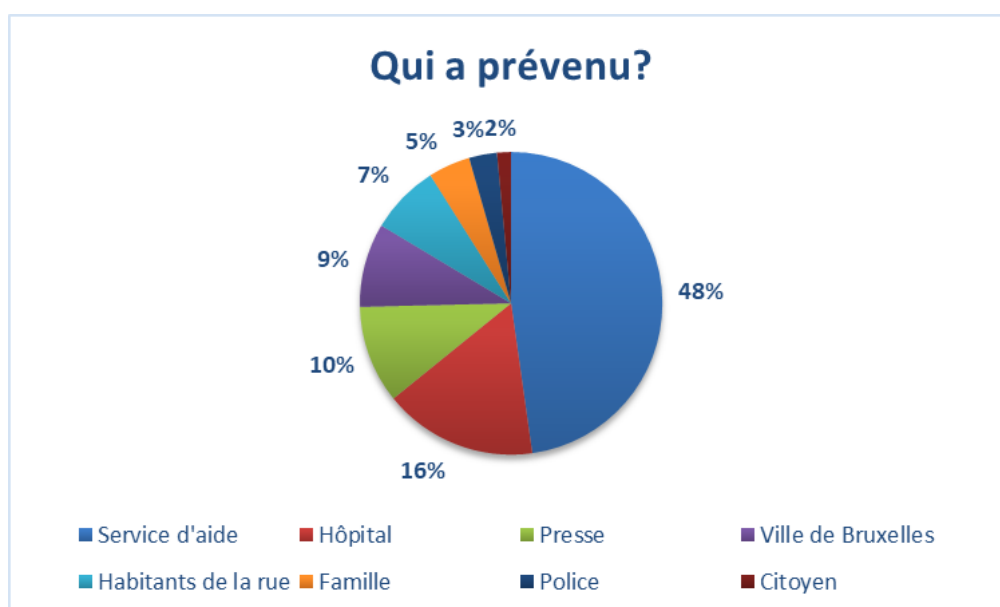
Le Collectif Les Morts de la Rue mérite une coordination forte et soutenue.

Une demande de financement en initiative a été introduite en ce sens auprès des ministres de l'Aide aux personnes de la Cocom.

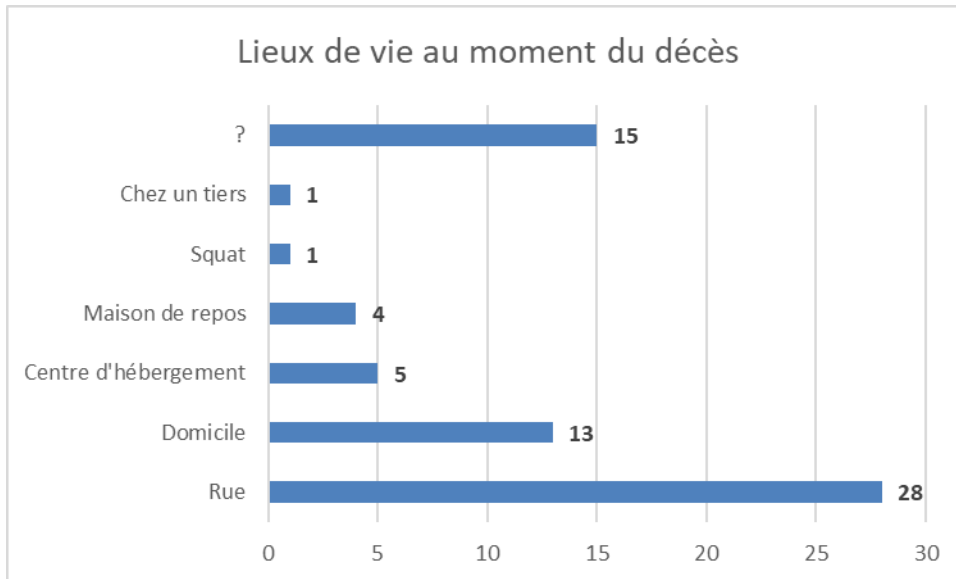
## Statistiques collectif 2018



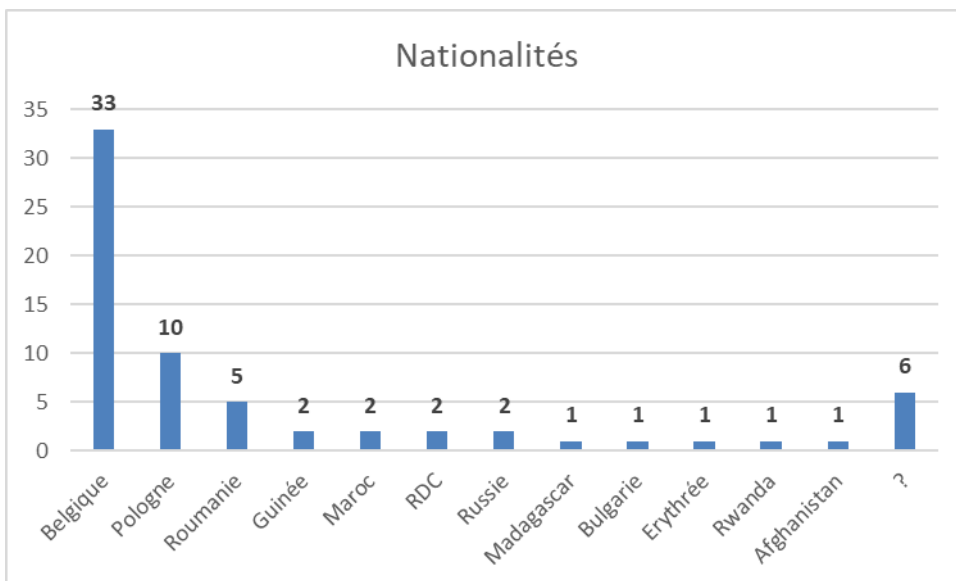
En 2018, le Collectif a eu connaissance de **67 décès**. Ce qui représente 5 décès de plus qu'en 2017. Ce chiffre est cohérent avec la tendance générale à l'augmentation du nombre de décès. Nous voudrions mettre en évidence qu'il s'agit de personnes qui ont connu la rue à un moment ou un autre dans leur vie. Elles n'étaient pas toutes sans-abri au moment de leur décès, certaines d'entre elles avaient trouvé un logement, vivaient dans un home, etc. Parmi les 67 personnes décédées, il y a **50 hommes et 17 femmes (25,3%)**. **Les femmes n'ont jamais été si nombreuses dans nos statistiques qu'en cette année 2018.**



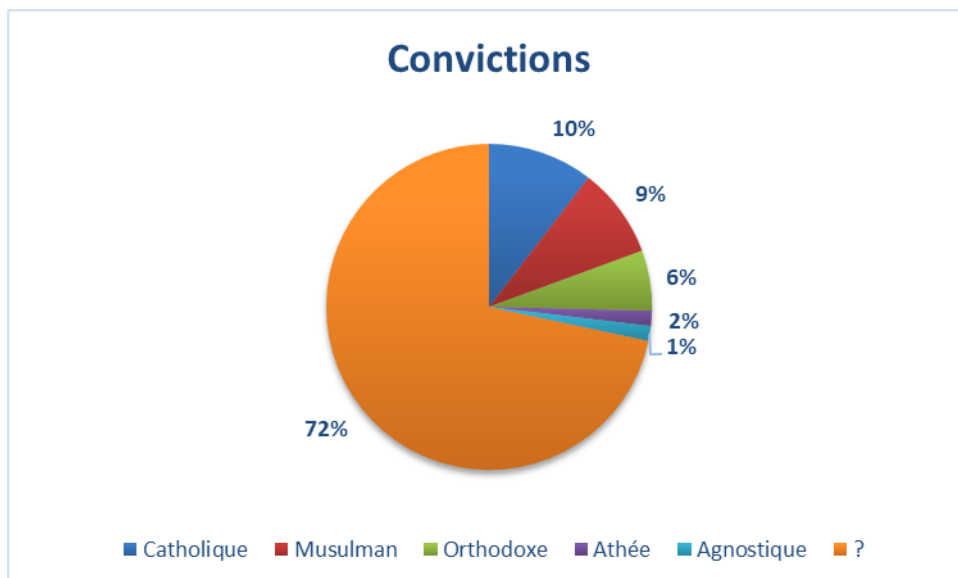
Parmi les institutions qui nous ont fait part du décès d'habitants de la rue, 32 étaient des services sociaux actifs auprès des habitants de la rue. 7 décès ont été portés à notre connaissance par la presse. Les habitants de la rue nous ont, pour leur part, informé de 5 décès.



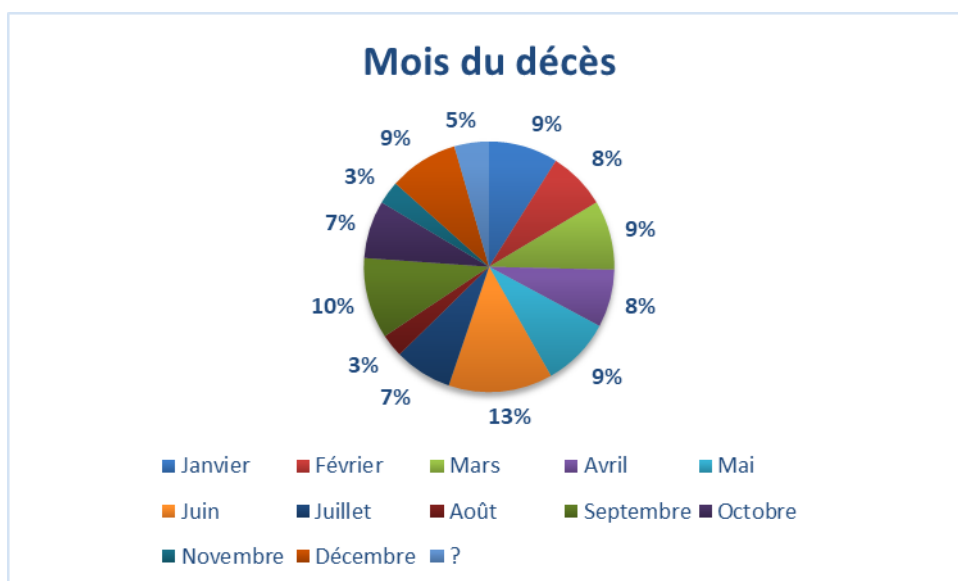
**28 habitants de la rue décédés en 2018 vivaient en rue au moment de leur décès (41,7%).**  
 13 personnes habitaient en logement, ce qui représente 19% de la totalité.  
 Les 62 personnes décédées avaient pour point commun d'avoir vécu en rue à un moment de leur vie.

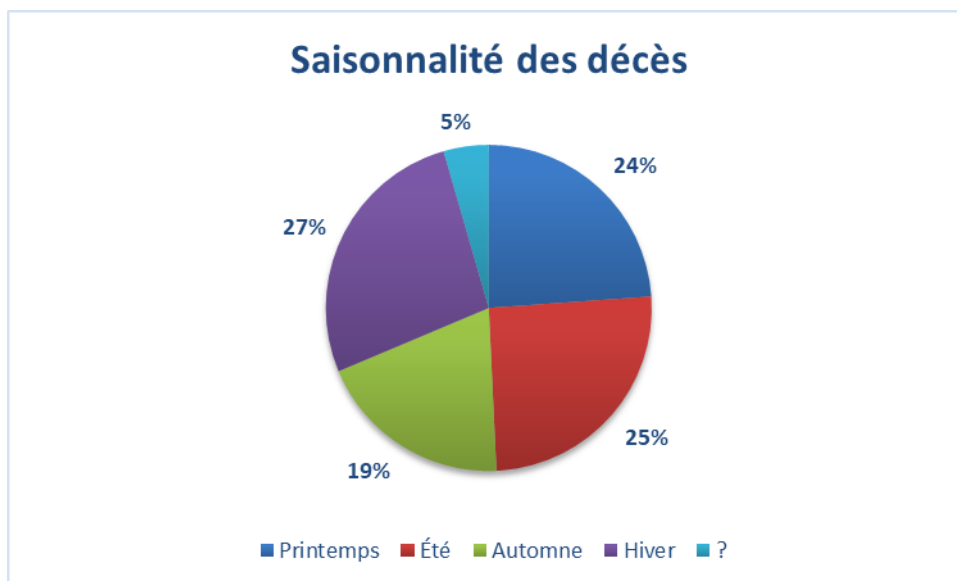


**Les belges représentent la première nationalité (49,2%).**  
 Les pays Européens représentent la majorité des morts de la rue : 73,1%.  
 Au total, il y a au moins 12 nationalités différentes recensées !!  
 Notons que **87,5% des personnes polonaises décédées vivaient en rue au moment de leur décès.**  
 Parmi les personnes en situation de rue au moment de leur décès, les belges ne représentent plus « que » 21,4 % ; témoignage indirect des difficultés d'accès à l'aide et aux soins pour les personnes en statut précaire à Bruxelles.



Malgré que nous cherchions à connaître les convictions de vie des personnes décédées afin d'en tenir compte lors de nos cérémonies d'hommage, celles-ci nous sont demeurées **inconnues pour pas moins de 71,6 % des personnes.**

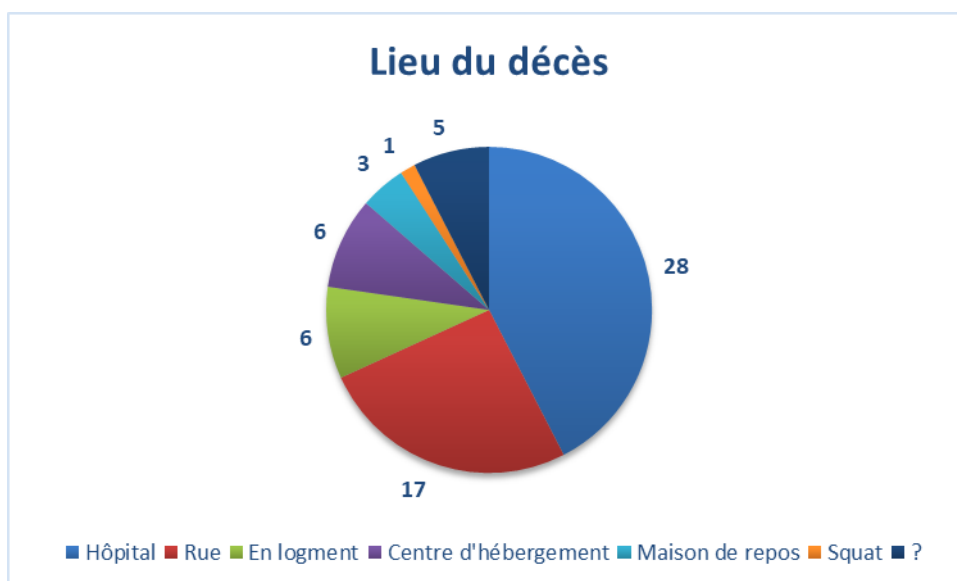




Comme les années précédentes, **les décès sont presque également répartis tout au long de l'année.**

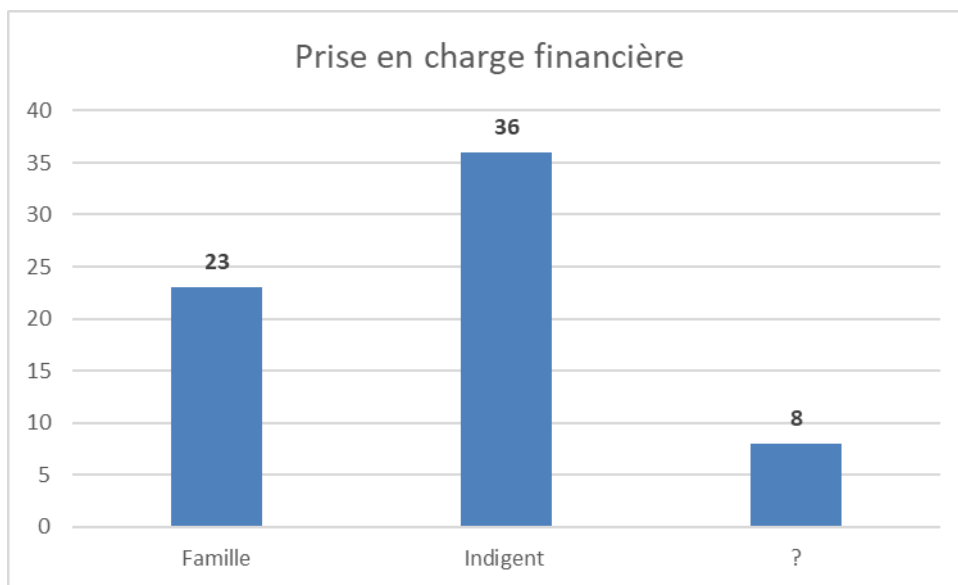
Le Collectif plaide pour des mesures qui entraîneraient un changement profond et durable des conditions de vie des personnes qui vivent encore en rue.

Concentrer les moyens sur les quelques mois d'hiver n'a pas de sens.

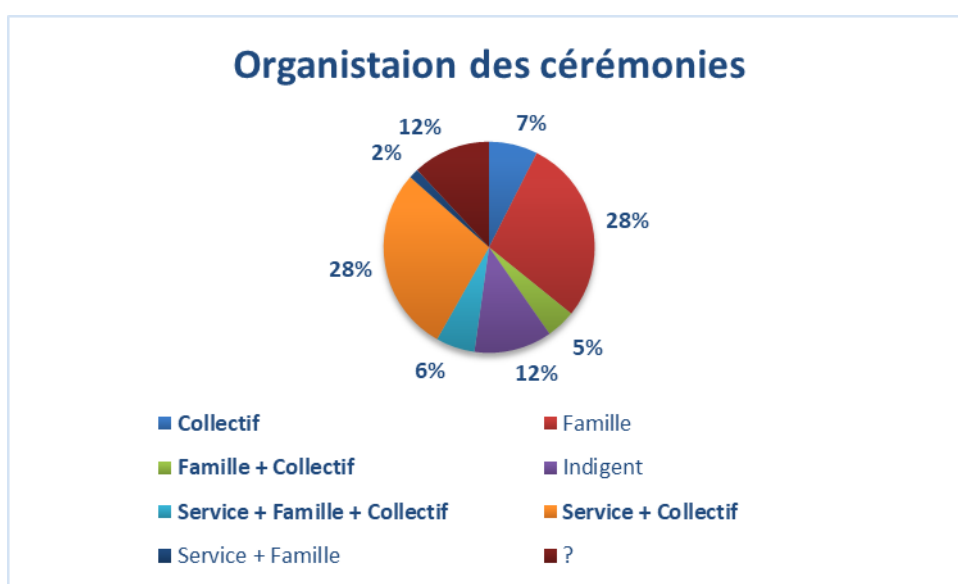


**La plus grande partie des décès (41,7%) survient à l'hôpital (-18,3% par rapport à 2017).**

25,3% des personnes sont décédées sur la voie publique (+10,8% par rapport à 2017 où nous comptabilisions 9 décès en rue).



**La famille est impliquée dans la prise en charge des obsèques dans 34,3% des cas.**  
 53,7% des obsèques ont été prises en charge financièrement par la commune où le décès est survenu.



**Le Collectif a organisé ou participé à l'organisation de 31 cérémonies** d'adieu individuelles en 2018. Il arrive que 2 cérémonies soient organisées ; dans le cadre d'un rapatriement, par exemple, où une cérémonie est organisée à la morgue et une autre par la famille au moment de l'enterrement.

Les familles ont organisé, avec ou sans le soutien du Collectif, 40,2% des cérémonies. Le Collectif cherche toujours, tant que faire se peut, à entrer en contact avec les familles ; et ce, afin de témoigner un soutien, d'aider dans l'organisation d'obsèques ou dans certaines démarches, de mettre les proches en lien avec les personnes du secteur qui ont connu l'habitant de la rue décédé, ...

#### **4. « HIVER 86.400 » : RENFORCEMENT DU TRAVAIL DE RUE DURANT L'HIVER 2017-2018**

| <b>V. Hiver 86.400</b>       |   |
|------------------------------|---|
| <b>Finalités</b>             | Transformer le dispositif hivernal d'hébergement d'urgence en un dispositif plus <i>global</i> (jonction « jour-nuit »), plus <i>réticulaire</i> (synergies multiples avec les services du secteur) et mieux orienté sur le <i>long terme</i> .   |
| <b>Objectifs spécifiques</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>1) Lier les acteurs du jour/de l'ambulatoire et de la nuit/du résidentiel (extension des heures d'ouverture de certains services d'accueil de jour) ;</li><li>2) Renforcer l'offre de douches et de repos (sieste) en journée ;</li><li>3) Développer l'accompagnement psycho-social (permanences supplémentaires) ;</li><li>4) Renforcer le travail de rue et la réponse aux signalements concernant les personnes vulnérables à la rue.</li></ol> |

#### **Essence du projet**

Fruit d'une solide collaboration entre différents services actifs en matière d'aide aux personnes sans-abri à Bruxelles, le projet pilote « Hiver 86.400 » propose l'ajout d'un volet d'accompagnement de jour au dispositif hivernal mis en place par la Commission communautaire commune.

Ce volet, dont l'offre variée et intégrée s'inscrit en bonne complémentarité du travail réalisé durant la nuit dans les centres d'hébergement d'urgence, vise à redonner un « *sens à l'abri* » et à replacer l'accueil hivernal dans une perspective de « *travail de réhabilitation sociale sur le long terme* » des personnes sans-abri.

A cette fin, le projet « Hiver 86.400 » repose sur le renforcement de la force d'action et sur l'adaptation de l'offre de services existants plutôt que sur la création de structures nouvelles d'une durée de vie de 4 mois ; ce qui contribue non seulement à réduire le morcellement du secteur, mais aussi à créer de nouvelles habitudes et à tisser de nombreux liens sociaux qui pourront persister une fois l'hiver passé. L'idée étant de décloisonner le travail effectué en hiver de l'accompagnement psycho-médico-social offert par les services tout au long de l'année.

Loin d'être l'apanage d'un acteur isolé, le projet « Hiver 86.400 » est le résultat d'un précieux travail de réseau tant en ce qui concerne la réflexion qui a présidé à sa conception qu'en ce qui concerne sa mise en œuvre pratique. En effet, ce projet-pilote, soutenu par l'A.M.A. (Association des Maisons d'Accueil et des services d'aide aux sans-abri), a été porté en 2017-2018 par pas moins de 10 services différents. Les initiateurs du projet ont veillé à accorder une attention toute particulière à son articulation avec le volet « nuit » du dispositif hivernal ainsi qu'au développement de bonnes relations de collaboration avec « La Strada ».

Le financement de ce projet a contribué à transformer le dispositif hivernal « habituel » en un dispositif plus *global* (jonction « jour-nuit »), plus *réticulaire* (synergies multiples avec les services du secteur) et mieux orienté sur le *long terme*.

Les services d'accueil de jour sont unanimes : en hiver, leurs services voient arriver un public « nouveau ». Certaines des personnes qui le compose sont hébergées durant la nuit dans le centre d'hébergement d'urgence du dispositif hivernal tandis que d'autres, refusant catégoriquement de s'y rendre, se débrouillent autrement (nuit en rue, squat, hébergement chez des tiers, ...). En journée, ces habitants de la rue frappent souvent aux portes des services d'accueil de jour et viennent en accroître le nombre d'utilisateurs. Faute de ne pouvoir écarter les murs et, surtout, faute de moyens humains suffisants certains services actifs en journée se voient dès lors contraints de refuser des personnes, de restreindre leur offre, voire, pour certains d'entre eux de fermer temporairement leur services (ce qui fût malheureusement le cas l'hiver dernier).

Par ailleurs, outre le nombre plus important d'utilisateurs et l'apparition de nouvelles personnes, d'autres problématiques sont constatées avec plus d'acuité par les acteurs de terrain en hiver ; citons, à titre d'exemple : l'errance des personnes sans-abri entre le moment de la fermeture de la plupart des services et l'ouverture du centre d'hébergement d'urgence du dispositif hivernal et l'inverse au petit matin ; l'épuisement des organismes des personnes qui, refusant d'être hébergées au Samusocial et dans les abris de nuit, passent leurs nuits à la rue ; le besoin de pouvoir déposer des bagages plus encombrants en hiver (couvertures, sacs de couchage, ...) ; la nécessité d'accéder facilement à des lieux où trouver des services de première nécessité dont des douches en plus grand nombre, des soins, de la chaleur, des repas, ... ; l'inquiétude grandissante des citoyens par rapport aux habitants de la rue et son corollaire, la nécessité de répondre aux signalements plus aigus de personnes fragilisées en rue en journée ; la résurgence de l'intérêt médiatique pour les questions de grande pauvreté et la nécessité d'un travail d'explication ; l'apparition de demandes variées permettant l'accroche de la personne et le lancement d'un processus de réhabilitation sociale adapté aux singularités de chacun ; ...

Le projet-pilote « Hiver 86.400 » tente d'élaborer des réponses à ces besoins du terrain en favorisant des adaptations de services et de pratiques.

### **Dispositif 2017-2018 et rôle de DIOGENES**

La spécificité du projet a résidé dans le fait qu'il a proposé de réaliser un travail d'accompagnement psycho-social adapté en augmentant le travail en réseau et en le liant à des services de première nécessité.

Au bénéfice des personnes sans-abri et des habitants de la rue, avec une attention particulière pour les plus fragiles d'entre eux, il s'est décliné autour de quatre grands axes de travail :

- 1) Jonction entre les acteurs du jour/de l'ambulatoire et de la nuit/du résidentiel (extension des heures d'ouverture de certains services d'accueil de jour) ;
- 2) Renforcement des réponses aux besoins de première nécessité ;
- 3) Développement de l'accompagnement psycho-social (permanences supplémentaires) ;
- 4) Renforcement du travail de rue et réponse aux signalements concernant les personnes vulnérables à la rue.



En 2017-2018, le projet « Hiver 86.400 » a été porté par les services suivants :

1. L'Îlot - Le Clos
2. Source - La Rencontre
3. Montfort Center - Restojet
4. Bij Ons - Chez Nous
5. CAW Brussel - HOBBO
6. Jamais Sans Toit
7. DIOGENES
8. Pierre d'Angle
9. La Fontaine
10. DoucheFlux
11. Consigne- Article 23
12. AMA (soutien administratif)

Le financement de la période s'étendant du 15 novembre 2017 au 31 mars 2018 a été assuré par la Cocom ; la prolongation du dispositif d'un mois (avril 2018) a été subsidiée par un budget régional supplémentaire obtenu via Brulocalis.

Le projet a proposé l'extension en journée de l'équipe de DIOGENES par un travailleur de rue à temps plein du 15 novembre 2017 au 30 avril 2018 de manière à développer nos possibilités d'action. En particulier :

- Pendant les heures d'ouverture des services ouverts en journée, mais aussi pendant les tranches horaires les moins couvertes (7h-9h et 17h-20h) afin d'optimiser la jonction jour-nuit et les relais avec les centres d'hébergement (d'urgence) ;
- Dans les alentours directs des bâtiments des dispositifs hivernaux d'hébergement d'urgence (Samusocial, consortium CRB-MDM-CAW), les rues avoisinantes, les quartiers d'implantation ainsi que sur les principaux parcours et nœuds de communication (gares, stations de métro, ...) entre les lieux fréquentés en journée et les centres d'hébergement ;
- Dans le renforcement des capacités de l'équipe pour répondre avec plus d'efficacité et de rapidité (si la situation l'exige) aux signalements de personnes fragilisées ou en détresse. Et ce, que ces signalements émanent de citoyens ou de travailleurs du secteur inquiets par rapport à des situations qu'ils jugent problématiques ou que les demandes d'interventions viennent directement des habitants de la rue eux-mêmes, des services de prévention de différentes communes (gardiens de la paix, ...) ou des services de police ;
- Avec une attention privilégiée accordée aux migrants intra-européens qui, vu les dispositions légales en vigueur, jouissent des effets de la libre circulation des personnes, sans que les droits sociaux qui devraient les accompagner ne passent les frontières. Ces migrants, une fois en rue, ne disposent que de peu de ressources pour survivre (orientation médicales, soutien aux démarches administratives et sociales, insertion socio-professionnelle, etc.)
- En veillant à développer des synergies avec le projet « Soutien au logement » de l'asbl DIOGENES, avec les services d'accompagnement à domicile, avec les projets d'accès directs de la rue au logement ainsi qu'avec la Cellule régionale Capteur de Logements mise en place par « L'Îlot » afin de privilégier, dans nos accompagnements, les solutions de relogement durable des habitants de la rue.

Du point de vue de l'accompagnement psycho-social, l'accent a été mis sur le travail :

- de rencontre, d'écoute et de soutien ;
- d'identification des besoins ;
- de planification des parcours d'insertion ;
- de (re)motivation ;
- d'accompagnement (physique) ;
- d'orientation vers les services généralistes ou spécifiques du secteur
- de médiation.

### **L'équipe Hiver 86.400 à DIOGENES**

Bénéficiant du précieux appui de l'ensemble des collaborateurs de l'asbl DIOGENES, l'équipe attachée au projet « HIVER 86.400 » pour l'année 2017-2018 était composée de trois travailleuses à mi-temps. Deux d'entre elles, Mariana Dorot (pair-aidante, médiatrice interculturelle rom) et de Jayne Berge (éducatrice spécialisée), ont partagé leur temps de travail entre DIOGENES et les CAW Brussel pour lequel elles travaillaient au sein du centre d'hébergement d'urgence implanté à Haren pour la durée de l'hiver.

Pour diverses raisons liées à des complications rencontrées dans la procédure de recrutement, le travail n'a pu débuter qu'au premier janvier 2018. La période effectivement couverte par les prestations s'est étendue du 01 janvier au 30 avril 2018 pour les trois collaboratrices et s'est vue prolongée d'un mois pour Mariana Dorot et Daniela Novac.

### **Activités 2017-2018**

*Le projet Hiver 86.400 2017-2018 a fait l'objet d'un rapport d'activités spécifique élaboré par l'ensemble du partenariat. Nous y renvoyons le lecteur intéressé par une information plus complète du dispositif, de son évaluation et de ses résultats.*

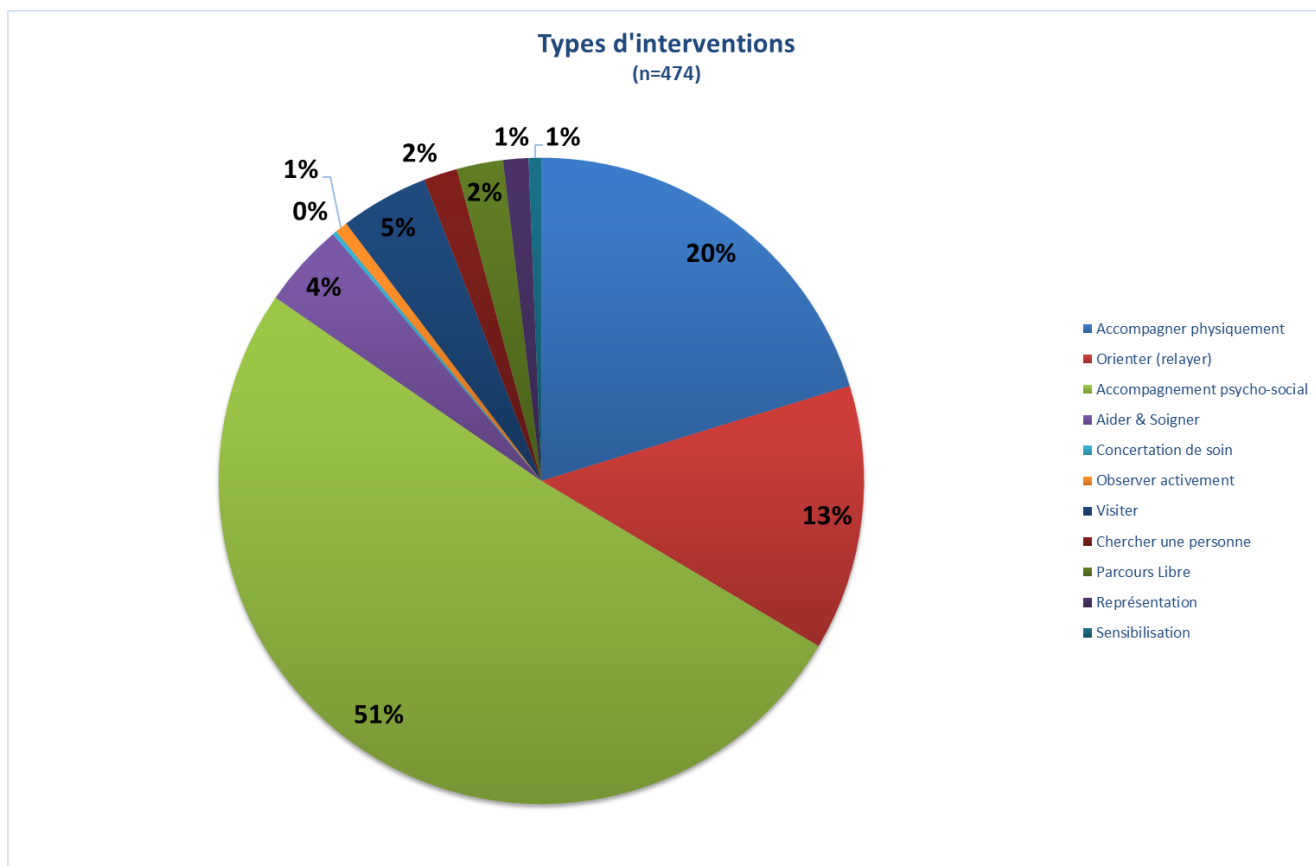
### **Recul critique**

Le renforcement du travail de rue de l'asbl DIOGENES durant les mois d'hiver via l'extension de son cadre de personnel et sa participation au projet « Hiver 86.400 » aura permis :

- un plus grand volume d'activités (474 interventions supplémentaires) ;
- une meilleure couverture spatiale du travail de rue en Région de Bruxelles-Capitale ;
- une meilleure couverture temporelle (travail hebdomadaire en matinée et en soirée) ;
- des collaborations plus efficaces avec les services du secteur sans-abri en général et avec les centres d'accueil de jour et d'hébergement d'urgence en particulier ;
- des actions plus nombreuses en termes de relogement et d'accès directs de la rue au logement ;
- des collaborations efficaces avec l'équipe « facilitateur logement » de L'Îlot ;
- une connaissance plus pointue de la situation des habitants de la rue roms ainsi que des orientations plus nombreuses et plus efficaces pour ce public ;
- une plus grande variété de personnes rencontrées ;
- une plus grande réactivité aux signalements ;
- une diminution du stress tant au niveau des travailleurs que du public (grâce à l'élargissement de l'offre des lieux d'accueil de jour et à l'extension du cadre de personnel) ;
- un rôle de porte-parole des personnes sans-abri dans différents cénacles ;
- un rôle de relais des observations faites sur le terrain et une participation active au débat sur les enjeux et l'organisation du dispositif hivernal et du secteur d'aide aux personnes sans-abri ;

## Statistiques 2017-2018

### Chiffres globaux



Pour l'hiver 2017-2018, entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 31 mars, nous comptabilisons un nombre total de **474 interventions** dont **159 orientations** (accompagnements physiques + relais).

La moitié de nos interventions (51%) relève de la catégorie dite d'« accompagnement psycho-social ». Il s'agit d'une gamme d'actions très variée : créer un contact, écouter et soutenir, analyser les besoins et diagnostiquer, travailler les demandes, élaborer des plans d'accompagnement et de soins, (re)motiver, suivre l'évolution, évaluer, etc.

Approximativement un tiers de nos interventions (33%) consiste à créer des liens avec les services généralistes ou spécifiques offrant des réponses au besoin de notre public.

Les orientations (13%) et les accompagnements physiques (20%) vers les autres institutions réclament un temps de travail considérable et recouvrent des actions très variées : informer la personne, contacter le service, accompagner physiquement, patienter avec elle en salle d'attente, écouter et soutenir, faire un travail d'explication et de médiation, être « traducteur » de la personne et l'aider à s'exprimer, débriefing, assurer le suivi des démarches, etc.

- **Accompagnement psycho-social : 51 %**

Reconnaître les personnes sans-abri : « faire exister » et « faire s'exprimer ». Identifier les besoins. Planifier les parcours d'insertion. Remotiver.

Mots-clés : entrer en contact, créer une relation pleine de sens, écouter activement, valoriser, confronter, renforcer les discours positifs, refléter, renforcer les capacités, évaluer la situation,

...

Ce travail décisif prend la plus grande partie de notre temps. L'enjeu n'est autre que d'établir les fondements d'un accompagnement durable sur le long terme.

- **Accompagner physiquement vers les services, dans les démarches : 20%**

Se déplacer physiquement, ensemble avec un habitant de la rue, vers une organisation ou une institution. Être le bras droit de la personne et son soutien dans son contact avec le service.

Mots-clés : être ensemble, soutenir, être le « traducteur » de la personne, faire médiation, informer, expliquer, suivre les décisions et les évolutions, faire du lien, ...

L'accompagnement physique des personnes demande, certes, beaucoup de temps, mais il s'agit d'un élément particulièrement crucial du travail.

Nous prenons beaucoup de temps pour bien préparer cette étape de façon à ce que le résultat visé soit en accord avec la personnalité de la personne sans-abri et corresponde à ses choix et à son rythme.

- **Orienter : 13%**

Créer des liens et des « ponts » avec la société et ses ressources. Nous utilisons notre connaissance du secteur psycho-médico-social pour donner les bonnes informations et faire des relais adaptés. Afin que leur rencontre se passe au mieux, nous veillons à maintenir des contacts de qualité tant avec les habitants de la rue qu'avec les services vers lesquelles nous les orientons.

Les relais demandent beaucoup de temps de travail. Plus le travailleur de rue est bien intégré dans le monde social et institutionnel bruxellois, plus il trouve facilement son chemin pour guider l'habitant du métro avec lequel il travaille.

- **Visiter (à domicile, en institution) : 5%**

A partir du moment où l'habitant de la rue a trouvé un logement ou une place en institution (hôpital, maison de repos, ...), nous lui rendons des visites régulières. Ce type de soutien a toute son importance tant dans la phase de transition vers la nouvelle situation que dans celle de consolidation du changement.

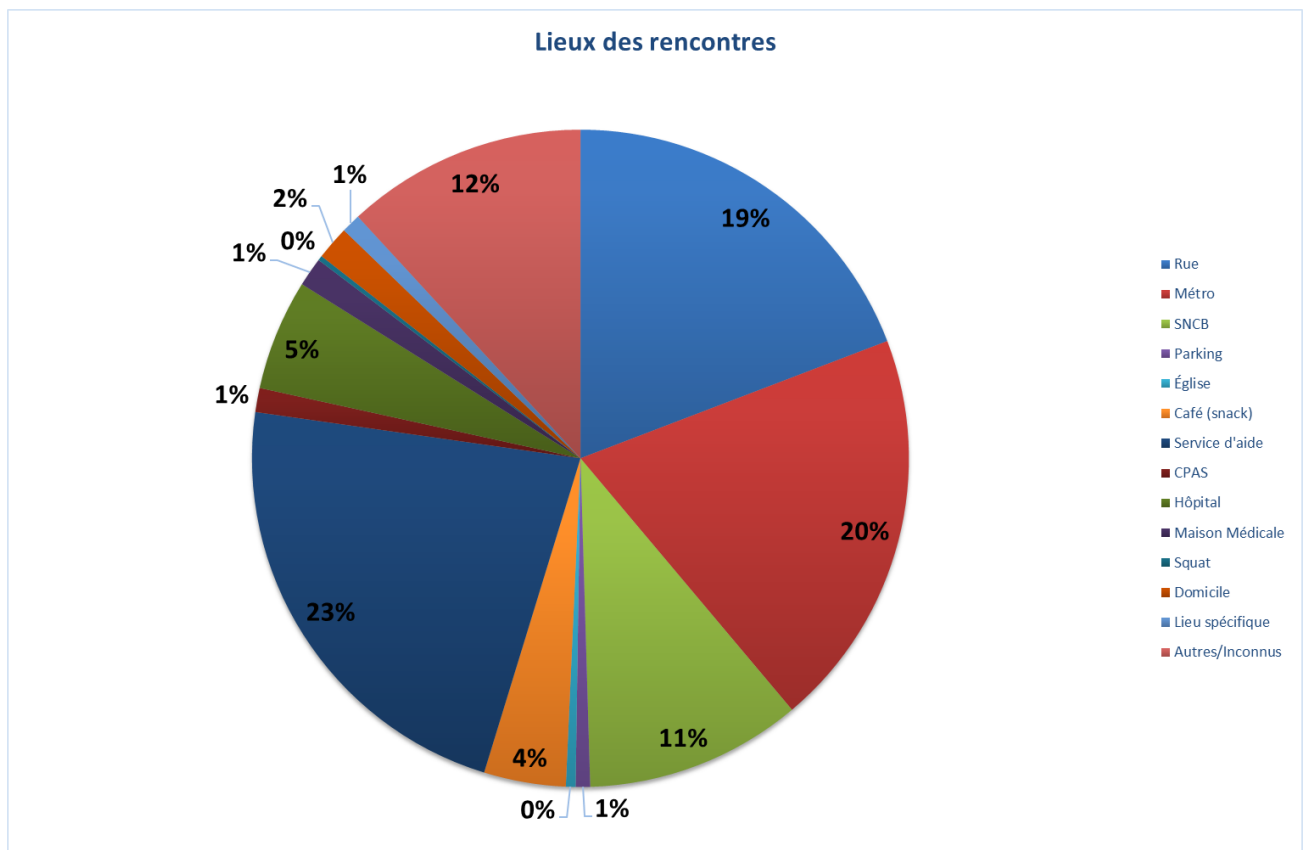
- **Aider et soigner : 4%**

Nous privilégions les réponses du réseau aux réponses directes. Il nous arrive, néanmoins, face à des situations qui l'exigent (urgence médicale, ...) d'aider ou de soigner des personnes en rue. Nous mettons un point d'honneur à ce que cela demeure marginal dans notre travail !

- **Chercher une personne : 2%**

Survivre en rue ne permet pas d'honorer facilement un rendez-vous. Et ce pour diverses raisons dont la perte de cadre spatio-temporel n'est pas la moindre.

Nous passons également un certain temps de travail à rechercher des personnes fragilisées qui nous sont signalées par des tiers.

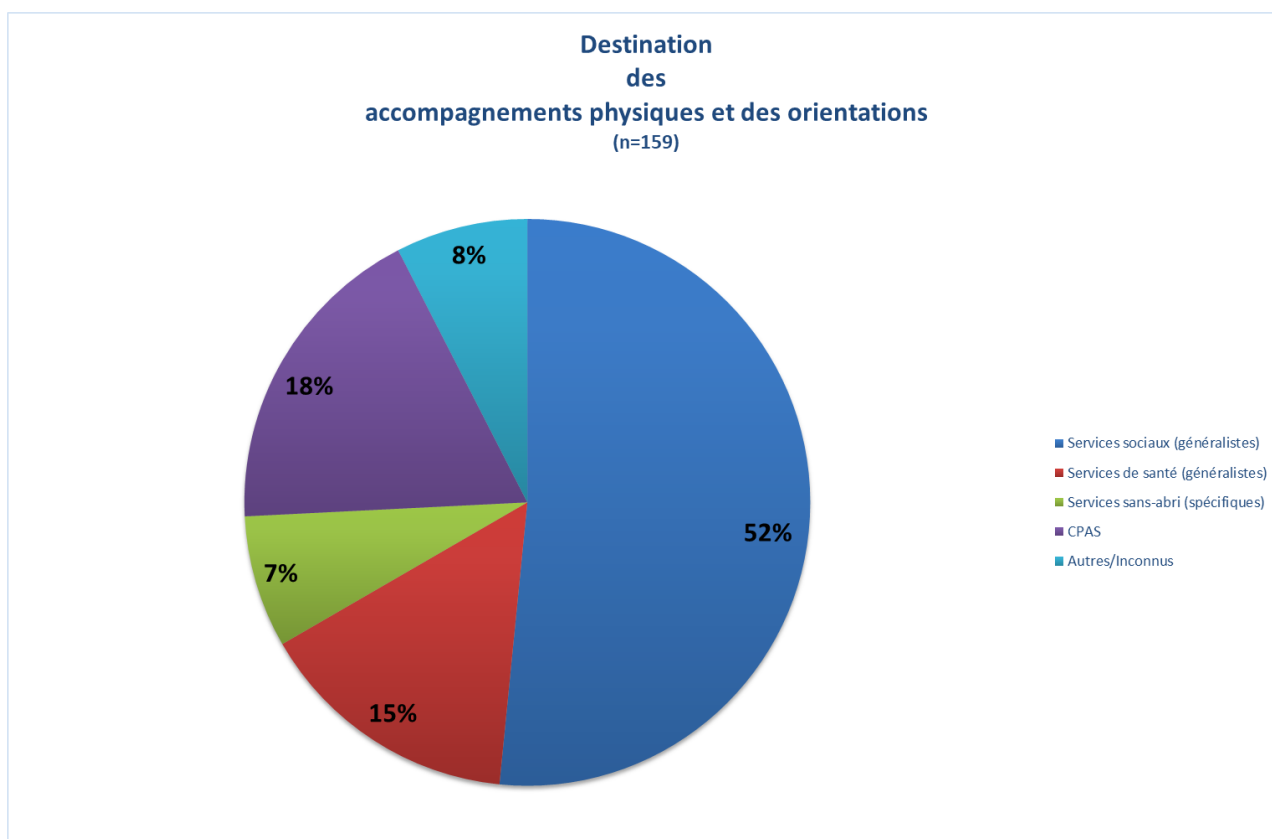


L'intégralité du travail a été effectué dans les lieux de vie des habitants de la rue. Nous ne recevons personnes au bureau, aucune permanence n'y est organisée.

Les lieux de vies investis par les habitants de la rue sont multiples : squat, églises, hôpitaux, cafés, ...

La majorité des interventions se passe sur l'espace public et semi-public (56%).

Un tiers des interventions se déroule dans les services d'aide du secteur social (24%) et médical (6%)



Un focus sur la destination des orientations et des accompagnements physiques permet de se rendre compte du caractère global de nos accompagnements (grande diversité des domaines de vie touchés par notre action) ainsi que de la richesse et de la grande étendue du réseau avec lequel nous coopérons en toute indépendance institutionnelle.

Approximativement **93% des relais ont été opérés à destination de services généralistes**, dont plus ou moins 52% à destination de services généralistes autres que les CPAS et les services santé : communes, mutuelles, avocats, administrateurs de biens, logements, consulats, ...

Dans une optique d'inclusion sociale et d'ouverture de droits, nous avons tendance à privilégier ce type de réponses aux solutions plus spécifiques offertes au sein du secteur sans-abri (7%).

Approximativement 18% des relais concernent les CPAS : RIS, aide sociale, adresse de référence, AMU, etc.

Approximativement 15% des relais se font en direction de services de santé et/ou de santé mentale (hôpitaux, Maisons médicales, CSM, ...).

## **CHAPITRE 5**

# **INSERTION DANS LE SECTEUR**

### **1. « LA STRADA », centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri :**

Depuis 2007, le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri jouit d'un nouvel outil pour impulser plus de concertation en son sein, mais aussi plus d'articulations avec les autres secteurs : La Strada.

Cet outil qui se situe à l'interface entre les acteurs de terrain et les politiques devrait permettre d'affiner la prévention ainsi que les mécanismes conduisant à la réhabilitation sociale durable des habitants de la rue.

La note de politique générale du Collège Réuni évoque en ces termes les missions assignées au Centre d'Appui :

- a. Conseil et évaluation de la politique
- b. Fonction d'observatoire (collecte, traitement et présentation des données, ...)
- c. Organisation et soutien logistique du comité de concertation
- d. Organisation des espaces de paroles
- e. Echange de savoirs, développement de méthodes et de projets.

Tout comme lors de années précédentes, en 2018, l'équipe de DIOGENES n'a pas manqué de mettre ses ressources au service de cette initiative, à l'image de notre directeur qui siège à l'assemblée générale du Centre d'Appui en tant que représentant de la fédération « Bico ». Des contacts réguliers ont également été entretenus avec La Strada dans le cadre de différents projets et activités : participation de notre directeur au travail de la Concertation bruxelloise élargie d'aide aux sans-abri, participation de la coordinatrice du projet HFSL aux réunions de la plate-forme bruxelloise des projets Housing First, collaboration active de DIOGENES au dénombrement du 5 novembre 2018, ...

### **2. LA FEDERATION « BICO » :**

La Fédération « Bico » regroupe des membres qui dépendent tous du même pouvoir subsidiant. Le directeur de notre association y occupe un poste d'administrateur et est, par ailleurs, mandaté par la fédération pour la représenter à l'assemblée générale du « Centre d'Appui au secteur de l'aide aux sans-abri » ainsi qu'au conseil consultatif bicommunautaire de la santé et de l'aide aux personnes (en tant que suppléant de Brigitte Houtman, dans la commission de l'aide aux personnes, section des institutions et services de l'Action sociale).

Au fil des années, s'est développée au sein de la fédération la prise de conscience de l'intérêt d'un travail rapproché avec les autres fédérations.

### **3. A.M.A. :**

L'association des maisons d'accueil et des services d'aide aux personnes sans-abri regroupe plus de 80 membres à Bruxelles et en Wallonie, dont l'asbl DIOGENES.

L'équipe de cette fédération fait preuve de beaucoup de dynamisme dans le traitement de différents dossiers.

L'appui de la fédération A.M.A. fut particulièrement important pour l'élaboration et la bonne exécution du projets « Hiver 86.400 » 2017-2018.

### **4. SMES-B :**

Le directeur de notre association s'est investi progressivement dans le travail de cette association dont il est devenu co-président. Il est également membre du Comité de pilotage Réseau et du Bureau.

Des réflexions et des pratiques intersectorielles intéressantes continuent à se développer grâce à l'action menée par le Smes-B ; ce qui permet de rencontrer avec plus de pertinence les problèmes de santé mentale chez les personnes sans-abri et constitue une ressource essentielle pour l'équipe afin de gagner en pertinence sur la méthode de travail adoptée ainsi que sur la connaissance du public auquel nous adressons nos services.

De nombreuses collaborations ont été réalisées avec les différents projets du Smes-B (Cellule d'Appui, Réseau, Housing First) tout au long de cette année 2018.