



## **RAPPORT D'ACTIVITÉS – 2019**

ASBL DIOGENES VZW  
PLACE DE NINOVE 10 NINOOFSEPLEIN  
BRUXELLES 1000 BRUSSEL

**WWW.DIOGENES.BRUSSELS**

TEL: 02.502.19.35.  
FAX: 02.513.31.91  
BE18 0012 9487 8965  
N° D'ENTREPRISE 460.376.648 BEDRIJFSNUM.  
AGREMENT CSAD/APR/001 ERKENING



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 2019**

#### **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 2019**

1. STATISTIQUES CONCERNANT LES INTERVENTIONS

2. STATISTIQUES CONCERNANT LE PUBLIC

#### **CHAPITRE 3 NOS ACTIONS SPECIFIQUES**

1. SOUTIEN AU LOGEMENT

2. TRAVAIL AVEC LES ROMS

3. METRO-LIENS

4. HOUSING FIRST-STATION LOGEMENT (HFSL)

#### **CHAPITRE 4 LES PROJETS PARTENARIAUX**

1. INTEGRATED STREETCORNER TEAM (IST)

2. ACCES DIRECTS DE LA RUE AU LOGEMENT SOLIDAIRE

3. COLLECTIF DES MORTS DE LA RUE

4. HIVER 86.400, RENFORCEMENT DU TRAVAIL DE RUE DURANT L'HIVER 2018-2019

## SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS STATISTIQUES 2019

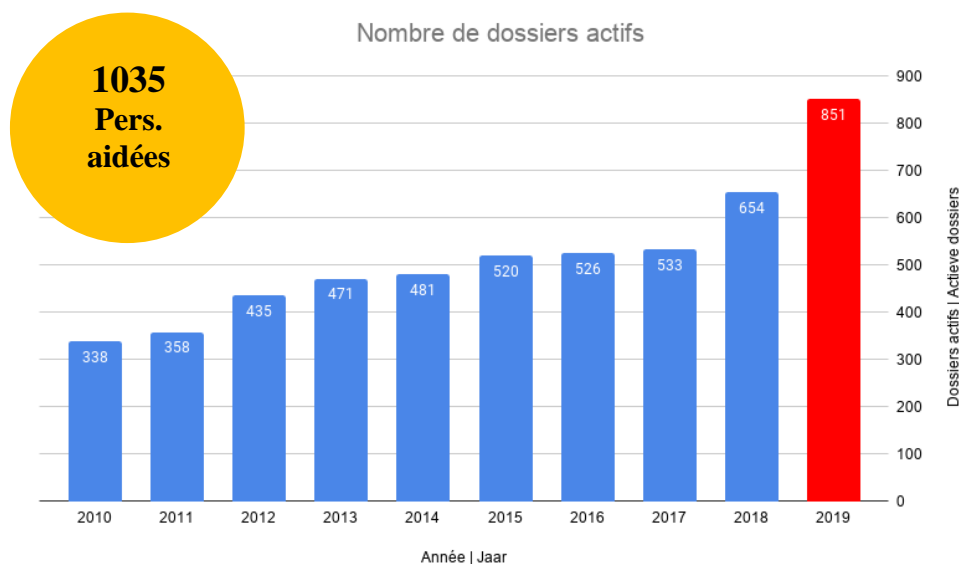
En guise d'introduction, nous avons choisi de mettre en exergue quelques-unes des statistiques les plus emblématiques de notre travail en 2019. Ces chiffres ainsi que de nombreux autres se trouvent détaillés en d'autres points de ce rapport.

Toutes actions confondues, nous comptabilisons un total de **851 dossiers actifs** en 2019.

Ce nombre a plus que **doublé en 10 ans (+ 151%)** et constitue une augmentation de **+ 30%** par rapport à 2018 !

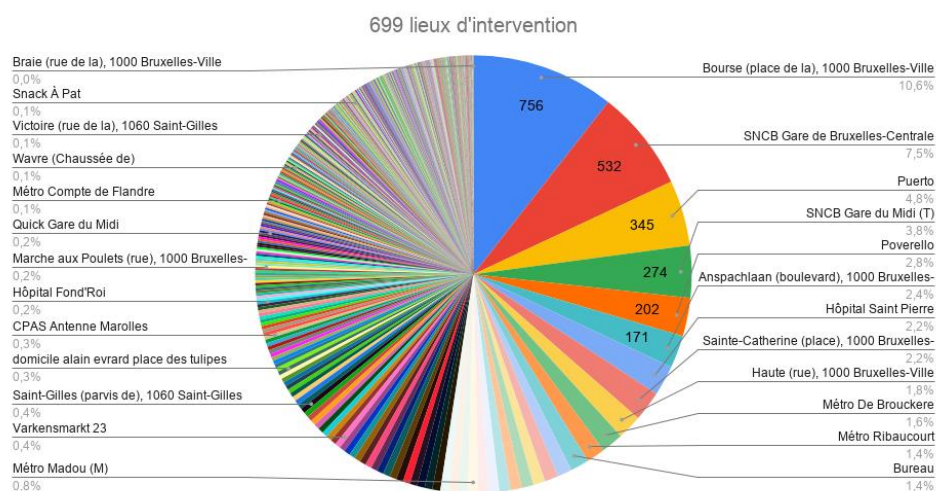
Nous travaillons dans le respect de l'anonymat des personnes rencontrées. De nombreux habitants de la rue sont aidés sans qu'un dossier ne soit ouvert. Au total, pas moins de **1035 « usagers »** ont été aidés en 2019. Ce qui représente une **moyenne de 130 « usagers » aidés par ETP de terrain**.

Nous avons ouvert **350 nouveaux dossiers en 2019 (+66%)**.

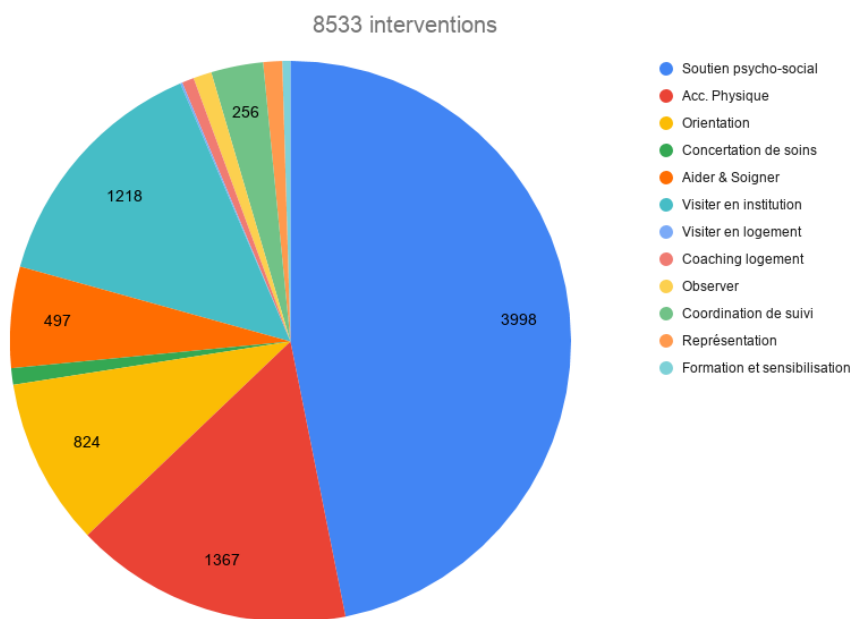


### Explication :

- 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



Preuve de l'étendue de notre rayon d'action sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, nous avons travaillé dans pas moins de **699 lieux différents** en 2019. Dont 63,2% d'interventions dans les espaces publics (35,7%) et semi-publics (27,5%).



Le volume de travail est d'autant plus remarquable que 35,6 % du travail de terrain se fait en binôme.

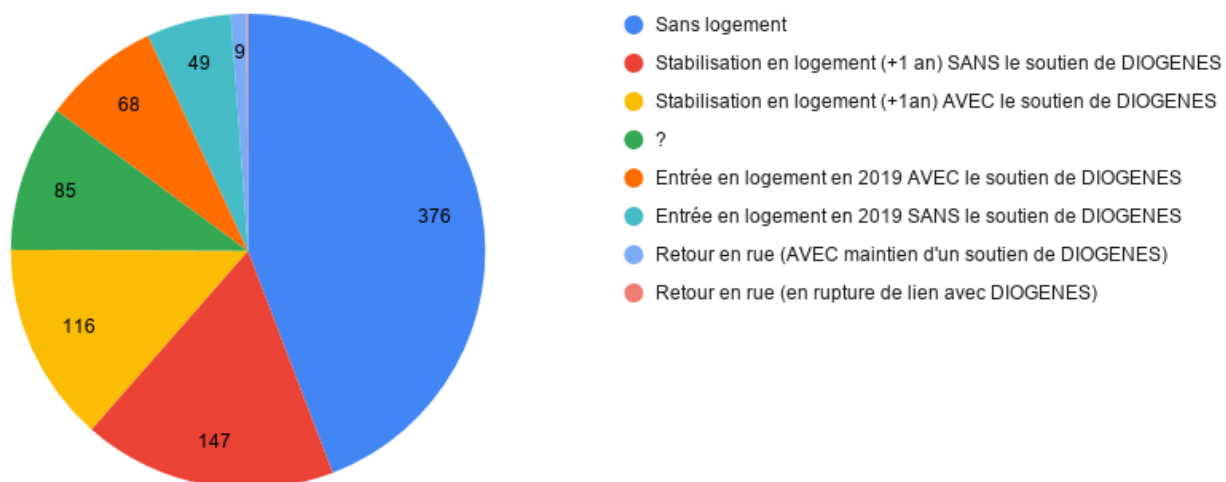
Dans une optique d'inclusion sociale, nous privilégions les relais vers les services généralistes aux solutions plus spécifiques du secteur sans-abri.

Toutes actions confondues, nous comptabilisons un total de **8.533 interventions** en 2019 ! Soit une moyenne de **859 interventions par ETP** de terrain.

Dont pas moins de **2.191 relais** (orientations et accompagnements physiques) vers **272 organisations différentes**.

Au moins **84,4% de relais vers des services généralistes !**

### Situation logement



117 personnes sont entrées en logement en 2019, dont **68 sorties de rue** réalisées directement par notre équipe.

263 personnes sont en logement depuis plus d'un an, dont **116 stabilisations en logement** grâce au soutien actif des travailleurs de DIOGENES.

## HOUSING FIRST « Station Logement » 2019

34 personnes relogées et intégrées au programme depuis fin 2016

**26 suivis actifs au 31/12/2019**

8 femmes, 18 hommes (3 couples, 11 enfants placés)

**13 fournisseurs de logements**

20 logements

**Taux de  
maintien en  
logement  
92%**

## Médiation interculturelle 2019

**118 personnes  
polonaises**

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

**319 migrants intra-  
européens** (41,1%  
des dossiers 2019)

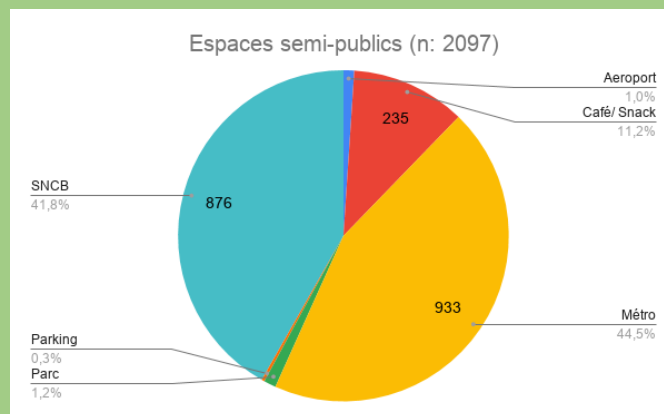
## METRO-liens 2019

**1330 interventions** pour 2 ETP

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

**402 personnes soutenues**

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



## Soutien au logement 2019

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

Prévention : **seules 10 personnes ont perdu leur logement**

**52 relais vers les services de guidance à domicile (+44%)**

**116 personnes  
stabilisées en  
logement  
(+65%)**

**68 personnes relogées !!  
(+23%)**

## Collectif Les Morts de la Rue

Réseau de plus de 165 contacts (dont plus de 70 services du secteur), coordonné par DIOGENES.

**62 décès** traités en 2019

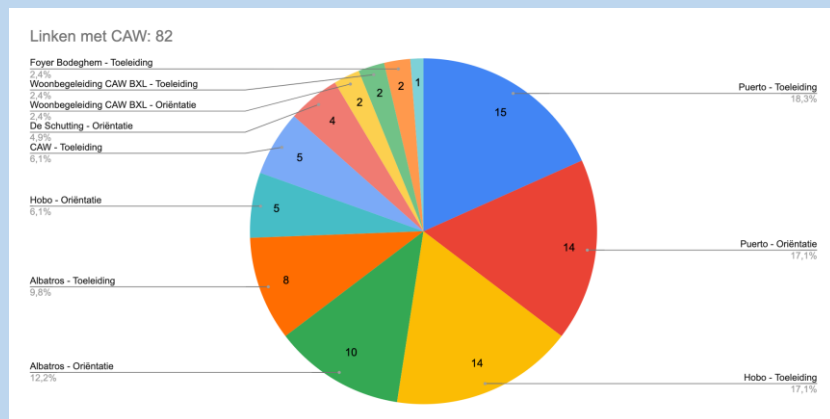
Approximativement **350 personnes** présentes à la Cérémonie annuelle d'hommage aux morts de la rue 2018

**685 décès** traités en 15 ans

**27**  
cérémonies  
de  
funérailles  
organisées  
en 2019

## Integrated Streetcorner Team met CAW Brussel

**125 personnes accompagnées en 2019 (+89%)** par 0,68 ETP  
375 accompagnements dont 28 % de relais dont **82 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.

**138 personnes** intégrées au programme depuis sa création  
49,2% des locataires sont restés plus d'un an  
Seulement **31 % de retours en rue**

25 dossiers actifs en 2019  
**21 habitants** au 31/12/2019  
... **dont 13 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 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 25 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](mailto: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 ». En 2019, l'équipe « METRO-liens » s'est vue renforcée par 1,5 ETP pendant 8 mois grâce au soutien de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC) dans le cadre du « Plan Global de Prévention et de Sécurité » (BPS).

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. En 2019, grâce à un financement de la RBC, nous avons pu prolonger le dispositif hivernal pour une période de 3 mois.

Une coordinatrice à 0,5 ETP et 4 ETP d'accompagnateurs psycho-sociaux (travailleur de rue, accompagnateur à domicile, responsable logement, expert en réduction des risques) ont composé l'équipe du projet « HOUSING FIRST- Station logement » en 2019. Le fonds Allaesi de la Fondation Roi Baudouin nous a permis de renforcer le pôle de « responsables logement » par l'engagement d'1/4 temps supplémentaire de septembre à décembre 2019.

A cela s'ajoute la coopération active de 0,84 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 Streetcorner Team).

Au total en 2019, 29 personnes différentes ont travaillé pour et avec DIOGENES au cours de l'année.

En 2019, l'équipe a, ainsi, été composée de :

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

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 très expérimenté. Sur les 27 personnes ayant travaillé pour DIOGENES à un moment ou à un autre de l'année 2019, pas moins de 15 ont plus de 10 années d'*expérience* dans le secteur ; dont 11 personnes ont même plus de 14 ans d'ancienneté. Au total, l'équipe cumule 289 années d'ancienneté ; soit une moyenne de 10,7 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, CNCD-11.11.11, Alias.
- *Délégations* de travailleurs provenant de l'équipe Straathoekwerk du CAW Brussel à DIOGENES afin de composer l'Integrated Streetcorner 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. Les « Responsables 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.

- *Échanges* 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 utilisent 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.

- 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 et Créateur Logement (CCL) 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 2019, le Conseil d'Administration était composé de :

- Pierre Collet, Président
- Jo Geysen, Trésorier, Administrateur mandaté pour la double signature (jusqu'au 29/04/2019)
- Anne Choisez
- Bernadette Vermeylen
- Christine Noël
- Kris Gysen
- Sylvie Foucart
- Pierre Schonbrodt

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. En 2019, le Conseil d'Administration s'est réuni à 6 reprises.

L'Assemblée Générale était composée des membres du Conseil d'Administration ainsi que de Messieurs Edwin Vanhollebeke, Bernard Horenbeek et Jo Geysen (à partir du 29/04/2019).

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 2019, 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 2019 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 2019, 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 personnes sans-abri, qui séjournent dans les stations de métro ».

Ce projet a également reçu un soutien de 90.000 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 2019, un subside de la RBC a permis la prolongation de 3 mois du dispositif hivernal.

Le Collège Réuni de la Commission communautaire commune a financé notre projet pilote « Housing First-Station Logement » à hauteur de 270.000 EUR pour l'année 2019. Cette subvention a fait l'objet d'un arrêté commun avec celle relative au projet « Soutien au Logement ».

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, ...).

En 2019, des soutiens privés se sont ajoutés à ces financements publics :

- La Fondation Roi Baudouin a permis le soutien du Fonds « Allaesi ». Ce fonds a notamment permis l'engagement d'un « Responsable logement » à ¼ temps de septembre à décembre 2019. Le solde du don a été reporté à 2020.
- Également grâce à la Fondation Roi Baudouin, l'asbl DIOGENES a décroché le soutien du Fonds « Baronne Monique van Oldeneel tot Oldenzeel », dont la dépense est prévue sur une durée de trois ans, et qui permettra l'appui de services de consultance extérieurs afin d'améliorer à la fois l'organisation, la gouvernance, la conformité aux nouvelles réglementations en vigueur, la communication et le mode de financement. Notre premier consultant, Cap-Network, a été choisi après une procédure d'appel d'offres.
- Les magasins IKEA ont offert l'ameublement complet d'environ dix logements. Notre dernier locataire entré en 2019 en a déjà bénéficié, et les prochaines entrées en logement courant 2020, jusqu'au mois d'août, seront également ainsi agrémentées.

## **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. Exemplaire disponible sur simple demande.
- Organigramme disponible sur simple demande.
- Bilan et comptes 2018 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.

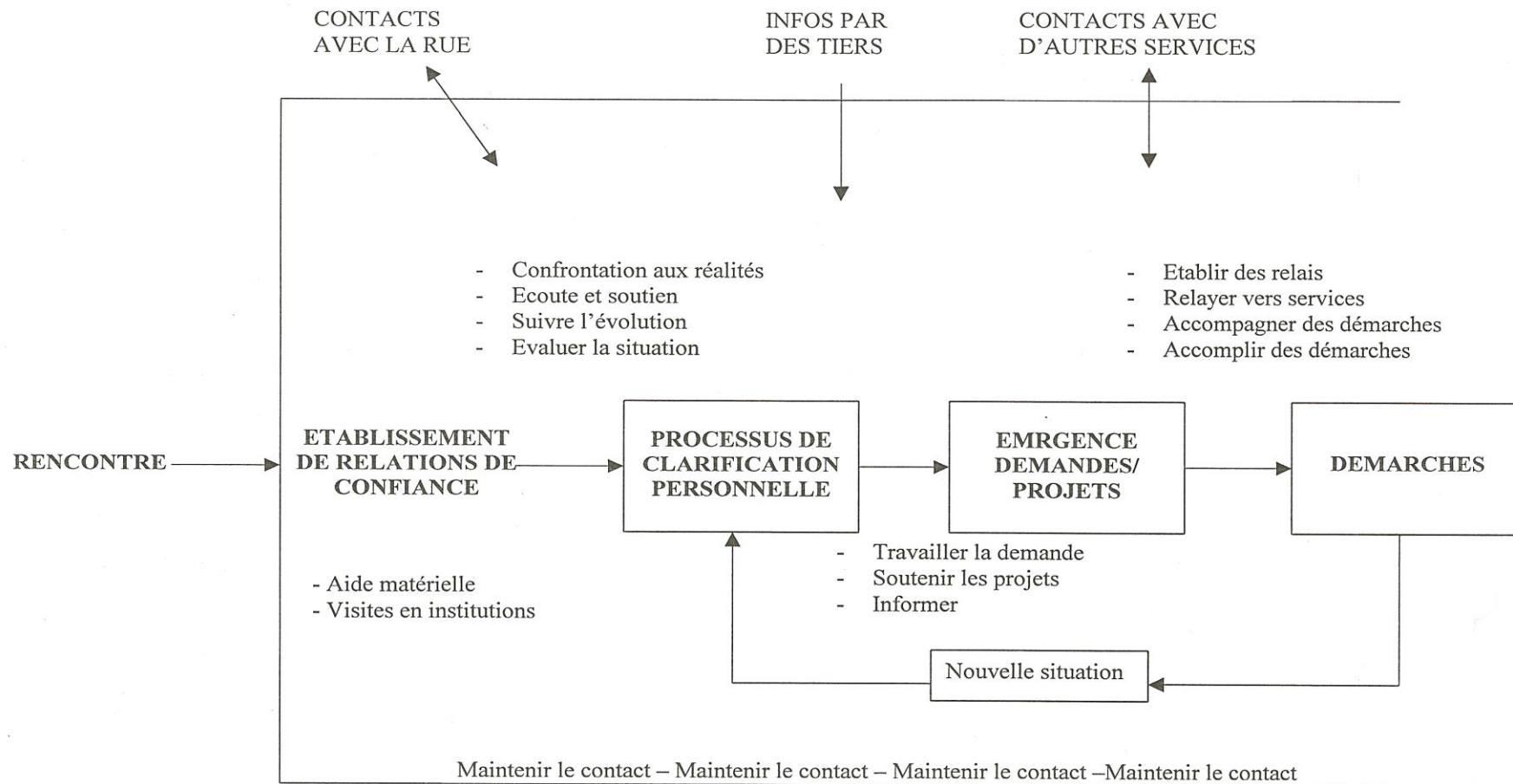
**L'établissement de relations de confiance :** La répétition des rencontres, les capacités d'écoute du travailleur de rue et sa disponibilité vont conditionner l'établissement de cette relation de confiance. Elle sera la base de tout le processus qui va suivre et devra être entretenue régulièrement.

**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.

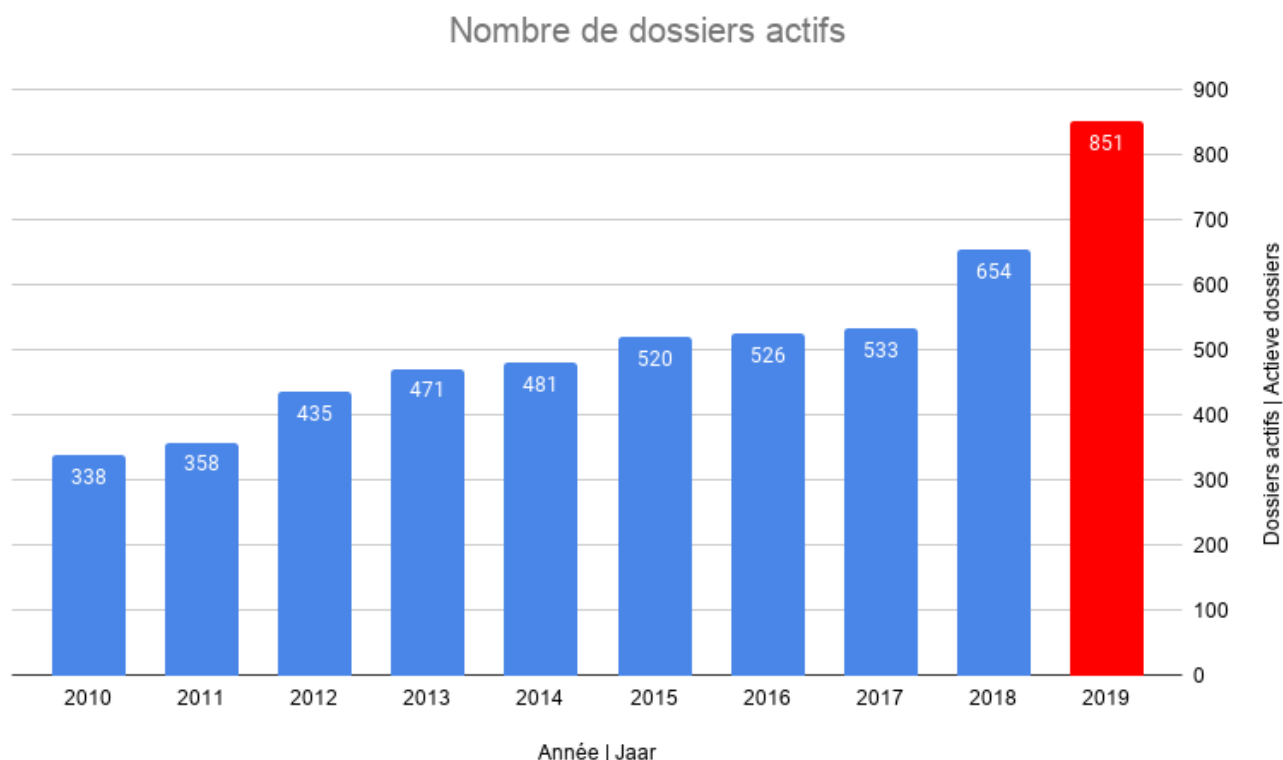


## CHAPITRE 2

# STATISTIQUES GÉNÉRALES 2019

## 1. STATISTIQUES CONCERNANT LES INTERVENTIONS

### Dossiers actifs 2019



Le nombre de dossiers actifs à DIOGENES est en constante augmentation depuis 2009 ! En 2019 ce nombre a atteint le triste record de **851 dossiers actifs**.

Ce qui constitue une augmentation de +30% par rapport à l'année 2018 ; une augmentation de **+151% en 10 ans !**

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 du cadre de personnel (approx. 14,08 ETP en 2019) ; tendance à

une certaine diminution de la fréquence du **travail en binôme (35,6%)** ; 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 ; faiblesse des équipes psychiatriques mobiles 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 "prises 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 (**3785 RDV en 2019**)
- 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 (Soutien au logement, coordination du Collectif Les morts de la rue), la charge de travail n'est plus supportable pour l'équipe !

Le cadre de personnel qui devrait être dévolu à la subvention « travail de rue » de DIOGENES suivant l'arrêté d'exécution lié à l'« ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans-abri » s'élève à 8 ETP de terrain (+ 1 ETP de direction). Ce qui constitue une augmentation de 4 ETP par rapport au financement actuel. Nous plaidons, dès lors, pour une application aussi rapide que possible des nouvelles normes de manière à nous donner les moyens de mener un travail de plus grande qualité et, surtout, de prendre en charge les nombreuses situations de détresse laissées actuellement sans réponses faute de moyens suffisants.

Par ailleurs, il conviendrait également de :

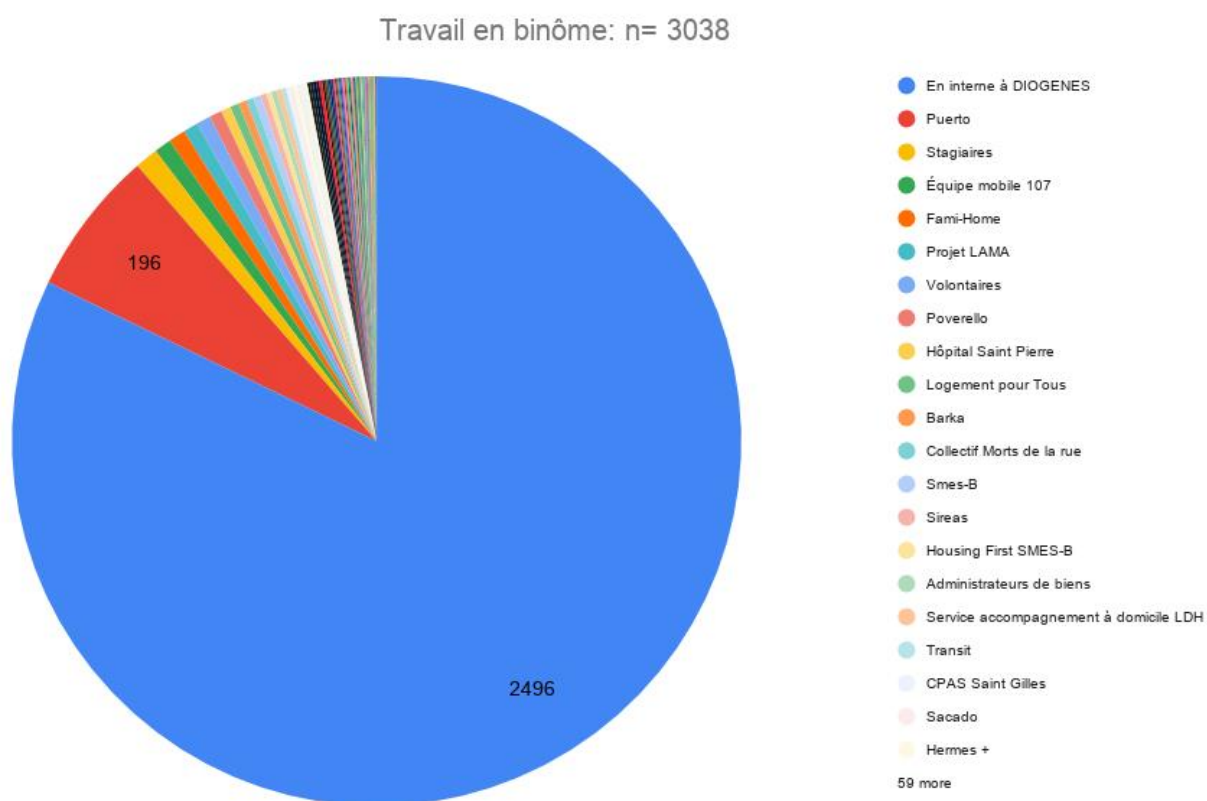
- Reconduire la subvention BPS prévue pour le renforcement du projet METRO-liens.
- Financer 1 ETP pour la coordination du Collectif Les morts de la rue.
- Élargir notre équipe de base en prévoyant d'y intégrer les fonctions suivantes : + 0,5 ETP médiateur interculturel rom, + 1 ETP travailleur de rue polonais.



En ce qui concerne l'activité de 2019 proprement dite, mentionnons que **851 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 122 dossiers par ETP de terrain**.

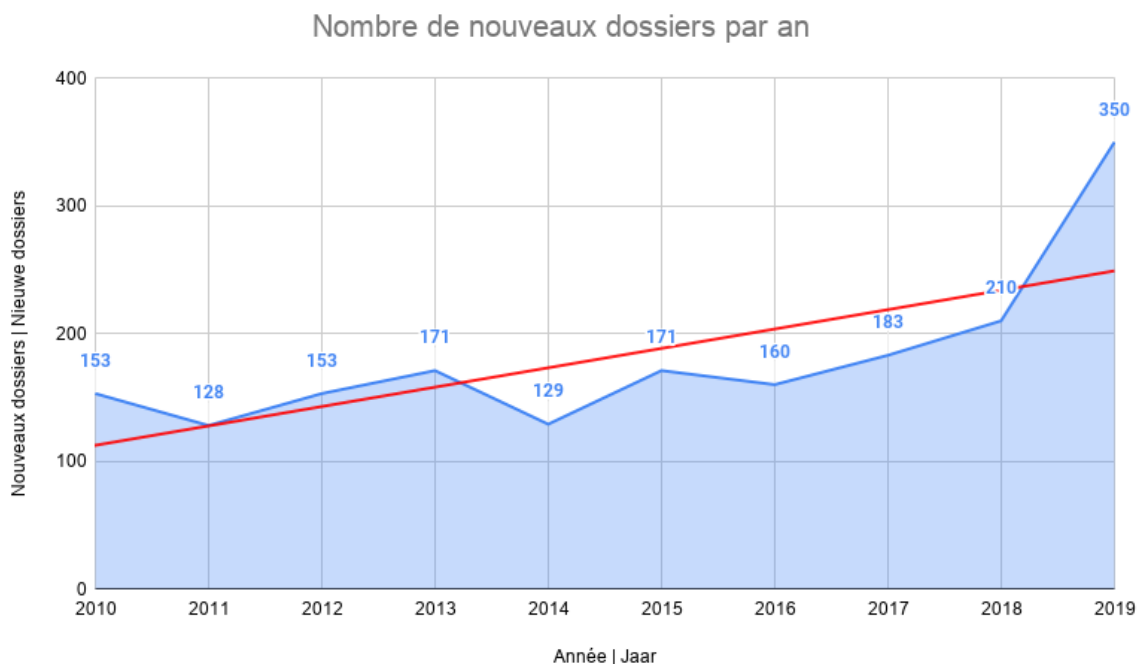
Avec 1035 personnes aidées, nous atteignons une **moyenne de 130 personnes aidées par ETP de terrain**.

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...



**35,6 %** des interventions se déroulent en binôme. Sans surprise, les binômes les plus fréquents (2496) sont composés de deux travailleurs de DIOGENES. Néanmoins, chaque fois que la situation le nécessite, nous veillons à impliquer nos partenaires du réseau lors de nos interventions en rue. Cela permet de personnaliser au mieux l'aide apportée et contribue à l'abaissement des seuils d'accès aux institutions. Au total, en 2019, nous avons fait équipe avec **80 services différents**.

## Nouveaux dossiers



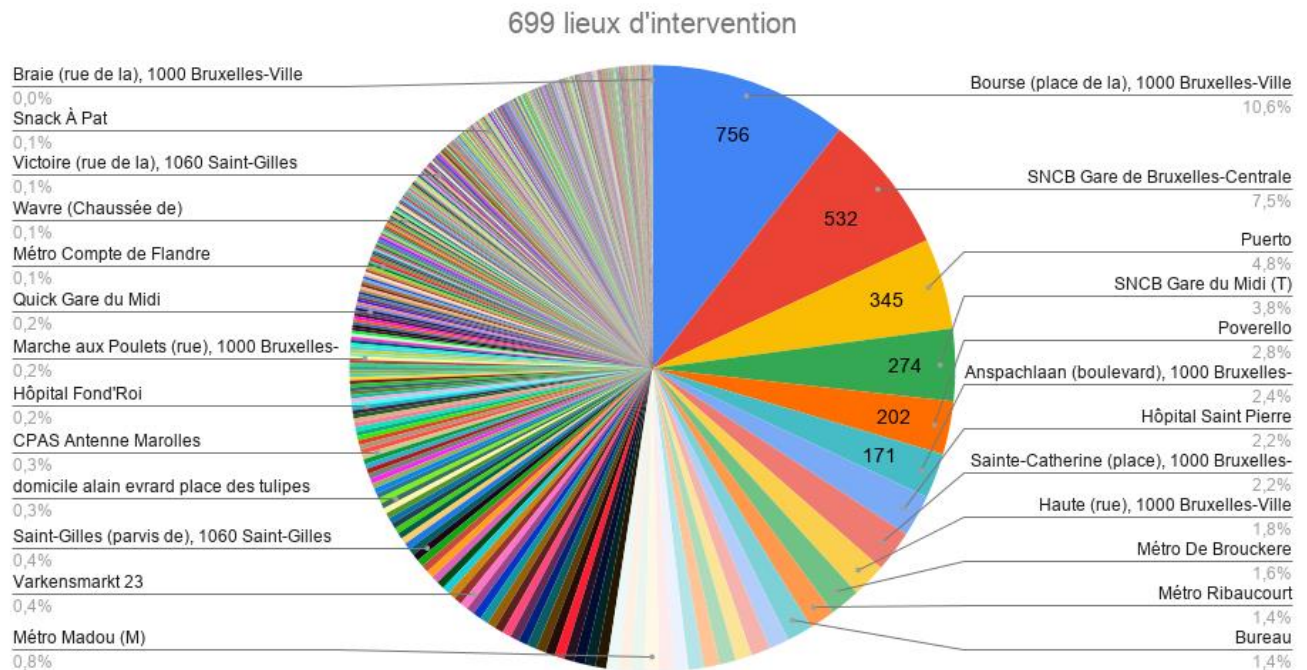
Le nombre de nouveaux dossiers par an oscille, depuis 2010, entre 153 et 350.

Ce nombre est en constante progression et a atteint en 2019 le triste record de **350 nouveaux dossiers** ! Ce qui constitue une **augmentation de +66% par rapport à 2018**.

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



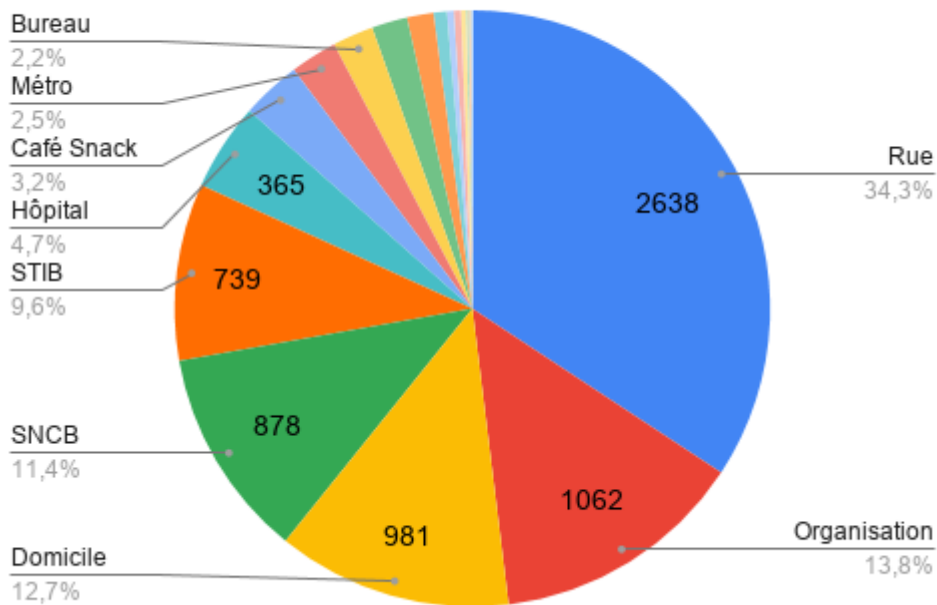
Avec un total de **699 lieux de rencontre** différents, le graphique qui précède illustre la grande diversité des endroits dans lesquels nous effectuons notre travail.

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.

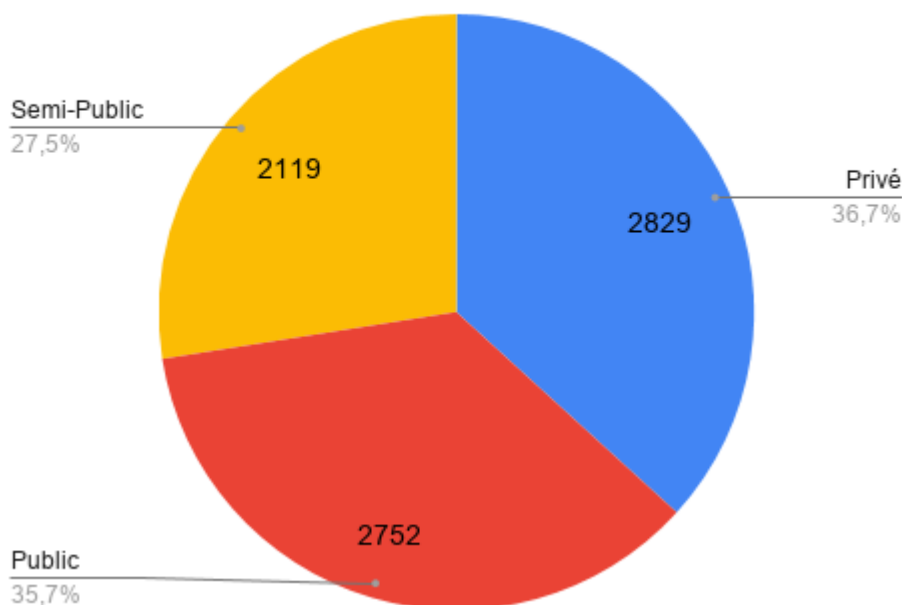
À côté des endroits que nous investissons quotidiennement (le Pentagone, les principales stations de métro, les trois grandes gares, le piétonnier du centre-ville, ...), il en est d'autres, plus décentrés, où nous nous rendons plus ponctuellement lors de parcours libres ou lorsqu'une situation problématique 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 **97% de nos interventions sont effectuées sur les terrains de vie des personnes sans-abri**. Nous ne recevons personne du public au bureau. Les 171 interventions enregistrées au bureau concernent du travail effectué sans la personne concernée (coordination de suivi, rédaction de rapports, ...)  
 Par ailleurs, 23,5 % de nos interventions se déroulent sur les réseaux de transports en commun bruxellois et 35,7 % dans l'espace public proprement dit.

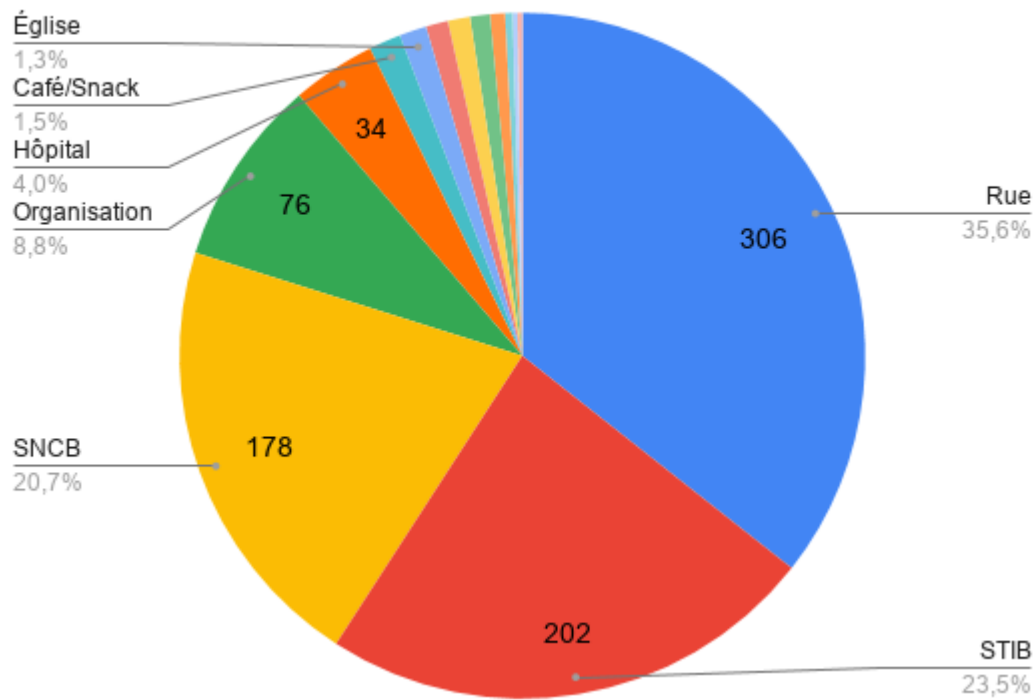
### Types de Lieux d'interventions



### Espace public et espaces semi-publics

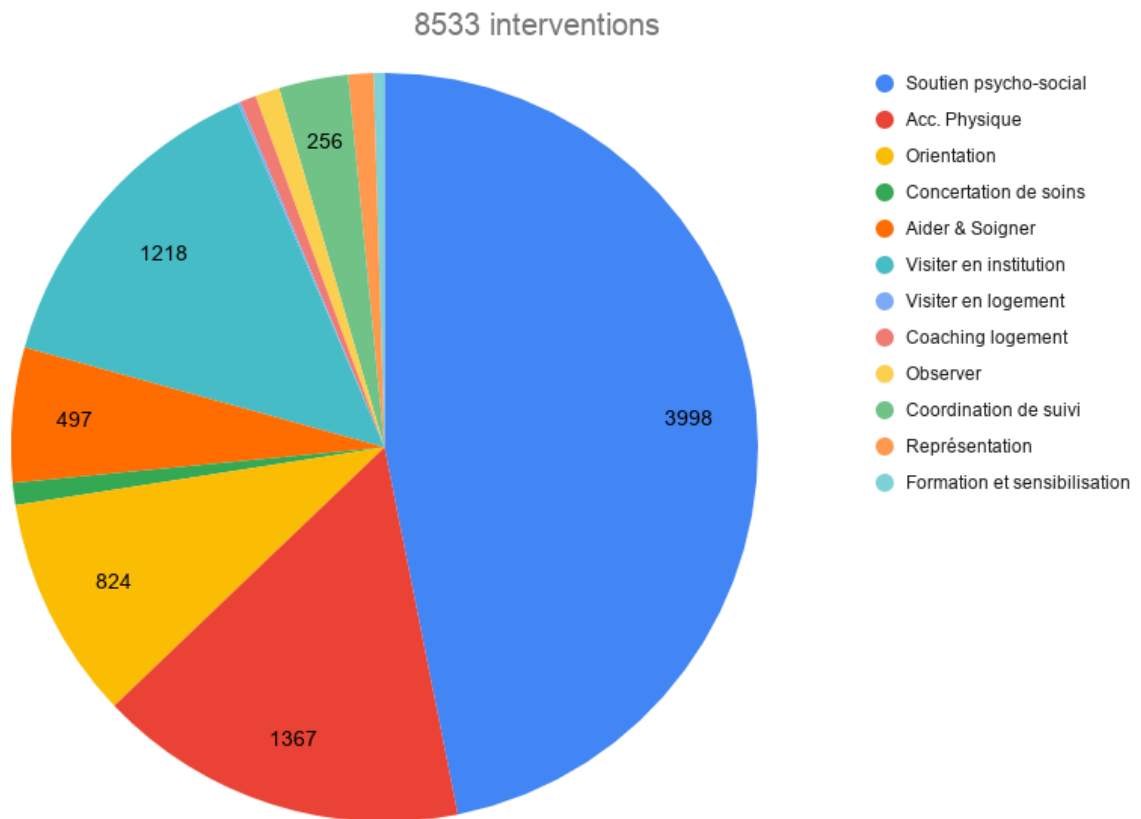


## Types de lieux des 1ère rencontres



Notons que nos premières rencontres s'effectuent à 79,8 % en rue, dans une gare ferroviaire ou dans une station de métro.

## Interventions



En 2019, nous comptabilisons un total de **8.533 interventions**, soit une stabilisation de ce nombre par rapport à l'année précédente.

Avec une moyenne de pas moins de **859 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 (46,8%) relève de la catégorie dite de « soutien 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 **25,6% de nos interventions consiste à opérer des relais** vers les services généralistes ou spécifiques offrant des réponses aux besoins de notre public. 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

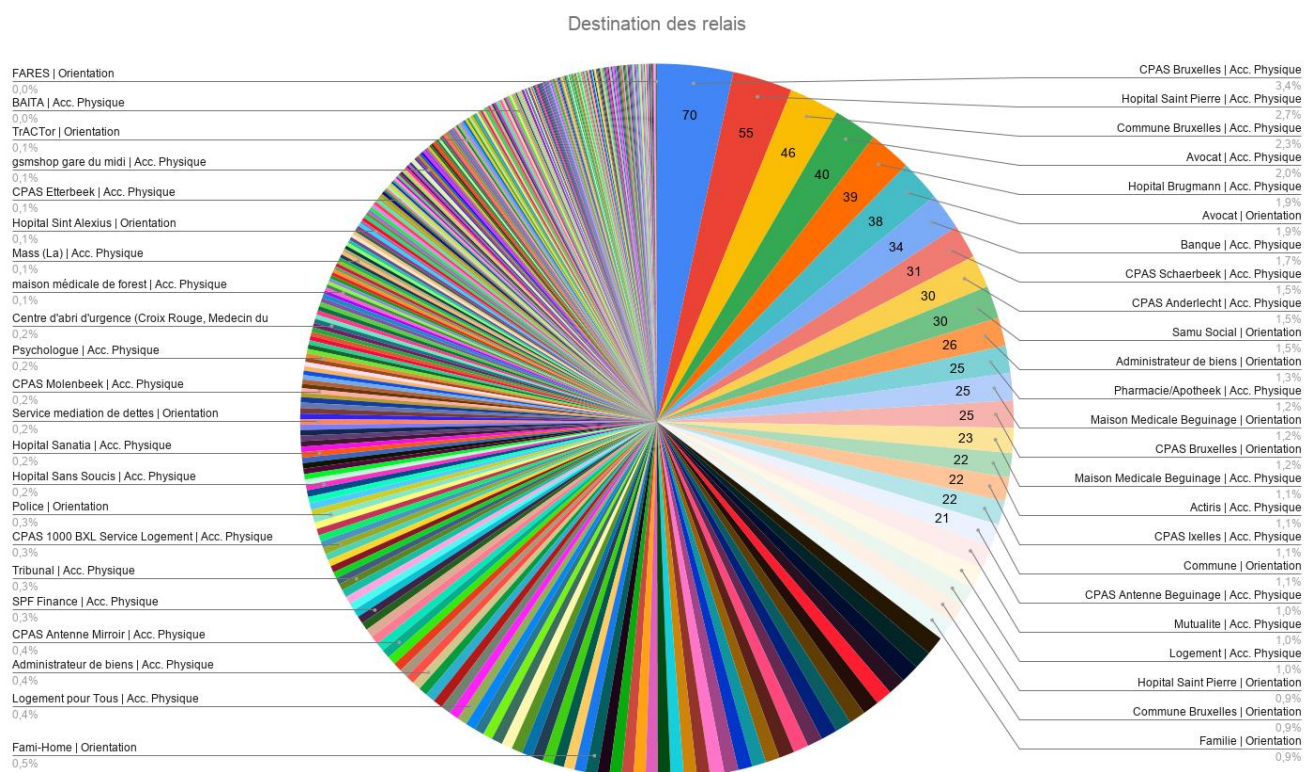
Un focus sur la destination des orientations et des accompagnements physiques permet de se rendre compte du caractère global de nos accompagnements (grande diversité des domaines de vie touchés par notre action) ainsi que de la richesse et de la grande étendue du réseau avec lequel nous coopérons en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

Au total, **nous avons orienté vers pas moins de 272 services différents !!** Ce chiffre est similaire à celui de 2018 (270 services différents). Il 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 (824 interventions) et les accompagnements physiques (1367 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.

**Tout comme l'année dernière, avec un total de 9,4% le CPAS de 1000 Bruxelles (et ses différentes antennes) arrive largement en tête des relais opérés en 2019.** L'Hôpital Saint Pierre arrive en deuxième position des services de destination (3,3%) suivi, en troisième position, par l'Administration communale de la Ville de Bruxelles (3,2%). 1,8% des relais sont effectués vers le Samusocial. Ces pourcentages sont relativement stables par rapport aux années précédentes.

Notons également : 6,29 % des relais vers les maisons médicales ; 3,7% vers les banques ; 3,7% vers les avocats ; 1,66 vers les administrateurs de biens.



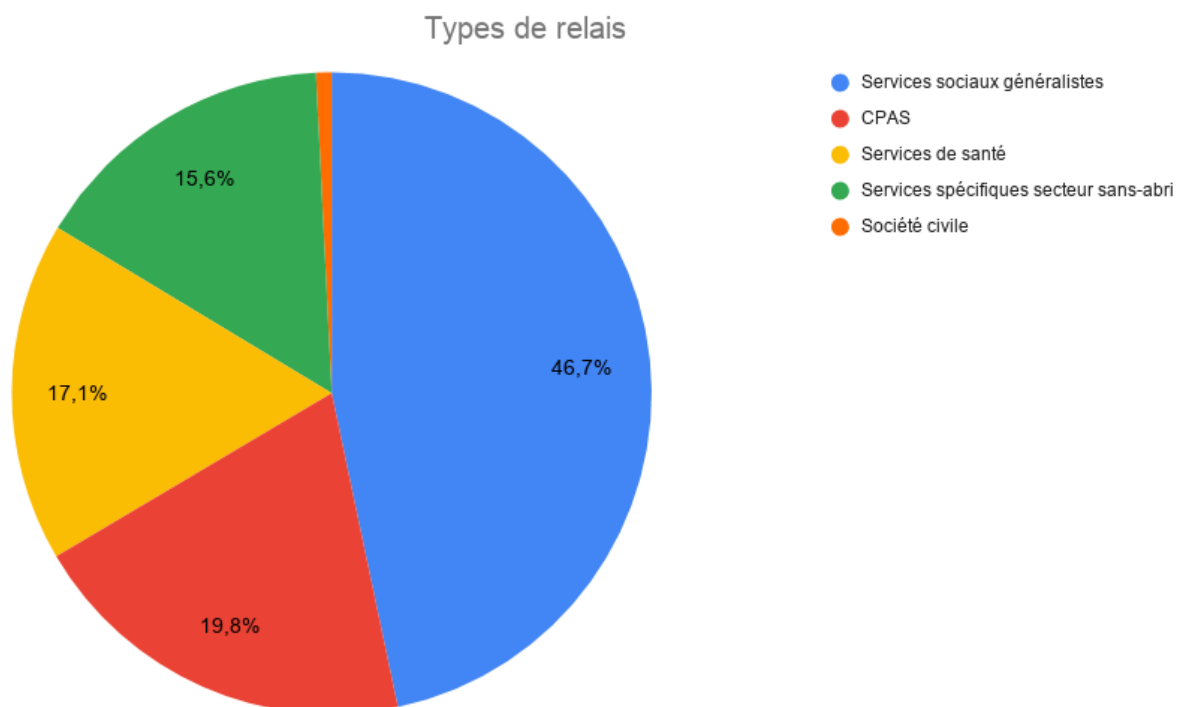
Approximativement **84,4% des relais se font à destination de services généralistes et de la société civile.**

Dont 46,7% 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 (15,6%).

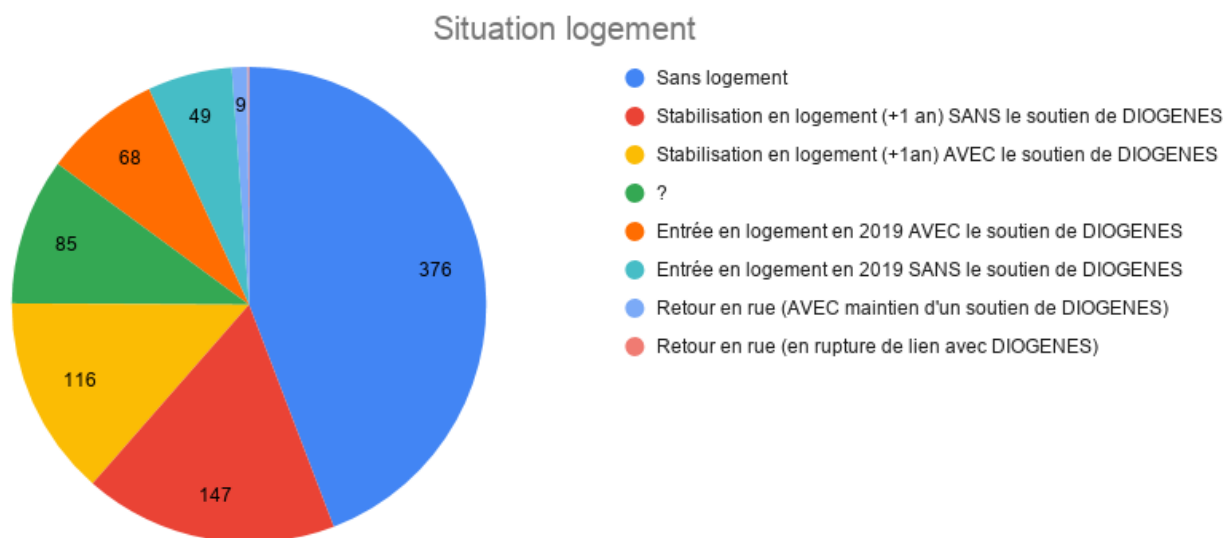
Approximativement 20% des relais concernent les CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale : RIS, aide sociale, adresse de référence, AMU, etc.

Approximativement 17% des relais se font en direction de services de santé et/ou de santé mentale (hôpitaux, Maisons médicales, SSM, ...).



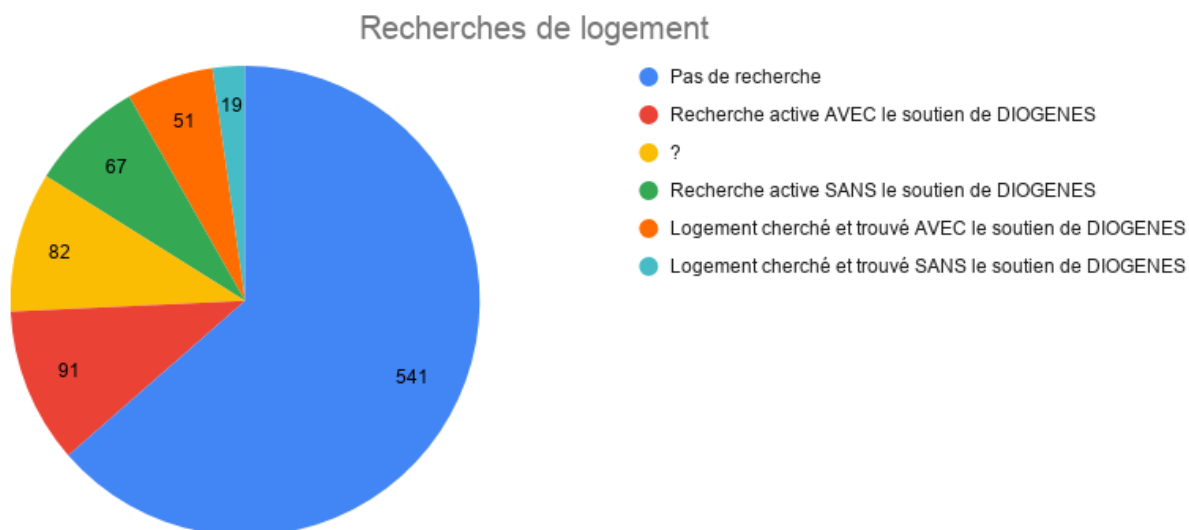


## Sorties de rue et stabilisations en logement



117 personnes sont entrées en logement en 2019, dont **68 sorties de rue via le soutien de DIOGENES**. 263 personnes sont en logement depuis plus d'un an, dont **116 stabilisations en logement grâce au soutien direct de DIOGENES**.

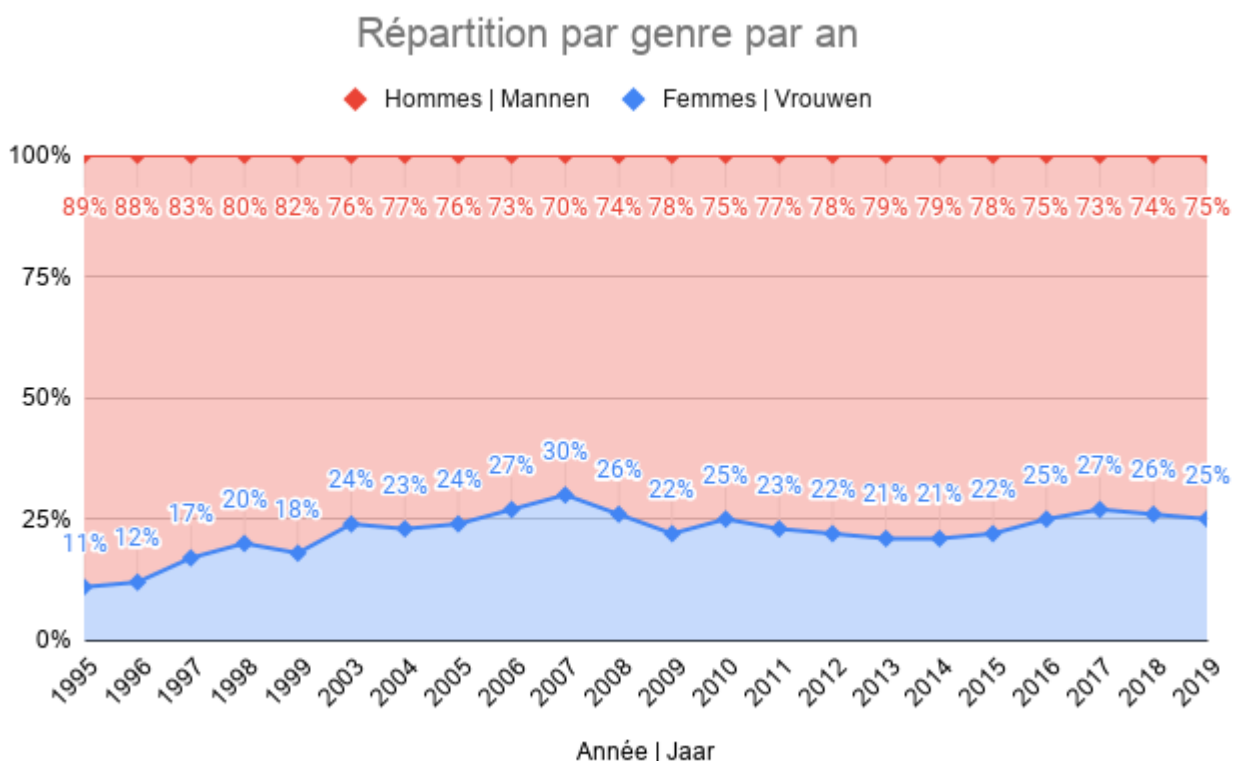
**En 2019, nous avons accompagné 142 personnes dans une recherche active de logement.**



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

## 2. STATISTIQUES CONCERNANT LE PUBLIC

### Genre



Si le nombre de dossiers concernant des femmes a presque été multiplié par 2,5 entre 1995 et 2019 (passage de 11% à 25%), nous notons ces dernières années une **tendance à la stabilisation autour de 25%**.

### Nationalité et origine

Sur les **48 nationalités** différentes rencontrées en 2019 (74 nationalités différentes depuis le début de nos activités), trois groupes se distinguent très nettement des autres par une plus large représentation :

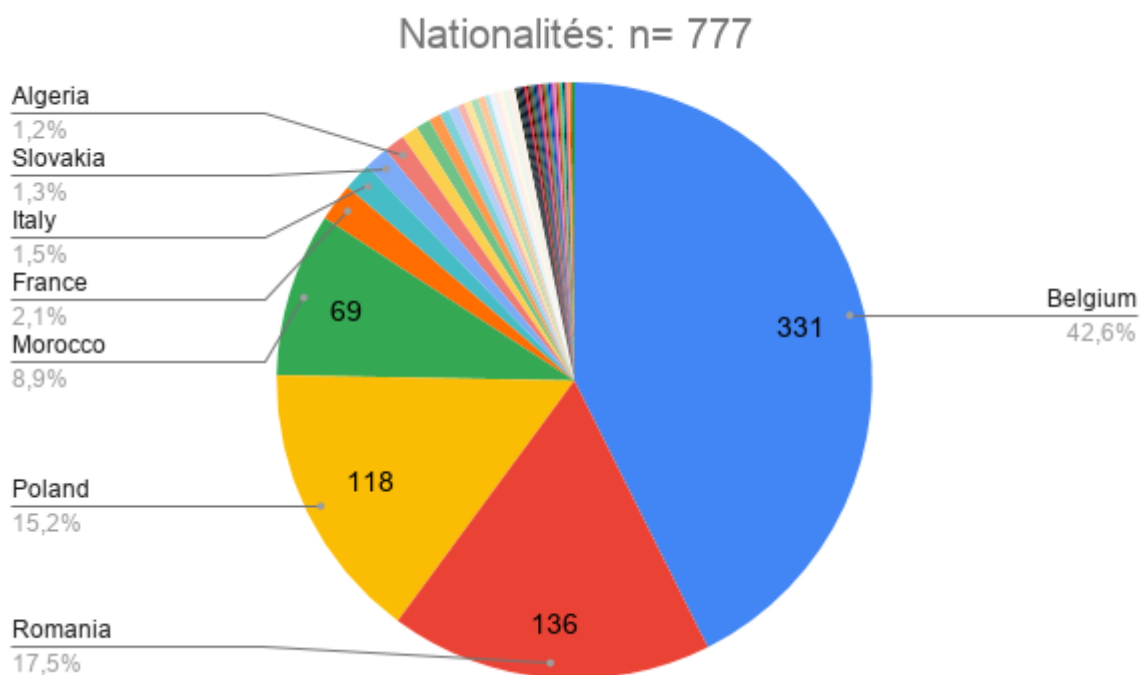
- Belges (42,5% ; +0,6% par rapport à 2017) ;
- Roumains (17,5% ; +3,3% par rapport à 2017)
- Polonais (15,1% ; -5% par rapport à 2017) ;

Loin devant les marocains (8,8% ; +2,5%), les français (2 % ; -0,3%) 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.

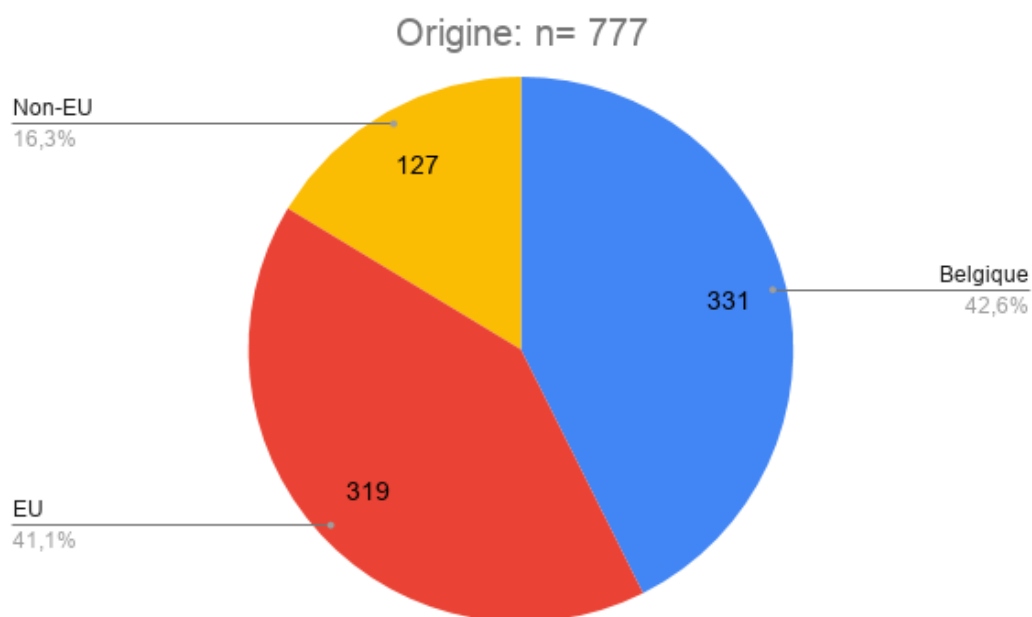
Le « trio de tête » reste inchangé depuis plus d'une décennie.

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



Comme l'illustre 10 des 12 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 2019, la proportion de migrants intra-européens (41,1%) égale pratiquement celle des belges (42,6%) !**

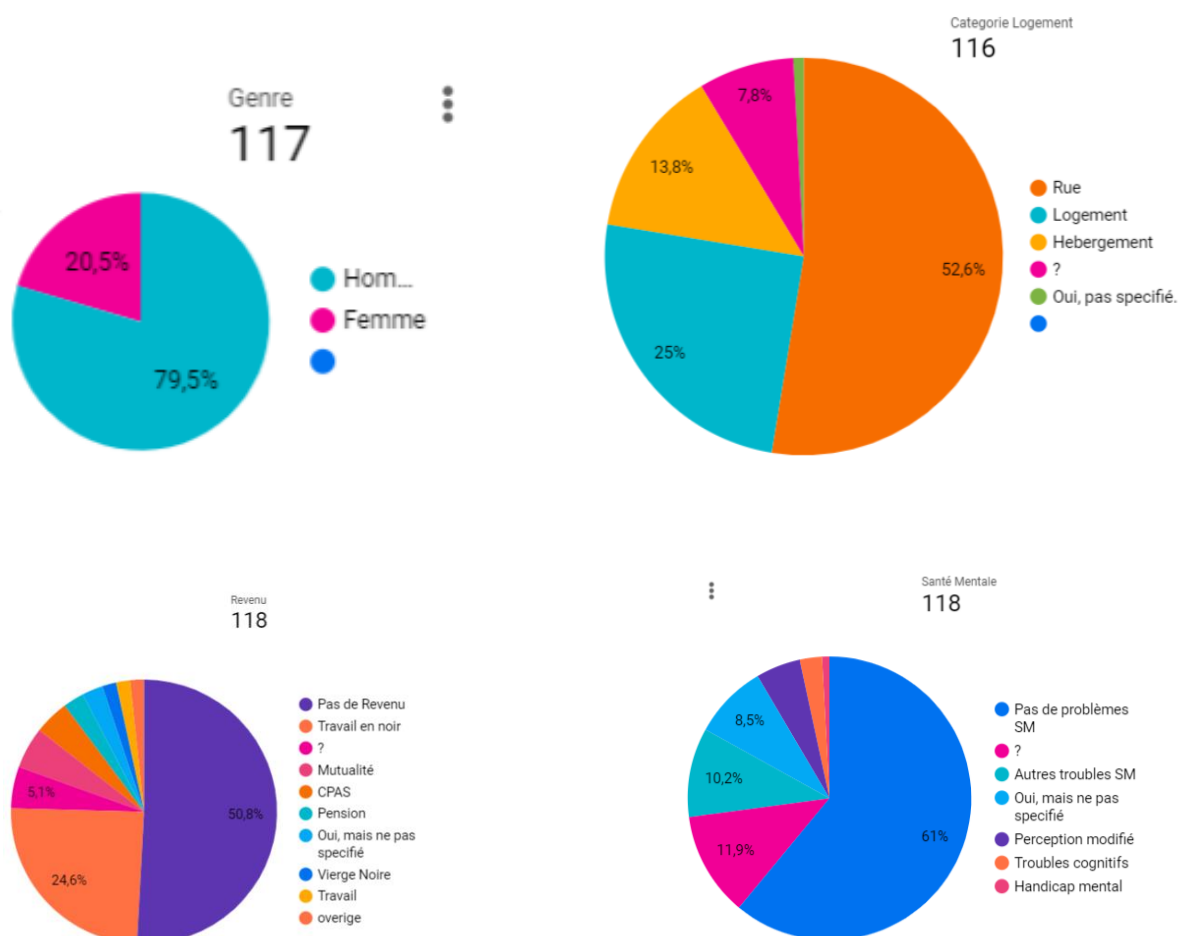


## Polonais

Confirmant une évolution initiée en 2010, le groupe des personnes sans-abri polonaises ne cesse de croître. 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 l'engagement d'un.e travailleur.se de rue polonais.e supplémentaire afin de faire face aux défis du terrain. 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. Nous plaidons pour le refinancement et le redéploiement de Barka en RBC.

La population sans-abri polonaise se distingue des habitants de la rue belges par quelques particularités : plus grande proportion d'hommes, plus grande proportion de personnes présentant une dépendance à l'alcool, plus de personnes en situation de sans-abrisme de rue, nombreuses personnes sans revenu, moins de problèmes de santé mentale et de toxicomanie.

	Polonais	Belges
Hommes	79,5%	73,8%
Rue	<b>52,6%</b>	29,1%
Sans revenu	<b>50,8%</b>	7,9%
Mendicité	41,5%	31,4%
Alcoolisme	<b>73,7%</b>	57,7%
Toxicomanie	5,1%	32,9%
SANS problème de SM	<b>61%</b>	26,6%



## Personnes dites « Roms »

Nous comptons 13,3% de situations (individus et familles) concernant des personnes « dites Roms ».

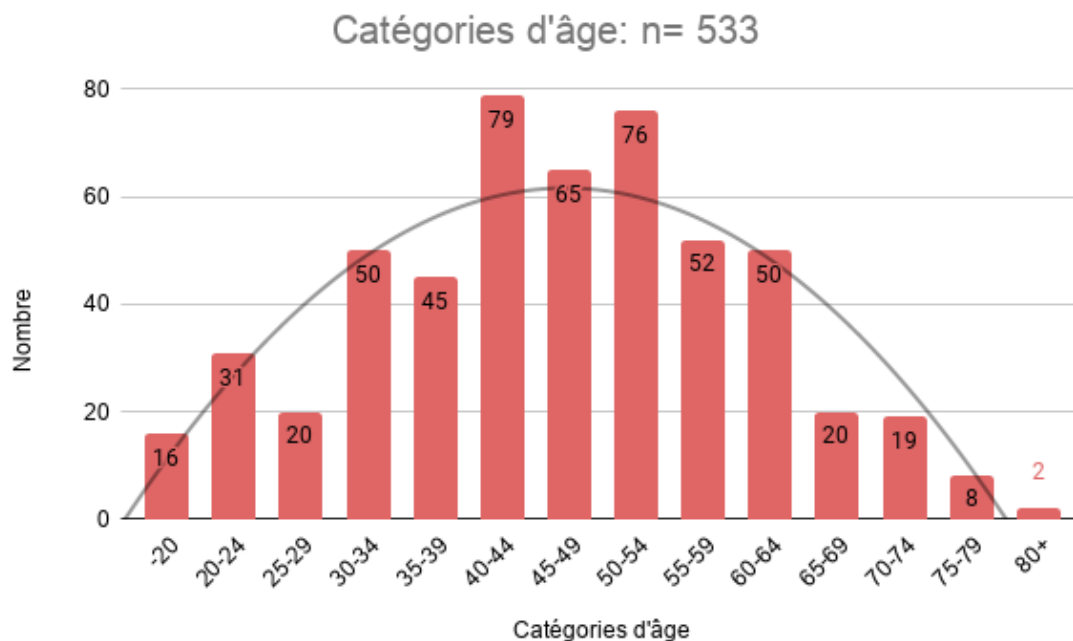
Afin de dépasser les barrières linguistiques et culturelles pour adresser nos services à cette partie de la population sans-abri, nous pouvons compter sur le savoir-faire de notre pair-aidante médiatrice interculturelle Rom.

La population sans-abri dite « Rom » se compose d'une majorité de femmes. L'absence de revenu officiel oblige cette population à pratiquer la mendicité pour survivre. Les problématiques d'alcoolisme, de santé mentale et de toxicomanie sont moins présentes que parmi les habitants de la rue belges.

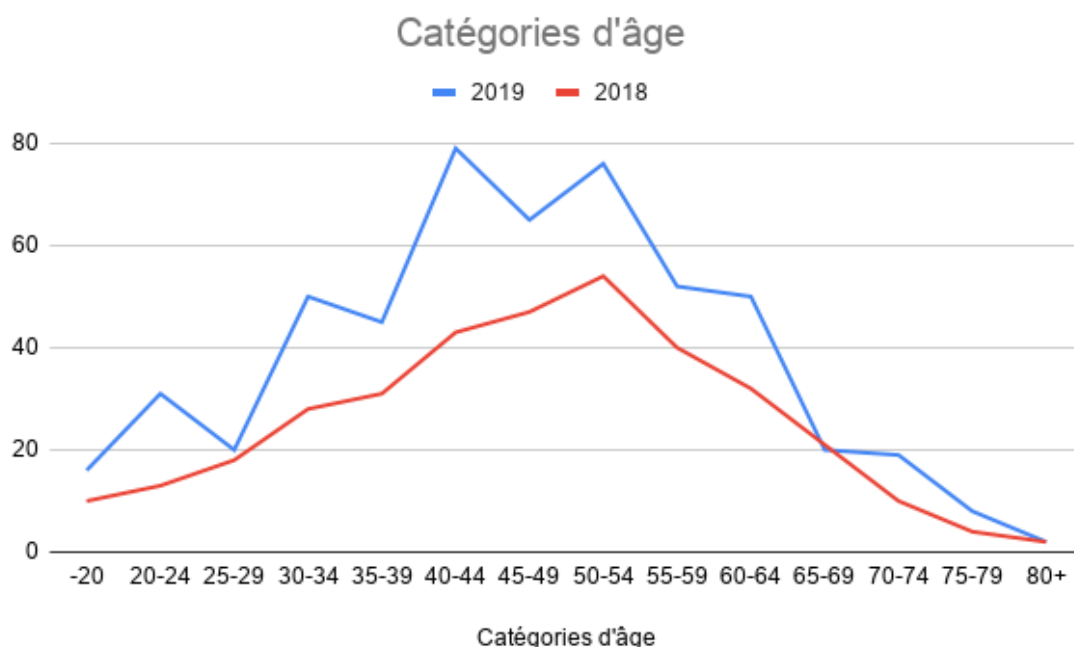
	Roms	Belges
Femmes	<b>54,6%</b>	25,6%
Rue	38,3%	29,1%
Sans revenu	<b>59,1%</b>	7,9%
Mendicité	<b>70%</b>	31,4%
Alcoolisme	10,9%	57,7%
Toxicomanie	3,6%	32,9%
SANS problème de SM	<b>86,4%</b>	26,6%



## Âges



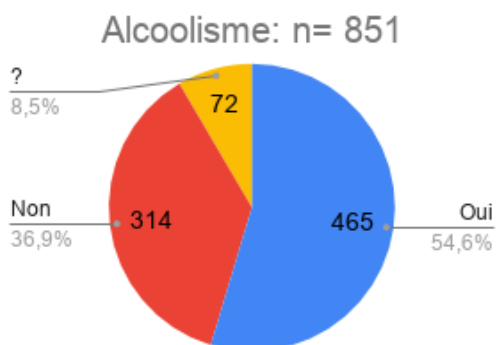
Le graphique des statistiques des âges 2019 reproduit ci-dessus n'est pas sans rappeler celui de la pyramide des âges communément retrouvée dans la population générale. La grande majorité des personnes a entre 40 et 60 ans (50,8%).



Nous recensons, néanmoins, **8,8% de jeunes de moins de 25 ans**. Ce qui constitue une augmentation de 2,3% par rapport à 2018, soit une augmentation de 24 personnes en chiffre absolu.

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



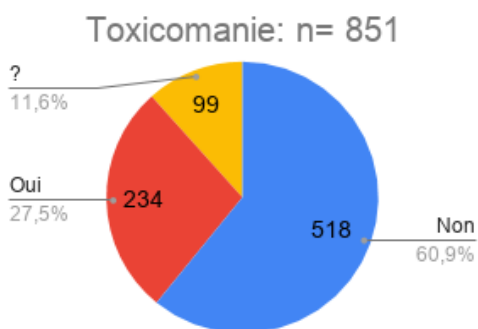
	EU	Belges	NON-EU
Alcoolisme	<b>46,4%</b>	57,7%	<b>60,6%</b>

**54,6% des habitants de la rue avec lesquels nous travaillons consomment plus de 10 unités d'alcool par jour.** Si cette statistique est restée relativement stable dans le temps, nous notons une baisse de 6,4% en cette année 2019. L'explication pourrait tenir à l'augmentation du nombre de migrants intra-européens dans notre public ; ce groupe présente moins de dépendance à l'alcool (46,4 %) que les belges (57,7%) et les migrants non-européens (60,6%).

Parmi les 465 personnes concernées, **85% sont des hommes.**

Le pourcentage d'alcoolisme monte à **73,7% 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



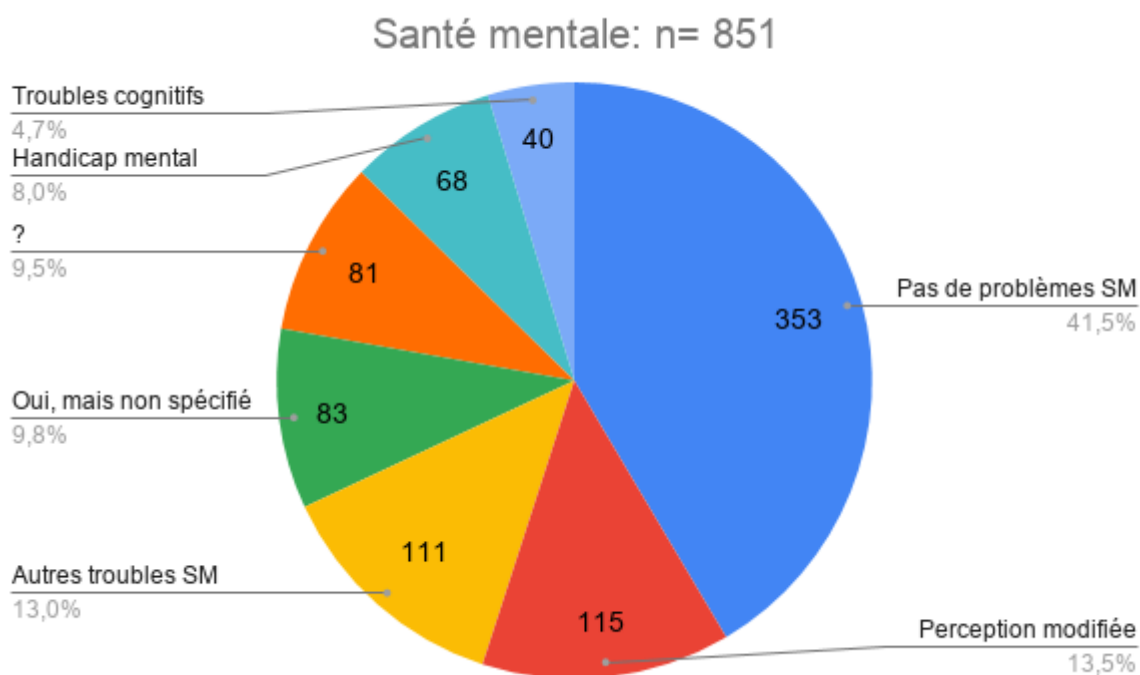
	EU	Belges	NON-EU
Toxicomanie	<b>7,2%</b>	32,9%	<b>48,8%</b>

**Un peu plus d'un quart des habitants de la rue que nous accompagnons présente une dépendance à une autre substance que l'alcool (27,5%).** Tout comme pour l'alcoolisme, les différences sont assez marquées en fonction de l'origine dont proviennent les habitants de la rue ; ainsi, la toxicomanie concerne-t-elle seulement 7,2% des migrants intra-européens contre 48,8% des personnes sans-abri originaires de pays extérieurs à l'Union.

Parmi les 234 personnes concernées, **79,9% sont des hommes.**

Avec d'autres associations, **nous plaignons 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



	EU	Belges	Non-EU
Problème de SM	20,4%	<b>46,2%</b>	43,3%
Handicap mental	2,5%	<b>14,5%</b>	7,1%
Trouble cognitif	1,9%	<b>7,6%</b>	4,7%

**36,3% de problèmes de santé mentale** chez les habitants de la rue avec lesquels nous travaillons, dont **13,5% de symptômes psychotiques** observés et/ou diagnostiqués (-2,8% par rapport à 2018).

Parmi les habitants de la rue d'origine belge, 46,2% sont confrontés à un problème de santé mentale contre « seulement » 20,4% des migrants intra-européens. De même enregistre-t-on une plus grande proportion de personnes présentant un handicap mental (14,5%) ou un trouble cognitif (7,6%) chez les belges que dans les autres groupes.

Contrairement aux problématiques d'alcoolisme et à de toxicomanie qui étaient le plus marquées dans le groupe des non-européens, celles de santé mentale le sont le plus dans le groupe des belges. Quelle que soit la problématique envisagée, le groupe des migrants intra-européens est le moins concerné.

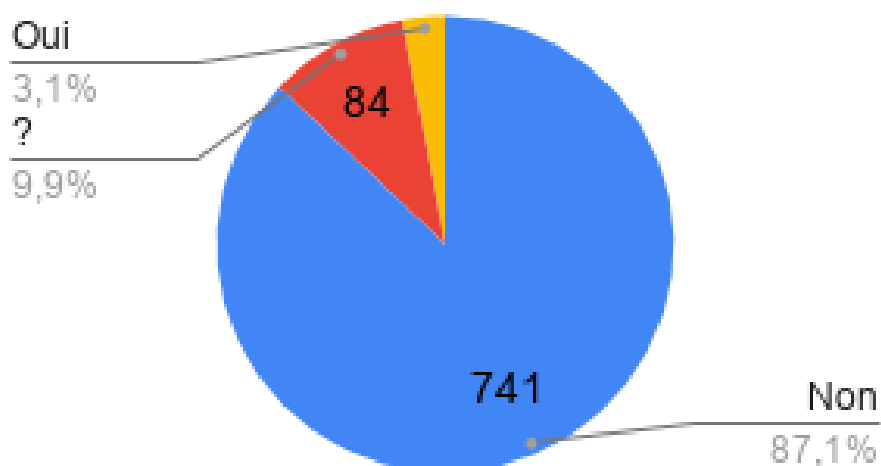
Parmi les 4,7% des personnes présentant des troubles cognitifs, nombreuses sont celles qui souffrent d'un syndrome de Korsakoff lié à une surconsommation d'alcool.



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.

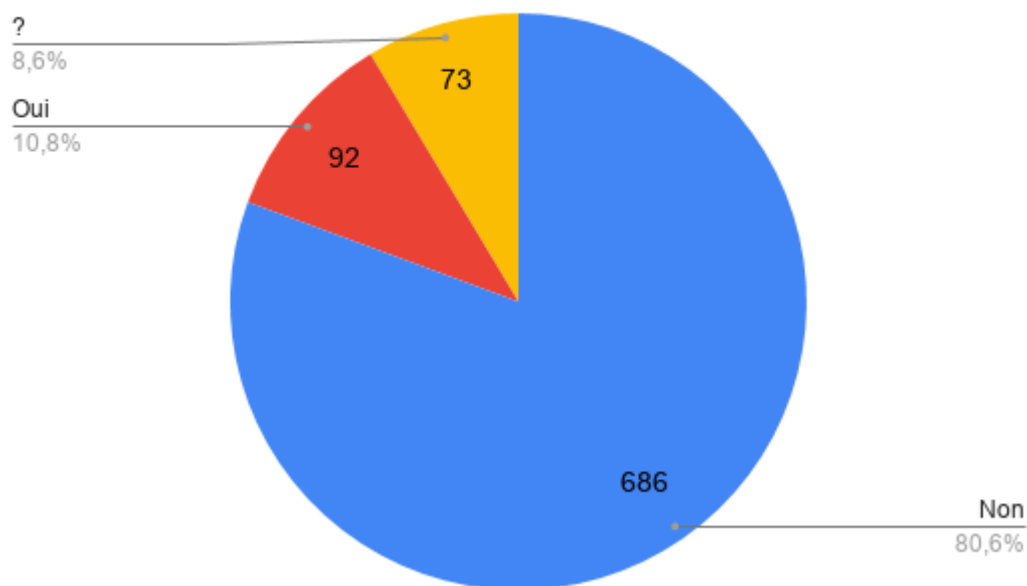
En 2019, nous avons été impliqués dans **26 mises en observation (3,1% du public)** contre 14 en 2018. Si le nombre absolu des mises en observation a presque doublé d'une année à l'autre, notons que la proportion de celles-ci dans les dossiers actifs n'augmente « que » de 0,9% par rapport à l'année dernière : 3,1% en 2019 contre 2,2% en 2018.

## Mise en observation: n= 851



En 2019, au moins **92 personnes** de notre public (10,8%) **était sous administration de biens et/ou de la personne.**

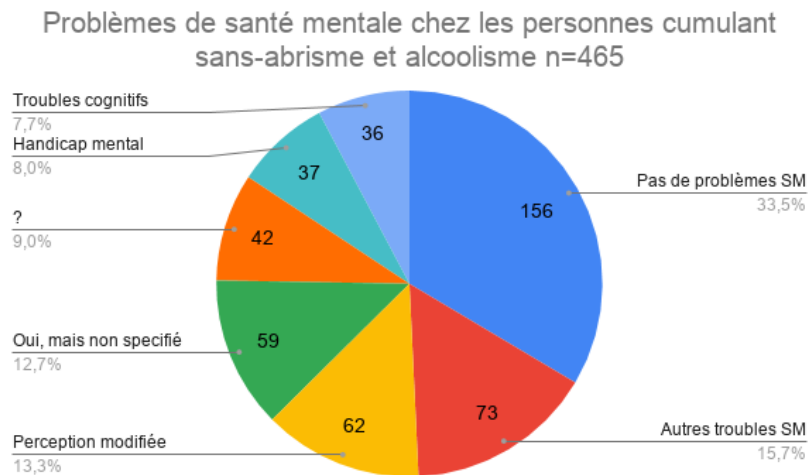
## Administrations de biens et/ ou de la personne: n= 851



## 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.

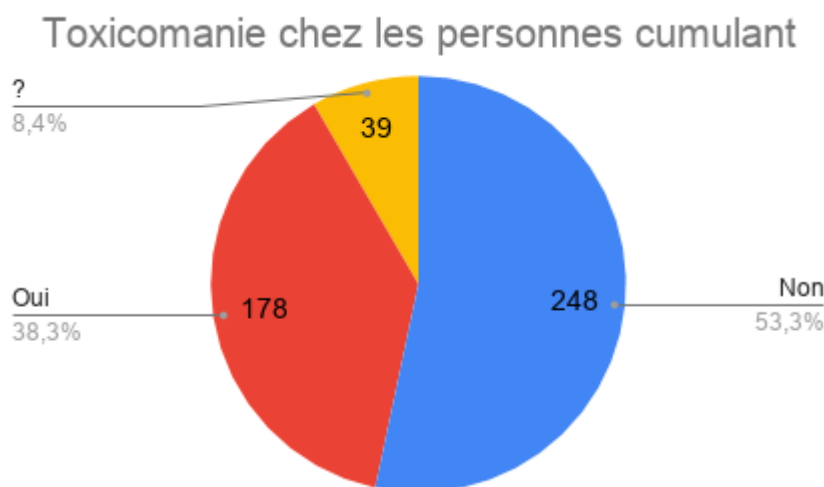
Ainsi sait-on, par exemple, qu'un certain nombre d'habitants de la rue cumule les problématiques et présente des situations complexes. Afin de disposer d'un aperçu chiffré de cette réalité, suivent quelques données concernant les personnes cumulant sans-abrisme (toutes catégories confondues) et alcoolisme.



Pas moins de **194 personnes cumulent sans-abrisme, assuétudes et problème de santé mentale**. Soit **22,7%** de la population avec laquelle nous avons travaillé en 2019. Parmi elles, 62 présentent un symptôme psychotique.

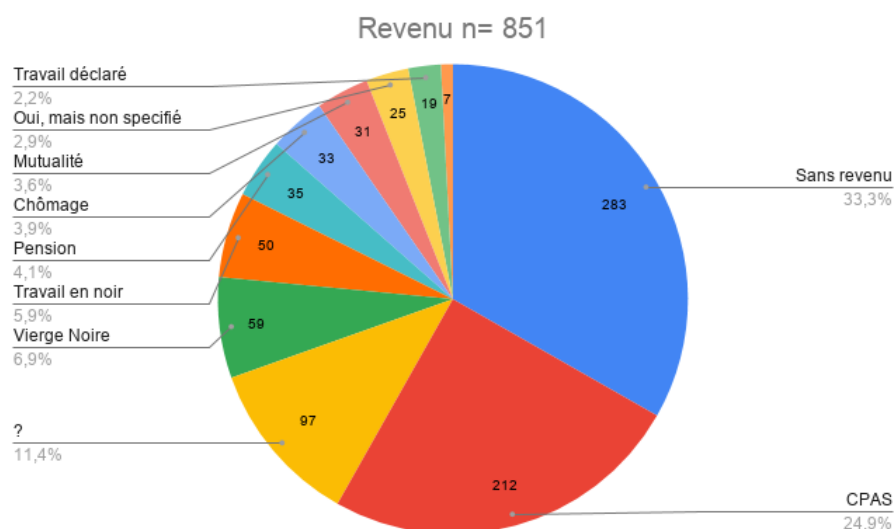
**36 personnes cumulent sans-abrisme, assuétudes et troubles cognitifs sévères.**

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



**178 personnes cumulent sans-abrisme, assuétudes et toxicomanie**. Soit **20,9 %** de notre public.

## Revenu



**Nous savons avec certitude qu'un peu plus de la moitié de notre public dispose d'un revenu (55,3%).**

Il s'agit pour l'essentiel de revenus de remplacement : **RIS ou ERIS (24,9%)**, Vierge noire (6,9%), pension (4,1%), ...

Un tiers des habitants de la rue ne dispose d'aucun revenu officiel.

8,9% des personnes perçoivent une rentrée financière en provenance de l'exercice de leur travail déclaré ou non. Ce qui constitue une augmentation de 3,6% par rapport à 2018.

L'augmentation de la proportion de travailleurs pauvres dans la population sans-abri est une tendance observée dans d'autres pays. Elle semble refléter la difficulté à vivre décemment avec de faibles revenus, d'une part, et la débrouille (travail non déclaré) des personnes ne disposant pas de revenu officiel pour survivre.

En matière de revenu, comme pour les autres problématiques, les réalités sont très différentes selon que l'on soit belge, migrant intra-européen ou originaire d'un pays extérieur à l'UE.

**« Seuls » 7,9% des belges sont sans revenu contre 57,7% des migrants intra-européens.**

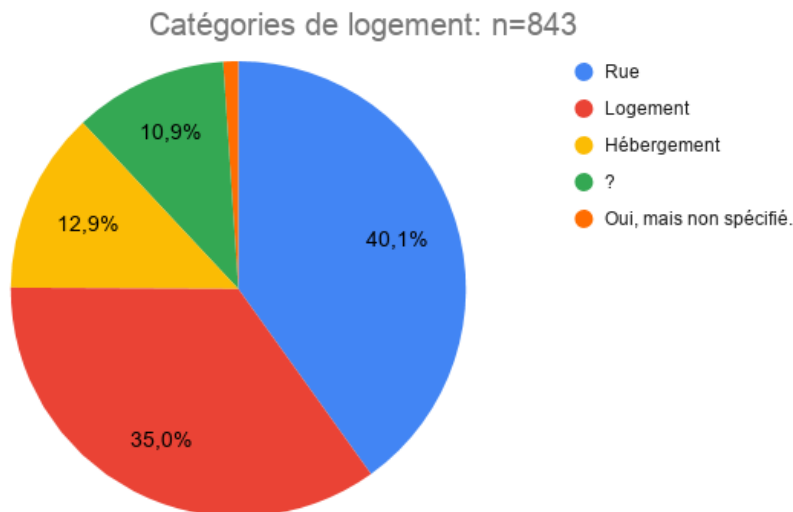
À l'inverse, 70,7% des belges touchent un revenu de remplacement contre à peine 19,5% des migrants intra-européens.

Les chiffres montrent très clairement les désastres de la déresponsabilisation des états membres et de l'UE dans le soutien et la prise en charge des citoyens européens lorsqu'ils se trouvent en situation de grande précarité et de sans-abrisme dans un pays autre que le leur.

	UE	Belges	Non-EU
SANS revenu	<b>57,7%</b>	7,9%	<b>39,4%</b>
RIS ou ERIS	11,6%	<b>36,9%</b>	29,9%
Travail déclaré ou non	<b>17%</b> (dont 12,9% non déclaré)	2,7%	<b>6,3%</b> (dont 5,5% non déclaré)
Autres revenus de remplacement	7,9%	<b>33,8%</b>	9,4%
Oui, non spécifié	1,6%	4,2%	4,7%

Au total, **332 personnes pratiquent la mendicité (39,1%).**

## Logement



Approximativement **un tiers du public dispose d'un logement**. Tandis que 40,1% des personnes sont en situation de sans-abrisme de rue. Ces proportions sont quasiment similaires à celles de 2018.

Sans surprise, l'accès au logement est très différent selon que l'on soit belge ou en situation de migration.

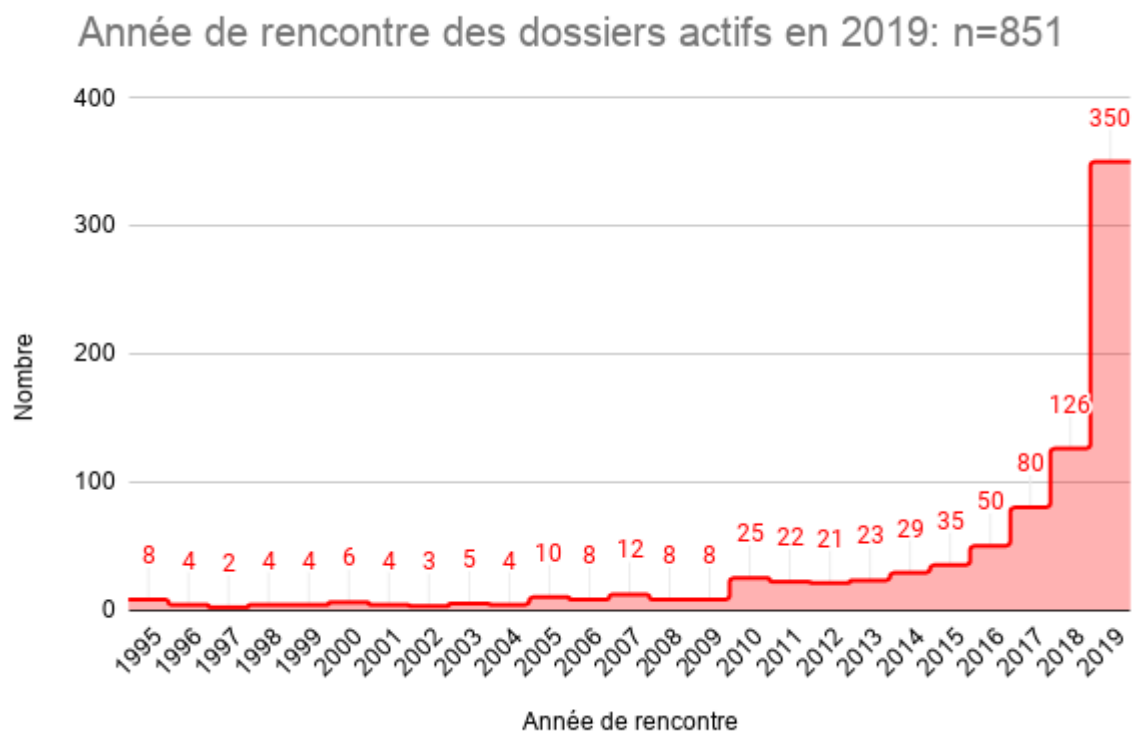
**Le sans-abrisme de rue concerne 29,1% des belges, mais plus de la moitié des migrants intra-européens (51,3%).** Ces chiffres sont à mettre en parallèle avec la situation économique de ces catégories de personnes ; en effet, nous avons vu plus haut que 77,6% des belges disposent d'un revenu officiel (ce qui permet à certains d'entre eux de payer un loyer) contre à peine 38,1% des migrants intra-européens.

Notons qu'au sein de ces catégories, les réalités sont également très différentes d'une population à l'autre. Ainsi, le sans-abrisme de rue des personnes dites « roms » est très inférieur à celui des autres migrants intra-européens à 38,3%. Près de la moitié des personnes dites « roms » sont en situation de logement ou de mal-logement (49,5%).

Par contre, les personnes dites « roms » sont moitié moins nombreuses dans les centres d'hébergement (6,5%) que toutes les autres catégories (entre 11 et 14%) et ce, probablement en raison d'une faible adaptation aux particularités culturelles de ce groupe. Ainsi, par exemple, arrive-t-il que des membres de communautés différentes soient mis ensemble dans un même dortoir, ce qui est très mal vu dans la « culture rom ».

	EU	Belges	Non-EU
Rue	<b>51,3%</b>	29,1%	38,9%
Logement	30,6%	<b>45,2%</b>	31,7%
Hébergement	11,1%	12,4%	14,3%
Oui, mais non spécifié	0,3%	1,8%	0,8%

## Turnover



41,1% des dossiers actifs 2019 ont été ouverts au cours de l'année. Ce qui signifie que 58,9% des personnes accompagnées en 2019 le sont depuis plus d'un an.

Contrairement à l'idée reçue selon laquelle les personnes sans-abri stagnent en rue pendant des décennies sans trouver de solution à leur situation, nous constatons que plus de  $\frac{3}{4}$  des dossiers ont été ouverts au cours de 5 dernières années (75,3%) et que « seuls » 10,6% des habitants de la rue aidés en 2019 sont connus de notre service depuis plus de 10 ans.

## CHAPITRE 3

# 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 Prévention à la perte du logement 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 ; 2) Permettre à ces personnes de s'investir dans leur logement et leur quartier ; 3) Développer les capacités à utiliser les ressources du quartier pour conserver le logement et résoudre les difficultés sociales et financières rencontrées ; 4) Favoriser une amélioration de l'état des logements précaires par une prise en charge des locataires et une sensibilisation des propriétaires. 5) Travail structurel pour promouvoir l'accès au logement abordable

### **Essence du projet**

Le Soutien au logement s'adresse à des personnes sans-abri dont le parcours de vie 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, actions de sensibilisation, adaptation des pratiques, fonction de signal, ...

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 d'accompagnement à domicile et permet d'en améliorer l'accès pour un public non demandeur ;
- Le travail envisagé sur le mode de l'accompagnement de trajet permet de pallier au morcellement de l'aide 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. L'insertion sociale trouve ici toute son efficacité. Ce qui réduit indirectement la pression sur les services spécifiques d'aide aux personnes sans-abri ;
- 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.)

Sans le dénaturé, ce projet ne rentre pas dans les dispositifs prévus par le cadre réglementaire de l'« ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans-abri ». Nous pensons, en revanche, qu'il pourrait être considéré comme un projet d'« innovation sociale » tel que décrit dans ladite ordonnance. À ce titre, sa spécificité et sa plus-value pourraient être reconnues. Le cas échéant, il conviendrait d'assortir cette reconnaissance d'un financement structurel dans le cadre, par exemple, d'une convention pluriannuelle passée entre le Collège Réuni et notre service.

Une autre option pourrait être de prétendre à un agrément en tant qu'« Association d'Insertion Par le Logement » (AIPL). Il nous semble que le projet rencontre parfaitement la finalité et les objectifs inscrits dans ce cadre réglementaire.

A défaut, nous ne manquerons pas d'étudier toutes les alternatives réglementaires susceptibles de permettre la pérennisation de notre action tout en préservant ses spécificités incontournables.

Nous réitérons notre souhait profond de voir le projet de Soutien au logement **obtenir une reconnaissance structurelle et un financement pluriannuel dans la juste préservation de ses spécificités et de sa plus-value.**

## Accès au logement 2019 (par Hajar Boukhari et Bert De Bock)

*Les activités 2019 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.

*Nous rencontrons Ronny au centre-ville de Bruxelles dans le cadre de notre travail de rue. Ronny vient de nous être présenté par d'anciens habitants de rue. Ces derniers semblent inquiets pour lui et nous interpellent comme suit : "Il est très jeune, et il ne sait rien... Et si DIOGENES pouvait l'aider ? Sinon, il sera comme un oiseau pour le chat..."*

*Ronny a à peine 19 ans. Il nous dit être né en Belgique et disposer de la nationalité belge. Il a quitté la Belgique depuis sa plus tendre enfance. Ses parents ont immigré vers le Sud de la France où il a habité toute sa vie. Son enfance n'a pas été facile. Il n'a plus de contact avec son père depuis des années. À cela, s'ajoute le décès de sa mère et très vite, Ronny ne va plus bien. Il est placé dans une famille d'accueil au sein de laquelle il ne trouve pas à sa place. Il commence dès lors à boire et à se bagarrer en rue. À 17 ans, il est placé en établissement pénitentiaire pour mineurs (EPM) pour des faits de violence. À ses 18 ans, il est directement transféré dans une prison pour adultes.*

*À peine 19 ans, Ronny a été mis de force dans un avion à destination de la Belgique. Menotté et escorté par deux agents de la police française pendant tout le vol, il a finalement atterri à Zaventem où il a retrouvé sa liberté. C'est ainsi que Ronny a débarqué en Belgique, son pays natal, où il n'avait plus remis les pieds depuis son enfance. Sans argent, sans orientation, sans carnet d'adresses, sans famille, le voilà dans une ville qu'il connaît à peine : Bruxelles. La seule chose qu'il avait en poche consistait en une interdiction de rentrer en France pour une période de 5 ans !*

*Comment peut-on s'attendre à ce que des personnes, et qui plus est si elles sont jeunes, puissent se réintégrer socialement à la suite d'une peine de prison dans de telles conditions de libération ?*

*Le lendemain, nous accompagnons Ronny au CPAS pour demander l'ouverture de ses droits de base. En route, il nous raconte ses aventures, et nous apprenons ainsi tout doucement à nous connaître. Un bon accueil par une assistante sociale compréhensive du CPAS crée tout de suite un climat de confiance et, une fois tous les papiers officiels remplis et introduits, Ronny semble retrouver un peu de courage et d'espoir de s'en sortir...*



*Deux jours plus tard, Ronny nous téléphone en panique d'un bureau de police. Il avait bu et une dispute en rue a rapidement dégénéré en bagarre. Ronny s'est fait embarquer par la police et a été enfermé à la Prison de Saint-Gilles en attendant son procès.*

*Nous commençons alors une correspondance. Ronny culpabilise énormément de refaire toujours les mêmes erreurs. Il ne veut plus retourner en rue et souhaite absolument sortir de prison. Se retrouver incarcéré à nouveau est un vrai cauchemar pour lui. Nous nous mettons en contact avec le service social de la prison d'une part et avec l'avocat de Ronny d'autre part. Parallèlement, nous prenons contact avec la maison d'accueil "@Home 18-24", une structure d'hébergement spécialisée dans l'accueil des jeunes adultes. L'objectif de cette démarche étant de briser le cercle vicieux dans lequel Ronny est enfermé depuis si longtemps : alcoolisme, de violence, détention. L'équipe d'@Home 18-24 marque son accord pour aller à la rencontre de Ronny en prison afin d'y réaliser un entretien d'admission pour leur structure. L'entretien se déroule bien, et la maison d'accueil donne une suite favorable à sa demande. Elle se tient prête à accueillir Ronny une fois qu'il sera libéré.*

*Ronny est libéré un vendredi soir à 18h sans que DIOGENES ni la maison d'accueil ne soient mis au courant de sa libération. Au lieu de fêter sa libération avec le risque d'un possible retour en rue et son lot de problèmes, Ronny surprend tout le monde : il traverse la ville à pieds et se présente spontanément aux portes de "@Home 18-24" où il est accueilli à bras ouverts !*

*Aujourd'hui, Ronny séjourne toujours dans la maison d'accueil @Home 18-24. Notre dernière visite "chez lui" remonte à il y a quelques mois. Il nous montre très fièrement sa chambre et n'hésite pas à nous faire visiter la maison d'accueil. Il nous présente son accompagnatrice et ne manque pas de nous faire part de ses projets pour le futur. Même s'il dit préférer ne pas parler de la façon dont « il se sent intérieurement » (parce que trop difficile à exprimer), il dit aussi « aller beaucoup mieux qu'avant ». Il fait du sport et a envie de continuer à se spécialiser dans la mécanique, sa grande passion. Il nous dit vouloir vivre de façon autonome à un moment donné de sa vie, mais aussi se sentir bien et « à sa place » dans la maison d'accueil.*

## **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.

*Parmi toutes les personnes que nous rencontrons en rue, Rodin est l'une de ces personnes que nous connaissons depuis le plus longtemps. Son dossier a, en effet, été ouvert en 1997 ! Rodin fait partie de ces personnes attachantes et nous marque à chaque fois par sa gentillesse et sa politesse. Depuis de longues années, il fait la manche au même endroit : près de la Banque Nationale. Apprécié par un grand nombre de personnes qui y passent et notamment par certains passants en route vers leur lieu de travail, Rodin a toujours un mot agréable pour chacun. Mais derrière une façade de bon vivant, il cache en réalité une profonde tristesse. Ancien maçon, Rodin a perdu ses deux parents dans une explosion de gaz au début des années '80. Fils unique, il ne s'est jamais remis de ce choc. Adulte, il a connu une séparation avec son épouse. Rodin a commencé à boire et ne s'est plus jamais arrêté depuis. Au fil du temps et à force de patience, un lien de confiance s'est établi entre nous. Cela nous a rapproché l'un de l'autre. Au fil des rencontres, il a commencé à nous poser l'une ou l'autre question sur ses droits. Il a été radié par le CPAS, mais nous n'en connaissons pas la cause. À la suite de cette radiation, le chômage lui réclame une importante somme d'argent qu'il aurait indûment perçue. Afin de le soutenir, nous introduisons une demande d'aide juridique et un avocat est désigné pour défendre sa cause devant le Tribunal. Par ailleurs, Rodin fête ses 65 ans ; le temps est venu de mettre sa pension en ordre. Nous l'accompagnons dans cette démarche. Les petites "victoires" administratives que nous enregistrons suscitent un élan positif chez Rodin ; au point qu'il en vient un jour à nous exprimer son souhait de retrouver un petit logement !*

*À partir de ce moment, nous l'accompagnons régulièrement au service de la Table du Logement du CPAS et, au bout d'un certain temps, Rodin reçoit une proposition de logement de transit. Sans hésitation, Rodin saute sur cette aubaine. Après un séjour de sept mois dans ce logement de transit, l'assistant social qui l'accompagnait à la Table du Logement lui annonce une autre bonne nouvelle : une opportunité pour entrer dans un logement social au sein du Foyer Laekenois.*

*Nous soutenons Rodin dans son processus d'entrée en logement avec tout ce que cela implique en termes de démarches administratives et d'aides pour l'emménagement. Parallèlement à cela, nous introduisons une demande de guidance auprès du service d'accompagnement à domicile de l'Armée du Salut à Koekelberg. L'entretien d'admission se déroule bien et, ensemble avec l'Armée du Salut, nous soutenons Rodin dans ce moment important que représente son entrée en logement.*

*Malgré la chance que représente ce logement, Rodin éprouve des difficultés à l'investir. Il tente de le rendre convivial, mais très vite ses nombreuses années de vie en rue le rattrapent. L'accompagnement à domicile devient de plus en plus difficile. Son l'hygiène personnelle ainsi que la propreté des lieux se dégradent progressivement. Il devient de plus en plus compliqué de le voir sur rendez-vous. Rodin traverse à nouveau des périodes de grande dépression et d'alcoolisme. L'accompagnement se poursuit de façon cyclique avec une alternance de périodes où les choses avancent et d'autres où tout semble impossible. Entre ces hauts et ces bas, le lien avec le service d'accompagnement semble stable et de qualité ; ce qui nous permet de prendre un peu plus de distance et de retrouver notre mission première de travail de rue.*

*Il y a quelques mois, en concertation avec l'Armée du Salut, nous prenons l'initiative de nous réinvestir dans la situation. Il est devenu presque impossible de retrouver Rodin pour pouvoir avancer : il part très tôt de chez lui et passe ses journées dans les cafés. Son alcoolisme prend une place sans précédents dans sa vie. Le fait de désertier son logement n'arrange pas les choses : il se retrouve victime des nouveaux contrôles sur la GRAPA et fait partie des sanctionnés. Privé des revenus de sa pension, il cumule ses premiers retards de paiement de loyer. La dégradation de la situation devient inquiétante.*

*Ensemble avec son accompagnateur de l'Armée du Salut, nous nous mettons d'accord sur le fait de le rencontrer sur une base hebdomadaire. Même fréquence, même jour, même heure. Nous convenons avec Rodin de le voir au sein de la Maison de quartier qui se situe tout près de son logement. L'assistante sociale de la Maison de quartier est mise au courant de cet accord. Elle rappelle régulièrement notre rendez-vous à Rodin. Lorsque nous ne trouvons pas Rodin, nous prenons le temps pour faire le tour des cafés alentours et nous ramenons Rodin vers la Maison de quartier pour discuter. En quelques semaines, Rodin s'habitue à cette nouvelle routine et nous pouvons enfin reprendre le travail de remise en ordre administrative : règlement des arriérés de loyer, constitution de sa garantie locative, passage au service des Pensions pour régler la sanction GRAPA, ordre permanent à la banque, récupération de sa mutuelle, visite médicale, ... Au fil des semaines, sa situation se régularise progressivement. Et, plus que tout, nous retrouvons un Rodin heureux ; un Rodin qui a renoué avec la joie de vivre. Il prend à nouveau soin de lui et de son logement. Il est très fier, en fin de compte, d'avoir bel et bien "quitté la rue".*

## 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.

*Qui aurait pu penser un jour que je me retrouverai avec Dahlia, assis tranquillement dans son appartement en train de papoter comme deux vieux amis ?*

*Franchement, si vous m'aviez dit cela il y a deux ans, je vous ne vous aurais pas cru une seconde ! Je vous aurais envoyé balader...envoyer balader... un peu comme Dahlia l'a fait avec mes collègues et moi durant plusieurs années. Bien qu'elle soit une figure bien connue en rue, elle s'opposait de façon ferme à nos tentatives de prise de contact. Elle nous insultait, criait, hurlait. Pas tous les jours certes, mais quand même la plupart du temps. Et pourtant, nous ne nous sommes pas découragés et avons continué à tenter d'établir un lien. En rue, c'était une femme vulnérable et maigre. Elle a dormi sur des cartons de façon très exposée durant de bien longues années. À des endroits totalement insécurisés, voire dangereux. Sa situation nous a toujours interpellés.*

*Un jour, il y a un an et demi, une demande d'aide pour une femme en rue nous parvient de manière totalement inattendue. Un membre de la famille de Dahlia s'est rendu à la Justice de Paix, qui l'a orienté vers DIOGENES pour demander notre soutien. Nous établissons le lien et apprenons ainsi le véritable nom de Dahlia, dont nous n'avions pas connaissance jusque-là. Grâce à cet élément déterminant, une demande d'administration de biens pouvait être introduite. À notre demande, un médecin de la Maison Médicale du Béguinage la rencontre*

*en rue à trois reprises. Après avoir été envoyé balader par trois fois, ce médecin finit par remplir une requête d'administration de biens auprès de la Justice de Paix.*

*Nous réussissons à convaincre le Juge d'aller rencontrer Dahlia en rue avec nous. Dahlia partage ses idées au Juge. Elle lui explique qu'elle entend des voix, et que ce sont ces voix qui sont responsables de la vie qu'elle mène actuellement et de la situation dans laquelle elle se trouve. Elle apprécie la présence du Juge. Elle lui dit vouloir recevoir un peu d'argent et une carte bancaire. Dahlia se sent entendue. Nous recommandons une administratrice de biens avec laquelle nous avons l'habitude de travailler. Le juge suit notre avis.*

*Nous organisons une rencontre en rue entre Dahlia et un assistant social du CPAS. Bien qu'initialement l'assistant social avait l'intention de faire signer un tas de documents à Dahlia, il comprend vite qu'en ce qui concerne l'aspect administratif du dossier, il serait préférable qu'il s'adresse directement à son administrateur. L'assistant social ayant pu constater la compétence territoriale du CPAS, l'administrateur de biens disposait des éléments suffisants pour introduire une demande d'adresse de référence et de RIS. L'adresse de référence était nécessaire dans la mesure où Dahlia était radiée depuis des années de sa dernière adresse.*

*L'étape suivante a été d'organiser une première rencontre avec son administrateur de biens. Pour ce faire, nous avons attendu qu'un peu d'argent soit disponible sur son compte bancaire et que l'administrateur de biens dispose de sa nouvelle carte de banque. Le fait que quelque chose de concret lui soit offert a sans doute facilité la démarche de prise de contact avec l'administrateur de biens et a indéniablement contribué à ce que Dahlia se rapproche de nous.*

*À partir de ce, nous passons au minimum une fois par semaine pour discuter elle. Dahlia se révèle être une femme très intéressante dotée d'une culture riche et variée ainsi qu'un d'un très bon niveau d'instruction. Plus nous multiplions les rencontres, discutons et renforçons le lien, plus elle semble se sentir à l'aise. Au fil du temps, l'idée de disposer un jour d'un petit logement grandit dans l'esprit de Dahlia. Nous introduisons une demande de guidance au CAW Brussel - Puerto afin d'amorcer un travail d'accompagnement à domicile. Dahlia est inscrite sur leur liste d'attente.*

*En notre présence, Dahlia se tranquillise et s'apaise de plus en plus. Lors de nos premières rencontres, elle cherchait systématiquement à nous convaincre de sa vision du monde et nous exposait des théories et des raisonnements très difficiles à suivre, mais à mesure que la relation se développe, nos entretiens avec Dahlia se font de plus en plus concrets. Un jour, elle nous explique qu'elle a été expulsée de son ancien logement suite à un accident de la route. L'apparition de ses hallucinations auditives date de cette période.*

*L'opportunité nous est offerte de faire appel à un coaching de recherche de logement auprès de la "Cellule Capteur et Créateur de Logement" (CCL) de l'Îlot. Soutenus par un référent social et un agent immobilier de la CCL, nous entamons une véritable recherche de logement avec Dahlia. Les défis sont importants : Dahlia accepte de louer un logement mais uniquement sur une portion très restreinte du territoire de la RBC, dans des quartiers de bureaux et de commerces où les montants des loyers sont excessivement élevés. Selon elle, elle attend la visite prochaine d'une amie en provenance des Pays-Bas et celle-ci devrait arriver dans ce quartier-là précisément ; le quartier où elles se sont données rendez-vous ! La recherche de logement prend du temps, mais finit par aboutir sur la location d'un joli petit appartement, au cœur de son territoire de prédilection ! Il s'agit d'un logement dont le loyer est théoriquement trop important pour son budget. La location est cependant rendue possible grâce à l'argent que Dahlia vient de percevoir d'un petit héritage. L'occasion de quitter la rue est trop bonne et l'administrateur de biens valide cette option.*

*En étroite collaboration avec le référent social de la CCL, nous installons Dahlia dans son logement : meubles, électroménagers, draps, housses, couvertures, lits, etc. Dahlia, pour sa part, s'avère être une décoratrice très douée : en peu de temps, avec des matériaux de récupération, elle parvient à transformer son logement en un endroit convivial et agréable. Avant de vivre en rue, Dahlia était professeure de littérature. L'amour des livres ne l'a jamais quittée. Une fois bien installée dans son logement, elle s'est remise à lire énormément et à écrire des poèmes. Dahlia se révèle être une véritable artiste avec un indéniable talent littéraire.*

*Depuis, leur mission accomplie, les intervenants de la CCL se sont retirés de la situation.*

*Puerto a pris le relais et a débuté un accompagnement à domicile.*

*Afin que ce relais se passe de façon optimale, nous sommes, au départ, restés très présents en veillant à assurer un accompagnement conjoint avec l'accompagnatrice de Puerto. Chemin faisant, nous avons diminué progressivement le rythme de notre accompagnement. Dahlia était entre de bonnes mains. Nous avons même appris qu'elle se déplaçait seule jusqu'au bureau de Puerto pour voir son accompagnatrice !*

*Aujourd'hui, nous continuons à rendre occasionnellement visite à Dahlia. De temps en temps l'accompagnatrice de Puerto nous téléphone pour nous demander de procéder à de petites réparations dans le logement : réparer une lampe, fixer des rideaux, ... Sans doute est-ce là de petits prétextes pour garder le contact. Quoiqu'il en soit, dans ces moments-là, nous nous retrouvons à parler comme de vieux amis et à avoir des échanges vivants et chaleureux ! Franchement, si vous m'aviez dit cela il y a deux ans, je vous aurais certainement envoyé balader...*

## 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.

*Arthur incarne la figure type du clochard « hippie » : Cheveux longs, barbe style hipster, longue veste d'hiver en cuir. Arthur semble tout le temps distrait. Tout se passe comme s'il était hypersensible à tous stimuli externes et qu'il s'avérait très difficile pour lui de les filtrer. Il semble constamment inquiet et nous donne souvent l'impression qu'il pourrait rompre le contact à tout moment. Il dort en rue depuis au moins 10 ans. Il a environ 40 ans. Cathy est une webdesigner qui habite Bruxelles et travaille près de l'Avenue Louise. Elle dit fréquemment bonjour aux personnes sans-abri qu'elle croise sur son chemin, sans avoir peur de rentrer en relation avec qui que ce soit. Nous l'avons rencontrée pour la première fois à l'occasion de l'enterrement d'Henri décédé il y a quelques années de cela. Elle était présente à la cérémonie en signe de respect pour lui. Avec les quelques personnes présentes, nous avons partagé ce moment de recueillement à la mémoire d'Henri.*

*Un jour, découragée, Cathy me passe un coup de téléphone depuis “Le Comité de la Samaritaine”, un centre d’accueil de jour qui fait restaurant et service social à la fois (la combinaison de ces différentes fonctions fait de ce lieu tout son atout). Elle essaie de réouvrir les droits de base d’Arthur, mais se heurte systématiquement à des portes fermées. L’assistant sociale du Comité de la Samaritaine lui a alors conseillé de nous téléphoner. En colère, Cathy nous explique ce qui pose problème.*

*Elle connaît Arthur depuis des années et a appris que depuis l’arrivée d’un nouvel assistant social, Arthur ne recevait plus aucune aide du CPAS. Après avoir sollicité un rendez-vous auprès de cet assistant social, Cathy apprend que ce dernier a décidé de supprimer les droits de base d’Arthur : Revenu d’Intégration Sociale (RIS) et adresse de référence. La raison invoquée est la suivante : Arthur refuse d’ouvrir un compte bancaire à son nom.*

*En réalité, ce que cet assistant social interprétait comme étant « un manque de motivation » ou « un refus » n’était rien d’autre que les symptômes de la psychose dont souffre Arthur. Pour pouvoir prétendre à la réouverture des droits d’Arthur, l’assistant social impose toute une série de démarches administratives à réaliser : demande de déclaration de perte de documents à la police et à la commune ; ouverture d’un compte bancaire ; inscription à la Table du Logement du CPAS ; etc. Au moment où Cathy nous téléphone, elle a déjà entrepris 5 démarches sans le moindre résultat. Cette femme, pourtant intelligente et instruite, finit par perdre courage.*

*Si cette tâche s’avère déjà rude et compliquée pour une citoyenne instruite, comment peut-on accepter qu’elle soit imposée à un public aussi précaire que les habitants de la rue ?*

*Cathy nous inclut assez rapidement dans le cercle des personnes de confiance d’Arthur. Ce dernier ayant totalement confiance en elle, nous devenons comme des amis. Arthur n’a jamais manqué un seul des rendez-vous que nous lui avons fixés. Dans les lignes qui suivent, nous vous présentons, sans que cette liste soit exhaustive, quelques-unes des étapes du parcours d’accompagnement d’Arthur. L’énumération est un peu longue et non détaillée, mais l’idée est d’illustrer la variété des démarches et la complexité d’une stabilisation en logement à partir de la rue :*

- *Rendez-vous avec son assistant social au CPAS*
- *Demande d’adresse de référence, de RIS et de la carte médicale*
- *Remise en ordre de la carte d’identité auprès de la commune*
- *Inscription auprès de la Maison Médicale des Marolles, suivi par un médecin généraliste qui fait un bilan médicale globale et qui instaure un traitement antipsychotique*
- *Demande et mise en place d’une administration de biens et de la personne*
- *Recherche de logement et pourparlers avec les propriétaires*
- *Signature du contrat de bail*
- *Aide à l’installation dans le logement*
- *Demande d’une allocation de loyer à la Région (ADIL)*
- *Introduction d’une nouvelle demande auprès du nouveau CPAS compétent*
- *Inscription et remise en lien avec une nouvelle maison médicale (Santé Plurielle)*
- *Mise en place d’une aide familiale qui fait les courses et nettoie avec Arthur*
- *Mise en place d’un service d’accompagnement en santé mentale à domicile (Tractor)*
- *Participation active à 3 activités par semaine au Centre Psycho-Social de Sint-Alexius*



- *Soutien dans le renouement des liens avec sa famille (visite auprès de sa maman en Flandre après 20 ans de rupture de contact et soutien moral dans les visites hebdomadaires à sa sœur)*
- *Mise en place d'un traitement d'Hépatite C en étroite collaboration avec le Réseau Hépatite C*
- *Admission au projet « De Lariks » (Habitations Protégées)*
- *Démarches pour obtenir une prothèse dentaire*
- *Soutien dans le changement du traitement antipsychotique (par le biais d'injections)*
- *Mise en place des réunions de concertation de soins entre tous les partenaires,*
- *...*

*Par cette vignette, nous souhaitons illustrer la multitude de démarches inhérentes à un accompagnement global de qualité au niveau du projet Soutien au Logement. L'intention est également de souligner la nécessité d'assurer un travail de coordination et de concertation de soins pour faire face à la complexité des situations rencontrées et permettre la mise en liens des ressources autour de la personne. Nous souhaitons aussi attirer l'attention sur l'importance de tenir compte du réseau informel de l'habitant de la rue. Ce réseau est à soutenir ; il peut constituer un point d'appui précieux, voire incontournable, dans le déroulement des accompagnements de sorties de rue. Ainsi en a-t-il été dans l'histoire d'Arthur et de son amie Cathy qui, ayant poussé quelques portes ensemble, ont engrangé de belles "victoires".*

## 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 d'accompagnement 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.

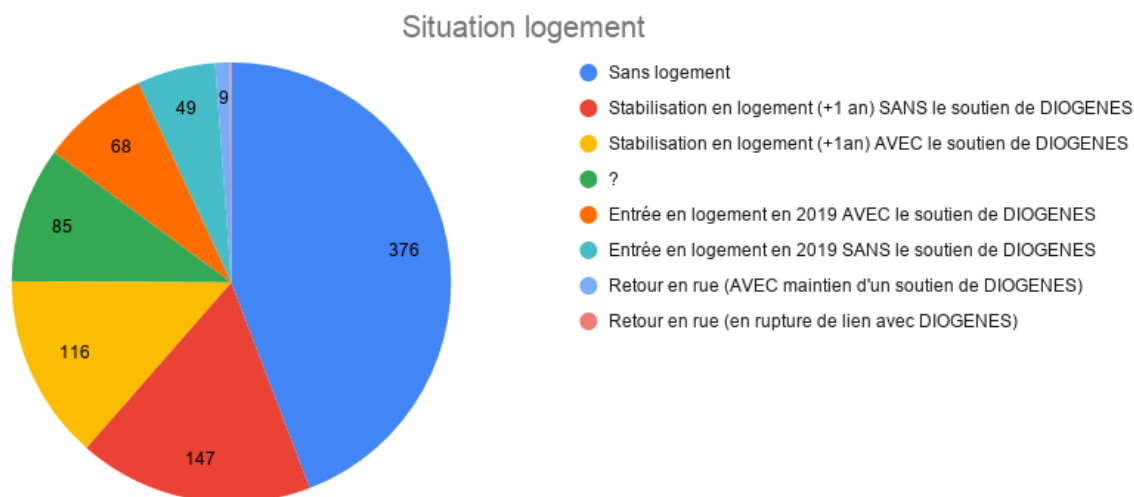
Les missions du Soutien au Logement sont ainsi parfaitement complémentaires à celles du Housing First. Tandis que le Soutien au Logement peut être considéré comme un projet « résiduel », c'est-à-dire largement ouvert à tout ce qui se présente sur le terrain, et tissant des liens avec les institutions 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 :

<b>Soutien au Logement</b>	<b>Housing First – Station Logement</b>
<b>Public :</b> tous les habitants de la rue ; pas de critères précis concernant le profil ou les problématique ; 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, sans création d'une 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.

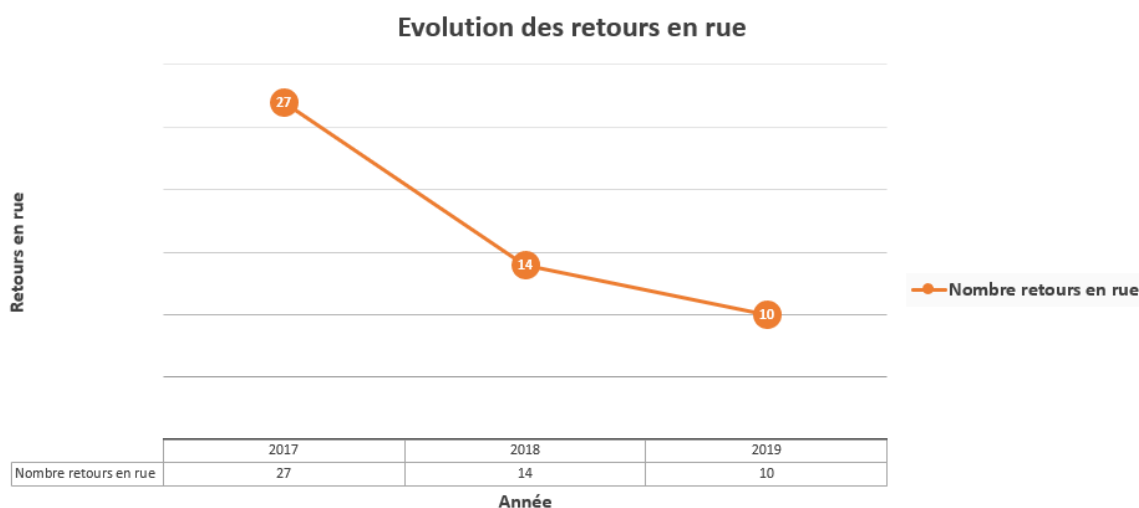
## Synthèse des statistiques 2019

Des statistiques générales, plus complètes et plus détaillées, font l'objet d'une analyse plus conséquente dans le rapport d'activités 2019 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 2019, le projet de Soutien au Logement a sorti **68 personnes de la rue (+23%)** sur un total de 117 sorties de rue.

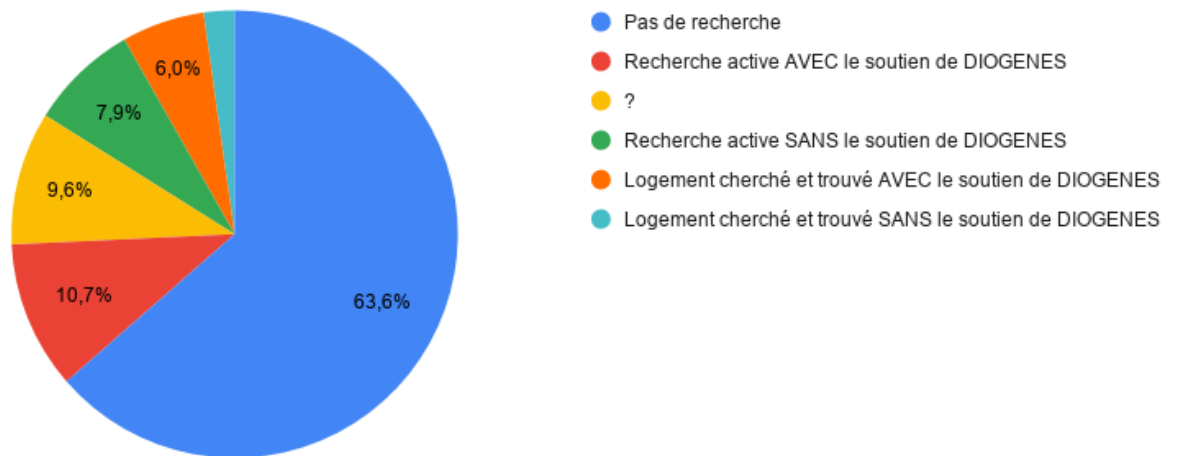
Le projet de Soutien au Logement a participé activement à la **stabilisation en logement de 116 personnes (+65%)** sur un total de 263 personnes ayant vécu depuis plus d'un an en logement.



**Seules 10 personnes ont perdu leur logement en 2019** (contre 27 en 2017 et 14 en 2018).

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 9 personnes sur 10 après la perte de leur logement.

### Recherches de logement



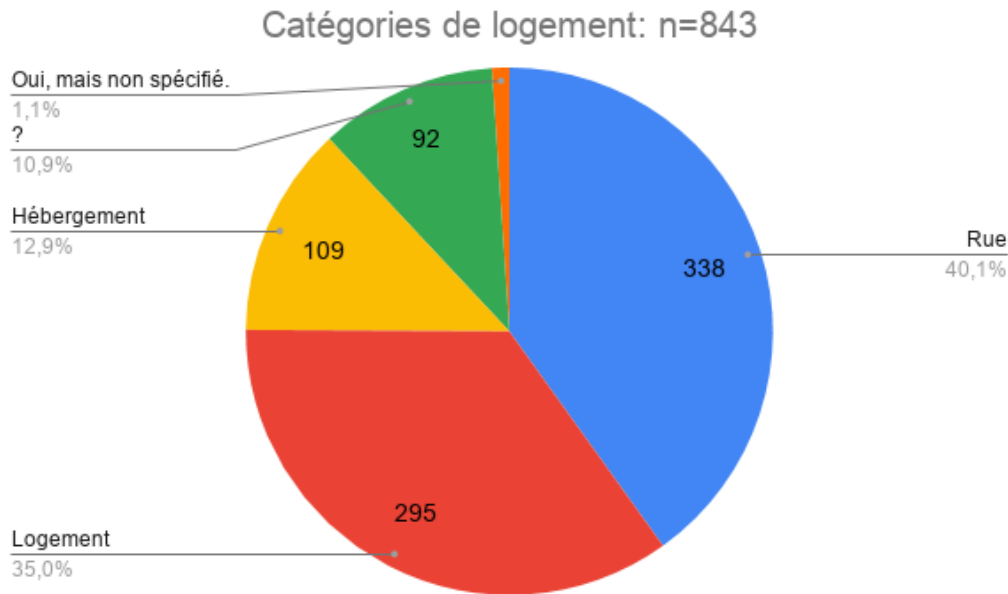
Le projet de Soutien au Logement a **soutenu activement 142 personnes dans une recherche active de logement**, sur un total de 228 recherches.

### Relais vers les services de guidance à domicile

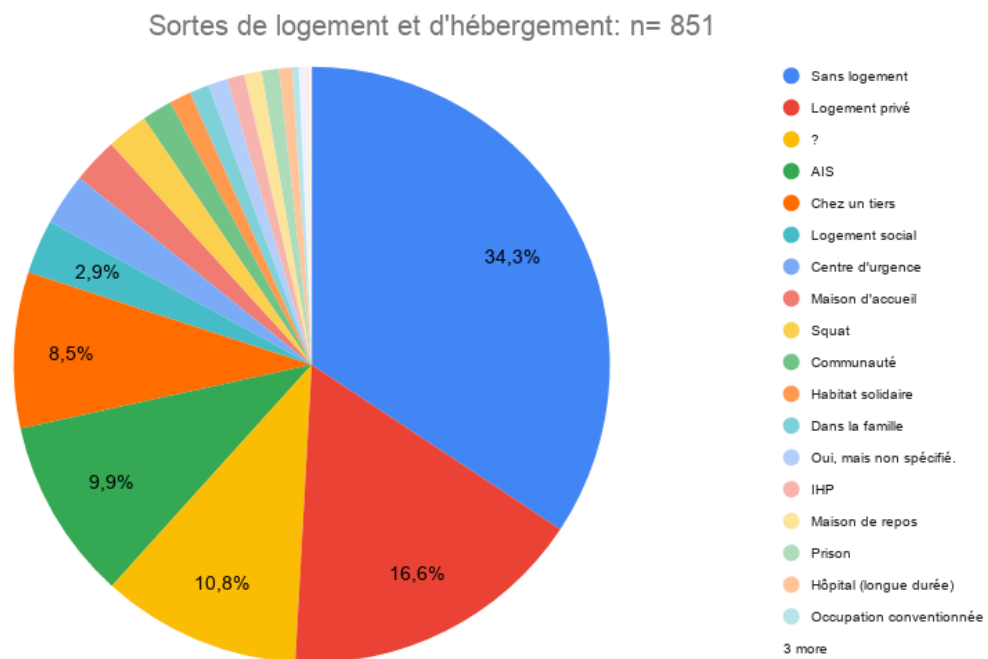


En 2019, le projet de Soutien au Logement a mis en place **52 relais vers un service de guidance à domicile** (contre 36 en 2018), soit une augmentation de 44% !

Le soutien et le renfort de l'équipe s'est avéré nécessaire pour **32 personnes qui étaient suivies par un service de guidance à domicile** depuis plus d'un an (sur un total de 57 guidances à domicile de long terme). Ce qui représente un triplement par rapport à 2018. Preuve s'il le fallait que le passage de témoin est loin d'être simple et qu'il convient souvent que le passage d'un service à l'autre se fasse progressivement, d'une part et que notre équipe reste en appui aux services d'accompagnement à domicile en cas de problèmes ou de crises, d'autre part.



**295 personnes** ont habité dans un logement entendu comme **domicile** à part entière ;  
**109 personnes** ont intégré un **hébergement temporaire** ;  
**338 personnes** ont **vécu continuellement en rue** pendant l'année 2019.



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 2019.

**141 personnes** ont intégré un **logement privé**.

**84 personnes** ont intégré logement géré par une **Agence Immobilière Sociale**.

## **2. LE TRAVAIL AVEC LES PERSONNES DITES « ROMS » :**

<b>II. Travail avec les personnes dites « Roms »</b>	
<b>Finalités</b>	Favoriser l'insertion sociale des personnes dites « Roms » dans la société belge Promouvoir le respect de leurs des droits et de leurs devoirs
<b>Objectifs spécifiques</b>	1) Accompagner et orienter les personnes dites « Roms » vers les services généralistes ou spécifiques qui leur sont adressés ; 2) Favoriser la scolarisation des enfants pratiquant ou non la mendicité ; 3) Interprétariat ; 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 dites « Roms » 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 dites « 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 Diffuser une information de qualité sur la vie en rue 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 2) Soutenir et informer le personnel STIB, les voyageurs et les commerçants 3) Lier, former et coordonner les services d'aide du secteur et la STIB 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 certaines personnes 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 deux 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)

#### *Sensibilisation des voyageurs et l'opinion publique*

Par le biais d'affiches, des médias sociaux, de notre site web et de divers autres canaux, nous souhaitons toucher le plus de bruxellois possible dans le but de les informer sur le phénomène du sans-abrisme. L'enjeu 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 publiques. 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 2019**

*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 2019**

- Accès direct à des logements durables à partir du métro, via le projet Housing First - Station Logement de l'asbl DIOGENES.
- Dans le cadre du plan global de prévention et de sécurité (PGPS) de la RBC, recrutement de 1,5 ETP supplémentaire pour faire du travail de rue pendant 8 mois.
- Orientation et formation des nouveaux collègues dans le tissu social des espaces semi-publics.
- Considéré comme un dispositif d'innovation sociale mettant en œuvre de bonnes pratiques, METRO-Liens a pu élargir son champ d'action, au-delà des seuls espaces de la STIB, à tous les réseaux de transports en commun bruxellois.
- Adaptation du travail aux évolutions constatées sur le terrain et aux nouveaux profils rencontrés.
- Coopération étroite avec la STIB : réunions mensuelles et rencontres régulières avec leurs agents sur leurs lieux de travail.
- Déplacement de l'accent de l'urgence vers des solutions structurelles.
- Progression de 63% du nombre de personnes rencontrées par rapport à l'année 2018. Parmi celles-ci, 85 % ont bénéficié d'un encadrement intensif.

### **Prévention et sécurité**

L'octroi de moyens supplémentaire par Bruxelles Prévention et Sécurité (BPS) nous a permis de doubler l'équipe METRO-liens (passage de 1,5 à 3 ETP) pour une période de 8 mois, de mai à décembre 2019. À cette extension du cadre de personnel s'est ajouté un élargissement de la mission à l'ensemble des réseaux de transports en commun bruxellois, d'une part et à la rencontre d'objectifs de prévention et de sécurité, d'autre part.

Le volume de travail de l'équipe s'est considérablement développé, de nombreux nouveaux accompagnements ont pu être amorcés et une présence plus régulière a pu être assurée dans les stations périphériques et une campagne de sensibilisation a été mise sur pied.

Au vu de ces excellents résultats, nous attendons avec impatience la reconduction de cette subvention pour l'année 2020.

### **Campagne de sensibilisation dans le cadre du BPS**

En 2019, une campagne de sensibilisation à destination du grand public a été menée dans le cadre du PGPS de la RBC.



PUREBRAND  
communication design



Pour nous soutenir :  
BE18 0012 9487 8965



Travail de rue  
avec les personnes  
sans-abri

Les objectifs de cette campagne sont multiples :

- Inciter à reconnaître la pleine citoyenneté des habitants de la rue, dans le respect de leur liberté individuelle et de leurs droits fondamentaux. Ce qui commence par le droit à mener une vie conforme à la dignité humaine, le droit au logement et le droit à disposer de l'espace public.
- Lutter contre les stéréotypes, les jugements, la discrimination et la tendance à criminaliser le sans-abrisme en diffusant des informations détaillées et nuancées.
- Mettre en évidence la diversité des situations rencontrées, les talents des personnes sans-abri, leurs questions et leurs besoins.
- Faire de la prévention « autrement », en nous basant sur l'intelligence et la clairvoyance des citoyens plutôt que sur des mesures d'ordre répressif.

Notre message au grand public est sans équivoque : "Vous aussi, vous avez un rôle important à jouer !"

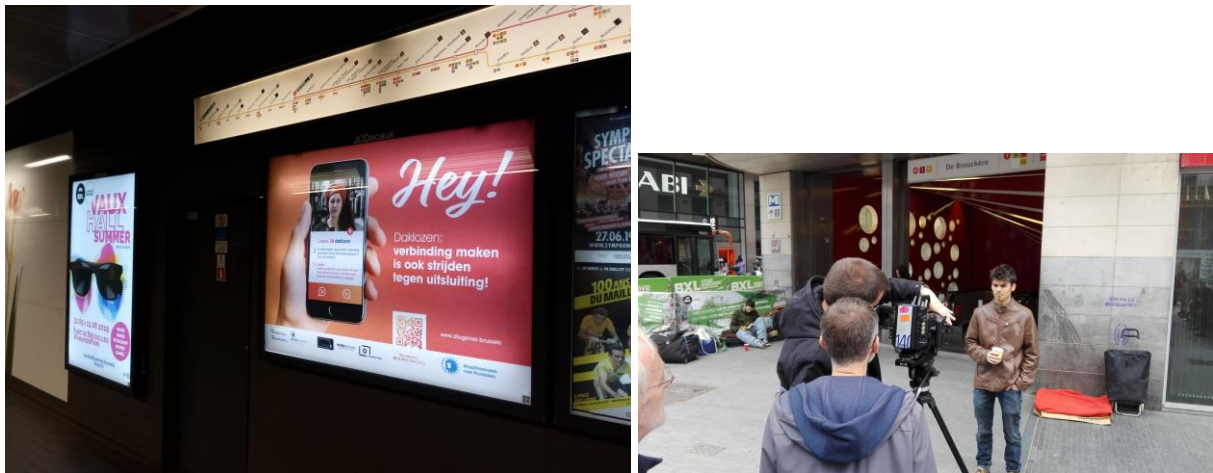
En affinant le regard porté sur les personnes sans-abri, les citoyens peuvent devenir des acteurs essentiels de la lutte contre l'exclusion sociale.

Ensemble, nous pouvons construire un pont entre le monde de la rue et le reste de la société. La rencontre de l'autre est un moyen efficace de lutter contre l'exclusion sociale, pour le développement d'une société plus juste et plus solidaire.

Mais la rencontre des personnes sans-abri dépasse le niveau interpersonnel et questionne nos choix de société. Quelles sont les orientations politiques préconisées pour venir en aide à ceux qui en ont le plus besoin ? En la matière, on ne saurait trop recommander aux nouveaux

responsables politiques d'être à l'écoute des demandes et des besoins des habitants de la rue. Une bonne prise en compte de la variété de ceux-ci passe inévitablement par le maintien d'une bonne diversité de services et par le financement de dispositifs qui, à l'image du travail de rue, proposent un accompagnement de trajet global et personnalisé des personnes, en vue de favoriser l'inclusion sociale, l'accès aux droits et le logement. Il est également indispensable d'œuvrer à une meilleure articulation des politiques régionales et communautaires. Et de poser des gestes politiques forts pour soutenir un changement de paradigme centré sur l'inclusion par le logement.

La campagne s'est incarnée dans la production d'affiches à destination des stations de métro et de 4 vidéos diffusées sur les réseaux sociaux, notre site web et notre chaîne Youtube.



Bilan de notre campagne :

- 10 affiches dans 6 stations de métro différentes
- 4 capsules vidéo sur notre site web, notre page facebook et youtube
- **91 660 vues** de nos vidéos sur Facebook dont 3381 clics sur celles-ci et **1860 réactions**
- 60% de visiteurs en plus générés sur le site de DIOGENES



## Statistiques 2019

### Nombre de contacts

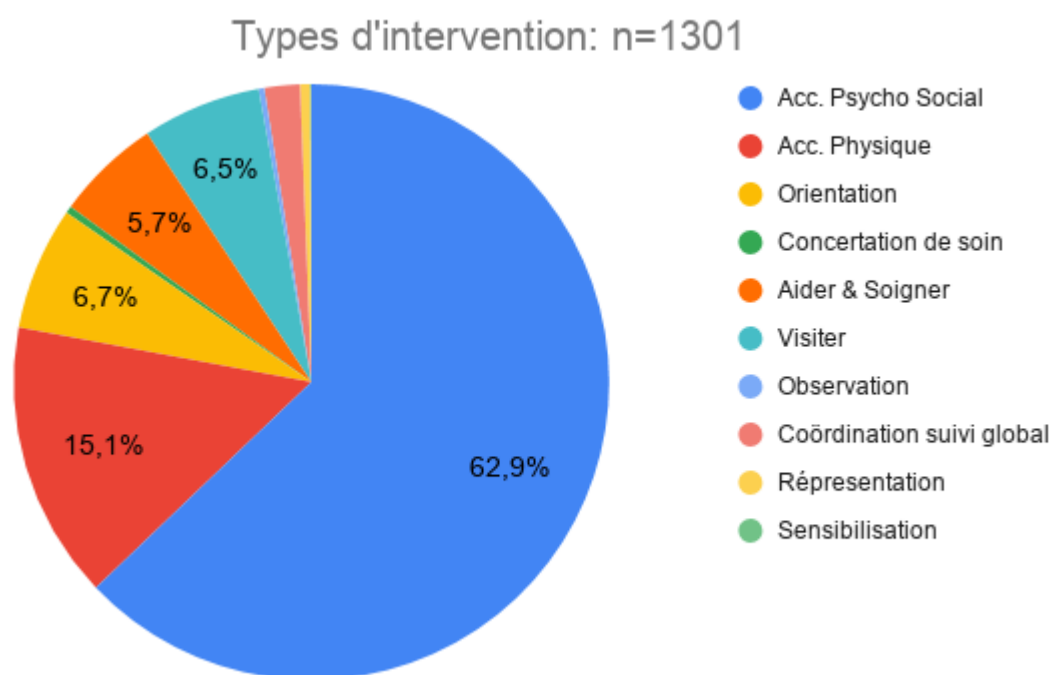
En 2019, l'équipe Métro-Liens (CCC et BPS) a comptabilisé **1.330 interventions**. Nous avons travaillé avec **402 personnes** différentes (+ **159%** par rapport à 2018).

### Types d'intervention

En 2019, 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.

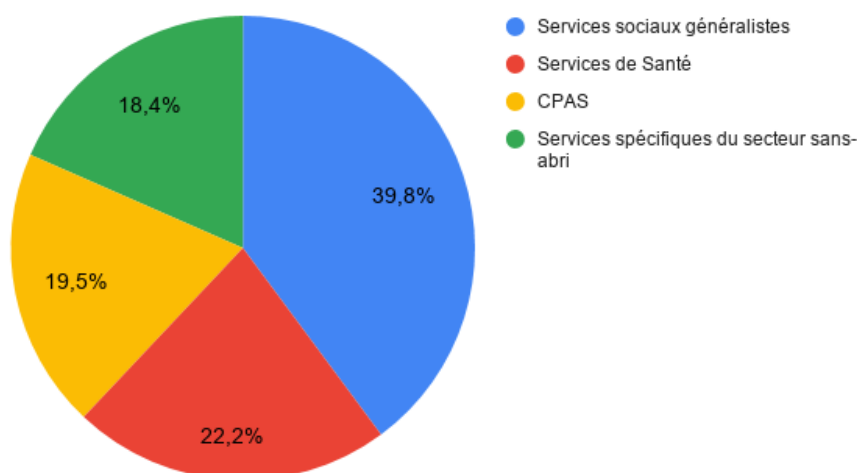
Grâce à une relation de confiance solide développée avec les habitants du métro, l'équipe de Métro-liens accompagne les habitants du métro tout au long de leur parcours de vie. Le lien se maintient également à l'extérieur des murs du métro afin de soutenir les situations qui se sont stabilisées et de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



**L'accompagnement psychosocial reste le type d'intervention le plus représenté (62,9%).** Cela comprend, entre autres, l'établissement des contacts, la création des relations de confiance, l'écoute et le soutien, l'élaboration de diagnostics, le travail de (re)motivation, l'établissement de plans de soins et d'accompagnement, le suivi de l'évolution de la situation, la diffusion d'information, etc.

**Néanmoins, la plus grande partie de notre temps de travail est consacrée à accompagner physiquement (15,1%) et à orienter (6,7%) les personnes vers notre réseau élargi.**

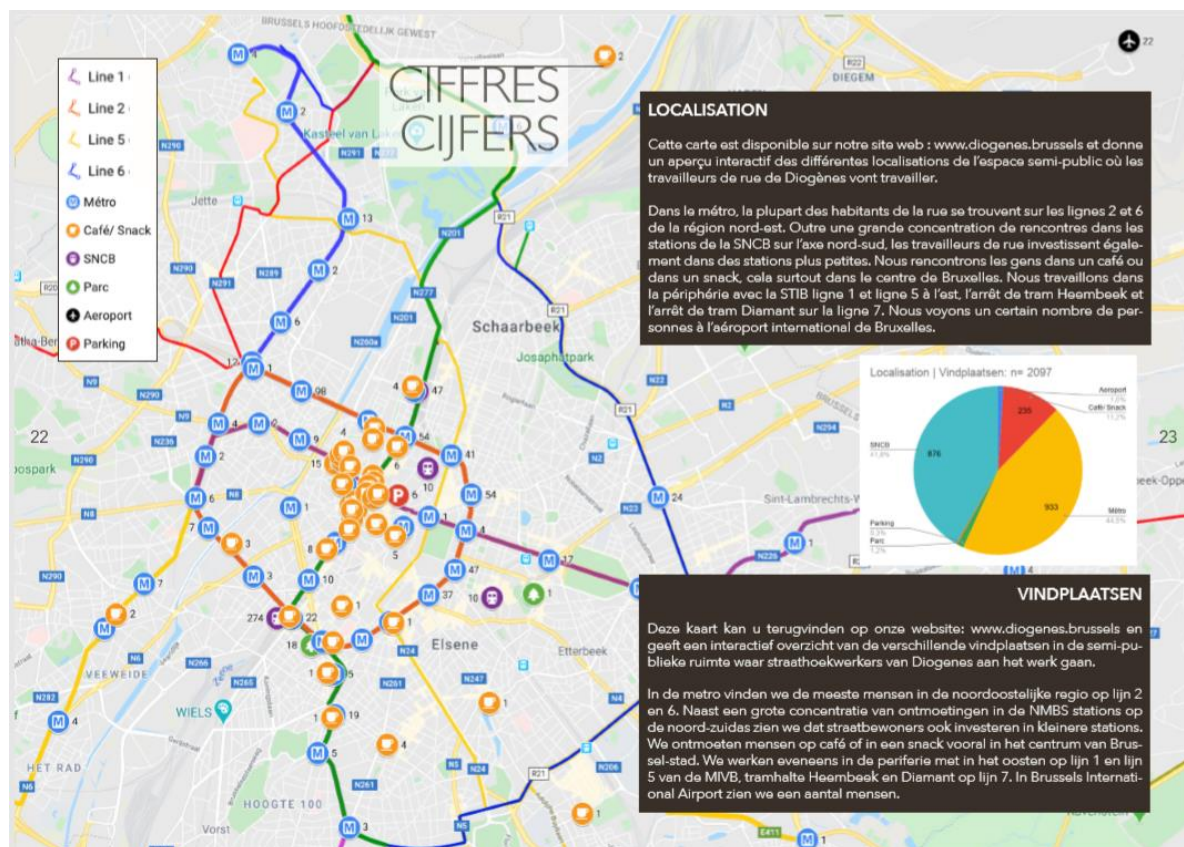
## Types de relais

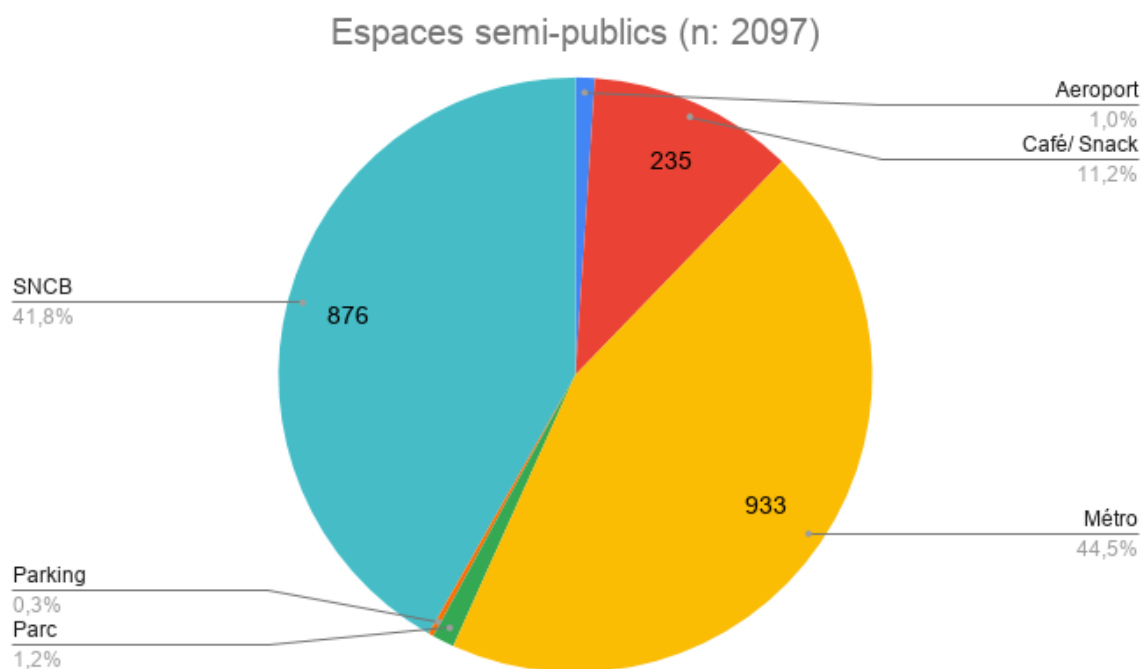


**La toute grande majorité des relais (81,5%) se fait à destination de services généralistes de manière à favoriser un maximum l'inclusion sociale des personnes que nous accompagnons.**

## Les lieux d'interventions

Dans le métro, la plupart des habitants de la rue se trouvent sur les lignes 2 et 6 de la région nord-est. Nous nous investissons quotidiennement tant au centre qu'en périphérie et dans les principales gares de chemin de fer. Une carte interactive donnant un aperçu des différents lieux d'interventions des travailleurs de rue dans les espaces semi-publics est disponible sur notre site internet : <https://www.diogenes.brussels/fr/pages/12-metro>





**50% des interventions se déroulent dans les espaces semi-publics.** L'équipe METRO-Liens accorde deux fois plus d'attention à ces espaces que les autres travailleurs de rue de DIOGENES (22% d'interventions dans les espaces semi-publics). Dans les espaces semi-publics, la toute grande majorité des interventions se déroulent sans surprise dans les **stations de métro STIB (44,5%)** et dans les **gares de la SNCB (41,8%)**.

Notons que le travail avec les personnes accompagnées se poursuit même lorsqu'elles se déplacent en dehors des réseaux de transports en commun, en rue (35%) ou dans des lieux privés tels qu'un logement ou une organisation (15%).

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

HFSL s'inscrit dans la ligne du projet METRO-LIENS, une offre positive de soutien par rapport à la présence des personnes sans-abri dans le métro. 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, HFSL 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 :**

HFSL s'adresse aux personnes sans abri qui « ne trouvent pas leur chemin parmi les institutions existantes ». Ces personnes peuvent avoir ou non des accroches institutionnelles, être entrées et sorties de toutes sortes d'institutions sans pour autant parvenir à une solution pérenne.

Ce critère 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 en raison d'un cumul de problèmes que ces personnes se retrouvent coincées en situation de précarité sur de longues périodes (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, à la fois au moment de la sélection et au moment où un logement est proposé à la personne.

Nous intégrons également des personnes qui étaient dans cette situation au moment de la sélection, mais qui se trouvent hors de la rue contre leur volonté au moment où un logement est disponible pour elles (prison, mise en observation, IPPJ, etc.)

Cumul des problématiques : Le public cumule un problème de santé mentale (de léger à sévère) et au moins une autre problématique sur le plan des addictions (alcool, drogues) et de la santé physique (problèmes importants), en ce compris le handicap mental et les problèmes neurologiques de type Korsakoff.

Présent sur le réseau STIB ou dans les gares SNCB bruxelloises

Connu de l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES : 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.

Une liste de candidats potentiels est tenue, auxquels s'ajoutent régulièrement de nouveaux noms tandis que d'autres en sont retirés. De cette liste, nous extrayons périodiquement cinq candidats, qui seront les prochains entrants. Ceux-ci sont sélectionnés soit via une discussion en équipe soit via un tirage au sort.

### **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 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 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 continuer à s'investir 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 HFSL. Elle se marque dans le caractère partenarial de notre projet, monté avec les partenaires suivants :

Huis Van Vrede : Deux travailleurs (1.5 ETP) collaborent directement avec ce service de guidance à domicile et y prennent en charge une partie du suivi de certains locataires HFSL. Ces derniers peuvent ainsi profiter des services offerts à Huis van Vrede : guidance budgétaire, accueil dans la salle ouverte au public membre, repas et activités, vacances, etc. Les locataires, certains d'entre eux du moins, tissent ainsi petit à petit un lien avec l'équipe entière de Huis Van Vrede, service où leur suivi pourra peut-être un jour, ultérieurement, être entièrement relayé. Aujourd'hui :

- 12 locataires fréquentent régulièrement la salle d'accueil ;
- 6 locataires sont en gestion budgétaire à HVV ;
- 197 rencontres entre les locataires et l'équipe HFSL ont eu lieu à HVV en 2019, ce qui correspond à 8 % des rencontres ;
- 4 locataires sont suivis principalement au départ de HVV (avec une collaboration variable des autres travailleurs HFSL).

Le Projet Lama : Un travailleur expert en réduction des risques (0,5 ETP) y prend en charge le suivi de certains locataires HFSL, leur favorisant ainsi l'accès à un accompagnement spécifique centré sur les problèmes d'assuétudes. Ce travailleur preste aussi son deuxième mi-temps au Projet Lama.

A ce jour, ce partenariat facilite le suivi de 7 locataires au Projet Lama (dont certains ont été initiés par ce biais).

La Cellule Capteur & Créateur de Logement de l'ILÔT : Les deux responsables-logement de HFSL (0,5 ETP chacun) y prestent leur deuxième mi-temps. Ceci permet une collaboration rapprochée et un échange d'expertise très riche entre nos institutions respectives.

Le centre d'hébergement d'urgence Ariane : « Time In / Time Out », notre projet de collaboration avec le centre Ariane, a vu le jour en 2017-18. Il y facilite la mise à l'abri de nos locataires pour une durée temporaire.

En 2019, nous avons effectué plusieurs tentatives dans cette direction, cependant non abouties. Notre facilité d'accès à Ariane représente certainement une offre qui pourra encore (après une expérience très positive d'hébergement en 2018) s'avérer utile dans certaines situations, pour certaines personnes que nous accompagnons, mais nous savons qu'un tel hébergement est difficile à concrétiser avec notre public, fort éloigné de telles institutions.

L'Autre « Lieu » : La collaboration avec l'Autre « Lieu » vise trois axes différents : l'accès au logement ; l'expertise en santé mentale ; le champ de l'inclusion sociale. Depuis le début de HFSL, plusieurs expériences communes ont par moment rapproché nos équipes, cependant ce partenariat représente un potentiel qui n'est à ce jour pas encore entièrement exploité.

## Bilan 2019

*Les activités 2019 du projet HFSL ont fait l'objet d'un rapport spécifique distinct (plus complet) pouvant être obtenu sur simple demande. Les lignes qui suivent en sont directement extraites...*

Depuis la création du projet HFSL, l'équipe qui y est consacrée ne cesse de croître. Ce qui a, en conséquence, augmenté considérablement la taille de DIOGENES dans son ensemble, passée en trois ans de 8,3 ETP à 14,08 ETP.

Près de 5,5 ETP composent l'équipe HFSL au 31.12.2019 ; neuf travailleurs, dont sept mi-temps qui travaillent étroitement, pour certains d'entre eux, avec nos institutions partenaires.

Etant donné cette extension rapide de l'équipe, 2019 fut une année marquée par un défi d'organisation, à la fois en interne et à l'externe. Ceci concernant surtout :

- L'organisation du travail d'accompagnement en équipe autour des locataires (multi-référence)
- Les temps et moyens de communication entre membres de l'équipe et vers l'extérieur
- L'articulation de notre projet au reste de l'équipe de travail de rue de DIOGENES et la sélection des candidats
- La collaboration avec nos partenaires sociaux les plus proches
- La collaboration avec nos partenaires-logement, et en conséquence, la définition des missions des responsables-logement par rapport à celles des accompagnateurs psycho-sociaux au sein de notre équipe
- L'articulation de HFSL aux autres projets HF bruxellois et au sein du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri

Notons au passage **que le principal frein au développement du projet est la difficulté d'accéder à de nouveaux logements de qualité**. Onze nouveaux logements ont tout de même été trouvés, dont six ont été offerts à des personnes devant déménager.

HFSL développe plusieurs projets particuliers. Ainsi, l'année 2019 a-t-elle vu la naissance du « *Projet d'activités communautaires et participatives pour le public Housing First* », plus communément appelé le « *Projet Communautaire* ». Ce projet, transversal aux quatre équipes HF bruxelloises, a permis d'accentuer les efforts en faveur de l'inclusion sociale du public HF.

L'équipe HFSL a par ailleurs participé au projet Erasmus intitulé "*Restoring Dreams : to tackle loneliness*" à l'initiative de la plateforme Housing First Belgium.

Elle a également expérimenté, en étroite collaboration avec l'asbl Communa, un dispositif d'occupation précaire de deux logements sociaux en attente de rénovation à la SISP BinHôte.

Enfin, l'année 2019 a aussi été marquée par la préparation d'un projet à venir en 2020 : MODULO. Il s'agit d'un projet de logements modulaires porté par l'AIS Théodore Verhaegen dont nous sommes partenaires fondateurs.



## Statistiques 2019

### Synthèse

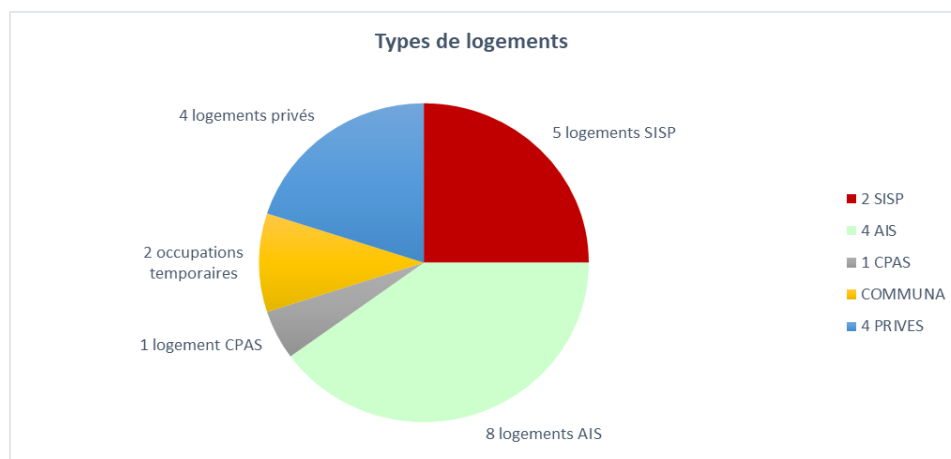
Nbr total de personnes intégrées	34
Nbr. Accompagnements actifs	26
Taux maintien en logement	92%
Nbr. Logements	20
Nbr. Fournisseurs Logements	12 (AIS & propriétaires privés)
Nbr. Déménagements en 2019	8

### Profil des locataires

Genre	8 femmes – 18 hommes
Couples & Familles	3 couples / min 11 personnes dont les enfants sont placés
Age	Entre 18 et 69 ans
Années en rue	Entre 1 an et parfois plus de 30 ans / beaucoup ont passé toute leur vie adulte à la rue
Problèmes sévères de santé mentale	17 personnes concernées
Handicap mental	5 personnes concernées
Problèmes cognitifs (type Korsakoff)	8 personnes concernées
Assuétudes	24 personnes concernées
Statut de séjour précaire	2 personnes concernées

### Logements

SISP	Foyer Anderlechtois	4
	Log'Iris	1
AIS	Baïta	1
	Théodor Verhaegen	2
	Logement Pour Tous	4
	AISAC	1
CPAS	Forest	1
Occupations précaires	Communa	2
Logements privés		4



Localisation des logements par Commune : 1070 (7) ; 1030 (3) ; 1050 (3) ; 1000 (2) ; 1190 (1) ; 1080 (1) ; 1060 (1) ; 1040 (1) ; 1601 (1).

7 personnes paient elles-mêmes leur loyer. Pour les autres, ce paiement est assuré via : administration de biens (6) ; gestion budgétaire à Huis Van Vrede (5) ; CPAS (3) ; tierce personne (1). Une personne vit chez sa compagne sans payer de loyer.

Le montant du loyer et des charges peut être distingué en fonction de la provenance du logement. En moyenne, il s'élève à 633,33 EUR sur le marché locatif privé ; 458,66 EUR en AIS ; 289,76 EUR en SISP. Ces chiffres confirment une énorme différence selon le type de logement, avec un net avantage du côté du logement social.

Sur 20 logements, 4 sont loués via un contrat de transit ; 16 le sont via un bail de résidence principale.

### Types d'interventions

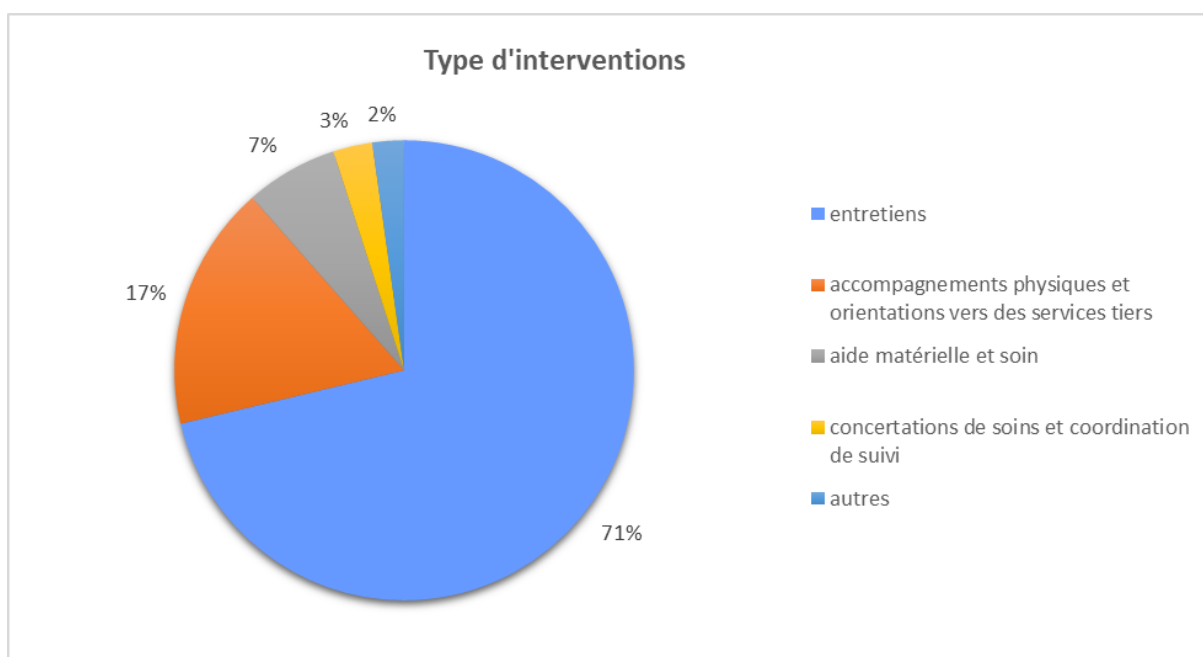
En 2019, l'équipe HFSL a comptabilisé **2568 interventions, auprès d'un total de 181 personnes différentes.**

- 1890 de ces interventions ont été effectuées auprès des locataires HFSL, soit 74%
- 678 concernent d'autres personnes rencontrées en travail de rue, soit 26 %.

Les locataires sont visités par l'équipe HFSL, mais aussi, ponctuellement, par les travailleurs de rue de DIOGENES qui les accompagnaient avant leur entrée en logement et qui continuent en partie de les soutenir aussi. En 2019, les travailleurs de rue ont effectué 405 interventions de ce type.

En additionnant le nombre de ces interventions, on parvient à un total de **2295 interventions auprès des locataires HFSL.**

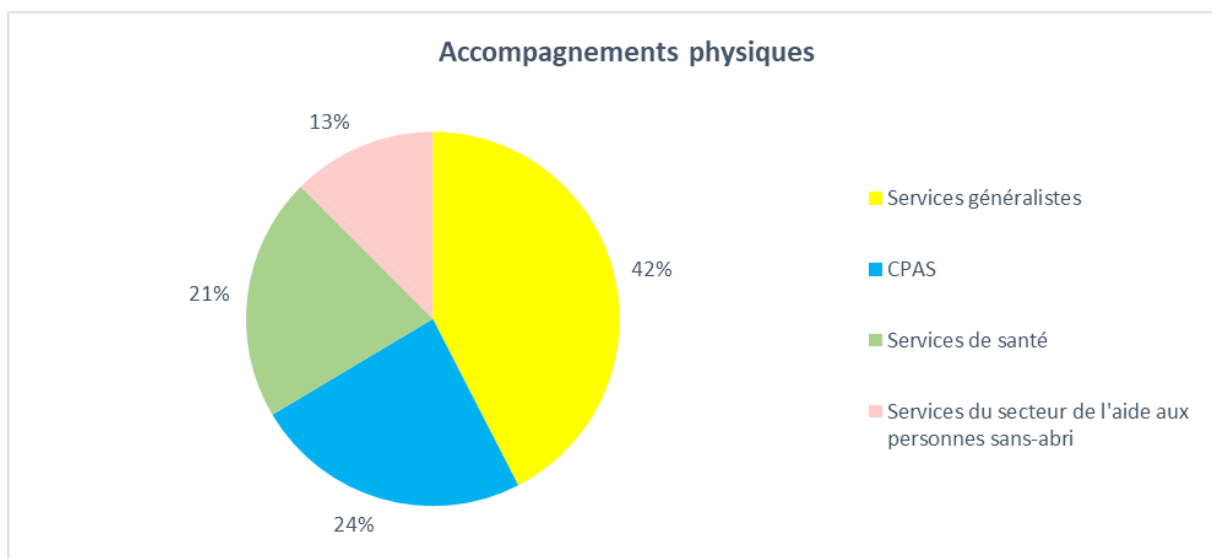
Si l'on tient compte du fait qu'environ la moitié des interventions sont réalisées en binôme, on parvient à une **moyenne de 5,5 rencontres/locataires/mois.**



- 1830 **entretiens en face-à-face**, en visite à domicile ou ailleurs, soit 71 % des interventions ;
- 443 **accompagnements physiques et orientations** vers des services tiers, soit 17 % ;
- 167 visites au cours desquelles **une aide matérielle ou un soin** ont été apportés, soit 7% ;
- 21 **concertations de soins** (en présence de la personne) et 50 interventions de **coordination de suivi** (sans la présence de la personne), soit 3 % ;
- 57 autres (visites de logements ; sensibilisations et représentation du projet au sein d'institutions tierces, etc.), soit 2 %.

### Accompagnements physiques

L'équipe a accompagné **304 démarches physiques** et réalisé **139 orientations vers des services tiers**. Au total, 443 liens ont ainsi été opérés vers des services extérieurs.



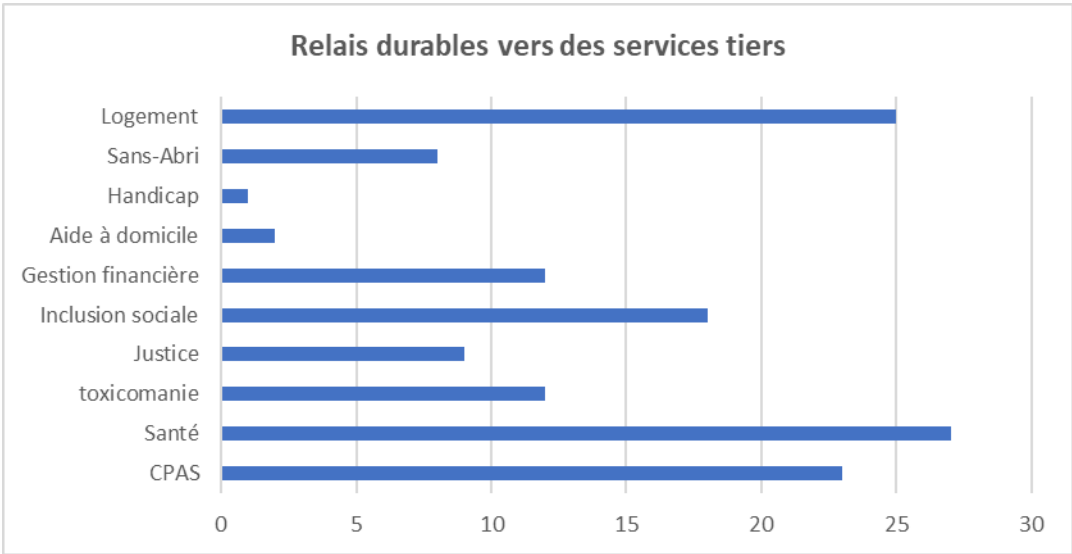
- **129** accompagnements **vers des services généralistes de tous types** (banque, administrations communales, police, tribunal, avocat, SPP Handicapés, partenaires-logement, etc.), soit 42 % ;
- **73** accompagnements **vers des CPAS**, soit 24 % ;
- **64** accompagnements **vers des services de santé** (Maisons médicales & médecins privés, dentiste, Projet Lama, hôpitaux, etc.), soit 21 % ;
- **38** accompagnements **vers des institutions du secteur sans-abri** (Transit, Samu, etc.), soit 13 %.

### 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 31.10.2019, au moins 200 relais durables ont été initiés ou sont soutenus vers 120 services différents.**

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 :



## 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 Inscrire la diversité des pratiques de travail de rue dans une cohérence globale 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 ; 2) Lutter contre le morcellement des dispositifs ; 3) Créer des synergies entre les projets ; 3) Travailler à l'intersection des champs de compétences politiques 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 Streetcorner 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.

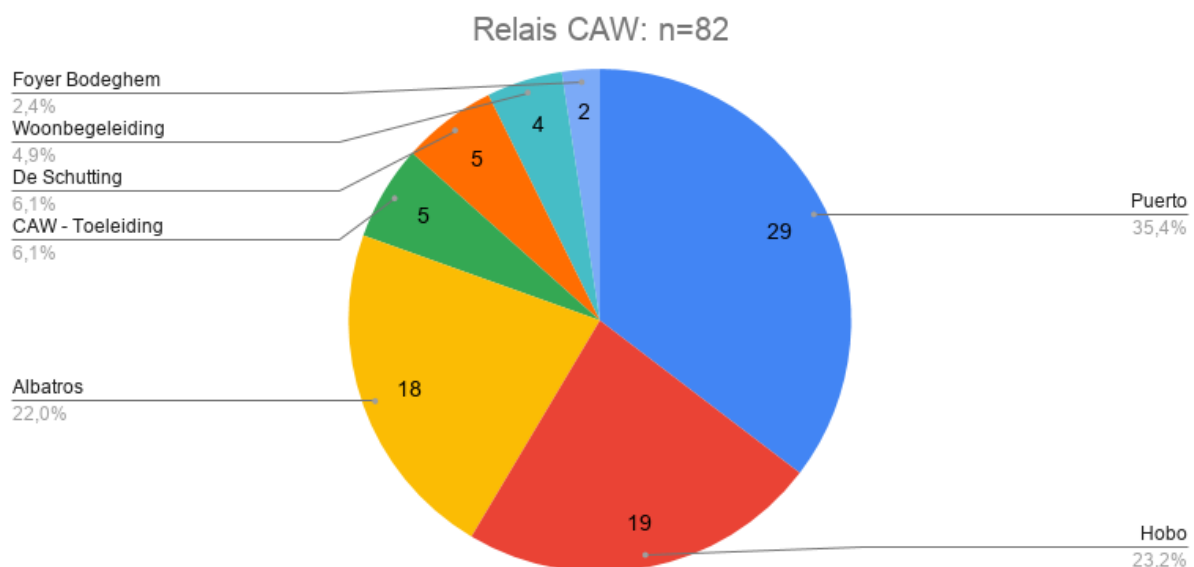
Le CAW Brussel mandate ses travailleurs de rue afin qu'ils accomplissent leurs prestations en étroite collaboration avec l'équipe de l'asbl DIOGENES. Ces travailleurs du CAW participent aux réunions d'équipe de notre association. Nous nous engageons pour notre part à garantir l'encadrement et la formation 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 2019. Le temps travail presté en rue était d'approximativement 0,68 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, HFSL, Zorgwonen, accompagnement à domicile, ...) ont été nombreux et fructueux.

En 2018, les 2 travailleurs de rue du CAW Brussel (**0,68 ETP** de terrain) ont comptabilisé un total de **375 accompagnements psycho-sociaux (+81%)**. 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 125 personnes** différentes.

En termes de types d'interventions, ils ont effectué 52% de soutien psychosocial et 28,5% de relais (dont 17% d'accompagnements physiques et 11,4% d'orientations).

**Au total, 82 relais ont été opérés à destination 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 Lutter contre la solitude ressentie en logement Développer un accompagnement social individuel et/ou collectif de bas seuil
<b>Objectifs spécifiques</b>	1) Proposer la candidature de personnes vivant en rue ; 2) Permettre à ces personnes de s'investir dans leur logement et leur quartier ; 3) Développer les capacités à utiliser les ressources du quartier ; 3) Mettre les personnes en lien avec les partenaires du projet (gestionnaire, accompagnants individuels et collectifs, ...) ; 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.

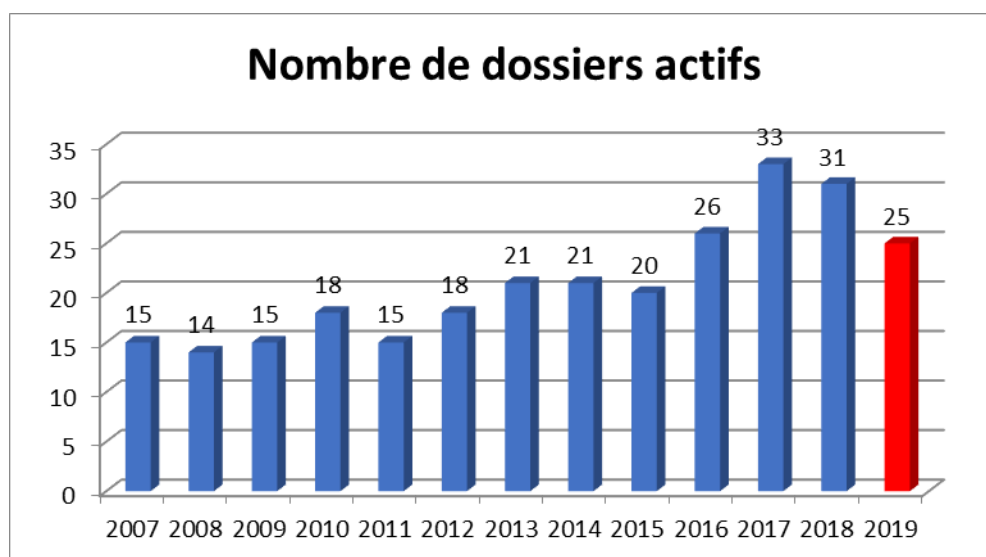


## Activités 2019

Les activités 2019 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.

En raison de la sortie d'une maison de 3 chambres du parc de logements solidaires fin 2018, le projet a comptabilisé un total de 4 maisons et de 18 chambres pendant la plus grande partie de l'année 2019. Fin 2019, une nouvelle maison a été trouvée et le partenariat a été élargi à l'Accueil Montfort en vue d'y reloger un public exclusivement féminin en provenance directe de la maison d'accueil. Les places sont réparties de la façon suivante :

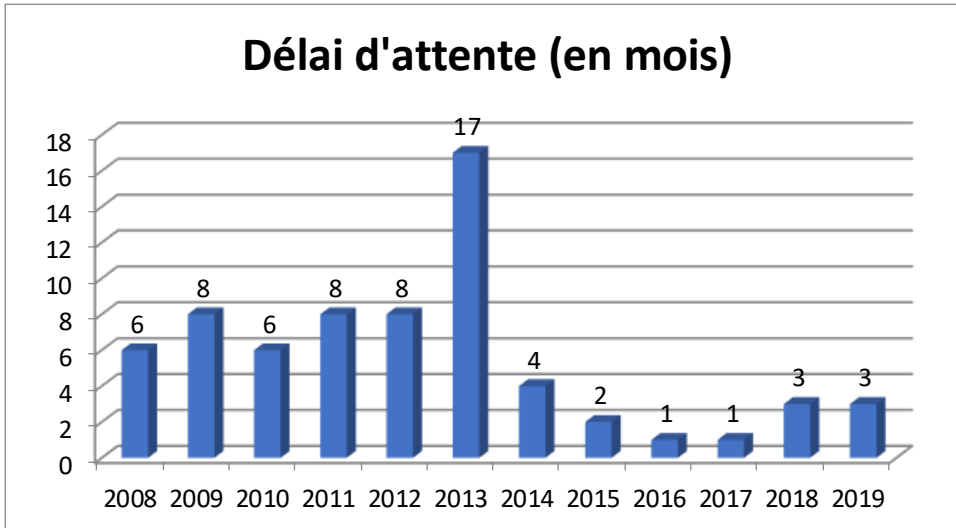
- Moorslede (4 chambres)
- La Maison-Relais « La Fraternité », Chaussée d'Anvers (4 chambres)
- La maison d'Evere (4 chambres)
- XL (6 chambres)
- Jette (3 chambres)



**En 2019, nous comptabilisons 25 dossiers pour 21 chambres.** Le nombre de dossiers actifs, resté relativement stable pendant 2 ans, retrouve son niveau de 2016 et l'époque où le projet comptait 4 logements.

La presque correspondance entre le nombre de chambres et le nombre de dossiers actifs s'explique par un turnover relativement faible au sein des logements. Ce qui tend à confirmer la rencontre de notre objectif d'insertion par le logement.

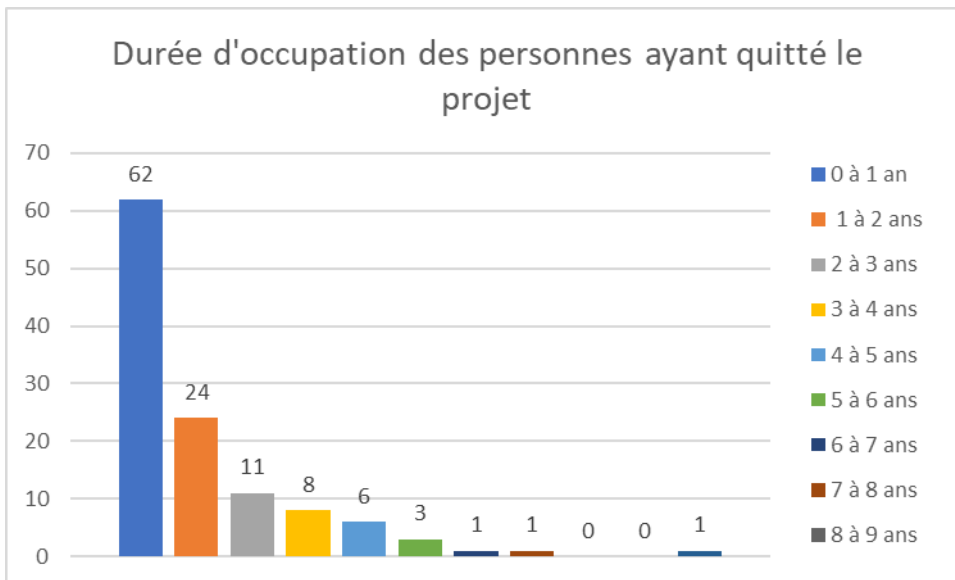
Le nombre de places (21 au total) est relativement limité, ce qui implique que les occasions pour les habitants de la rue intéressés d'accéder au projet se font rares ! Le besoin dépasse très largement l'offre. Nous plaidons pour une extension du parc de logements... Ce qui est et reste, depuis plusieurs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



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

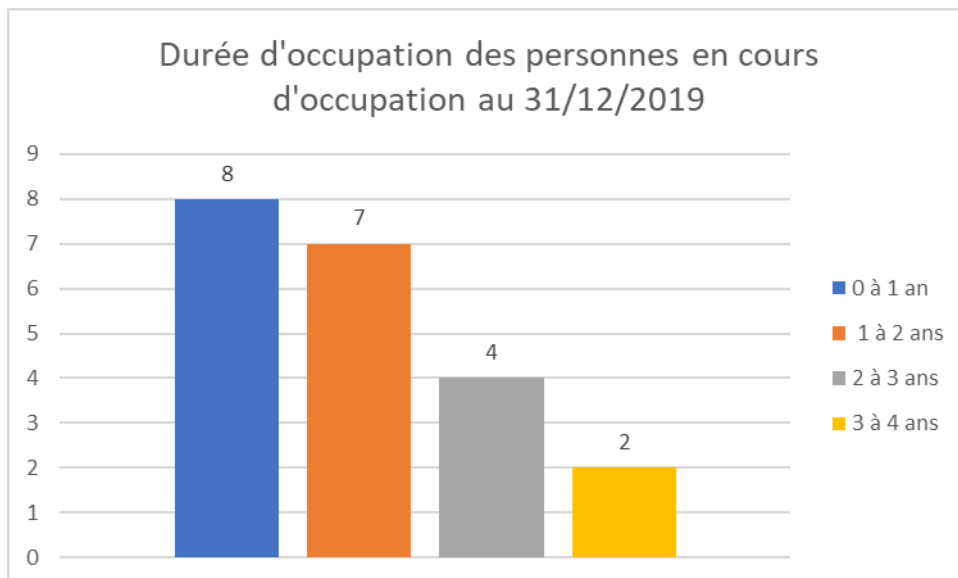
Suite à des adaptations dans les procédures de sélection, nous constatons que le partenariat est parvenu à réduire considérablement les délais d'attente pour atteindre une moyenne de seulement un mois pour les années 2016 et 2017. **Ce délai s'est stabilisé à 3 mois en 2019.**

Il s'explique en grande partie par les délais d'attente plus longs enregistrés sur la liste des candidats de Fami-Home.

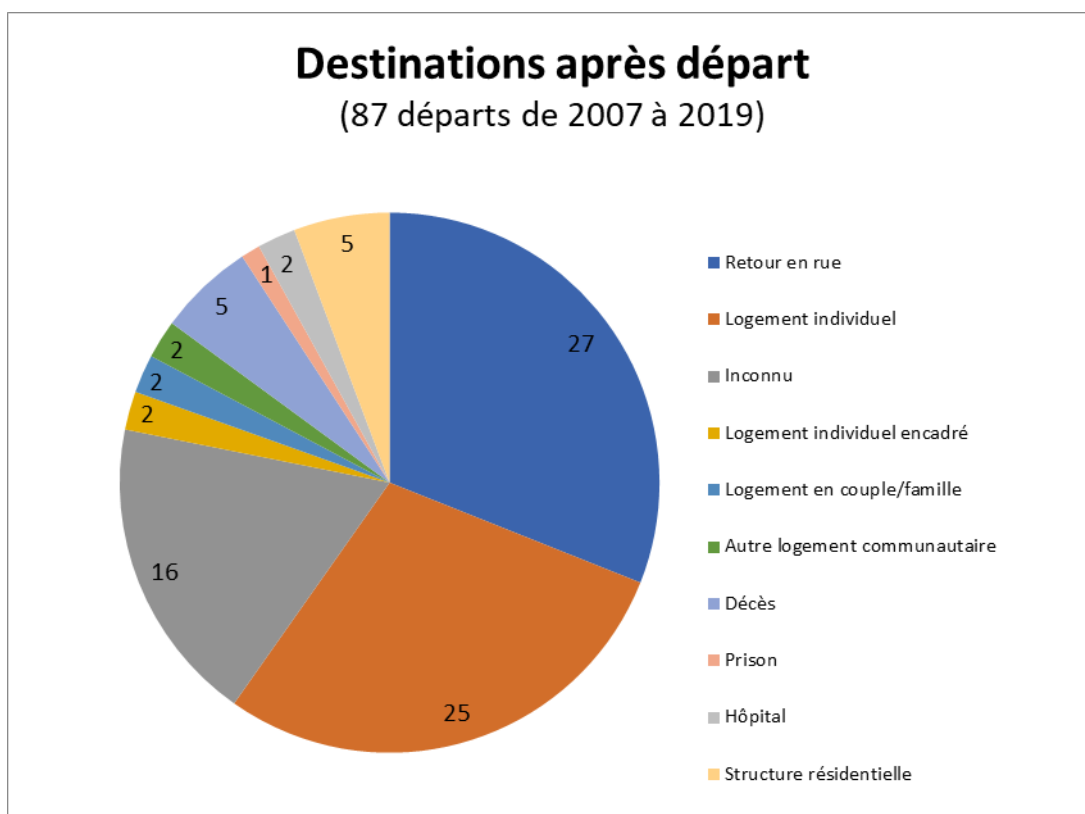


La durée d'occupation des locataires ayant quitté le projet (117 personnes) semble indiquer que **pour un peu plus de la moitié d'entre eux (52,9%), restés moins d'un an dans le projet, l'habitat solidaire ne constituait pas une forme adaptée de logement sur le long terme.** Il s'agissait plutôt d'une étape dans un parcours de recherche d'un logement pérenne adéquat ou d'une tentative avortée pour habiter autrement.

**17% 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 31/12/2019, 13 locataires sur 21 (61,9%) habitaient dans une de nos maisons depuis plus d'un an ; 28,5% depuis plus de 2 ans.**



**Moins d'une personne sur 3 retourne en rue à la sortie du projet (31%).  
40 % (+5%) 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 :**

<b>IV. Collectif Les morts de la rue</b>	
<b>Finalités</b>	Organiser des funérailles dignes pour les habitants de la rue
<b>Objectifs spécifiques</b>	1) Améliorer les conditions matérielles des funérailles (croix, fleurs, ...) 2) Faire un travail de mémoire avec la famille et/ou les copains de rue 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 2019, le Collectif a appris le **décès de 62 personnes**, et a participé à l'organisation de **27 cérémonies d'adieu**.

## Coordination du Collectif : un subventionnement nécessaire

Depuis 15 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 15 ans, le Collectif a été informé du décès de 685 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, 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.

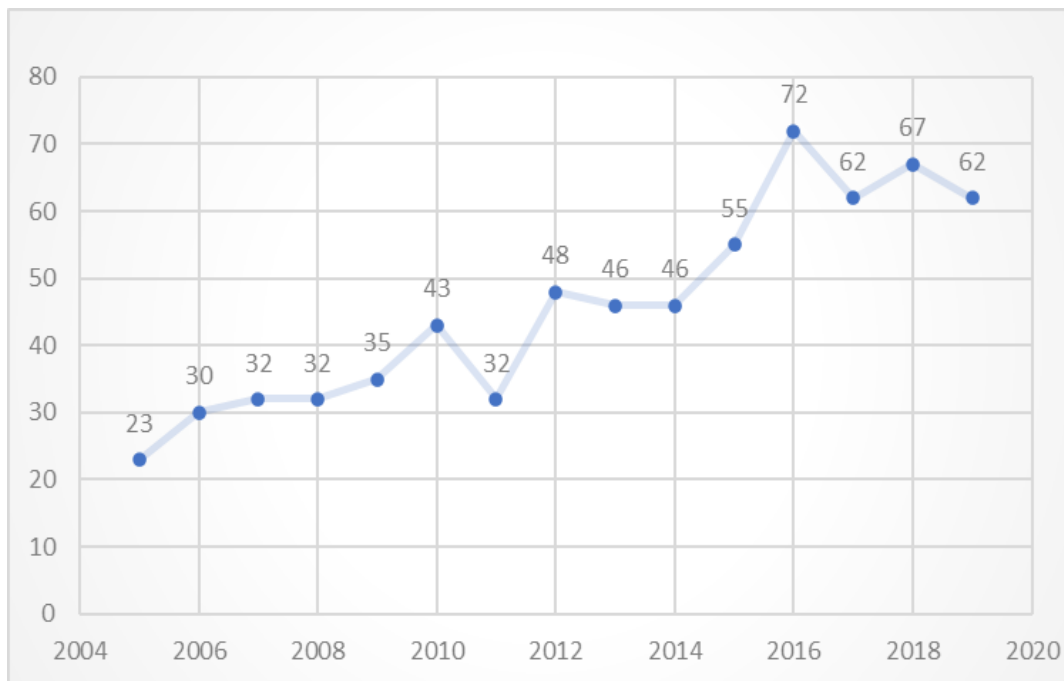
Véritable monument vivant à la mémoire des Morts de la Rue, en 2011, avec l'accord et le soutien de la Ville de Bruxelles, un arbre a été planté à proximité de la Gare Centrale.

Depuis mai 2005, l'asbl DIOGENES assure la coordination du Collectif. A cette fin, elle met des ressources humaines 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. 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.

## Statistiques collectif 2019

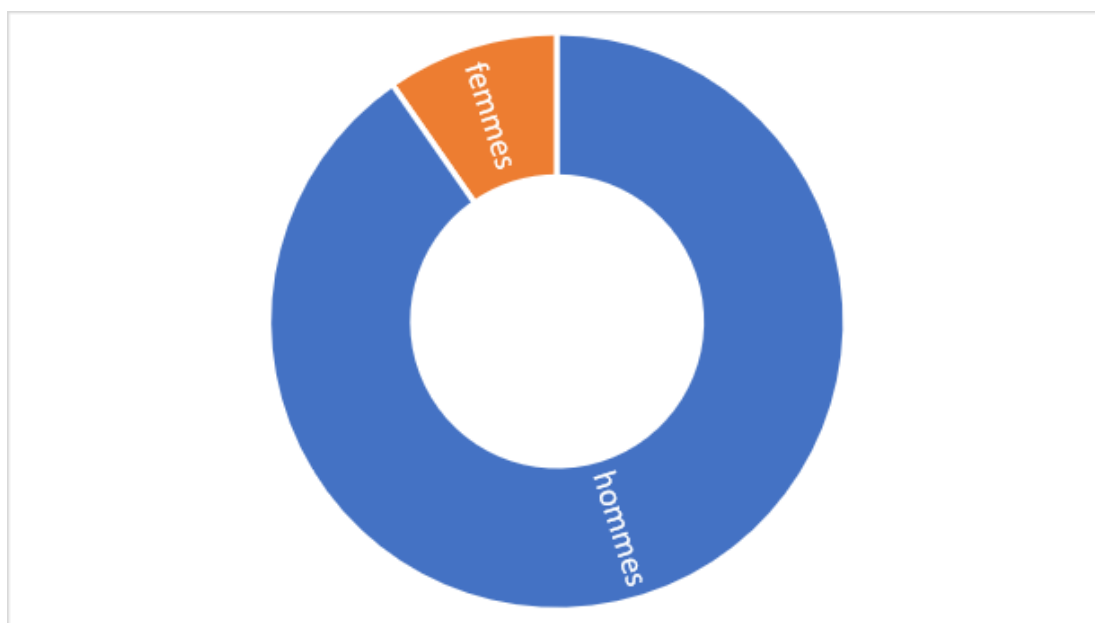


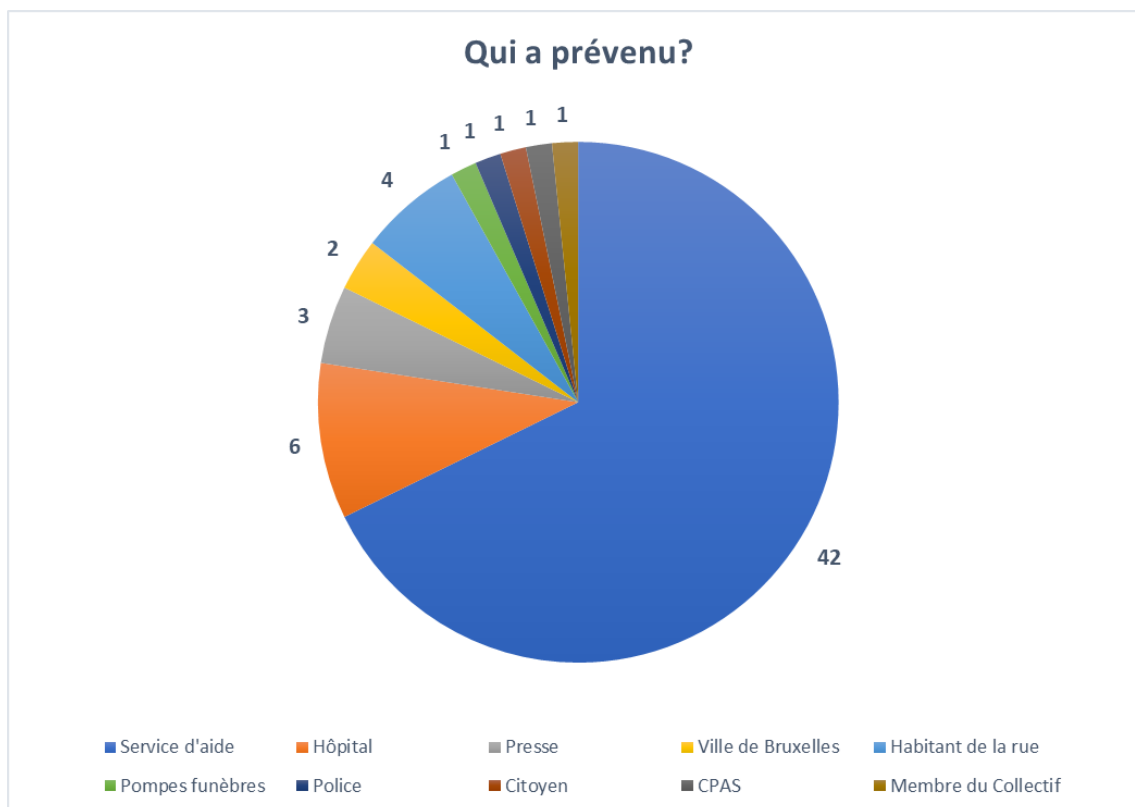
En 2019, le Collectif a eu connaissance de **62 décès**. Ce qui représente 5 décès de moins qu'en 2018.

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 62 personnes décédées, il y a **56 hommes et 6 femmes (9,7%)**.

**Ce qui constitue une diminution de 15,6% du nombre de femmes par rapport à 2018.**

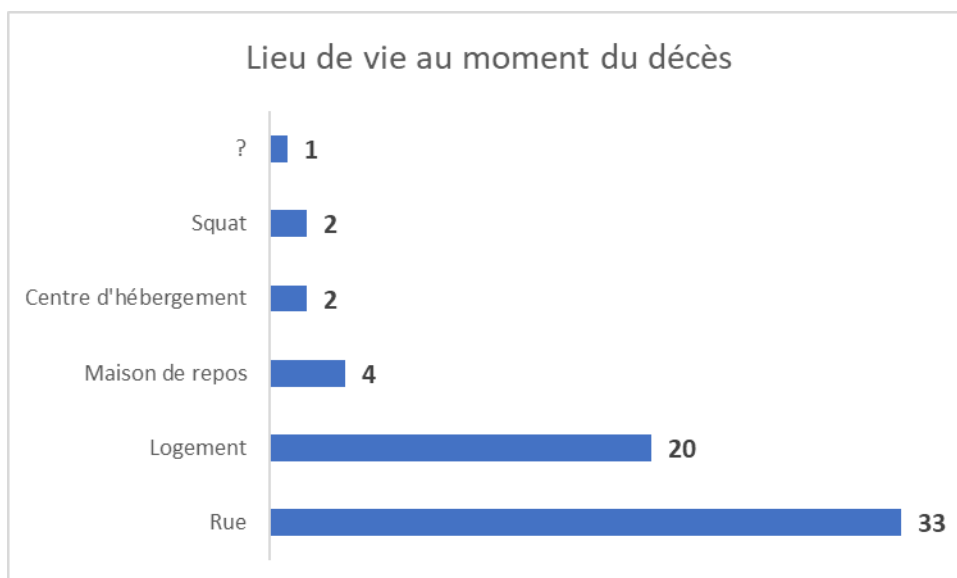




Parmi les institutions qui nous ont fait part du décès d'habitants de la rue, 42 étaient des services sociaux actifs auprès des habitants de la rue.

6 décès ont été portés à notre connaissance par des hôpitaux.

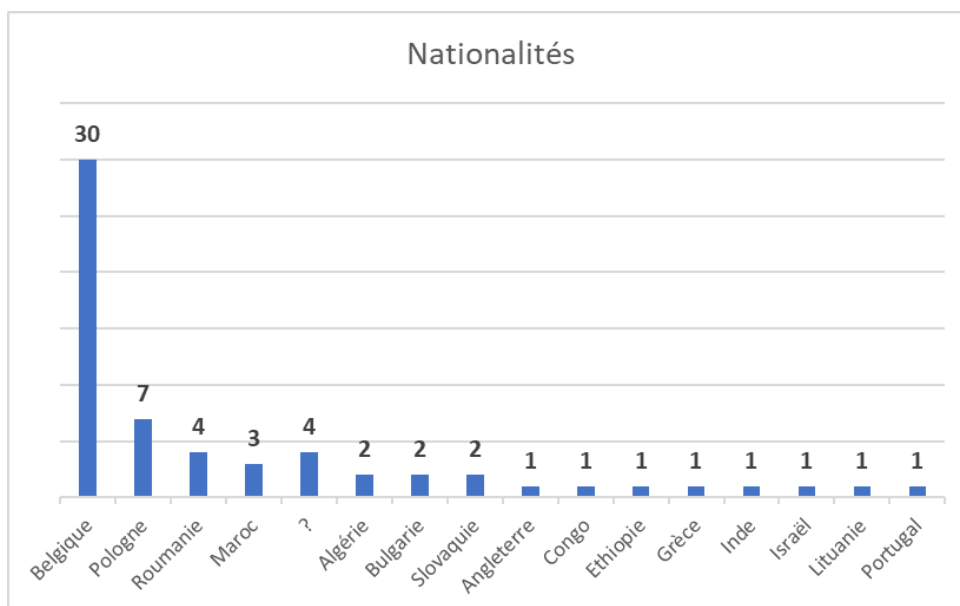
Les habitants de la rue nous ont, pour leur part, informé de 4 décès.



**33 habitants de la rue décédés en 2019 vivaient en rue au moment de leur décès (53,2%).**

20 personnes habitaient en logement, ce qui représente 32,2% de la totalité.

Les 62 personnes décédées avaient pour point commun d'avoir vécu en rue à un moment de leur vie.

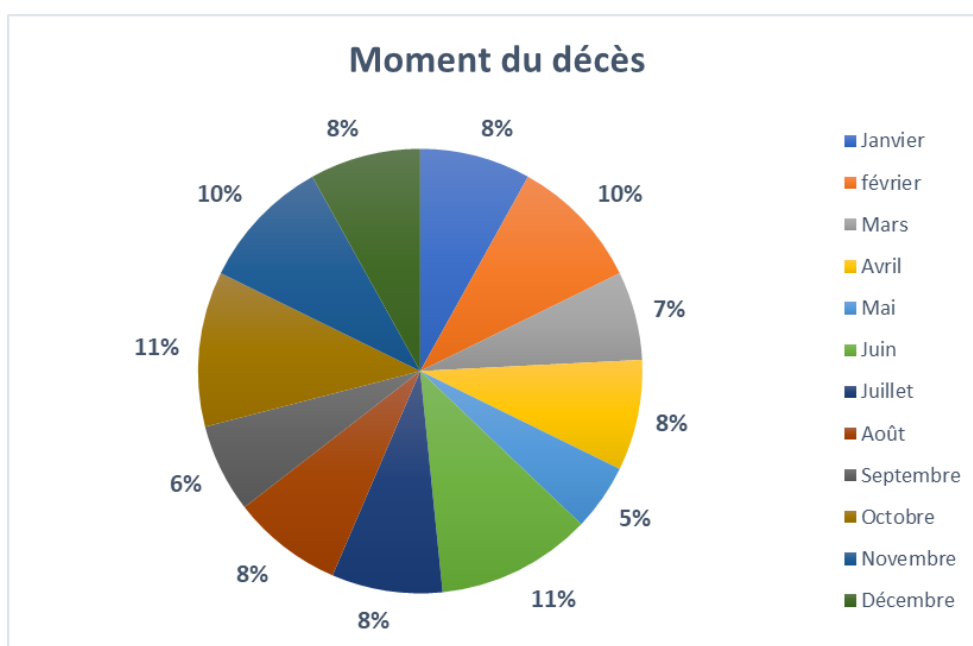


**Les belges représentent la première nationalité (48,4%).**

Les pays Européens représentent la majorité des morts de la rue : 79%.

Au total, il y a au moins 15 nationalités différentes recensées !!

Notons que **100% des personnes polonaises décédées vivaient en rue au moment de leur décès.**

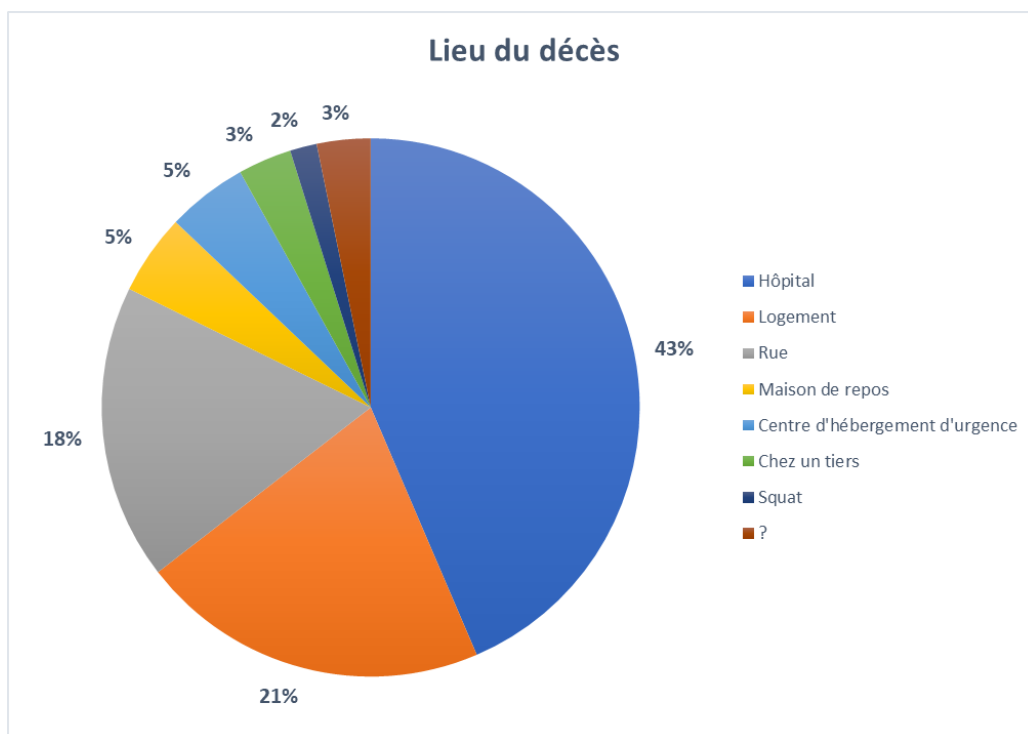


Comme les années précédentes, **les décès sont presque également répartis tout au long de l'année.**

Le Collectif plaide pour des mesures qui entraineraient 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.

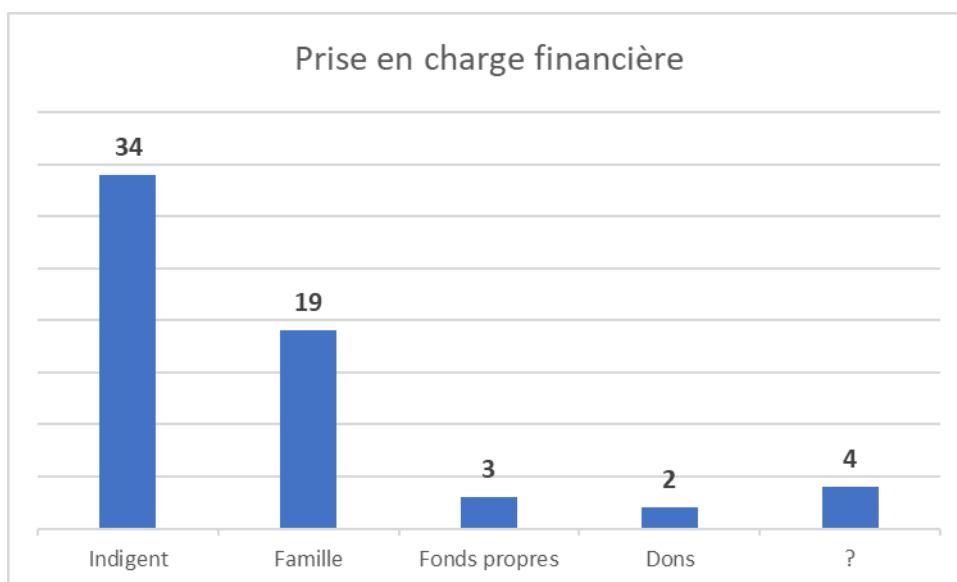




**La plus grande partie des décès (43%) survient à l'hôpital.**

21% des personnes sont décédées dans leur logement.

18% des personnes sont décédées sur la voie publique (-7,3% par rapport à 2018).



**La famille est impliquée dans la prise en charge des obsèques dans 30,6% des cas.**

54,8% des obsèques ont été prises en charge financièrement par la commune où le décès est survenu.

Ces statistiques sont stables d'une année à l'autre.

**Le Collectif a organisé ou participé à l'organisation de 36 cérémonies** d'adieu individuelles en 2019. 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, 37% 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 2018-2019**

<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 2018-2019 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'usagers. Faute de ne pouvoir écarter les murs et, surtout, faute de moyens humains suffisant 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'usagers 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 grandes 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 singularité 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 2018-2019 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 les 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 2018-2019, le projet « Hiver 86.400 » a été porté par les services suivants :

1. L'Îlot - Le Clos
2. Source - La Rencontre
3. 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. Rolling Douche

Avec le soutien administratif de l'AMA

Le financement de la période s'étendant du 15 novembre 2018 au 31 mars 2019 a été assuré par la Cocom ; la prolongation du dispositif pour une période de trois mois (avril à juin 2019) a été subsidiée par la RBC.

Le projet a proposé l'extension en journée de l'équipe de DIOGENES par un travailleur de rue à temps plein du 15 novembre 2018 au 30 juin 2019 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 2018-2019 était composée de 2 travailleurs.

Pour diverses raisons liées à des complications rencontrées dans la procédure de recrutement, le travail n'a pu débuter qu'au premier janvier 2019. Dieter Van Den Broeck a travaillé à temps plein tandis que Mariana Dorot, médiatrice interculturelle rom, a été engagée à mi-temps. La période effectivement couverte par les prestations s'est étendue du 01 janvier au 30 juin 2019 pour les deux collaborateurs.

### **Activités 2018-2019**

*Le projet Hiver 86.400 2018-2019 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 : [www.86400.be](http://www.86400.be)*

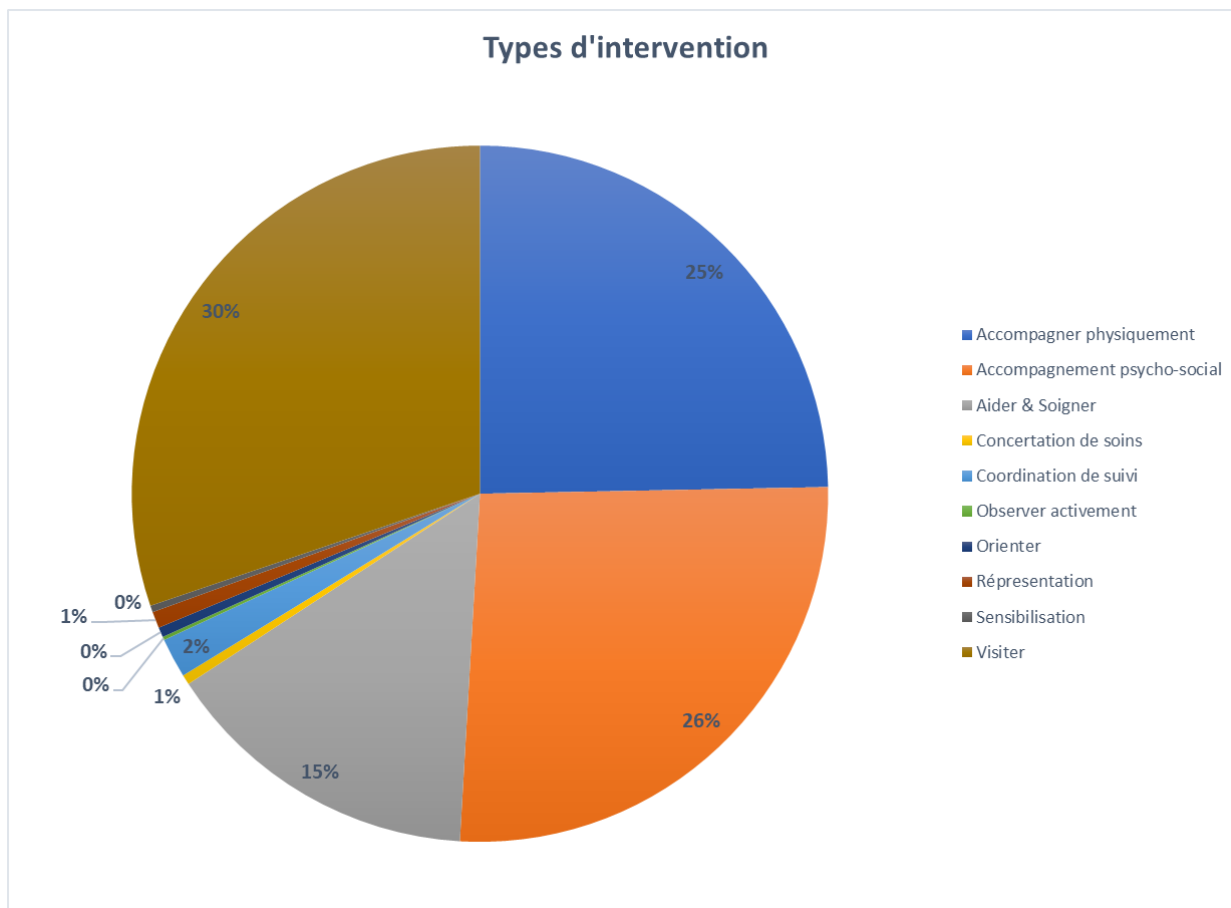
### **Recul critique**

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 (651 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 2018-2019

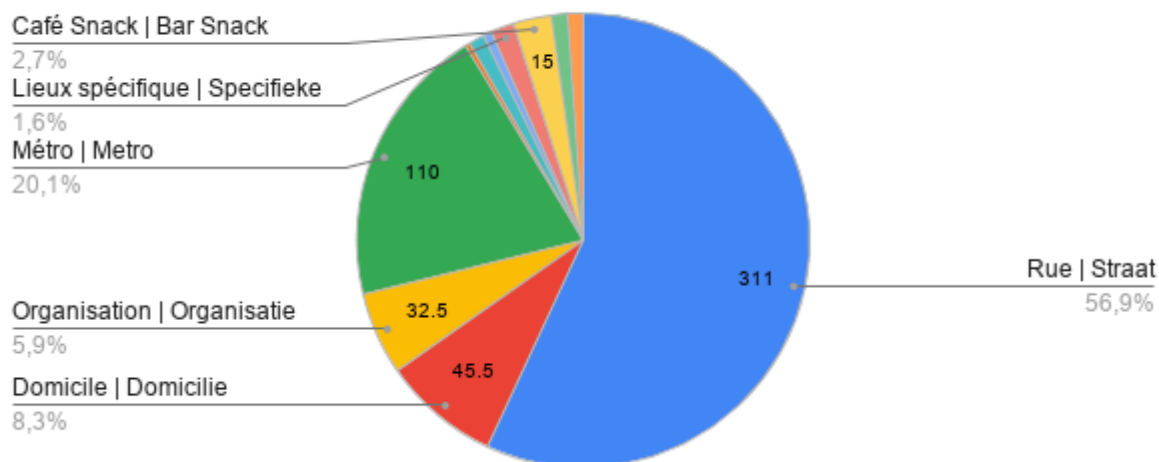
### Chiffres globaux



Pour l'hiver 2018-2019, nous comptabilisons un nombre total de **651 interventions** dont **164 orientations** (accompagnements physiques + relais).

Approximativement un quart de nos interventions (26%) 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 (26%) consiste à créer des liens avec les services généralistes ou spécifiques offrant des réponses au besoin de notre public. Les orientations et les accompagnements physiques 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.

## Lieux des rencontres



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 (56,9%).