

**Soutien au logement –
Accès directs de la rue au logement
asbl DIOGENES vzw**

Rapport d'activités 2019



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

Table des matières

Edito : 20 ans de Soutien au Logement, entre innovation et reconnaissance

Synthèse du rapport d'activités « Soutien au Logement » 2019

1. Présentation du projet

1.1. Historique

1.2. Finalité

1.3. Objectifs

1.3.1. Objectifs Généraux

1.3.2. Objectifs Spécifiques

1.4. Activités

1.4.1. Travail de rue et travail de motivation au changement

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

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

1.4.4. Relais vers les services d'accompagnement à domicile

1.5. Mise en perspective avec le Housing First

1.6. Ressources

2. Statistiques et interprétation

2.1. Statistiques générales

2.2. Focus sur le groupe « entrée en logement »

2.3. Focus sur le groupe « plus d'un an en logement »

2.4. Focus sur le groupe « perdu logement »

3. Partenaires

4. Obstacles et recommandations

4.1. Les problématiques de rue

4.2. Les dispositifs utiles

5. Remerciements

Edito : 20 ans de Soutien au Logement, entre innovation et reconnaissance

En 2019, le projet « Soutien au Logement » de l'asbl DIOGENES a fêté son vingtième anniversaire. Depuis 20 ans déjà, le projet se donne pour double objectif, d'une part, de sortir durablement les personnes sans abri de la rue en les stabilisant en logement et, d'autre part, de prévenir l'arrivée ou le retour en rue de personnes disposant d'un logement mais éprouvant des difficultés à investir celui-ci et à s'y maintenir. Depuis sa création, ce projet met ainsi l'accent sur l'accès direct au logement et sur l'offre d'un accompagnement d'habitation adapté aux besoins de la personne.

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.)

Le Soutien au Logement ancre solidement ses racines dans le travail de rue. Via la confiance interpersonnelle, qui se construit au sein d'une relation d'aide aussi inconditionnelle que possible, le thème du logement peut prendre graduellement plus de place dans l'accompagnement. Grâce aux moyens attribués au projet Soutien au Logement, l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES a la possibilité de développer cette attention particulière pour le logement dans la méthodologie de travail qu'elle applique au quotidien. Ce faisant, les transitions entre deux situations de vie (passage de la rue au logement) et entre deux dispositifs d'aide (travail de rue-accompagnement à domicile) peuvent se faire avec plus de douceur et de fluidité. Ainsi, un accompagnement psycho-social ne doit pas brusquement s'arrêter au moment d'une entrée en logement, mais peut être transmis progressivement vers un réseau construit autour du logement. À l'inverse, les travailleurs de rue ne doivent plus attendre qu'une personne perde effectivement son logement, ni que les services adéquats soient mis en place, avant d'entamer un travail d'accompagnement et de soutien.

Indépendamment du fait que la personne vive effectivement dans la rue, ou qu'elle vive encore en logement mais s'approche de plus en plus de la réalité de la rue, les objectifs sont identiques : réaliser une première stabilisation dans le logement et mettre en place un réseau d'aide et de soins autour de la personne pour conforter cette stabilisation plus durablement. Le relais vers les services d'accompagnement à domicile / de Housing First et la construction d'un réseau d'aide et de soins autour de la personne, permet à l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES de transmettre au fur et à mesure la relation de confiance à ces services partenaires. Ce qui, en conséquence, libère du temps aux travailleurs de rue afin de leur permettre d'assurer une présence en rue plus importante et de se rendre disponibles à de nouvelles rencontres.

Cependant, la grande force du projet Soutien au Logement semble en même temps être son talon d'Achille. Malgré 20 ans d'efficacité, ce projet ne bénéficie toujours pas d'une reconnaissance structurelle, et survit d'année en année sur base des subsides en initiative. Le projet Soutien au Logement n'est pas un projet de travail de rue, ni un projet de guidance à domicile ou de Housing First. C'est justement le chevauchement entre ces différents types d'intervention qui fait l'identité de ce projet, qui le caractérise profondément.

Etant donné que le projet de Soutien au Logement ne rentre pas dans le cadre réglementaire de l'ordonnance à ce jour, nous entendons sérieusement entreprendre des démarches afin de le pérenniser. Nous pensons que notre projet de Soutien au Logement rentre parfaitement dans le cadre de « L'Innovation Sociale » telle que décrite par la nouvelle Ordonnance qui réglemente le secteur de l'aide aux personnes sans abri, et pourrait de ce fait prétendre à un financement structurel dans le cadre par exemple d'une convention auprès du collège réuni.

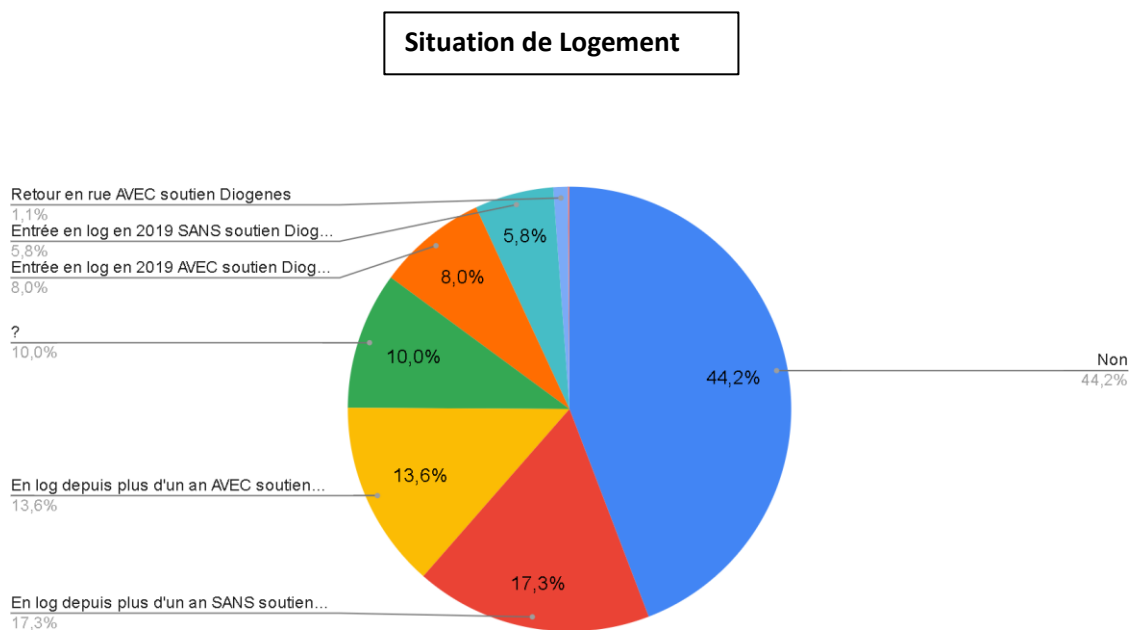
Par ailleurs, le Projet de Soutien au Logement pourrait également entrer dans le cadre des missions réglementaires de « L'Insertion par le Logement », et nous entendons introduire une demande dans ce sens-là.

A défaut, nous ne manquerons pas d'étudier toutes les alternatives réglementaires susceptibles de pérenniser ce projet de Soutien au logement tout en préservant ses spécificités incontournables.

*Nous réitérons donc cette année notre souhait d'anniversaire le plus profond pour le projet de Soutien au logement : **Qu'il puisse garder sa spécificité, tout en obtenant enfin une reconnaissance structurelle !***

Synthèse du rapport d'activités « Soutien au Logement » 2019

En guise d'introduction à ce rapport, nous vous présentons une synthèse des résultats les plus pertinents du projet de Soutien au Logement en 2019. Les statistiques générales seront détaillées plus loin dans le présent rapport. Notons ici que « **Soutien au Logement – Accès directs de la rue au logement** » est un projet innovant qui se situe entre le travail de rue et les services de guidance à domicile. Le projet est porté par l'ensemble de l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES.

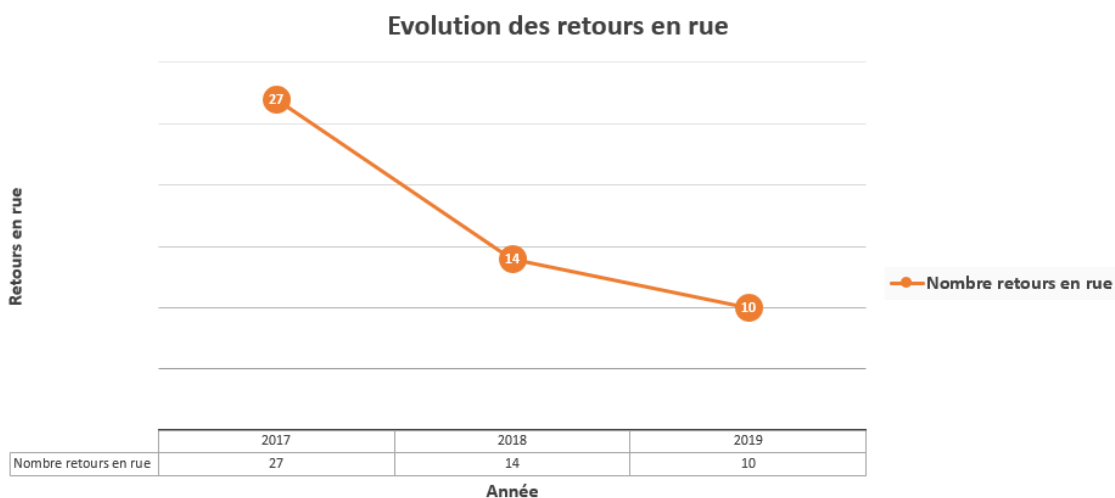


En 2019, il y avait **851** dossiers actifs à DIOGENES (versus 654 dossiers actifs en 2018).

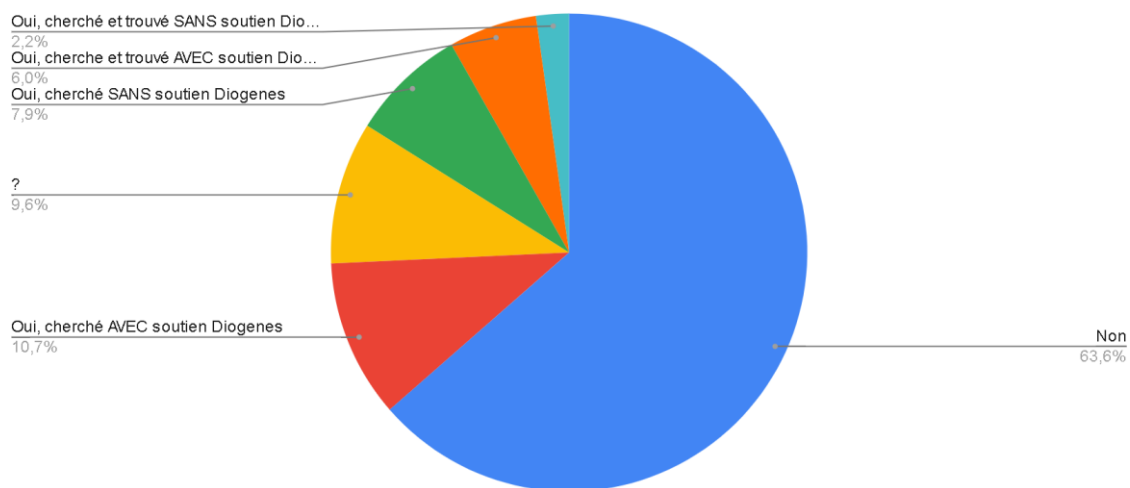
Le projet de Soutien au Logement **a permis de faire sortir 68 personnes de la rue** sur un total de 117, soit plus de la moitié des personnes suivies par DIOGENES et sorties de la rue en 2019.

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

Seules 10 personnes ont perdu leur logement en 2019 avec un maintien du lien avec DIOGENES pour **9 personnes** d'entre elles. 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. Nous relevons une dégression importante des retours en rue à DIOGENES comme en témoigne la courbe ci-dessous :

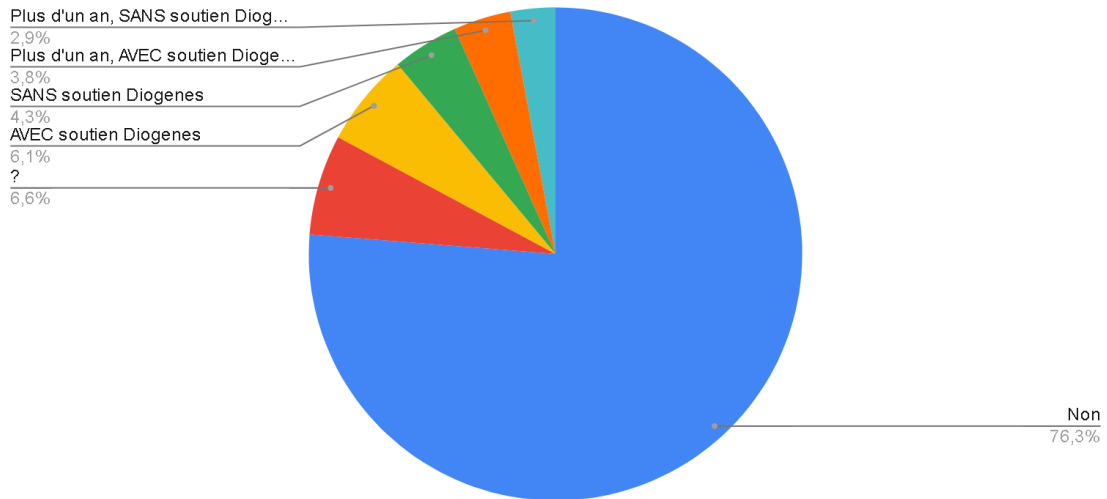


Recherche de Logement



En 2019, le projet de Soutien au Logement **a soutenu activement 142 personnes dans une recherche de logement**, sur un total de 228 recherches

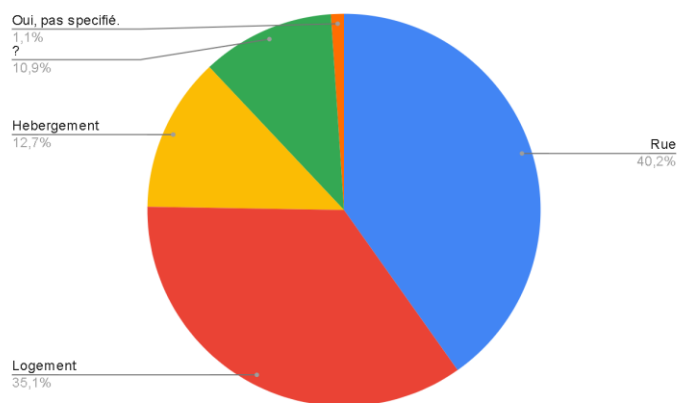
Guidance à Domicile



En 2019, le projet de Soutien au Logement a mis en place **52 relais vers un service de guidance à domicile**, sur un total de 89 nouvelles guidances à domicile.

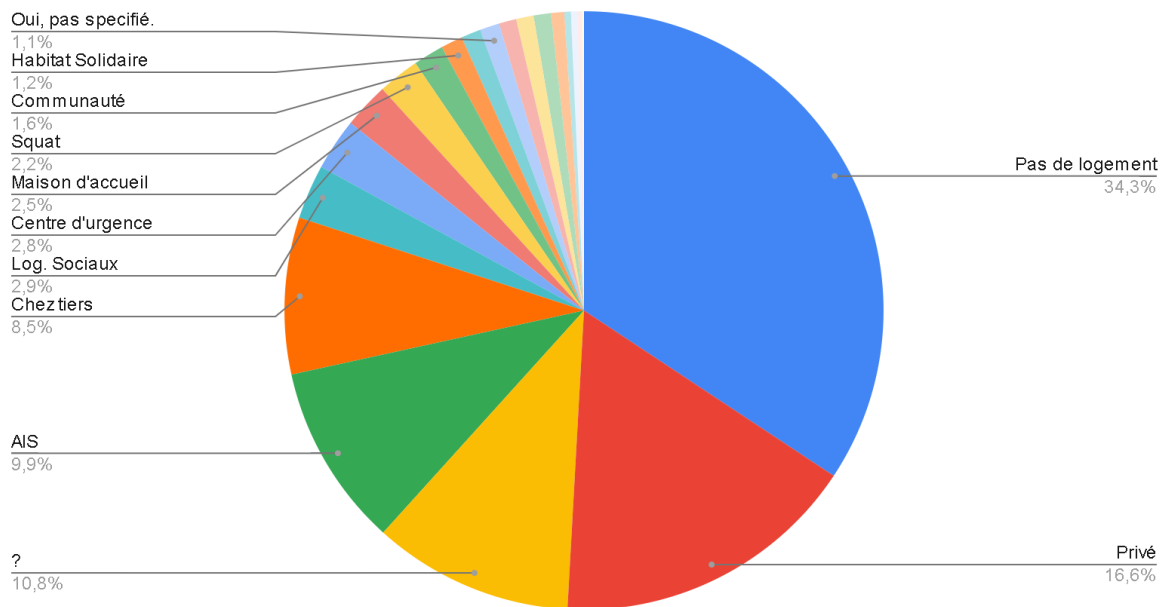
Le soutien et le renfort de l'équipe s'est avéré nécessaire pour **32 personnes qui étaient suivies par un service de guidance à domicile** depuis plus d'un an (sur un total de 57 guidances à domicile de long terme).

Type de logement



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

Sorte de logement



Il y a une grande diversité des 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 seuls 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**.

1. Présentation du projet

1.1. Historique

Le projet Soutien au Logement est né en 1999 dans le cadre du Contrat de Quartier Tanneurs. Ce quartier connaissait, et connaît toujours une forte présence de personnes sans-abri. Mais on pouvait également y rencontrer un nombre de personnes qui disposaient encore d'un logement, qui étaient sur le point de le perdre, ou qui vivaient dans des logements insalubres, tout en passant leur temps dans les cafés, sur la place du jeu de balle, en buvant dans la rue avec les copains, en vivant comme... des habitants de la rue.

C'est suite à ce double constat qu'est né le projet Soutien au Logement de l'ASBL DIOGENES. L'idée d'accompagner des sorties de la rue pour des personnes sans abri d'une part, et de soutenir des personnes qui disposent encore d'un logement mais dans les faits vivent en tant qu'habitants de la rue d'autre part, voilà ce qui fait l'idée de base de ce projet. Pour le premier groupe, il s'agit d'offrir des pistes de relogement et un accompagnement à l'entrée en logement. Pour le deuxième groupe, il s'agit de faire un travail de prévention à la perte de logement et de proposer une aide à la personne pour investir et s'approprier au mieux son logement.

Faisant suite à une importante mobilisation des principaux acteurs du secteur bruxellois de l'Aide aux personnes sans-abri pour la pérennisation et le financement du projet-pilote "Soutien au logement", les Ministres successifs de l'Aide aux personnes de la Commission communautaire commune financent, depuis 2007, cette action sur une base annuelle à hauteur de 100.000 EUR.

Depuis l'obtention de ce financement, le territoire du projet Soutien au Logement ne s'est plus limité au quartier Tanneurs, mais s'est étendu à l'ensemble la Région de Bruxelles Capitale.

En 2014, le Projet faisait partie des 34 modèles inspirants retenus par le Forum Bruxellois de Lutte contre la Pauvreté dans son « Inventaire de l'Innovation Sociale en Région Bruxelloise ».

En 2016, le nom du projet a été adapté de manière à mettre l'accent sur la continuité entre le Projet et l'activité de Travail de Rue de l'asbl DIOGENES ; il se nomme désormais : « Soutien au logement – Accès directs de la rue au logement ».

1.2 Finalités

- Insérer par le logement
- Prévenir les pertes de logement
- Stabiliser en logement
- Diffuser une information de qualité sur la vie en rue
- Favoriser l'adaptation des pratiques, des institutions et des politiques
- Lutter contre l'exclusion sociale
- Favoriser la reconstruction de liens sociaux
- Développer l'émancipation et la réhabilitation sociale des personnes sans-abri
- Améliorer le bien-être des personnes sans-abri

1.3 Objectifs

Objectifs généraux

- Accompagner les habitants de la rue tout au long de leur recherche de logement
- Permettre à ces personnes de s'investir dans leur logement et leur quartier
- Développer les capacités à utiliser les ressources du quartier pour conserver le logement et résoudre les difficultés sociales et financières rencontrées
- Favoriser une amélioration de l'état des logements précaires par une prise en charge des locataires et une sensibilisation des propriétaires

Objectifs spécifiques

- Entrer en contact avec les habitants de la rue et développer des relations de confiance
- Offrir aux personnes sans-abri une écoute inconditionnelle et un soutien, dans le respect de leur mode d'existence et de leurs valeurs
- Analyser les situations et planifier les parcours d'insertion
- (Re)motiver et instaurer une dynamique de changement qui respecte leurs demandes et leurs besoins, leur rapport au temps, leur rythme et leurs aspirations.
- Informer les personnes sans-abri sur leurs droits, devoirs et sur les services existants
- Permettre aux habitants de la rue 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.
- Accompagner physiquement les personnes vers (et dans) les services
- Faire médiation
- Jouer un rôle d'appui auprès des services accueillant les personnes concernées
- Octroyer un accompagnement psycho-social adapté à chaque situation dans la perspective d'une meilleure insertion sociale
- Organiser des concertations et des coordinations de soins
- Prévenir les retours en rue
- 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 voyageurs et autres passants interpellés, 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 acteurs de la STIB ainsi qu'aux institutions du secteur et aux pouvoirs publics concernés d'améliorer et d'adapter leurs services.

1.4 Activités

L'accompagnement psycho-social global proposé aux personnes sans-abri dans le cadre du projet s'articule autour de plusieurs axes de travail :

- Travail de rue et travail de motivation au changement
- Accompagnement personnalisé et intensif à la recherche d'un logement adapté à la personne accompagnée
- Développement de dynamiques d'appropriation du logement et création de réseaux de proximité (prévention des retours en rue)
- Relais vers les services d'accompagnement à domicile et Housing First

Pour une meilleure compréhension de ces activités, plutôt que de répéter ce qui a déjà été écrit à de nombreuses reprises dans des textes produits par l'asbl DIOGENES, nous proposons dans les lignes qui suivent de nous livrer à une courte clarification de chacun de ces axes de travail, suivie d'une courte illustration de chaque activité par le biais d'une expérience concrète de travail de terrain.

1.4.1. Travail de rue et travail de motivation au changement

l'asbl DIOGENES décrit son 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.

Ronny

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.

1.4.2. 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 d'accompagnement à domicile et permet d'en améliorer l'accès pour un public non-demandeur.

Rodin

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".

1.4.3. 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 ceux-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 prouve ici toute son efficacité.

Dahlia

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 avec elle. Dahlia se révèle être une femme très intéressante dotée d'une culture riche et variée ainsi qu'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...

1.4.4. Relais vers les services d'accompagnement à domicile et les projets de Housing First.

Les pratiques de relais du travail de rue vers les services d'accompagnement à domicile et les projets de Housing First sont 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 spécifiquement 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 l'habitat accompagné 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 adéquat que les changements peuvent s'opérer. 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

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 les 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’assistante 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".

1.5. Mise en perspective avec le Housing First

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

À mi-chemin entre le travail de rue et tous les types de services de soutien à domicile, le projet de Soutien au Logement a en effet une place totalement unique dans le paysage associatif bruxellois : peu ou aucun service d'accès aussi bas seuil que celui-ci, à même la rue, ne remonte 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). Soutien au Logement est en outre l'instrument de nombreux relais vers des services d'accueil ou d'accompagnements 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 :

1. Public-cible.

Depuis 2016, Diogenes a initié notre programme Housing First dénommé STATION LOGEMENT (HFSL). Ce programme s'adresse à des personnes sans-abri présentes dans les espaces du métro ou des gares bruxelloises, et qui se retrouvent en situation de précarité sur le long terme en raison d'un cumul de problématiques (santé mentale et assuétudes, mais aussi santé physique, incapacités cognitives type Korsakoff, handicap mental, etc.) C'est principalement le manque de perspectives parmi les solutions d'aide classique qui les définit comme public-cible.

Le Soutien au Logement vise d'une part des personnes en rue qui expriment le souhait d'en sortir et de rechercher des solutions (accès au logement) ; d'autre part des personnes qui sont en logement, mais qui, à cause de certaines difficultés, peinent à s'y stabiliser et à s'y maintenir (prévention du retour en rue). Le projet est donc ouvert à toutes les rencontres faites sur le terrain, et dans lesquelles la question du logement est actuelle ; et il vise à faciliter l'expression des besoins de la part des personnes, et leur relais vers les services d'aide classiques qui peuvent y répondre.

C'est la question du logement, et elle seule, qui définit le public-cible du Soutien au Logement. Le projet prend en charge ces demandes sans restriction aucune, sans qu'aucune définition plus précise quant aux problématiques individuelles des personnes ne vienne freiner la prise en charge. Une des particularités principales du projet réside ainsi dans la capacité d'adaptation des travailleurs de rue, qui ajustent leur action aux besoins, allant de simples orientations à des prises en charges globales. L'éventail des profils touchés, de l'action elle-même, de l'intensité requise pour être efficace, est donc particulièrement large. En résumé, Soutien au Logement englobe une diversité exceptionnelle, en réponse à ce qui se présente sur le terrain.

2. Orientation & Sélection des candidats

L'orientation vers les projets HFSL et Soutien au Logement se fait toujours via l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES. Le mécanisme n'est cependant pas le même.

Pour HFSL, l'équipe de DIOGENES dresse une liste de candidats potentiels, quelques-uns d'entre eux étant sélectionnés et mis en attente pour les prochaines solutions-logements disponibles.

Le Soutien au Logement est la continuité du travail de rue. Ici, il n'y a pas de liste, mais une ouverture totale des travailleurs de rue à ce qui se présente sur le terrain. Il y a des changements constants dans les personnes prises en charge et dans leur question relative au logement (situation-logement stabilisée et retrait du travailleur de rue ; relais mis en place autour du logement ; personne disparue, réapparue, entrée à l'hôpital ; etc.).

3. Accès au logement :

HFSL est le fournisseur du logement (logements sociaux de tous types + privés). Cet aspect, entre autres, permet de cibler un public particulièrement vulnérable, puisque l'octroi du logement permet de faire l'économie de la recherche proprement dite du logement avec les personnes qui vont en bénéficier. L'offre du logement répond à un besoin évident des personnes concernées, et ce faisant, elle facilite l'entrée dans le projet Housing First et l'acceptation du suivi par l'équipe.

Au contraire, jusqu'à aujourd'hui, le Soutien au Logement n'a pas démarché pour obtenir des accès privilégiés à des logements sociaux. A quelques occasions, l'équipe a trouvé elle-même un logement sur le marché privé pour certaines personnes, mais de façon générale, elle a plutôt eu recours aux solutions institutionnelles, notamment le relais vers des services qui aident à la recherche de logement ou des projets offrant un accès au logement. Il arrive en fait souvent que les personnes trouvent leur logement par elles-mêmes.

4. Equipe & suivi en logement :

À HFSL, la prise en charge est assurée par l'équipe Housing First (relais des travailleurs de rue vers le HF). A noter que l'équipe STATION LOGEMENT comporte plusieurs lignes originales :

- Il s'agit d'une équipe ICM - "Intensive Case Management", c'est-à-dire composée uniquement de travailleurs psycho-sociaux établissant des connexions avec les services sociaux ou de santé existants (à la différence des programmes ACT - "Assertive Community Treatment" qui internalisent diverses fonctions).
- Par ailleurs, en vue d'une diffusion des pratiques méthodologiques Housing First au sein du réseau institutionnel existant, l'équipe STATION LOGEMENT repose sur un projet partenarial. Le travail d'accompagnement se fait en étroite collaboration avec les partenaires suivants : Huis Van Vrede (HVV), la Cellule Capteur-Logement (CCL) de l'ILÔT, l'Autre « Lieu » - Recherche-Action sur la psychiatrie et les Alternatives (RAPA), le centre d'hébergement d'urgence Ariane.

Le travail est toujours réparti sur au moins deux travailleurs HF et parmi les partenaires, au moins deux institutions sont impliquées. La prise en charge est assurée aussi longtemps que nécessaire, sans délai fixé. La collaboration avec les partenaires permettra, éventuellement dans les années à venir, un relais complet vers ceux-ci (en réflexion).

A noter que les personnes qui intègrent HFSL sont bien connues de l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES. Au moment de l'orientation vers le Housing First, ces travailleurs ont déjà développé une relation de confiance très importante, et accompagné les trajectoires de ces personnes à la rue souvent depuis de nombreuses années. Après ce parcours, le logement représente un soulagement, et les travailleurs de rue et l'équipe Housing First ensemble l'envisagent comme une base stable à partir de laquelle reconquérir un mieux-être dans tous les domaines de la vie. C'est aussi la base d'un relais. La prise en charge est « promise » autour du logement, elle est globale et il y a un engagement fort de toute l'équipe HFSL qui prend tout doucement le relais du travailleur de rue.

En Soutien au Logement, la prise en charge est assurée par le(s) travailleur(s) de rue impliqué(s) auprès de la personne concernée. Le but, à moyen terme, est d'opérer un relais vers des services pouvant offrir le soutien nécessaire autour du logement. Les travailleurs de rue peuvent ainsi se

retirer. Leur intervention est toujours assurée en cas de nécessité. Les collaborations sont nombreuses et privilégiées avec les services de guidance à domicile.

Contrairement au HF, la prise en charge par les travailleurs de rue est d'intensité très variable, selon le besoin, allant de simples contacts et orientations à une implication très importante, globale. Cet engagement peut quelques fois atteindre un niveau d'intensité aussi important qu'en HF, mais il repose avant tout sur l'engagement du travailleur de rue autour de la situation, qui va bientôt y accoler les soutiens institutionnels nécessaires.

A noter qu'un point commun entre les deux projets est le suivant : ni HFSL, ni le Soutien au Logement n'assurent seuls la réponse à tous les besoins rencontrés par les personnes. HFSL est de nature partenariale dans son montage-même, et le Soutien au Logement, dans sa méthodologie de travail, ne cesse d'opérer des liens entre la rue et le milieu institutionnel. Les équipes font ainsi des sollicitations nombreuses auprès de services spécialisés (santé, santé mentale, etc.), et nous avons une pratique courante de la concertation de soins. Cet aspect relève d'un choix stratégique, il s'agit d'une valeur forte et partagée, afin de défendre et de continuer un véritable travail sur l'accès du public sans-abri aux services généralistes existants. En conclusion, le Soutien au Logement ne touche pas le même public-cible, ne prend pas en charge de la même façon, et avec des moyens différents, parvient à des résultats impressionnants (voir statistiques).

Schéma de synthèse

Soutien au Logement

Public : tous les habitants de la rue ; pas de critères précis concernant le profil ni les problématiques des personnes, ouverture totale à toutes les problématiques venant du terrain.

Orientation et Sélection des candidats : accompagnements à partir du travail de rue, ouverture totale pour travailler la question du logement avec la totalité du public de DIOGENES.

Accès au logement : vers tous types de solutions-logements, y compris celles trouvées par les personnes elles-mêmes et/ou vers des solutions institutionnelles.

Equipe et suivi en logement : diffusion du travail dans l'équipe des travailleurs de rue et, en conséquence pas d'équipe spécifique (mais il y a tout de même la spécificité du travail de rue tel que porté par DIOGENES !). Relais vers d'autres services plus spécifiques (guidance à domicile, Housing First) afin d'assurer une présence continue en rue.

Housing First – Station Logement

Public : 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.

Orientation et Sélection des candidats : sélection des candidats et création une liste d'attente interne avec des candidats pour le projet Housing First.

Accès au logement : le Projet Housing First est le fournisseur du logement (logements sociaux de tous types + privés).

Equipe et suivi en logement : équipe spécifique ICM (Intensive Case Management) reposant sur un projet partenarial en étroite collaboration avec d'autres partenaires fixes.

1.6. Ressources

Le projet « Soutien au Logement – Accès directs de la rue au logement » est soutenu et financé depuis 2007 par les Ministres de l'Aide aux personnes du Collège Réuni de la Commission communautaire commune de la Région de Bruxelles-Capitale. Il est subventionné depuis cette date sur une base annuelle. En 2019, le projet a été subsidié à hauteur de 100.000,00 EUR. Les subsides couvrent essentiellement le travail de terrain (accès au logement ; suivi régulier du public, en amont et autour de l'entrée en logement ; travail de relais). En tout état de cause, l'asbl DIOGENES s'engage à ce que les frais de fonctionnement ne dépassent pas 15% du budget total octroyé.

Idéalement, ce projet, qui a fait ses preuves et démontré toute son utilité sur le terrain, devrait être reconnu par un cadre réglementaire et faire l'objet d'un financement pluriannuel afin d'assurer la pérennisation de l'action et d'offrir une indispensable sécurité de (statut de) travail au personnel.

Nous sollicitons la reconduction du subventionnement du projet « Soutien au Logement » pour l'année 2020. Nous souhaitons, néanmoins, attirer l'attention des instances subsidiaires sur l'insuffisance des moyens qui nous sont octroyés au vu de notre charge de travail. Nous ne sommes actuellement pas en mesure de faire face à l'ampleur des besoins sur le terrain, ce qui est bien évidemment directement en lien avec le nombre de personnes sans-abris en augmentation à Bruxelles. Une extension du financement de ce projet est nécessaire. L'équipe de DIOGENES et son directeur se tiennent à la disposition des autorités compétentes afin d'envisager la hauteur et les modalités pratiques qu'une éventuelle augmentation de moyens pourrait revêtir.

En tout état de cause, vu l'augmentation des dépenses liées à l'évolution de l'ancienneté des travailleurs, à l'indexation des salaires, ... **la simple reconduction du projet nécessiterait l'octroi d'une subvention en 2020 de 130.000 EUR.**

Le projet « Soutien au Logement – Accès directs de la rue au logement » fonctionne grâce au renforcement du cadre de personnel de base à concurrence d'approximativement 1,5 ETP de travailleurs psycho-sociaux pouvant justifier d'un diplôme et d'une expérience professionnelle significative pour soutenir et accompagner les personnes sans-abri dans leur trajet vers l'accès et la stabilisation en logement.

A titre indicatif, les moyens consacrés aux ressources humaines pour l'année 2019 concernaient des personnes titulaires des diplômes suivants : assistante en psychologie, master en philosophie. Chacune de ces personnes capitalisait de nombreuses années d'expérience utile dans le secteur de l'Aide aux personnes sans-abri, essentielles à la réalisation du travail.

Pour plus d'efficacité, ce projet fait l'objet d'une diffusion de pratiques au sein de l'équipe de l'asbl DIOGENES. Tous les travailleurs de DIOGENES sont concernés par la réalisation des objectifs du projet et partagent les actions. Le projet ne fait pas l'objet de la création d'une équipe distincte au fonctionnement indépendant et cloisonné du reste du cadre de personnel, même si les personnes subventionnées dans le cadre du projet Soutien au Logement accomplissent, en étroite collaboration avec le directeur de l'asbl DIOGENES, des tâches spécifiques en lien avec le développement du projet (recueil des données, analyse des résultats, représentation du projet à l'extérieur, réflexion autour des lignes stratégiques du projet, rédaction des rapports de fin d'année,...).

1. Statistiques et interprétation

L'équipe de DIOGENES est convaincue de la nécessité de récolter des données et de produire des statistiques pour pouvoir expliquer et justifier son travail, d'une part ; et pour, sur base d'une analyse adéquate des chiffres relevés, optimiser la prise en charge des habitants de la rue, d'autre part.

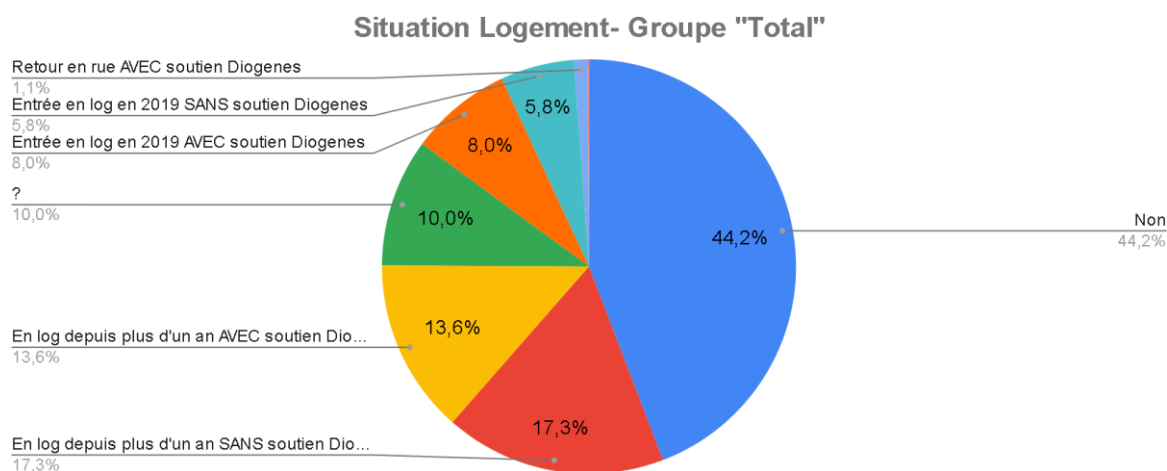
Le développement continue de notre système d'enregistrement, nous permet plus encore qu'avant de démontrer l'omniprésence de l'axe « logement » dans notre travail d'accompagnement. D'année en année, nous travaillons à affiner ce précieux outil en pensant de nouveaux items, indicateurs des réalités de terrain du Projet de Soutien au Logement. Ainsi, notre base de données tend toujours à montrer avec plus de précision l'impact et la qualité du travail de DIOGENES.

Le présent chapitre présente les données « logement » relatives au public-cible de DIOGENES. Ces données se montrent tantôt quantitatives, tantôt descriptives.

Avant de vous exposer les statistiques, graphiques et interprétations de façon détaillée, il nous a semblé pertinent de résumer de façon succincte et concise les données chiffrées les plus significatives du projet Soutien au Logement de cette année 2019.

2.1. Statistiques générales

Graphique Situation logement / Groupe total



En 2019, ce ne sont pas moins de **851 dossiers** qui ont été actifs à DIOGENES.

Parmi ceux-ci, **117 personnes** ont connu une sortie effective de la rue vers une solution de logement -tout type confondu- dans le courant de l'année 2019. Que cette porte de sortie de rue soit engagée par l'habitant de rue lui-même avec l'aide (ou pas) d'une institution (6%) ou initiée par le travailleur de DIOGENES (8%), toutes ont été portées de près ou de loin dans le cadre d'un accompagnement Soutien au Logement (cf. partie orange).

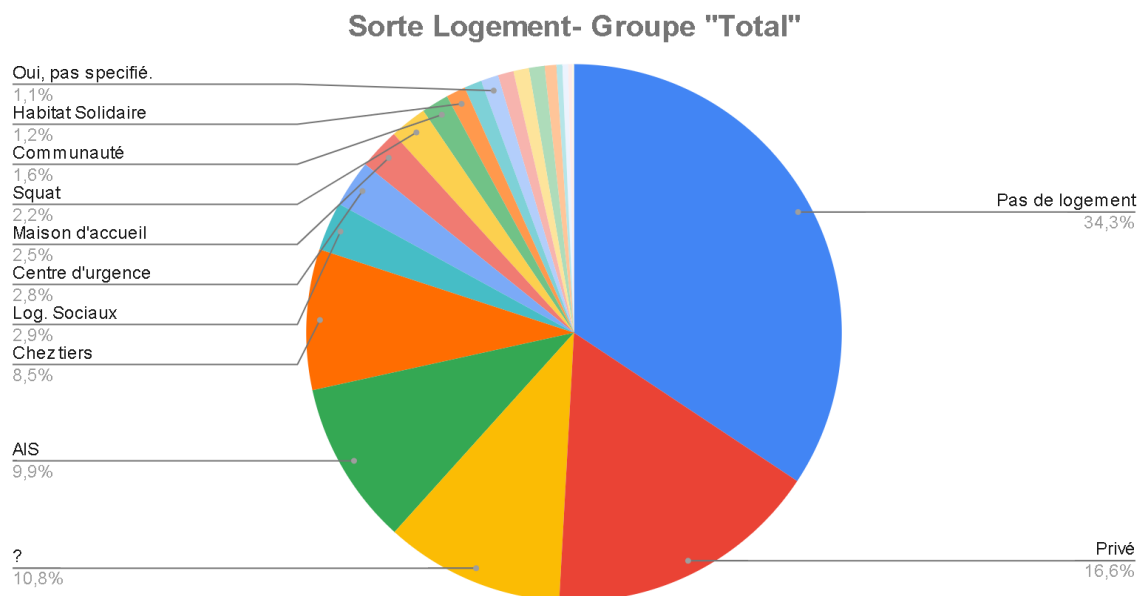
À côté de ces dernières entrées, le projet de Soutien au Logement de DIOGENES poursuit un travail de maintien du lien, de visites, de soutiens ou d'accompagnements ponctuels auprès de **263 autres personnes**, qui elles, affichent une stabilisation en solutions de logement au-delà de l'année écoulée ! Que ces personnes bénéficient d'un soutien d'une institution autre que celle de DIOGENES (17%) ou qu'elles soient accompagnées uniquement par DIOGENES (14%), le projet de Soutien au Logement met un point d'honneur à consolider et à stabiliser tout projet de remise en logement en maintenant un lien continu et de qualité auprès de la personne autant que cela s'avère nécessaire en ce compris durant ses potentiels « allers-retours » entre le monde de la rue et celui du logement de façon générale (Cf. partie verte). Il est intéressant de relever ici que si le nombre des entrées en logement reste stable cette année, le nombre des suivis au-delà d'un an a quasi doublé quant à lui (152 en 2018 contre 263 en 2019!)

Notons encore que **10 personnes seulement (contre 14 en 2018)** ont connu un retour en rue dans le courant de l'année 2019, avec un maintien de lien avec DIOGENES pour **9 personnes d'entre elles**.

Notons également que **429 personnes** ont continuellement habité en rue tout au long de l'année 2019, soit la moitié du public (50%). Cela ne signifie pas pour autant qu'un travail autour d'une solution de logement n'a jamais été amorcé. La remise en situation de logement des habitants de la rue s'opère effectivement souvent au prix de plusieurs tentatives et essais en rue tout en portant une attention particulière à des moments clés dans le parcours de vie de ces derniers. C'est dans cet interstice et dans la visée d'un accompagnement longitudinal et continu que va s'inscrire toute la particularité du travail de Soutien au Logement

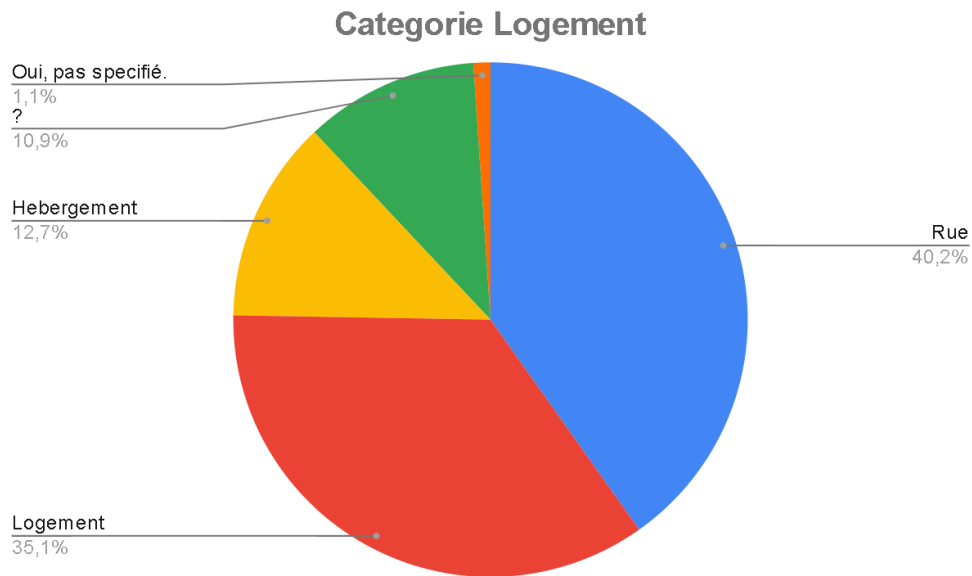
Enfin, retenons ici, que ce ne sont pas moins de 380 personnes qui ont trouvé, au moins pendant un certain temps, une solution de logement en 2019 dans le cadre du projet de Soutien au Logement !

Graphique types de logement / groupe total

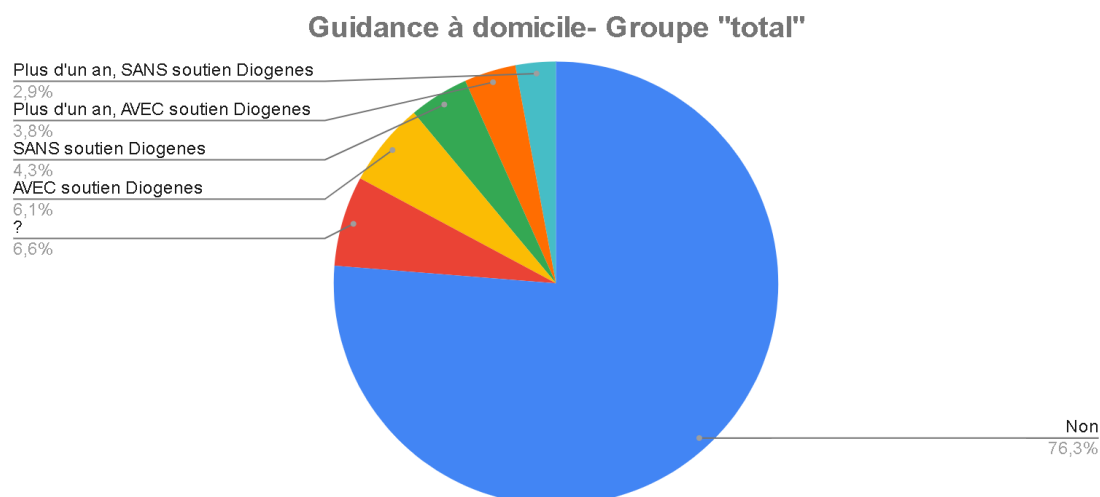


Remarquons l'énorme **diversité des types de logements** intégrés par le public de DIOGENES. Cette diversité reflète la créativité du public dans la recherche des solutions de logement, mais également la diversité du réseau des travailleurs de DIOGENES.

Graphique Catégorie Logement / groupe total



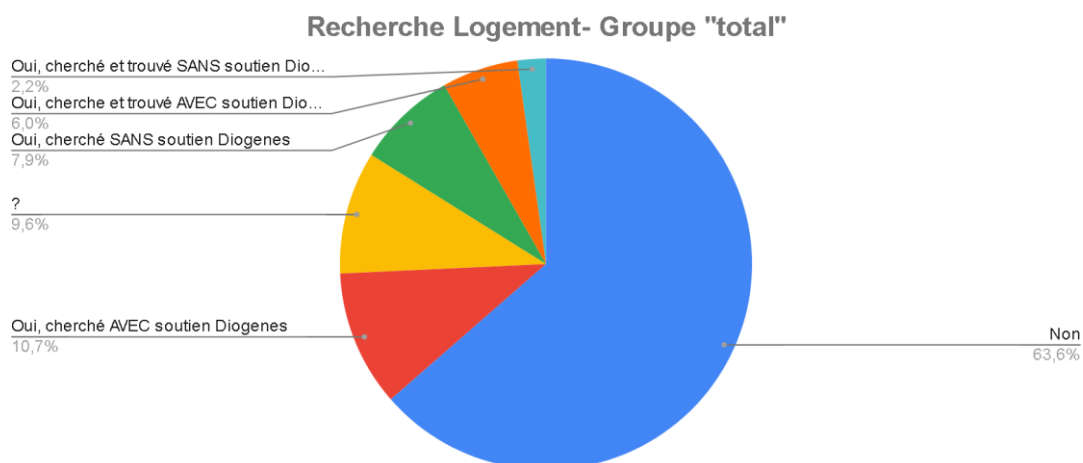
Il est intéressant de noter ici que dans tout le panel de la diversité des solutions de sorties de rue du public de DIOGENES, **le logement entendu comme domicile à part entière représente pour plus d'un tiers (35%) une solution durable de stabilisation en logement**, hors de la rue, soit pour 295 personnes. Dans 13 % des cas, les solutions d'hébergements peuvent s'avérer pertinentes mais temporaires.



En matière de guidance à domicile, il est à noter que près de 17 % de nos suivis Soutien au Logement sont soutenus par un service d'accompagnement au domicile, **soit 146 personnes**. Parmi celles-ci, 57 personnes bénéficient d'une guidance à domicile depuis plus d'un an (parties vertes) ; 89 relais (parties en orange) ont été effectués vers des services de guidances à domicile dans le courant de l'année 2019. Ceci tend à démontrer que la pratique de relais institutionnel vers des services spécialisés, qui plus est en matière d'accompagnement en logement, est chose courante et importante pour le Projet de Soutien au logement. Ce relais se travaille progressivement au départ de la rue et se poursuit en étroite collaboration avec les services de guidances à domicile/ projets HF. La **présence active de DIOGENES** autour du logement semble toutefois nécessaire **dans plus de la moitié des cas**, soit pour **52 personnes** (Cf. avec soutien de DIOGENES). Ceci s'explique notamment par la flexibilité du travail opéré dans le cadre du Soutien au Logement qui permet de suivre les personnes extra muros et de poursuivre l'accompagnement au logement même si ces derniers n'investissent pas ou plus leur domicile. C'est en cela que les missions de **prévention de retours en rue** d'une part et de **stabilisation des situations de logement** d'autre part constituent les piliers du Projet de Soutien au Logement.

Outre le domicile comme solution de logement et parce que le projet de Soutien au Logement accompagne des situations de relogement aussi diverses que variées (Cf. graphique « sortes de logement »), nous relevons ici que **la majorité des personnes (76%) ne bénéficie pas d'une guidance à domicile**. Ce qui justifie, entre autres, l'existence et la pertinence de notre projet dont l'atout premier est de poursuivre l'accompagnement des personnes de façon continue et sans ruptures, que celles-ci soient stabilisées en logement ou fragilisées par un retour en rue à un moment donné de leur trajectoire. Le projet de Soutien au Logement s'apparente ainsi à un maillon incontournable et soutenant dans les trajets de vie des habitants de la rue en matière de réinsertion par le logement.

Graphique Recherche de Logement / groupe total

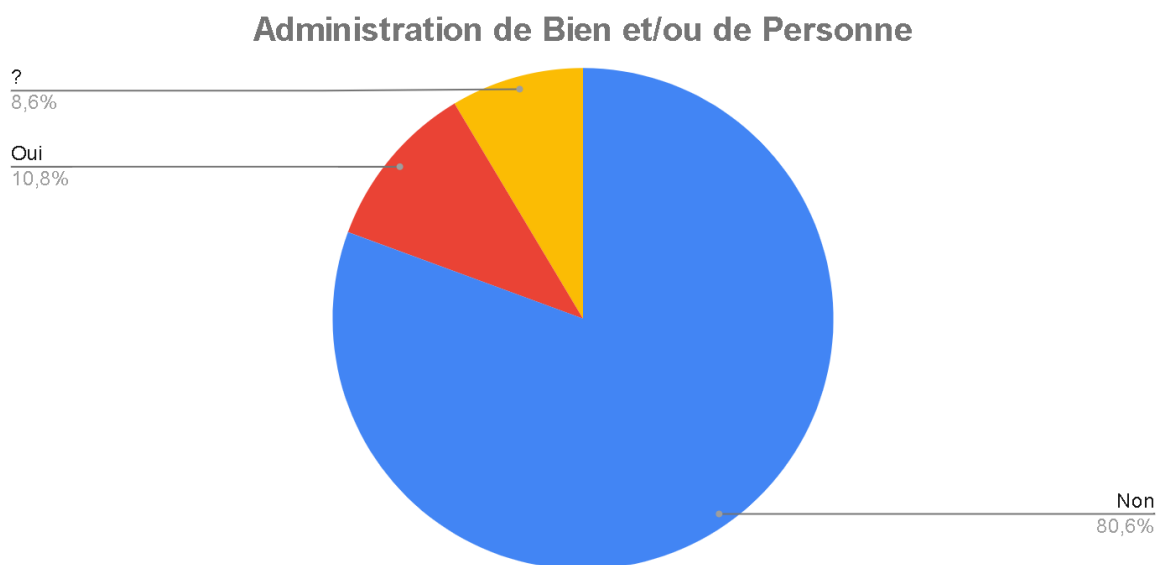


La recherche de logement occupe une place importante dans le Projet de Soutien au Logement et s'est opérée dans **25 % des cas**, soit pour un quart des accompagnements de DIOGENES.

Parmi ceux-ci, et dans **plus de la moitié des cas (17%)**, la recherche de logement a été portée activement par un travailleur de DIOGENES pour aboutir à **une solution concrète de logement** dans 6 % des cas, soit **pour 51 personnes précisément**.

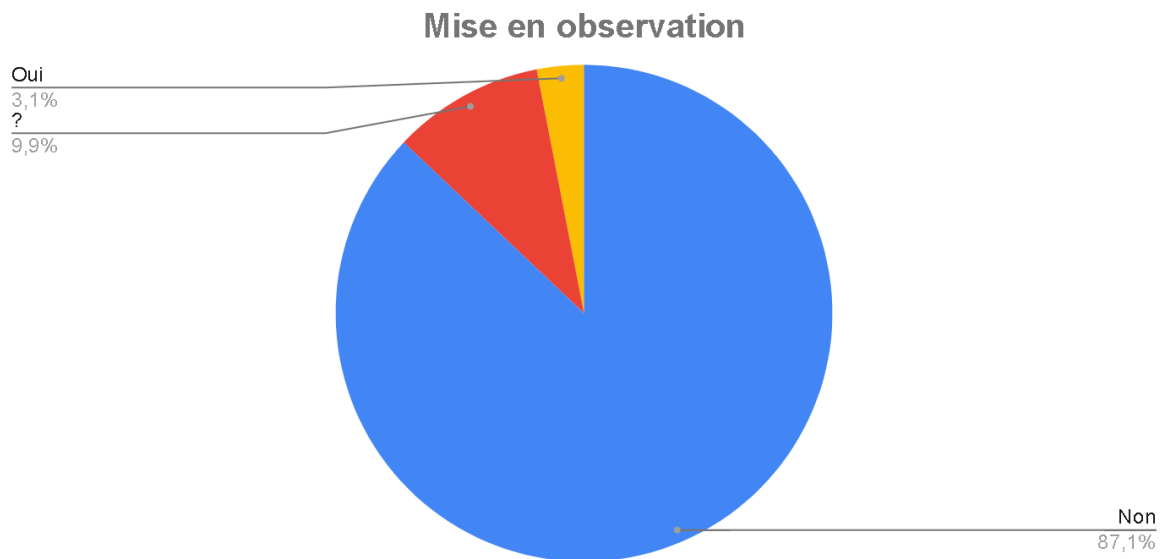
Dans les autres cas, les habitants de la rue nous forcent à constater une fois de plus leurs nombreuses capacités **de débrouille et de ressources** en faisant appel à des tiers qui leur sont propres ou à des réseaux de proximité, que ceux-ci soient institutionnels ou informels. Dans les deux cas, les personnes restent en contact avec un travailleur de DIOGENES dans le cadre d'un accompagnement qui oscillera entre une présence intensive et une présence de soutien selon les besoins.

Notons également que la majorité de notre public peine à parvenir à l'étape éprouvante que représente une recherche de logement adéquat en région bruxelloise, soit parce que les personnes n'en ont pas les moyens financiers, administratifs et/ou juridiques (pas de titre de séjour ou de revenus minimums), soit parce qu'elles n'en ont pas les capacités psychiques ou physiques (problématiques de santé mentale importante et/ou d'addictions). C'est au nom de ce dernier constat et au bénéfice de tous ces habitants de la rue cumulant des problématiques psychiatriques et d'addiction que DIOGENES a mis en place en son sein un dispositif Housing First (« Station en Logement ») offrant des solutions de logements plus adaptés à un public davantage fragilisé en rue. Le travail considérable de prospection et de recherche de logement effectué ces dernières années par DIOGENES sera étayé dans le rapport d'activité "Station Logement" 2019.



Plus de 3/4 des personnes accompagnées dans le Projet Soutien au Logement ne dispose **pas d'une administration de bien et/ou de personne (80%)**. Le sentiment de propriété et la liberté de pouvoir disposer de ses biens reste un paramètre non négligeable pour le public de DIOGENES. Pour autant que les personnes disposent de leur capacité mentale et d'un minimum d'autonomie, payer soi-même son loyer relève d'une importance hautement symbolique pour les habitants de la rue. Dans les cas contraires, une administration de biens s'avère plus que nécessaire et devient un **filet de sécurité incontournable pour un maintien en logement**. Ce dernier cas représente près de **11 % des situations du Projet de Soutien au Logement**, soit une administration de biens auprès de 92 personnes.

Graphique Mise en Observation / groupe total



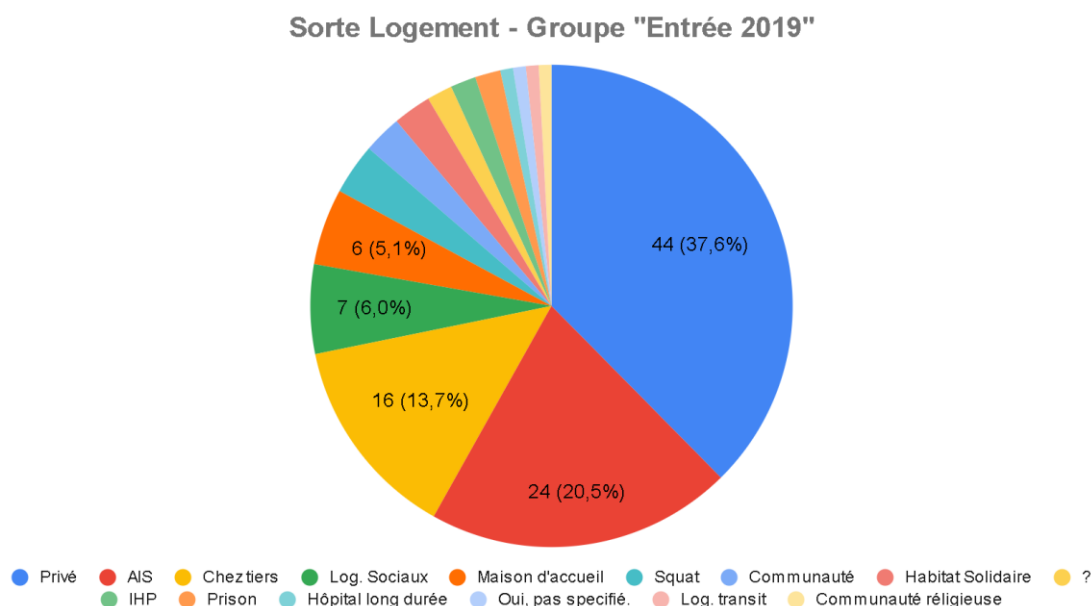
La procédure d'une mise en observation relève toujours à DIOGENES d'une longue et sérieuse réflexion et se pose en ultime recours et dans le strict respect des critères juridiques encadrant cette mesure. Le maintien du lien construit entre la personne et le travailleur de DIOGENES occupe une place primordiale dans cette réflexion. C'est ainsi que **dans 87 % des cas**, soit la majorité de notre public, une mise en observation n'est **pas de mise** malgré les formes de précarité apparentes de la vie en rue et/ou en logement.

Néanmoins, lorsque les critères de danger imminent pour la personne ou pour son entourage s'avèrent incontestables et que toutes les alternatives de soins ont été épuisées, il est parfois nécessaire d'enclencher **cette mesure exceptionnelle**, et cela a été le cas pour **3% des situations accompagnées en 2019**, soit pour 26 personnes sur le groupe total de 851.

1.2 Focus sur le groupe « entrée en logement »

Sur les 851 dossiers actifs à DIOGENES, 117 personnes sont entrées en logement dans l'année écoulée, tous types de logements confondus. Nous vous proposons ici un focus sur ce sous-groupe « Entrée en logement » dans le courant de l'année 2019.

Graphique sorte logement / groupe entrée en logement



Comme pour le groupe total, la diversité des trajectoires de sorties de rue est à remarquer. Notons que toutes les sorties de la rue ne sont pas des solutions définitives (Logement de transit (1), Maison d'Accueil (6), Hôpital de longue durée (1)), ni toujours souhaitables (Prison (2)).

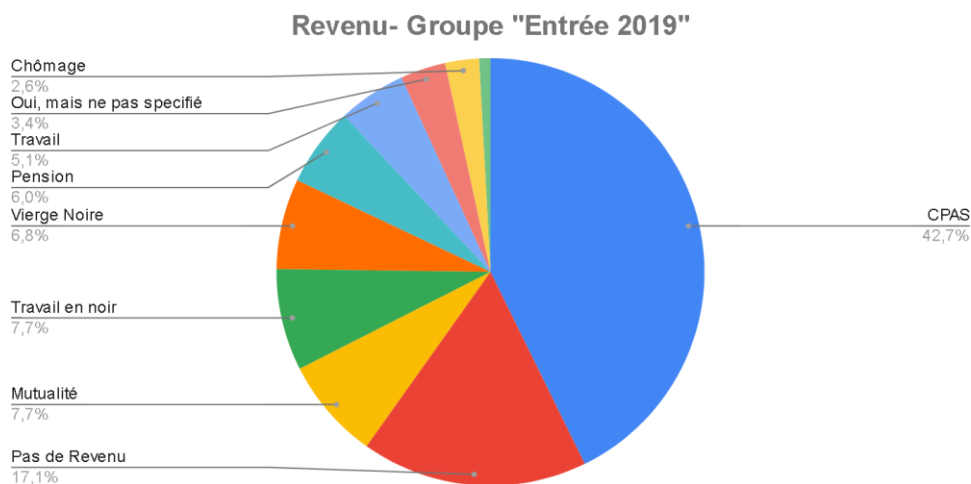
Il est toutefois important de relever que **les logements privés (38% soit 44 personnes) et les logements AIS (20% soit 24 personnes)** constituent à elles seules, **plus de la moitié des sorties de rue en 2019 (58 %)**. Elles semblent non seulement être des pistes de sorties de rue adéquates pour les personnes mais confèrent à ces dernières une certaine stabilité dans leur logement. S'en suit les solutions d'hébergement chez un tiers (16 personnes) ou dans un logement social (7 personnes). Les maisons d'accueil ont représenté une sortie de rue pour 6 personnes dans ce focus, de même que l'habitat solidaire, les vies en communauté ou en squat ont représenté des alternatives de logement pour 10 autres personnes. Le reste du public est sorti de rue vers des solutions telles que les IHP, les hospitalisations de longues durées ou encore la prison malheureusement.

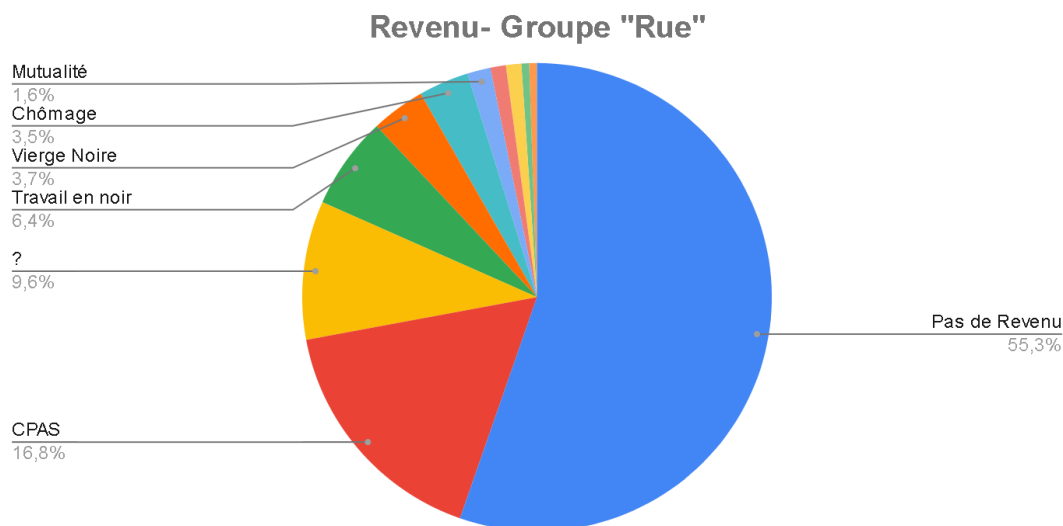
Notons que le projet polonais Barka représente - avec la communauté de Poverello- une des rares initiatives qui apporte des solutions pour la grande population des habitants de la rue polonais à Bruxelles. Barka est un projet d'accompagnement au retour

volontaire de ce groupe cible dans son pays d'origine. Par faute de moyens, ce projet n'a pas été opérationnel pendant la deuxième partie de 2019. Même si ce projet s'avère très pertinent pour ce public privé bien souvent des droits en Belgique, notons que les personnes concernées n'expriment que très rarement ce désir de retour volontaire au pays. Ils s'y retrouvent presque contraints, faute de pouvoir payer un loyer ou de trouver toute autre solution d'hébergement. En cela, promouvoir l'accès et la gratuité à un hébergement pour ce public spécifiquement fait partie d'une de nos recommandations cette année.

Certaines des solutions de logement détaillées ci-dessus ont été trouvées directement par l'équipe de DIOGENES elle-même. Dans d'autres cas, les solutions sont trouvées indirectement, grâce au relais que nous opérons vers d'autres dispositifs institutionnels, notamment vers des services qui aident à la recherche de logement ou vers des projets offrant un accès au logement. Enfin, il arrive assez fréquemment que les personnes trouvent leur logement par elles-mêmes, sans notre intervention spécifique directe ou indirecte. Notons enfin que toutes les solutions de logement inscrites dans notre programme Housing First-Station Logement n'ont délibérément pas été reprises ici. Elles font l'objet d'un autre rapport d'activité de DIOGENES où sont étayés les résultats statistiques impressionnants de cette autre forme de sortie de rue en 2019.

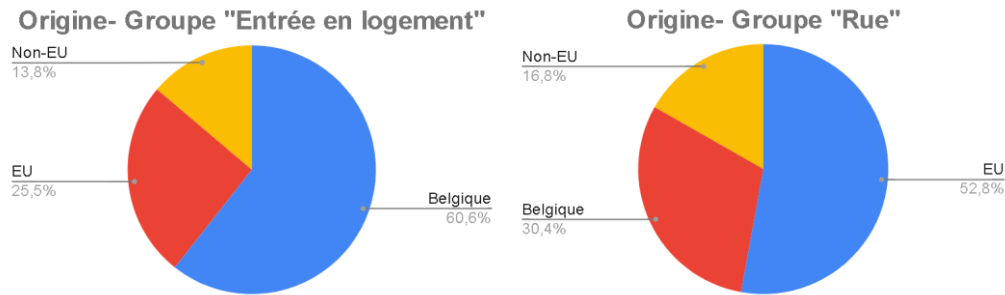
Graphique revenu / groupe entrée en logement comparé au groupe rue





Le second graphique met clairement en évidence que plus de la moitié du groupe « Rue » ne dispose pas d'un revenu (55%) là où la majorité du premier groupe « entrée en logement » dispose d'un revenu d'intégration du CPAS (43%) ou d'une autre source de revenus (Vierge noire, chômage, mutuelle, pension, travail, etc..). La remise en ordre de la situation financière des personnes et la réouverture de ce droit fondamental constitue sans aucun doute la première porte d'entrée à l'accès d'un logement. Le recours au travail en noir est à relever cette année 2019 (6 %) avec une attention particulière au recours à un "travail du sexe" dans le groupe « rue » (0,5%). Notons ici que la frontière entre un travail du sexe plus professionnel et la débrouille de tous les jours n'est souvent pas claire. Quoiqu'il en soit, ceci semble nous dire quelque chose sur les stratégies de survie mises en place par les habitants de la rue pour qui la précarité reste de mise malgré la présence d'un revenu minimum. Pour d'autres, l'impossibilité juridique d'accéder à un revenu du fait de l'absence d'un titre de séjour renforce cette forme de débrouille pour vivre -un tant soit peu- dignement.

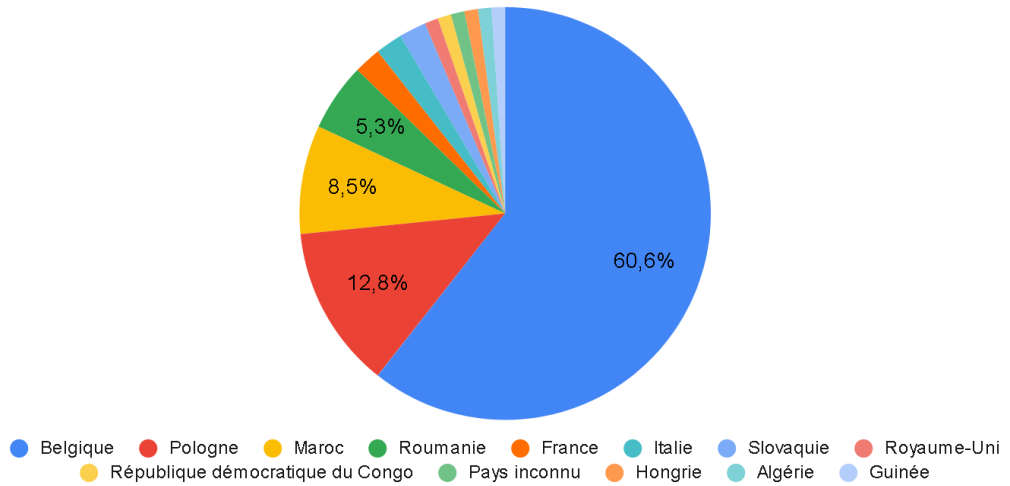
Graphique Origines et Nationalités / groupe entrée en logement comparé au groupe rue



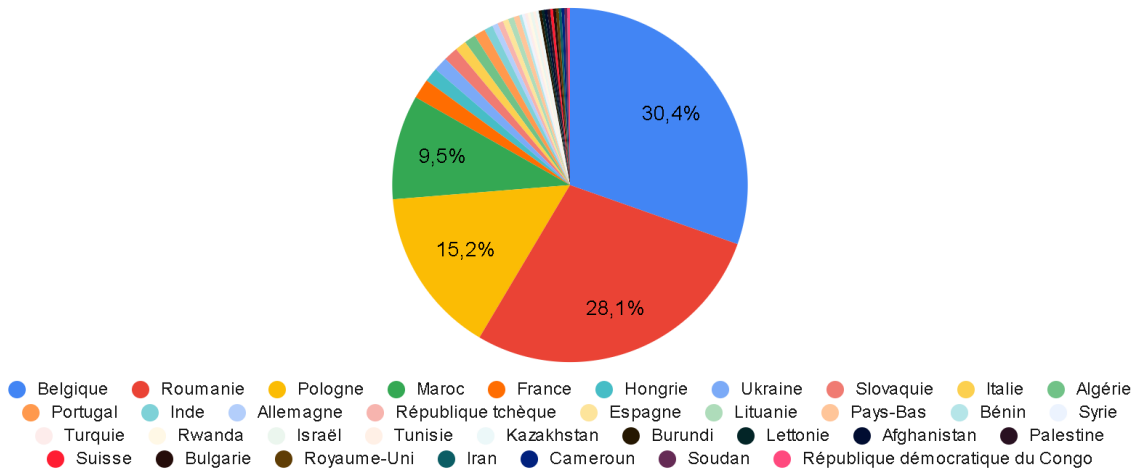
La mise en regard de ces graphiques corrobore nos précédents constats : la précarité des titres de séjour ne participe pas à la réinsertion sociale des personnes et encore moins à la réinsertion par le logement. La majorité des personnes entrée en logement sont d'origine belge (61%) (Cf. Graphique gauche). Le graphique de droite "Groupe rue" met l'accent sur une majorité de personnes, d'origine européenne (53%) pour qui l'ouverture des droits reste un réel combat juridique sur le terrain.

Les deux graphiques suivants appuient cette constatation en mettant un focus sur les nationalités respectives dans les deux groupes "entrée en logement" et "rue". À propos de nationalités et d'origines, il est souvent question de difficulté d'accès à un statut de séjour stable ce qui précarise davantage les situations. La discrimination liée à une nationalité étrangère vient parfois renforcer les précarités déjà présentes. Relevons enfin que nous recensons plus de 35 nationalités différentes dans le Groupe "Rue" cette année 2019!

Nationalités- Groupe "Entrée en logement"



Nationalités - Groupe "Rue"

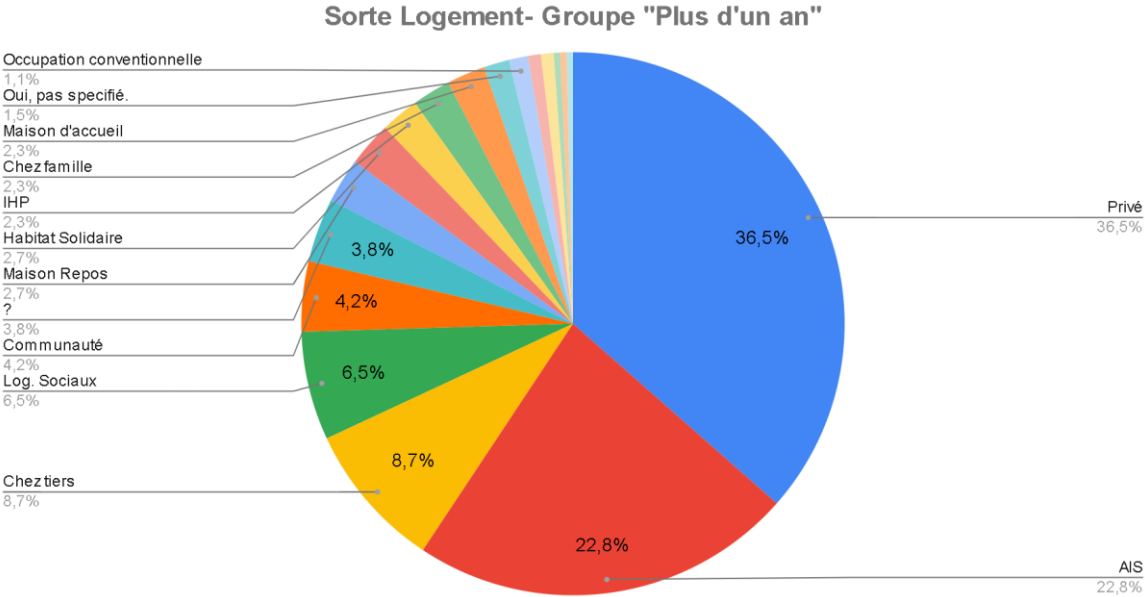


2.3 Focus sur le groupe « plus d'un an en logement ».

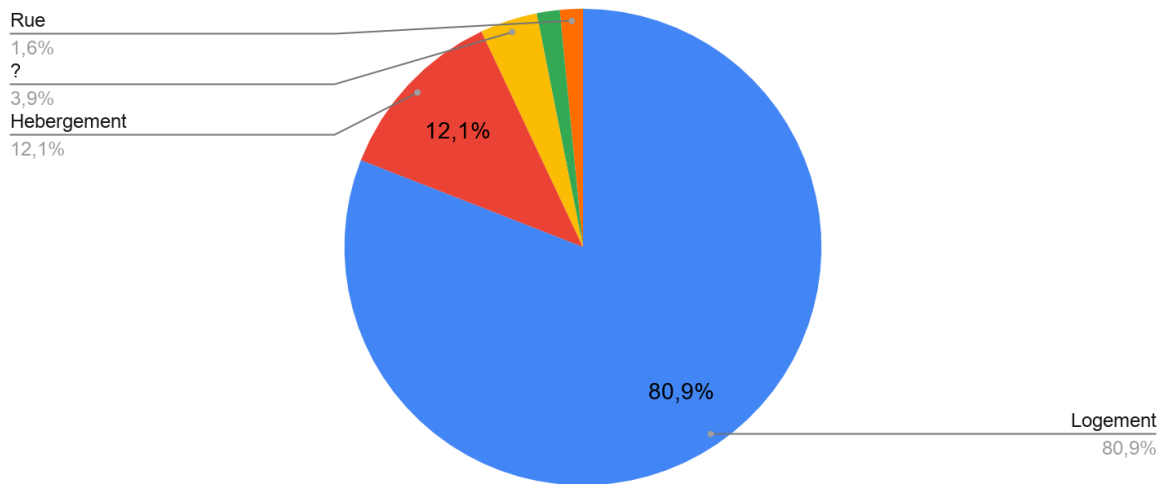
263 personnes sont en logement depuis plus d'un an, et toujours en contact avec les travailleurs de l'asbl DIOGENES. Au niveau du revenu, des nationalités et des origines, les résultats sont comparables à ceux du groupe « entrée en logement ». Le présent focus met toutefois en évidence quelques caractéristiques de ces profils qui parviennent à se stabiliser en logement au-delà l'année.

Graphique sorte de logement / groupe plus d'un an

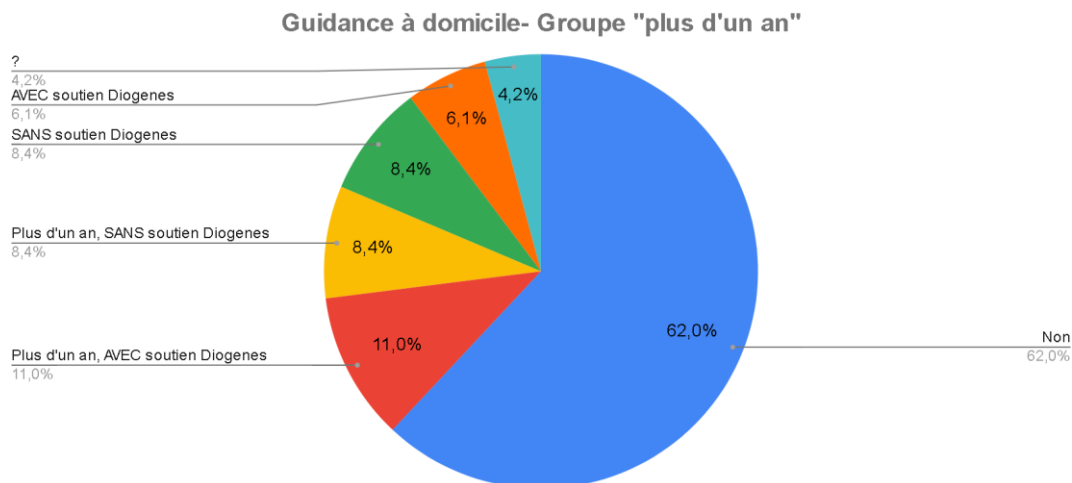
Ces graphiques illustrent la diversité des solutions **durables** de logement pour ce groupe avec une prépondérance des solutions type "logement privé" (37%) ou "AIS" (23%). Ces derniers semblent avoir un effet positif sur la stabilisation et le bien-être des personnes de même que l'octroi d'un "logement social" (7%). Les solutions de relogement "chez un tiers" (9%), au sein d'une "communauté" (4 %) ou encore dans un "habitat solidaire" (3%) semblent également répondre à une forme d'habiter autrement chez le public mais témoigne, une fois de plus, de l'importance de soutenir les réseaux informels et formels des habitants de la rue.



Catégorie Logement- Groupe "Plus d'un an"



Graphique guidance à domicile / groupe plus d'un an

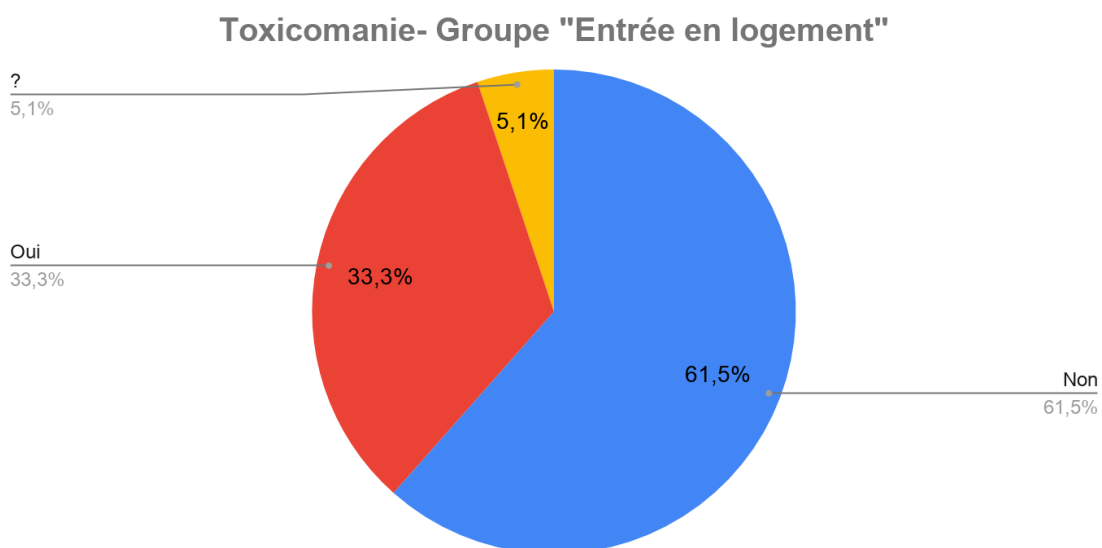
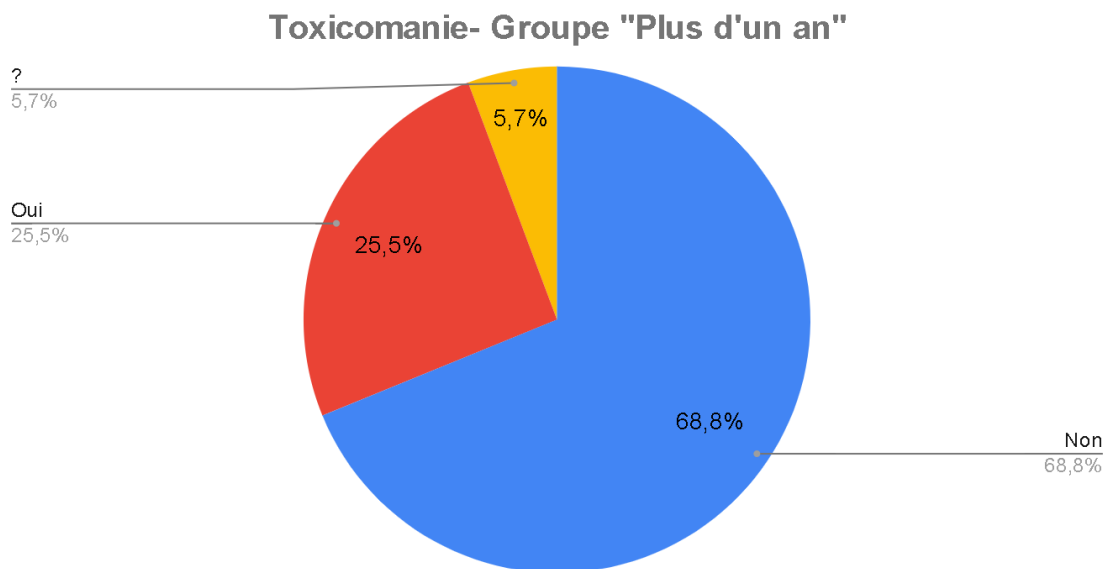


Un tiers des personnes suivies par le Projet Soutien au Logement bénéficient d'une guidance à domicile (33%), et ce, au-delà de l'année de relogement. Pour autant, notre équipe est loin de disparaître totalement de la situation. Que le recours à un service de guidance à domicile ait été porté avec le soutien de DIOGENES ou pas, l'équipe reste en permanence en contact avec l'habitant de la rue dont le suivi se mue entre la rue et le logement selon la fréquence et l'intensité des besoins exprimés par les habitants de la rue. C'est au nom de ce contact et du lien de confiance que le suivi avec Le Soutien au Logement peut être réactivé à n'importe quel moment donné de la trajectoire de l'habitant de la rue. Les relais et collaborations avec les services de guidance à domicile restent parallèlement précieux pour le travail de Soutien au Logement. Néanmoins, pour les personnes n'étant pas en condition de pouvoir bénéficier d'une guidance à domicile, le Projet de Soutien au Logement semble avoir toute sa pertinence et cela s'avère être le cas pour 62% des situations accompagnées comme le démontre le présent graphique.

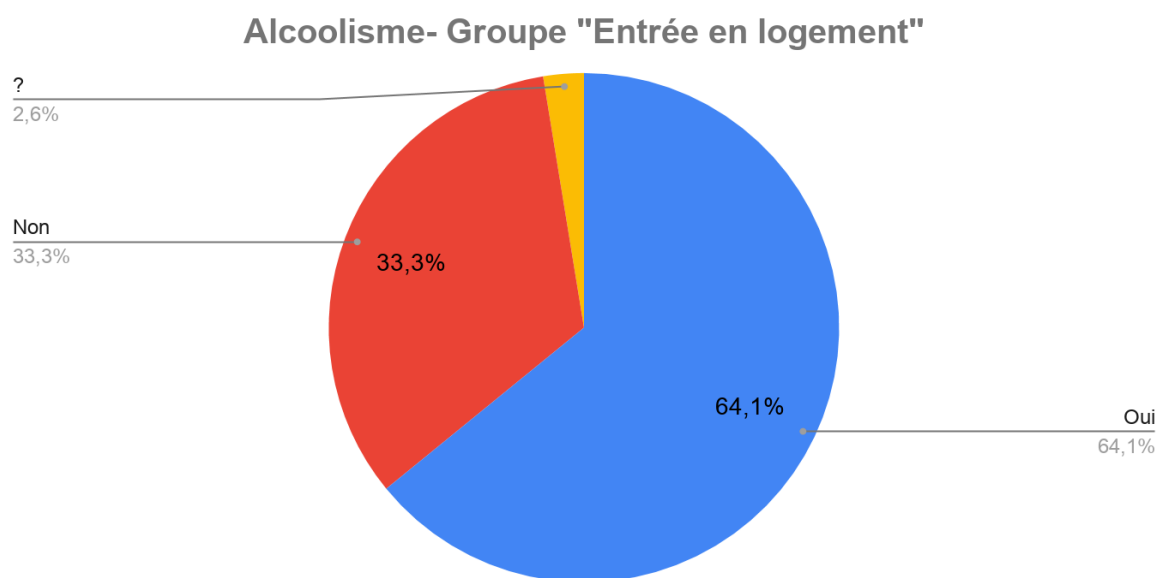
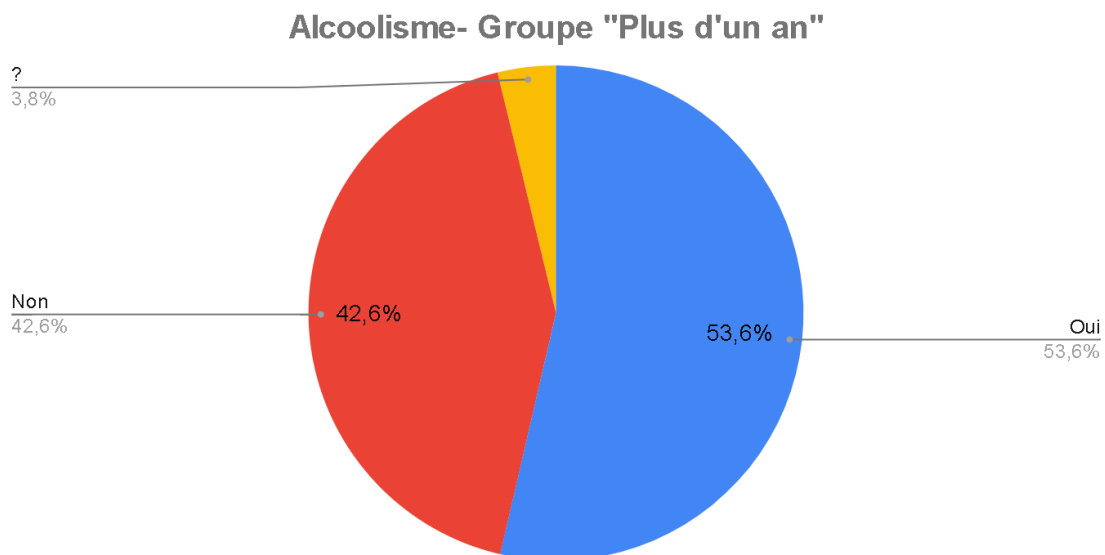
Graphique toxicomanie / groupe « plus d'un an » et groupe « entrée en logement »

Comme démontré les années précédentes, le nombre de personnes toxicomanes (25%) est plus faible pour le groupe « plus d'un an » que pour le groupe « entrée en logement » (33%)

Ces statistiques semblent conforter un constat de terrain : la stabilisation en logement semble avoir un impact positif sur les problématiques d'addictions et en particulier sur la toxicomanie. La stabilité dans un logement offre un terrain propice à un processus de soin, qui plus est lorsqu'il s'agit d'une cure de désintoxication. Un tel travail autour des dépendances de la personne augmente sans conteste le taux de réussite d'une inclusion sociale par le logement. A contrario, la toxicomanie peut être un facteur qui précipite les retours en rue si aucun accompagnement n'est mis en place. Le projet de Soutien au Logement porte une attention toute particulière à ces prises en charge spécifiques.



Graphique alcool / groupe « plus d'un an » et groupe « entrée en logement »



Comme pour la toxicomanie, la dépendance à l'alcool semble être très présente dans le groupe de personnes « Entrée en logement » (64% !) avec une diminution notable à relever pour le groupe « Plus d'un an » (53%). Ce qui rejoint les constats de terrain de notre équipe : l'absence de logement semble avoir un impact important sur la consommation d'alcool tout comme une consommation incontrôlée semble avoir un impact négatif sur les capacités à accéder à un logement et/ou à s'y maintenir. D'un autre côté, nous savons que les processus de soin et de cure prennent un temps non négligeable pour le public de DIOGENES.

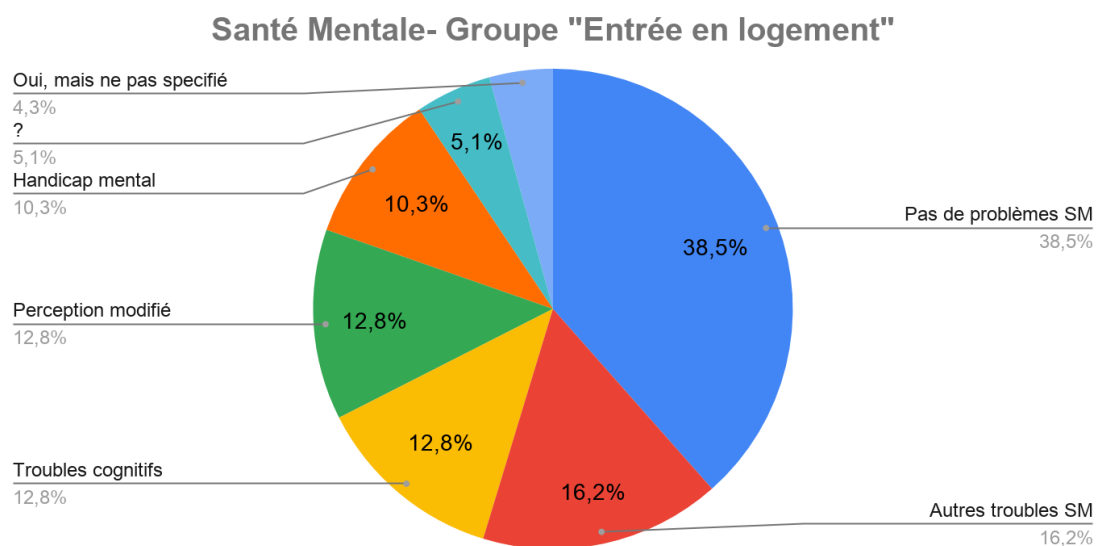
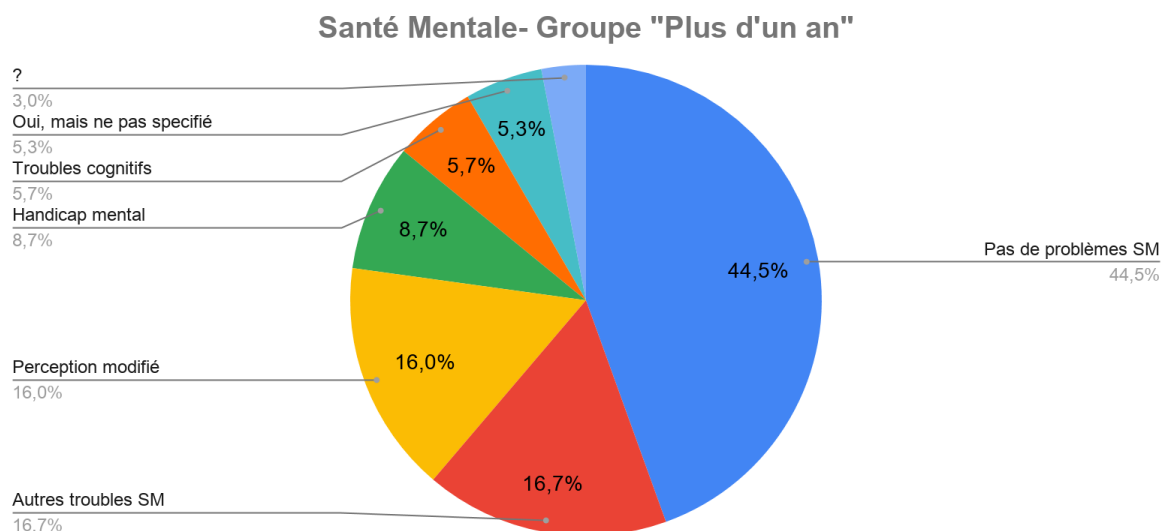
Quoi qu'il en soit, l'accès à des solutions de logement adaptés pour ces profils spécifiques qui cumulent addictions en tous genres relève - aujourd'hui plus qu'hier - d'un défi de taille en matière de lutte contre le sans-abrisme bruxellois. En ce sens, les dispositifs d'Housing First développés par notre équipe "Station Logement" répondent incontestablement à un besoin de terrain.

Enfin, de manière générale, nous relevons chaque année que la diminution de la consommation est plus importante, suite à l'entrée en logement, pour les personnes souffrant d'alcoolisme que pour celles impactées par la toxicomanie. Nous émettons dès lors quelques hypothèses qui peuvent être formulées comme suit :

- Le recours aux drogues serait-il davantage facilité par une vie en rue que par une vie en logement ?
- La toxicomanie serait-elle moins "visible" que l'alcoolisme et donc plus difficilement "évaluable" ?
- Le coût de l'alcool, beaucoup moins onéreux que les drogues, expliquerait-il la différence de pourcentages entre ces deux items ?
- Le monde du deal en matière de toxicomanie est-il compatible avec un projet de logement ?
- Les dépenses conséquentes liées aux drogues permettent-elles à l'habitant de la rue de payer un loyer sur du long terme ?
- Etc.

Autant de questions qui restent ouvertes et qui nous poussent à réfléchir sur ces habitudes de vie en rue et leurs éventuels impacts sur une réinsertion par le logement.

Graphique santé mentale / groupe plus d'un an + groupe entrée en logement

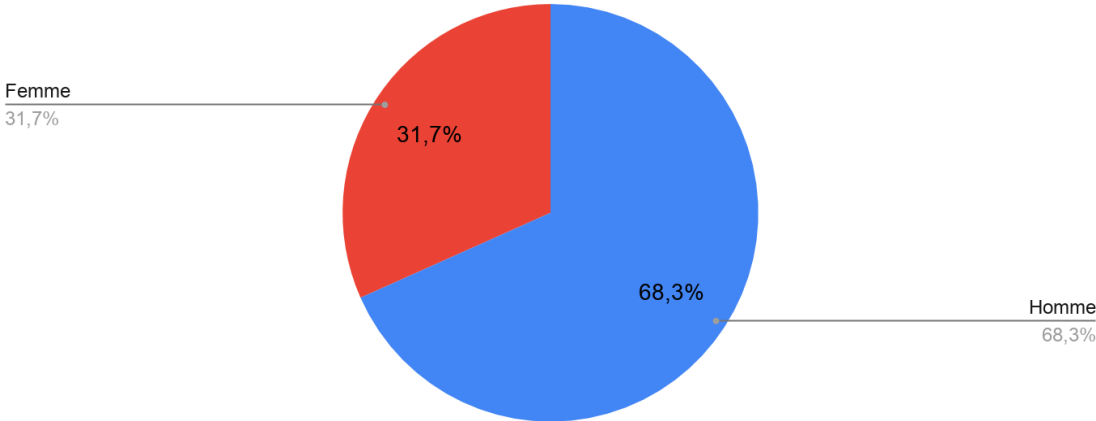


A part quasi égales, les proportions des problématiques de santé mentale semblent demeurer auprès du public de DIOGENES que l'entrée en logement ait eu lieu dans le courant de l'année 2019 ou au-delà. La difficulté de poser un (double) diagnostic précis sur la maladie mentale auprès du public en général reste un exercice sensible que celui-ci soit en rue ou en logement. La difficulté est, entre autres, due au fait que ces personnes sont parfois extrêmement éloignées des lignes du soin et qu'il n'y a pas ou peu de suivis psychiatriques en cours.

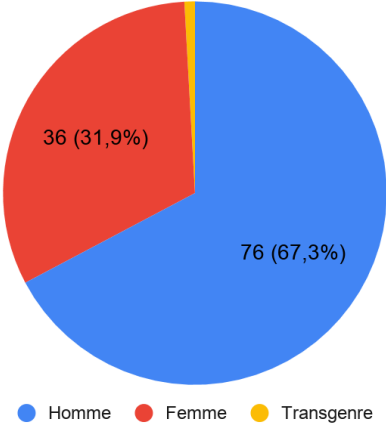
Relevons par ailleurs qu'une solution de logement durable semble avoir un effet stabilisateur sur les troubles cognitifs ou de perte de logement suite aux troubles. Quoiqu'il en soit, la prévalence des troubles de santé mentale reste importante pour les personnes suivies en Soutien au Logement.

Graphique Genre / groupe « plus d'un an », groupe « entrée en logement » et groupe total

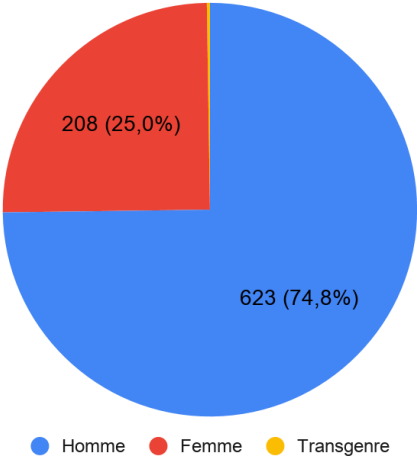
Genre - Groupe "Plus d'un an"



Genre- Groupe "Entrée en logement"



Genre- Groupe "Total"



Le pourcentage de femmes dans le groupe « entrée en logement » (31%) est relativement semblable à celui du groupe “plus d’un an” (32%). En revanche, nous relevons une percée du public transgenre nouvellement recensé pour 2019! DIOGENES met en effet un point d’honneur à accompagner son public sans aucune discrimination de genre ni de sexe.

Par ailleurs, nous rappelons ici que le pourcentage de femmes en rue a plus que doublé à DIOGENES en 20 ans : de 25% de femmes en 2019 contre 11% en 1995 !

Nous formulons deux observations sur base de ces chiffres : d’une part nous assistons à une féminisation du sans-abrisme durant les dernières 20 années ; d’autre part, nous assistons à une sous-représentation de femmes en rue, une “sur-représentation” de femmes hébergées dans le secteur sans abri et/ou logées en logement. Le secteur sans abri, de façon générale, semble s’adapter aux particularités de ce public. Les femmes trouvent davantage leur place dans les centres d’hébergement d’urgence et les maisons d’accueil que les hommes.

Le projet Soutien au Logement accompagne hommes et femmes sur base d’une égalité totale de traitement des genres ! La sélection des candidats est réalisée par l’équipe des travailleurs de rue de DIOGENES suivant de nombreux critères dont aucun n’induit ni n’implique de traitement différencié en faveur des hommes ou des femmes ; de façon générale, c’est l’état de besoin qui détermine le choix.

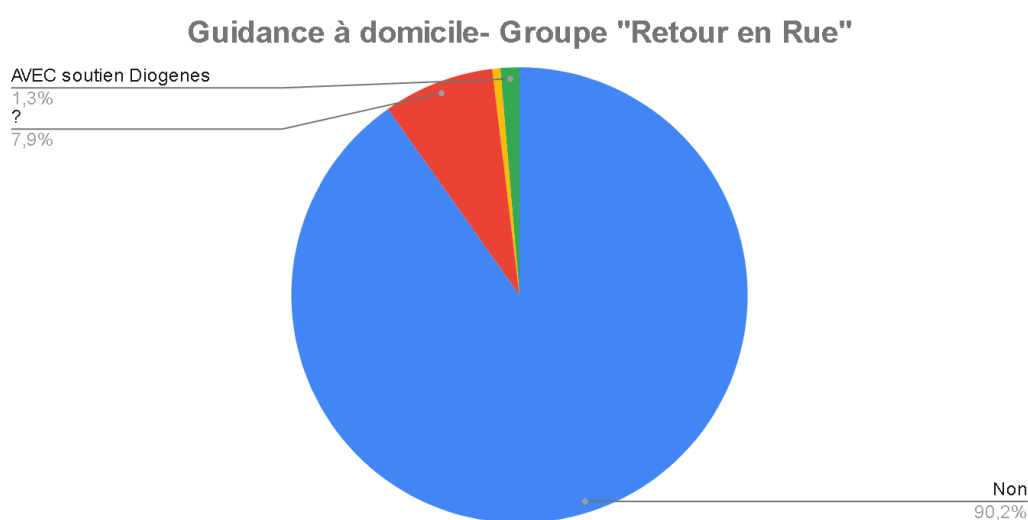
L’équipe d’accompagnement investit toutes les problématiques, suivant le besoin et la demande des personnes concernées. Des femmes nous emmènent donc vers des attentions et des soins plus particulièrement féminins (médicaux, bien-être, famille, parentalité, etc.), et la même chose peut se produire avec des hommes.

Bien souvent, en rue, l’ordre et les relations se déterminent selon la loi de la jungle, la loi du plus fort. Les personnes les plus faibles et les plus fragiles sont vite identifiées par les plus forts. La vie en rue oblige à développer des stratégies de survie. Dans ce contexte-là, les femmes sont, sans vouloir généraliser, des victimes plus faciles : vols, agressions physiques et verbales, harcèlement sexuel, viol, prostitution plus ou moins forcée, ... Elles vivent leur situation comme honteuse et ont souvent une très mauvaise image d’elles-mêmes. Dans ce contexte, la démarche proactive d’aller à la rencontre de ces femmes en rue semble faire une différence pour leur estime de soi-même, et pour l’évolution de leur parcours d’aide et de soins.

2.4. Focus sur le groupe « perte de logement ».

10 personnes seulement en contact avec l'asbl DIOGENES ont perdu leur logement en 2019. Ce nombre tend à diminuer spectaculairement d'année en année et témoigne d'une certaine expertise de DIOGENES en matière de prévention des retours en rue (14 en 2018 ; et 27 en 2017 !). Nous disposons de quelques statistiques assez pertinentes qui dressent un profil détaillé de ces "retours en rue" en 2019.

Graphique guidance à domicile/groupe « perte de logement »

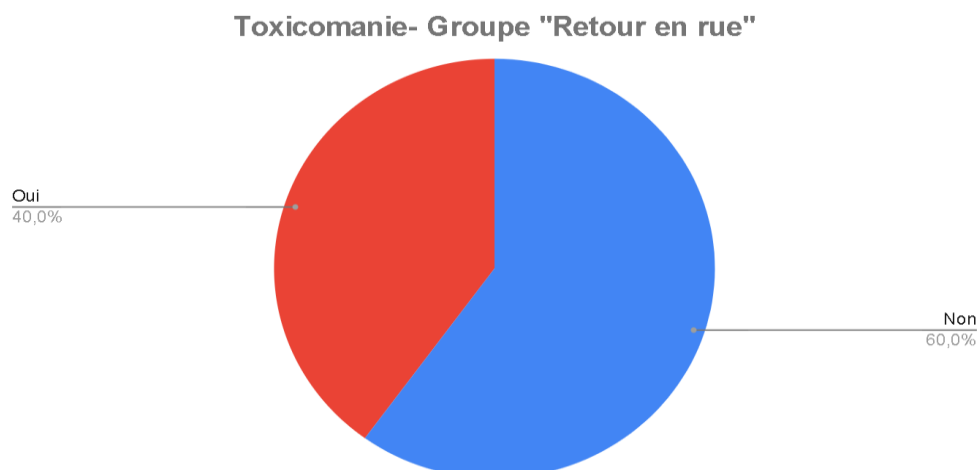


90% des personnes qui ont perdu leur logement ne disposait pas d'accompagnement à domicile, là où 17% en disposaient dans le groupe "total" avec une présence accrue et conjointe de DIOGENES dans 50% des cas. Ces chiffres semblent illustrer la nécessité d'une guidance à domicile pour la stabilisation en logement des personnes qui ont vécu dans la rue !

C'est aussi un indicateur qualitatif du choix de Soutien au Logement pour la mise en place de services de guidance à domicile, comme mesure de prévention de perte de logement pour des (ex-)habitants de la rue.

En outre, cela démontre l'importance d'une « ligne intermédiaire » entre le travail de rue et l'accompagnement à domicile ; c'est dans cet interstice que s'opère le travail singulier et nécessaire du projet de Soutien au logement de DIOGENES.

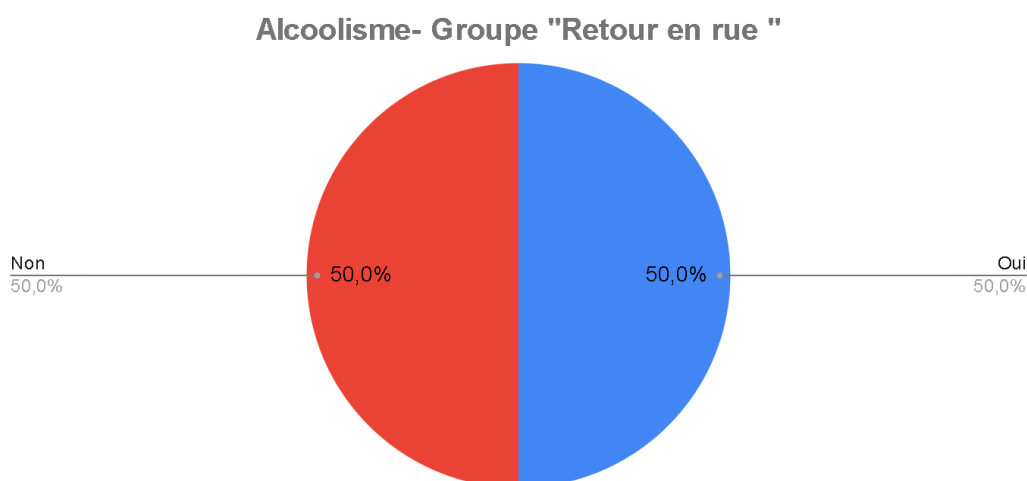
Graphique Toxicomanie / groupe « perte de logement »



La proportion du nombre de personnes toxicomanes apparaît clairement plus importante chez le groupe "Retour en rue" (40%) que chez les groupes "entrée en logement" ou "plus d'un an" (cf. Graphiques plus haut). Ces statistiques appuient ce constat de terrain : le logement seul ne suffit pas. Un processus de soin et de cure est une nécessité au maintien en logement des personnes souffrant d'une addiction quelconque. Le projet de soutien au logement a ceci de singulier de pouvoir travailler la question du soin, au moment du retour en rue et au-delà de la perte de logement, et ce en vue de dépasser le sentiment d'échec qui peut être vécu par l'habitant de la rue dans ces moments-là.

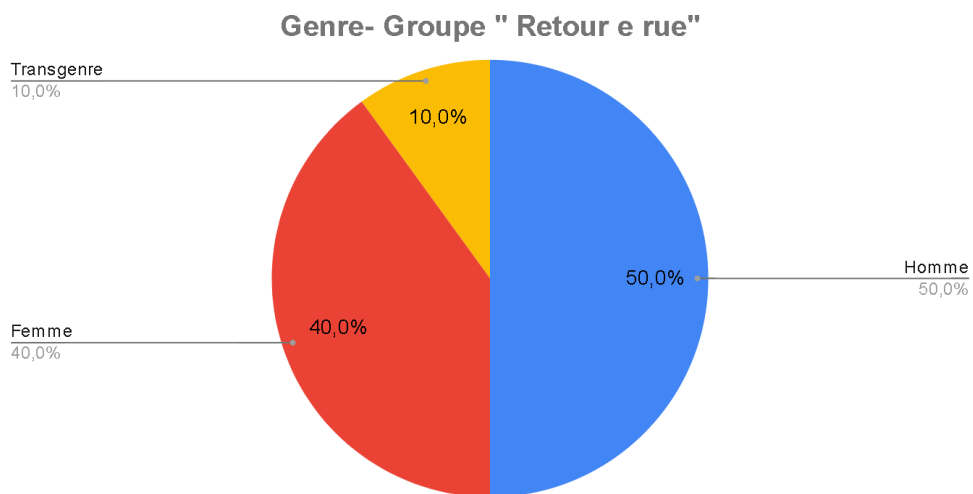
Graphique alcool « perte du logement »

Que cela soit en logement ou en rue, la dépendance à l'alcool est très présente dans le public suivi à DIOGENES. Ainsi, la moitié du groupe "Retour en rue" (50%) présentait une problématique de dépendance à l'alcool. Ce qui rejoint ces constats de terrain de notre équipe : l'absence de logement semble avoir un impact important sur la consommation d'alcool tout comme une consommation incontrôlée semble avoir un impact négatif sur les capacités à accéder à un logement et/ou à s'y maintenir.



Graphique genre / groupe « perte du logement »

Le pourcentage de femmes dans le groupe « retour en rue » reste inférieur à celui des hommes quoiqu'élevé comparé à l'an dernier (40% en 2019 contre 9% en 2018). Nous relevons également la présence du public transgenre parmi ces retours en rue (10%), ce qui pose le défi d'une offre de logement à développer aussi diversifiée et inclusive que possible.



3. Travail en réseau

Le projet « Soutien au Logement » travaille avec un vaste réseau d'institutions d'aide aux personnes, spécialisées et généralistes, tous secteurs confondus.

La plupart de ces collaborations se construisent autour des personnes bénéficiaires et ne donnent pas lieu à des partenariats conventionnés : le projet accompagne les personnes vers les services dont elles ont besoin, ceux-ci les recevant dans le cadre habituel de leurs missions.

Les institutions tissent finalement, autour de la personne, un réseau de soutien, d'aide et de soins ; dont le projet « Soutien au Logement » peut prendre la coordination.

Le projet accompagne en rue, en amont du logement, autour de l'entrée et en aval, jusqu'à ce que la situation soit stabilisée ; et le cas échéant, correctement prise en charge par ces autres institutions et éventuellement d'autres relais mis en place (vers l'accompagnement à domicile, par exemple.)

Des collaborations plus soudées et régulières se sont instaurées avec des projets offrant des solutions directes pour sortir de la rue, vers lesquelles le projet « Soutien au Logement » oriente souvent des personnes sans-abri en tant que service-envoyeur.

Sans prétention à l'exhaustivité, voici plusieurs partenaires, avec lesquels le projet collabore de façon intensive autour du logement tout au long de l'année :

- Habitats solidaires** : Le projet « Accès direct de la rue au logement » porté par Fami-Home
- Habitations protégées** : Beschut Wonen « De Lariks », ...
- Services d'Accompagnement à domicile** : Puerto, Huis Van Vrede, S.Ac.a.Do, CAW Brussel-De Schutting, Fami-Home, le Service d'accompagnement à domicile de l'Armée du Salut, ...
- Projets Housing First** : Station Logement, Smes-B, Step Forward.
- Maisons d'accueil** : Poverello : Communauté avec un temps de séjour illimité, seule solution d'hébergement pour un public polonais en séjour irrégulier en Belgique (limité : masculin, +50 ans), Albatros, ...
- Maisons de Repos** : Saint-Monique, Les Ursuline, Home Heysel, ...
- La Cellule Capteur et Créateur de Logements** de L'Îlot.
- Services d'aide et de soins à domicile** : Soins chez soi, CSD, Familiehulp, ...
- Administrateurs de biens**
- Plateformes de concertation** : Psychot, Thuiszorgcentrum Socialistische Mutualiteit Brabant
- **Équipes mobiles en santé mentale** : Equipe 107 précarité, ...
- Maison médicales** : Marolles, Miroir, Béguinage, ...

Le projet « Soutien au logement » travaille, en outre, sur les conditions structurelles de l'accès au logement pour les habitants de la rue les plus fragiles.

Ainsi, a-t-il contribué directement et activement à la création de projets novateurs aussi variés que : les projets « Housing First » bruxellois (dont le Smes-B, Step Forward, Station Logement), « Chez Ailes » (en coopération avec Bij Ons), « Accès directs de la rue à l'habitat solide » (en coopération avec Fami-Home), la « Cellule Capteur-Logement » de l'Îlot, les occupations négociées de l'asbl Communa, etc.

4. Obstacles et recommandations

4.1. Les problématiques de rue

Dans la rue, nous rencontrons un certain nombre de personnes pour lesquelles l'orientation vers le logement serait la bonne option si elle ne s'avérait pas impossible pour diverses raisons. Nous voudrions tirer la sonnette d'alarme au sujet de certaines problématiques, plus ou moins fortement présentes en rue, résultant de problèmes structurels à résoudre. En regard de chacune d'entre elles, nous formulons des suggestions pour une meilleure prise en charge :

- Des personnes **roms et polonaises présentes sur le territoire depuis une longue durée (et autres migrants intra-européens)**, dépourvus de droits à l'aide sociale et sans-abri, à la santé dégradée et aux perspectives de changements extrêmement réduites.

Opter pour la régularisation simple des personnes étrangères présentes sur le territoire depuis une longue durée et qui peuvent en donner la preuve.

Promouvoir la création des places dans les structures d'hébergement pour des personnes en incapacité de payer.

Soutenir BARKA, une organisation qui aide les personnes polonaises à retourner vers leur pays d'origine et à s'y réintégrer.

- **des personnes nées ou scolarisées ici, souvent des européens ou des maghrébins, dont les parents n'ont jamais demandé la nationalité belge. S'ils sont SDF pendant un certain temps, ils perdent leur droit de séjour.** Devenus sans-abri, ils sont enfermés dans cette situation puisqu'il leur faut une adresse pour pouvoir introduire un dossier de régularisation sur le territoire. Ils vivent donc en tant que sans-papier, sans droit à l'aide sociale, en se chronicisant en rue. Ils y sont très nombreux. Il arrive qu'ils reçoivent même des ordres de quitter le territoire. Pour certains, pour qui nous obtenons un accord exceptionnel d'inscription en adresse de référence ou qui trouvent une autre solution d'adresse, nous réussissons, avec le soutien d'un avocat, à rentrer un dossier auprès du Bureau des Étrangers, pour demander une réinscription dans le Registre de la Population. Ensuite, les personnes attendent bien souvent durant de longues années une décision de l'Office des Etrangers. Entretemps, elles doivent prolonger un document « Annexe 15 » toutes les 6 semaines à la commune. Cette démarche répétitive et insensée coûte chaque fois 10 Euros, un montant non négligeable quand on ne dispose pas de revenus officiels. En plus, l'accessibilité du Bureau des Etrangers à la commune de Bruxelles est dramatique : à 6h du matin, deux heures avant que les portes ne s'ouvrent, il y a déjà une longue file d'attente. Si on ne vient pas très tôt, on n'est même pas reçu. Et on doit y attendre d'office debout durant des heures.

Modifier la loi relative à l'adresse de référence. Prévoir son octroi aux personnes nées et/ou éduquées sur le territoire belge ; et autoriser, sur base de cette adresse, l'ouverture d'un dossier de régularisation à l'Office des Etrangers. Diminuer le temps d'attente pour l'obtention d'une réponse de l'Office des Etrangers. Améliorer drastiquement l'accessibilité du Bureau des Etrangers au sein de la Ville de Bruxelles. Une situation de blocage purement administratif ne doit plus contraindre à vivre en rue !

- des personnes avec un (ou des) chien(s)

Autoriser la présence d'animaux domestiques au sein du plus grand nombre possible de structures d'aide et de soins.

-des personnes qui souffrent du syndrome de Korsakoff ou d'autres troubles cognitifs provoqués par la consommation d'alcool sur le long terme. Celles-ci ont besoin d'un cadre de soutien très important et les structures adaptées sont quasi-inexistantes à Bruxelles, en tout cas pour des solutions de long terme.

Créer des structures adaptées aux personnes souffrant du syndrome de Korsakoff, ou favoriser des solutions d'accompagnement intensif tel que « Zorgwonen » (développé par les services Puerto et De Schutting du CAW Brussel).

Ouvrir davantage de places dans les maisons de repos pour les personnes de moins de 60 ans présentant des symptômes de vieillissement précoce et en besoin d'assistance.

-des personnes qui cumulent des troubles de santé mentale et des dépendances (double diagnostic) : les habitants de la rue qui cumulent, par exemple, sans-abrisme, handicap mental avec une dépendance à l'alcool ou une maladie psychiatrique avec un problème de toxicomanie, sont très difficiles à orienter. Bien souvent, ces personnes se retrouvent assises 'entre deux chaises' et les secteurs de prise en charge sont tellement spécialisés que l'on n'arrive pas à trouver le cadre adéquat pour leur venir en aide.

Promouvoir la prise en charge spécialisée pour des personnes présentant un double diagnostic. Promouvoir la présence des psychiatres et psychologues en rue afin d'améliorer et de soutenir l'accès aux soins de santé mentale pour le public sans-abris.

-des personnes en rue à mobilité réduite : les structures d'aide du secteur sans-abri à Bruxelles sont très insuffisamment équipées pour l'accueil des personnes en chaise roulante. Les toilettes et les douches ne sont que très rarement adaptées pour les personnes handicapées. Et le secteur du handicap ne dispose pas, quant à lui, de maisons d'accueil directement accessibles depuis la rue pour une personne en chaise roulante. Les listes d'attente dans ce secteur sont très longues. Cette réalité est insupportable. Les besoins en la matière sont criants !

Créer des places en maison d'accueil et en logement de transit, suffisamment et directement accessibles à partir de la rue pour des personnes en chaise roulante.

-des personnes souffrant d'addictions : la prise en charge d'une personne, au niveau de l'hébergement ou de la santé mentale, part presque toujours de l'exigence d'une abstinence totale de consommation d'alcool ou de drogue. L'abstinence est une condition d'accès à un hôpital, une maison d'accueil, un centre de postcure (bien souvent, il faut aussi être sevré de la méthadone...). Ainsi, en vient-on à exclure un bon nombre de personnes qui veulent se faire aider sans être capables de stopper directement toute consommation.

Promouvoir d'autres formes de prise en charge des assuétudés : réduction des risques ; ouverture de salles de consommation à moindre risque ; housing first ; etc.

4.2. Les dispositifs utiles

Par tous les moyens disponibles, augmenter l'accès au logement pour les populations les plus précaires à Bruxelles :

- Rénover et construire de logements sociaux,
- Soutenir de nouvelles pistes d'acquisition de logement (ex via investisseurs privés, etc.)
- Promouvoir et soutenir le travail des AIS et des encadrements des loyers sur le marché locatif privé, logements de transit, autres
- Soutenir toutes solutions créatives et innovantes de logement (Modulo, habitat solidaire, ...)
- Développer toutes formes de logements durables, dignes et décents
- Développer des partenariats où les missions de gestions locatives sont clairement scindées de l'accompagnement social.
- Soutenir de façon continue la « Captation de Logement » et veiller à une distribution équitable des opportunités entre les institutions demandeuses.
- Prioriser l'accès des logements sociaux au public sans-abri
- Reconnaître le projet de Soutien au Logement en tant que projet innovant en matière de réinsertion par le logement.
- Augmenter les ressources en accompagnement qui ont fait leurs preuves et enregistré de nombreux succès : travail de rue, projet « Soutien au Logement » à DIOGENES, services de guidance à domicile, Housing First, ... Ainsi que le métier particulier de Facilitateur-Logement.

5. Remerciements

Nous tenons à remercier les Ministres de l'Aide aux personnes du Collège Réuni de la Commission communautaire commune de la Région de Bruxelles-Capitale et leurs collaborateurs, non seulement pour leur soutien au projet « Soutien au Logement », mais aussi et surtout pour l'attention particulière qu'ils portent à l'intégration par le logement des habitants de la rue.

Nous remercions également nos partenaires (personnes, associations et institutions) pour les multiples collaborations, pour leur engagement et le partage de nos objectifs de travail.

Enfin, last but not least, nous tenons à remercier les (ex-)habitants de la rue pour la confiance partagée.