



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



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

Housing First Station Logement

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020



TABLE DES MATIÈRES

Aperçu des résultats de Housing First Station Logement au 31.11.2020	4
Le Modèle Housing First	6
CHAPITRE I : Le Projet	8
1. L'essence et les lignes directrices	
2. Les objectifs	
3. Le financement	
4. L'équipe	
CHAPITRE II : Évaluation quantitative	21
1. Suivis actifs au 31.12.2020	
2. Statistiques concernant le public	
3. Statistiques concernant le logement	
4. Statistiques concernant les interventions	

CHAPITRE III : Évaluation qualitative

33

1. Bilan 2020
2. Évaluations spécifiques
 - 2.1. Les partenariats-logements spécifiques
 - 2.2. Les équipes transversales
 - 2.3. Dépenses facilitant l'accès au logement
3. L'équipe au travail
 - 3.1. Adaptation en temps de pandémie COVID-19
 - 3.2. Les problèmes rencontrés
4. Évaluation qualitative des différents impacts
 - 4.1. Impact sur la présence dans le métro
 - 4.2. Impact sur le bien-être des locataires

CHAPITRE IV : Perspectives

52

APERÇU DES RÉSULTATS DE HOUSING FIRST STATION LOGEMENT AU 31.12.2020

46 

entrées en logement
depuis 2016

36 

accompagnements
actifs en 2020

97%

taux de maintien en
logement


30
logements
habités

13 nouveaux logements mis à disposition de
Station Logement en 2020, avec la collaboration
de 4 nouveaux partenaires-logement



= 1 + 4 + 25
MODULO propriétaires privés de 12 partenaires logement sociaux

SISP

Foyer Anderlechtois (4)
Log'Iris (2)
Lojega (1)
En Bord de Soignes (1)

SAIS

Baïta (1)
Th. Verhaegen (4)
Logement pour Tous (4)
AISAC (2)
MAIS (1)
Habitat & Rénovation (2)
AISU (2)

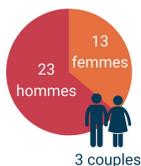
CPAS Forest (1)

Public-cible

Station Logement s'adresse aux personnes sans-abri qui « ne trouvent pas leur chemin parmi les institutions existantes »

Sans-abri (Ethos 1 et 2)	Fragile (problématiques de santé mentale et/ou physique et/ou de toxicomanie)	Présent sur le réseau STIB ou dans les gares SNCB bruxelloises	Connu de l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES.
--------------------------	---	--	--

Profil des 36 personnes activement suivies



Âge
20 - 79 ans
Nombre d'années en rue
2 - 30 ans



2 personnes
au statut de séjour précaire



Partenaires



Huis Van Vrede, service de guidance à domicile



Centre d'hébergement d'urgence



Cellule Capteur et Créateur de Logements



Recherche-action sur la psychiatrie et les alternatives



Projet Lama

LE MODÈLE HOUSING FIRST

2.1. Les buts poursuivis

La démarche Housing First (ci-après HF) vise des personnes sans-abri particulièrement vulnérables, cumulant plusieurs problématiques de santé physique, mentale, assuétudes, etc. A contrario des institutions classiques aux seuils d'accès souvent trop élevés, le HF offre un soutien sans condition de traitement préalable, avec deux propositions assorties l'une à l'autre : un relogement directement depuis la rue et un accompagnement souple, intensif au besoin, « *centré sur la personne* », travaillant au départ de ses forces et respectueux de la philosophie de la réduction des risques.

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

Public cible

Le public sans-abri le plus éloigné du logement

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

Logement

D'abord le logement, ensuite le reste

- Accès inconditionnel au logement ;
- Séparation du logement et de l'accompagnement ;

- Bail individuel ;
- Logement individuel ;
- Logement pérenne.

CRITÈRES CONSIDÉRÉS
COMME RECOMMANDÉS :

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

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

Accompagnement

L'accompagnement est construit sur mesure

- Mobile ;
- Doit pouvoir répondre aux besoins élevés et complexes du public ;

Station Logement, porté par l'asbl DIOGENES se fait fort de respecter l'ensemble des critères établis par Housing First Belgium.

CHAPITRE I : LE PROJET

1. L'ESSENCE ET LES LIGNES DIRECTRICES

Station Logement est le programme Housing First de l'Asbl DIOGENES, un service de travail de rue auprès des personnes sans-abri en région de Bruxelles-Capitale existant depuis 1995.

Station Logement est directement issu, et reste intimement lié au travail de rue de l'équipe de DIOGENES. Plusieurs lignes originales ont structuré notre programme HF dès le moment de sa conception. Elles lui ont donné son identité particulière.

En relation avec la STIB

Station Logement s'inscrit dans la lignée du projet *Méto-Liens*, une offre positive de soutien par rapport à la présence

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

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

Public-cible

Station Logement s'adresse aux personnes sans-

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

Ce critère commun à tous les projets HF définit notre public mieux que les problématiques particulières qui le touchent, et est en fait corrélé à ces problématiques : c'est en raison d'un cumul de problèmes que ces personnes se retrouvent coincées en situation de précarité sur de longues périodes (allant jusqu'à 30 ans).

À ce critère-clé s'ajoutent les suivants :

- **Sans-abri Ethos 1 & 2** : vie en rue ou en centre d'hébergement d'urgence, à la fois au moment de la sélection et au moment où un logement est proposé à la personne.

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

- **Cumul des problématiques** : le

public cumule un problème de santé mentale (en ce compris le handicap mental et les problèmes neurologiques de type Korsakoff) et au moins une autre problématique sur le plan des addictions (alcool, drogues) et/ou des problèmes importants de santé physique.

- **Présent sur le réseau STIB ou dans les gares SNCB bruxelloises**

- **Connu de l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES** : l'équipe de travail de rue sélectionne les candidats parmi ses suivis. Cette sélection fait l'objet d'une procédure soignée : une liste de candidats potentiels est tenue, de laquelle sont régulièrement sortis 5 candidats sélectionnés, qui seront les prochains entrants. La sélection tient compte de la volonté de l'équipe de donner priorité à certains candidats, ce qui permet de tenir compte des situations particulières de vulnérabilité au moment de la sélection. Mais ce processus laisse aussi une chance à chacun grâce au tirage au sort pour les places restantes. Ceci permet un équilibre entre la prise en compte de priorités et l'égalité des chances de chacun.

Méthodologie ICM

En 2011, le rapport de Lucie Martin (« Vers un programme de Housing First à Bruxelles ? », Smes-B, 2011) a dé-

montré qu'aux Etats-Unis et en Europe, deux modèles d'équipes Housing First sont à l'œuvre :

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

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

Le projet de DIOGENES a fait le choix du deuxième modèle, se fondant sur l'hypothèse de base qu'une combinaison des deux serait pertinente pour la Région de Bruxelles-Capitale. Il propose donc l'ajout d'un volet généraliste avec un accompagnement de type Intensive Case Management (ICM) aux projets bruxellois d'inspiration plus spécifique (ACT).

Des partenaires directs

Parce qu'il n'apporte pas lui-même toutes les réponses aux besoins des personnes, le modèle ICM est une invitation à

continuer d'impliquer autour du public-cible les institutions d'aide existantes.

Cette ambition d'impliquer des services-tiers représente une valeur forte de *Station Logement*. Afin de faciliter le parcours de l'usager et son chemin vers le rétablissement, le projet fonctionne sur la base de partenariats étroits, certains étant très actifs au quotidien :

Huis Van Vrede (HVV)

Deux travailleurs (1.5 ETP) collaborent directement avec ce service d'accompagnement à domicile et y prennent en charge le suivi de locataires *Station Logement*. La collaboration ne concerne qu'une partie du public, et s'organise en trois volets distincts :

1. Accès aux services de HVV : accès à la salle, aux permanences et aux activités communautaires (excursions, fêtes, anniversaires, etc.) qui y sont organisées, ainsi qu'à la guidance budgétaire. / **17 personnes concernées**

2. Centralisation complète du suivi à HVV, autour d'un travailleur référent. / **4 personnes concernées**

3. Accès à un logement de l' AIS Baïta (sous convention HVV-Baïta), uniquement pour des locataires dont le suivi est entièrement assuré par HVV, et suffisamment stables en logement. / **1 personne prochainement concernée**

Le partenariat avec HVV se rapproche mais ne peut être tout à fait assimilé à un système de "post-suivi", dans la mesure où l'accompagnement à HVV ne paraît pas adéquat pour tous et ne représente donc pas l'horizon pour tous. Cette collaboration nous permet surtout d'augmenter notre palette, c'est-à-dire de diversifier notre offre d'accompagnement. Les avantages sont les suivants :

- Au niveau des locataires : travail sur mesure et pluralité de l'offre d'accompagnement au sein du projet HF ;
- Au niveau de nos institutions respectives : pluralité des regards sur une situation et richesse des échanges intrinsèques à une collaboration rapprochée ;
- Au niveau du secteur : diminution du seuil d'accès à un service de guidance à domicile tel que HVV ; modèle cohérent d'articulation étroite et de complémentarité entre HF et service de guidance à domicile.

Le projet Lama

Depuis 2018, un travailleur expert en réduction des risques (0,5 ETP) y prend en charge le suivi de certains locataires *Station Logement*, leur favorisant ainsi l'accès à un accompagnement spécifique centré sur les problèmes d'assuétudes. Ce travailleur preste aussi son deuxième mi-temps au Projet Lama. La marginalité parfois extrême à laquelle ont été confrontées de nombreuses personnes sans-abri entame parfois sérieusement leur confiance envers les institutions. Consolider celle-ci est un enjeu essentiel, et c'est là la principale ambition de notre collaboration : avec un pied dans chaque institution, le travailleur itinérant agit comme un "pont" pour les bénéficiaires de *Station Logement* qui, soit n'ont jamais consulté, soit ont été exclus des services, ou qui, pour une raison ou une autre, s'en sont exclus volontairement.

8 locataires sont suivis au Projet Lama, dont 6 y ont accédé (ou leur accès fut amélioré) grâce au partenariat. Plus précisément, voici plusieurs objectifs rencontrés jusqu'à présent :

- Accompagner la personne en amont et améliorer l'accès à une institution offrant des soins en matière de toxicomanie : la fonction de passeur, de facilitateur, repose sur le lien de confiance construit lors des accompagnements de *Station Logement*. En arrivant au Projet Lama, la personne accompagnée fait en quelque sorte son entrée en terrain connu grâce à l'accueil sur mesure qui lui est prodigué par un travailleur *Station Logement* avec qui elle a déjà partagé de nombreux moments informels, avant son orientation vers ce nouveau service.

- Ouvrir une perméabilité entre les services, un échange de pratiques, et évaluer plus finement les prises en charge spécifiques des patients les plus vulnérables : la proximité entre les deux services facilite les concertations de soin, multiplie les regards, affine les hypothèses de travail et appréhende mieux l'utilisateur dans sa globalité.

- Améliorer la ré-affiliation du sujet avec le tissu social existant en se basant sur les contacts et les réseaux spécifiques aux deux institutions : dans une perspective de rétablissement, les regards croisés des professionnels et l'appui de leurs réseaux respectifs augmentent les chances de trouver des points d'ancrage satisfaisants pour l'utilisateur.

- Améliorer la réponse institutionnelle en cas de crise : les demandes de soutien exprimées par *Station Logement* sont facilitées et également possibles concernant les locataires qui ne sont jamais venus au Projet Lama.

L'Autre "Lieu"

La collaboration avec l'Autre « Lieu » s'est adaptée et a évolué. Elle a toujours visé trois axes : le partage d'expertise en santé mentale ; l'inclusion sociale au travers des activités organisées à l'Autre Lieu ; l'accès au logement. Ce dernier axe est pour l'instant suspendu, étant donné que chacune de nos institutions recherche des logements pour ses propres suivis.

Concernant le premier axe, celui du partage de l'expertise en santé mentale, les objectifs sont identiques à ceux décrits pour le Projet Lama, mais dirigés vers le champ de la santé mentale. Concrètement, plusieurs suivis vont être réalisés en commun. Il s'agit de créer un lien de confiance avec certains de nos locataires pour qui l'Autre Lieu nous semble pouvoir représenter un point d'appui et d'ouvrir l'accès à cette institution

Il s'agit aussi, pour l'équipe *Station Logement*, de s'outiller davantage face aux problèmes de santé mentale. Cela pourra aussi se faire via des interventions avec l'équipe de l'Autre Lieu.

Quant au second axe, il est impacté par la crise du COVID-19 mais nous envisageons prochainement d'organiser des activités en commun.

La CCL (Cellule Capteur et Créateur de Logement) de L'Ilot

Le partenariat visait à l'origine la mutualisation des efforts dans la prospection de logements, via la mise à disposition du temps de travail de notre « responsable-logement » – ambition qui s'est vite avérée complexe à mettre en œuvre.

Aujourd'hui, le lien reste étroit entre nos services puisque nos deux responsables-logement (0,5 ETP chacun) prestent leur deuxième mi-temps à la CCL, ce qui permet un échange d'expertise très riche. Mais au sein de *Station Logement*, cette fonction a évolué pour se concentrer essentiellement sur le suivi locatif des locataires.

Par ailleurs *Station Logement* est membre du comité de pilotage de la CCL, et service-envoyeur de candidats pour des offres de logements proposées par la CCL. En 2020, une nouvelle collaboration s'est initiée avec la naissance du SIL – le Service d'Intervention Logistique (cf. Supra).

Le centre d'hébergement d'urgence Ariane

« Time In / Time Out », notre projet de collaboration avec le centre Ariane, a vu le jour en 2017-2018. Il devait faciliter la mise à l'abri de nos locataires pour une durée temporaire, mais n'a pas été activé en 2020.

2. LES OBJECTIFS

HOUSING FIRST <i>Station Logement</i>	
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Offrir une alternative au système institutionnel classique, dit en « escalier » ou « continuum de soins », en luttant contre les situations de sans-abrisme de longue durée que les services existants ne parviennent pas à mettre en échec ; ➤ Permettre à une frange vulnérable de la population d'accéder à des logements décents à loyer abordable, et notamment au logement social, et de s'y maintenir ; ➤ Mettre en place et coordonner des réseaux de soins adaptés à chacun, grâce à une combinaison entre des collaborations privilégiées avec certains services et à l'exploitation des ressources locales autour du logement ; ➤ Permettre à ces personnes de s'investir dans leur logement et de retrouver une place dans la communauté (travail sur l'axe de l'inclusion sociale).
Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Offrir des solutions de logements pérennes ; ➤ Assurer un accompagnement psychosocial afin de soutenir la stabilisation de la personne en logement ; ➤ Offrir, directement ou en activant le réseau, un ou plusieurs des services suivants : un accompagnement administratif et budgétaire ; un suivi médical et psychiatrique ; un accompagnement en Réduction des Risques visant une gestion ou un arrêt de la consommation de substances psychoactives ; un accompagnement vers le Rétablissement visant la réappropriation du pouvoir d'agir et la construction d'une manière de vivre avec la maladie mentale ; ➤ Répondre aux préoccupations des agents de terrain de la STIB, dont le lieu de travail est investi de la présence des personnes sans-abri ; ➤ Offrir une proposition de service complémentaire à l'offre Housing First existante à Bruxelles (ICM versus ACT).

3. LE FINANCEMENT

Housing First *Station Logement* est financé sur proposition des membres du Collège Réuni compétents pour la politique de l'aide aux personnes depuis novembre 2016.

En 2020, des soutiens privés se sont ajoutés à ce financement public :

- Don ALLAESI, via la Fondation Roi Baudouin : libre d'utilisation.

- Don VOTO, via la Fondation Roi Baudouin (concerne toute l'asbl DIOGENES) : consultance exté-

rieure afin d'améliorer à la fois l'organisation, la gouvernance, la conformité aux nouvelles réglementations en vigueur, la communication et le mode de financement. En cours, avec étalement prévu sur 3 ans.

- Don du magasin IKEA d'Anderlecht : ameublement de 10 logements ainsi que des MODULO grâce à un "kit d'entrée" de base, avec l'appui d'une équipe bénévole pour le montage des meubles.

Nous remercions chaleureusement chacune de ces structu

4. L'ÉQUIPE

Composition

Les ressources humaines du projet au 31.12.2020 se composaient de 8,5 ETP répartis comme suit :

- **6 ETP d'accompagnateurs psychosociaux** : Claire Gilbert ; Simon Vermeersch ; Rémi Dekoninck ; Dieter Van Den Broeck ; Stéphanie Lozet ; TERENCE Meulemeester ;

Shannon Classe ; Sara Croes (en remplacement de Maarten Cruysberghs) ;

- **1 ETP pour la fonction de responsable-logement** : Xavier Vankerrebrouck ; Steve Birnfeld

- **0,5 ETP de coordination** : Aline Strens

- **1 ETP employé administratif et financier** : Aymeric Allard

Le financement de la COCOM visait **5 ETP d'accompagnateurs psychosociaux** durant toute l'année 2020. Le montant de la subvention nous fut cependant communiqué tardivement, et les premières tranches furent versées en été. En contexte de crise COVID-19, l'engagement d'1 ETP supplémentaire par rapport à l'année précédente fut ainsi reporté à la mi-année, et reposa sur deux personnes à temps plein au lieu d'une, ce qui explique pourquoi 6 ETP d'accompagnateurs psychosociaux étaient au travail à la date du 31.12.2020.

Cet état de fait place au centre de nos préoccupations actuelles le maintien de l'équipe en place, puisqu'1 ETP manque au financement à partir du 1er janvier 2021.

Équipe d'accompagnement psychosocial

Fidèle au modèle ICM « *Intensive Case Management* », l'équipe est composée uniquement de travailleurs psychosociaux (n'inclut pas de fonction médicale). Ceux-ci

prennent en charge le suivi des locataires et assurent la coordination des soins fournis par le réseau (notamment pour les aspects médicaux, liés à l'inclusion sociale, etc.). L'équipe est mobile et multidisciplinaire. Les travailleurs ont chacun une spécificité en tant qu'assistant social, psychologue, expert en réduction des risques, éducateur, etc. Tous effectuent les mêmes tâches d'accompagnement.

Le case management consiste en une gestion et une coordination de l'ensemble des soins médicaux, paramédicaux, psychologiques, de bien-être nécessaires pour répondre aux besoins et souhaits des personnes atteintes de maladie chronique ou de grandes difficultés d'adaptation sociale. Le case management s'étend bien au-delà du seul aspect social et médical. Les travailleurs soutiennent les locataires dans la création de liens sociaux ou lors de médiations (avec les institutions, le voisinage ou encore la famille), l'orientation vers l'emploi ou la formation, ou encore la recherche de n'importe quelles activités permettant la réalisation de soi. Rappelons que conformément au modèle HF, *Station Logement* propose un

logement sans conditions de soins, en tant que point de départ pour un possible travail de ré-affiliation. Celui-ci n'est pour autant pas exigé du locataire.

Presque tous les locataires sont visités au moins une fois par semaine, et souvent bien davantage, avec aussi de nombreux contacts téléphoniques. L'équipe travaille conformément au modèle de référence : accompagnement « *centré sur la personne* », suivant son rythme, ses souhaits et ses besoins ; non-jugement ; réduction des risques ; travail au départ des forces de la personne ; philosophie du rétablissement.

Nous visons un travail au ratio de 8 suivis par ETP, avec des fluctuations suivant les entrées et sorties dans le projet (pour cause de décès, relais, etc.). En 2020, avec 5 ETP d'accompagnement psychosocial assurant le suivi de 36 personnes, nous avons travaillé au ratio de 7,2 suivis/ETP, donc légèrement en-dessous de l'objectif visé.

À savoir que le challenge de 14 entrées que nous nous étions fixés pour cette année 2020 était très élevé, et qu'en

fait, les perspectives des 3 premiers mois de 2021 nous permettent déjà de l'atteindre et de rapidement le dépasser.

À noter aussi, que *Station Logement* collabore ou prend régulièrement déjà le relais de l'équipe de travail de rue de DIOGENES en amont du logement, lorsqu'un candidat est identifié comme entrant prochainement. Identifier les personnes sans-abri susceptibles d'intégrer les différents programmes HF bruxellois fait aussi partie intégrante de nos missions.

Un temps de travail non négligeable de l'équipe *Station Logement* (évalué évasivement à environ 0,7 ETP inclus dans les 5 ETP d'accompagnement psychosocial) est consacré au travail en rue. Le nombre de personnes touchées par le travail de notre équipe est ainsi beaucoup plus important que celui des seuls « locataires », l'effort de l'équipe allant au-delà de ces seuls suivis (cfr. Supra).

Équipe de « Responsables-logement »

La fonction de responsable-logement assure le respect de l'un des principes clés du modèle Housing First : la séparation entre logement et accompagnement. Les responsables-logement ont un rôle intermédiaire avec les partenaires-logements, veillant au bon respect des droits et devoirs des parties signataires du contrat de bail (locataires – partenaires-logement).

Ils effectuent le suivi locatif des locataires : accompagnement à toutes les étapes de l'entrée en logement, suivi des aspects-clés pour assurer le maintien en logement, c'est-à-dire l'entretien des lieux, le paiement du loyer, les relations de bon voisinage ; suivi des aspects techniques ; prise d'assurances ; constitution de dossiers de demandes d'allocations-logement...

Ils tiennent à jour les dossiers et tableaux récapitulatifs relatifs aux logements mis à disposition du projet. Ils accompagnent aussi l'effort de prospection à la recherche de nouveaux logements pour développer le projet.

Coordination

Enfin, l'équipe est encadrée par une coordinatrice qui assure l'organisation du travail de l'équipe ainsi que le développement de nouveaux projets et partenariats (par exemple en 2020 : la collaboration avec l'équipe "Affiliation", le partenariat avec IKEA, le démarrage du projet MODULO). Elle prend en charge la prospection de nouveaux logements. Elle assure le rôle d'intermédiaire avec l'équipe de travail de rue de DIOGENES et la direction de l'asbl. Elle assure une participation régulière aux lieux de concertation du secteur de l'Aide aux personnes sans-abri :

- Comité de pilotage Cellule Capteur & Créateur de Logements de l'ILÔT (CCL) ;
- AG et CA de Bru4Home ;
- Comité de Réseau Régional de la Réforme 107 (CRR) ;
- Coupole Housing First bruxelloise (réunion mensuelle des coordinations des quatre projets HF bruxellois) ;
- Plateforme Housing First Belgium ;
- CA Archi-Human.

Enfin, elle travaille à une meilleure visibilité du projet.

Formation continue

L'équipe bénéficie d'une formation continue sous la forme d'une supervision clinique au CSM Le Méridien (tous les mois) ; d'intervisions HF organisées par la Fondation Roi Baudouin (tous les trimestres) ; d'intervisions entre équipes HF bruxelloises (tous les trimestres).

Par ailleurs, les travailleurs ont suivi les formations suivantes

- Certificat interuniversitaire en Innovation sociale (ULB) (Rémi Dekoninck)
- Modules d'initiation au HF (via Housing First Lab) (Simon Vermeersch, Sara Croes, Shannon Classe et Térance Meulemeester)
- Module de formation autour des mesures COVID-19 (Simon Vermeersch)
- École de transformation sociale (Le Forum de lutte contre les inégalités sociales) (Aline Strens)

Via Housing First Lab, Rémi Dekoninck a donné à trois reprises le module 1 d'initiation au HF, et à 2 reprises le module 2 d'approfondissement.

Infrastructure, réunions et outils de communication

Nous avons quitté à la fin

juin notre précédent bureau situé dans un bâtiment occupé temporairement grâce à l'asbl Communa pour rejoindre le siège de DIOGENES à la place de Ninove. Mais l'ensemble de nos réunions se font en visio-conférence quasiment depuis le mois de mars, à l'exception de l'été dernier au Parc Royal.

Depuis 2018, nous disposons aussi d'un local de stockage, mis à disposition gratuitement par l' AISAC (Agence Immobilière Sociale d'Anderlecht-Cureghem). Nous avons déménagé notre stock vers le SIL - le Service d'Intervention Logistique - en novembre.

L'équipe se réunit à raison de 3 heures par semaine, chaque vendredi après-midi. Trois heures de réunions supplémentaires s'ajoutent une fois par mois, ainsi que plusieurs groupes de travail réunissant un nombre limité de collègues, organisés autour de certaines thématiques de fond.

Plusieurs outils de communication sont utilisés au quotidien, notamment :

- Follow up (dossier de suivi des locataires) sur Trello & Dossiers

travailleurs

- Drive partagés en ligne ;
- Agenda électronique partagé ;
- "Carnet de route" (utilisé par toute l'équipe de DIOGENES et permettant l'enregistrement de l'activité des travailleurs).

- "Photo statistiques" (analyse des profils des personnes accompagnées, organisée une fois par an en janvier, pour tout DIOGENES).

CHAPITRE II : ÉVALUATION QUANTITATIVE

1. SUIVIS ACTIFS AU 31.12.2020

En 2020, *Station Logement* a intégré **12 nouveaux suivis** et compte **36 suivis actifs**.

Depuis son commencement le 01.11.2016, le programme a intégré **un total de 46 personnes**.

Deux personnes accompagnées sont décédées durant l'année 2020, portant à **6 le total des personnes décédées depuis le début du projet**. D'autres sorties du projet

s'expliquent principalement par des relais vers un service de guidance à domicile ou le travail de rue.

Parmi les 36 suivis actifs au 31.12.2020, 2 personnes étaient accompagnées en rue, en amont de leur entrée en logement. En écartant ces situations du calcul, *Station Logement* comptait **1 retour en rue** au 31.12.2020, et enregistrait ainsi un **taux de maintien en logement de 97%**.

46 

entrées en logement
depuis 2016

36 

accompagnements
actifs en 2020

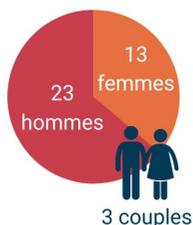
97%

taux de maintien en
logement

2. STATISTIQUES CONCERNANT LE PUBLIC

Au 31.12.2020, nous accompagnions 36 personnes dont voici le profil :

- 23 hommes et 13 femmes, dont 3 couples ;



- Âgés de 20 à 79 ans (la plupart sont âgés de 30 à 60 ans) ;

- Connus de l'équipe de DIOGENES depuis 1995 (1), 1996 (2), 1999 (1), 2000 (1), avant 2009 (9), avant 2015 (17) et au plus tard en 2018 (tous). Ces chiffres indiquent que le temps de vie en rue est important : nous connaissons 5 personnes depuis au moins 20 ans ! Nous savons que 4 d'entre elles ont passé toute leur vie adulte en rue, c'est-à-dire au moins 30 ans.

- Les revenus proviennent de : CPAS (16 personnes, soit 44%) ; SPF Handicap (4 personnes, soit 11%) ; mutuelle (7 personnes, soit 19%) ; chômage (1 personne, soit 3%) ; pension (4 personnes, soit 11%).

2 personnes n'étaient pas en ordre administrativement et ne

disposaient pas de revenus au 31.12.2020, ce qui a nécessité une prise en charge financière de notre part, pour le premier mois de loyer et d'autres charges ; 2 autres personnes n'ont pas de revenus de source officielle parce qu'elles se trouvent actuellement sans droit de séjour sur le territoire belge.

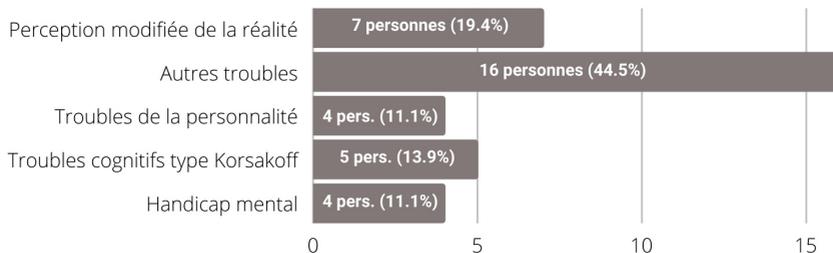
Santé mentale

Tous rencontrent des problèmes de santé mentale. En voici, sur la page suivante, le détail, sur nos 36 suivis actifs.

Les diagnostics psychiatriques suivants sont représentés : psychose, bipolarité, post-trauma (ayant un impact important sur le comportement), érotomanie, trouble du comportement, dépression. 9 personnes ont reçu des soins psychiatriques courant 2020 (en ce compris les hospitalisations en psychiatrie pour cure de désintoxication) ; 6 personnes sont suivies régulièrement par un psychologue.

Assuétudes

Presque tous les locataires rencontrent un



problème d'assuétude, sauf 4 personnes (11%) dont une a arrêté à l'entrée en logement.

- 22 personnes (61%) consomment régulièrement de l'alcool ;
- 21 personnes (58%) consomment des drogues ou font un usage détourné de médicaments ;
- 8 personnes (22%) bénéficient d'un traitement à la méthadone, en substitution à l'héroïne ;
- 11 personnes (30%) consomment uniquement de l'alcool et pas de drogues (ni traitement de substitution), et inversement, 9 personnes (25%) consomment uniquement des drogues ou ont un traitement de substitution, sans consommer d'alcool ;
- Toutes les autres personnes

sont concernées par le cumul de ces deux problématiques, c'est-à-dire 11 personnes (30 %) ;

Autres problèmes

Des problèmes de santé physique importants peuvent parfois encore compléter ces diagnostics.

De nombreux autres problèmes se mêlent toujours à ces problématiques principales, par exemple : conflits conjugaux ; violence ; problèmes judiciaires avec antécédents de prison ; ruptures familiales et de liens sociaux ; dettes ; analphabétisme ; etc.

3. STATISTIQUES CONCERNANT LE LOGEMENT

33 personnes (dont 3 couples) sont relogées dans 30 logements. *Station Logement* compte 12 partenaires de logements sociaux (voir page

suivante). À ces logements s'ajoutent 1 logement temporaire dans le projet MODULO, porté par l'AIS Théodore Verhaegen, ainsi que 4 locations sur le marché

privé.

4 SISP Foyer Anderlechtois (4)
8 logements Log'Iris (2)
dont 1 couple Lojega (1)
En Bord de Soignes (1)

Baïta (1)
Th. Verhaegen (4)
Logement pour Tous (4)
7 AIS AISAC (2)
15 logements MAIS (1)
dont 1 couple Habitat & Rénovation (2)
AISU (2)

1 CPAS Forest (1)
1 logement
pour couple

Nouveaux logements et nouveaux partenariats

13 nouveaux logements mis à disposition de Station Logement en 2020, avec la collaboration de **4 nouveaux partenaires-logement**



SISP : *Station Logement* a poursuivi sa collaboration avec le Foyer Anderlechtois (1 nouvelle entrée via convention de partenariat) et avec Log'Iris (1 nouvelle entrée) ; et a **initié des collaborations avec Lojega et En Bord de Soignes** grâce à des dérogations obtenues sur la base de dossiers individuels.

AIS : *Station Logement* a poursuivi ses collaborations avec Baïta, Théodore Verhaegen, Logement pour Tous, AISAC, AISU ; et a **initié de nouveaux partenariats avec la MAIS** et

Habitat & Rénovation.

BRU4HOME a permis une entrée à la SISP Log'Iris (via un transit par la CCL) ; et la CCL de L'Ilot a permis l'accès à deux logements (Log'Iris et la MAIS).

Détails des situations de nos locataires dans leur logement

Au total, l'équipe a réalisé 12 nouvelles entrées en logements en 2020, mais aussi **5 déménagements (24 depuis le début du programme en 2016)**. Aucune expulsion n'est survenue cette année : l'ensemble des déménagements en 2020 a été provoqué par le terme de conventions d'occupations précaires.

Sur l'ensemble des 46 personnes intégrées à *Station Logement* depuis 2016 :

- 29 personnes habitent toujours le premier logement proposé, ou l'ont habité jusqu'au terme de notre suivi (pas de déménagement) ;
- 11 personnes ont déménagé 1 fois ;
- 6 personnes ont déménagé 2 fois.

Cela représente **69 emménagements / déménagements** au total (càd 17 par an).

Localisation des logements par Commune : 1070 (9) ; 1030 (5) ; 1050 (3) ; 1000 (2) ; 1190 (1) ; 1080 (3) ; 1060 (1) ; 1040 (1) ; 1601 (1) ; 1083 (1) ; 1150 (1) ; 1180 (1) ; 1081 (1)

Le paiement du loyer est assuré via : le locataire lui-même (12 personnes) ; administration de biens (8) ; gestion budgétaire à HVV (5) ; CPAS (6) ; tierce personne (2). Deux personnes vivent chez leur compagne/compagnon sans payer de loyer.

Nos nouveaux locataires ont constitué leur¹ garantie locative grâce aux soutiens suivants : épargne sur leur budget, réalisée par leur administrateur de bien (2); "Fonds Tremplin" de L'Ilot (2) ; « Fonds d'impulsion » de

DIOGENES (1). Les autres l'ont fait via une épargne personnelle, ou bien ils sont entrés en logement sans que cette question ne soit encore réglée.

Enfin, voici les principales difficultés rencontrées en 2019 par nos locataires en logement :

- **Problèmes de voisinage** (16 locataires dont 3 couples sont visés par des plaintes du voisinage ; et 3 situations où ce sont nos locataires qui se plaignent eux-mêmes de leurs voisins plutôt que l'inverse)

- **Défauts de paiement de loyers** (8, dont 1 couple)

- **Défauts d'entretien des lieux** (13, dont de nombreux ont accepté une aide-ménagère, ou encore sont aidés par leur compagnon).

¹ Auquel s'ajoute une deuxième prise en charge financière de garantie locative, dans le cas d'un déménagement.

4. STATISTIQUES CONCERNANT LES INTERVENTIONS

En 2020, l'équipe *Station Logement* a comptabilisé **3.878 contacts**, auprès d'un total de **271 personnes différentes**.

- 1.717 de ces contacts ont été effectués **auprès des locataires**

Station Logement, soit 44 % ;

- 2.153 concernent **d'autres personnes rencontrées en travail de rue**, soit 54 %.

Les locataires sont visités par l'équipe *Station Logement*,

mais aussi, ponctuellement, par les travailleurs de rue de DIOGENES qui les accompagnaient avant leur entrée en logement et qui continuent en partie de les soutenir. En 2020, les travailleurs de rue ont eu 421 contacts de ce type.

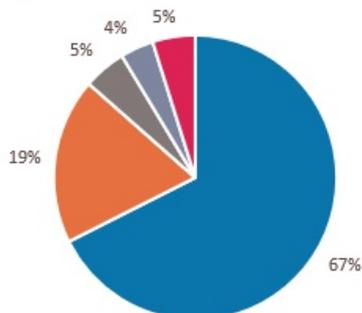
En additionnant le nombre de ces contacts, on parvient à un **total de 2.138 contacts assurés auprès des locataires *Station Logement***.

Si l'on tient compte du fait que 1.328 de ces contacts auprès des locataires *Station Logement* ont été réalisés en binôme (cfr. Supra), on parvient à un total de 1 474 contacts, soit **une moyenne de 3,5 contacts / locataire / mois, tout au long de l'année, assurés par l'ensemble de l'équipe de DIOGENES auprès des locataires *Station Logement***².

Les **interventions** auprès du public *Station Logement*, au nombre de 2.154³, ont consisté en :

- **1.456 entretiens en face-à-face**, en visite à domicile ou ailleurs, soit **67 %** des interventions ;
- **406 accompagnements physiques** (en présence de la personne) **et orientations** (sans la présence de la personne) vers des services tiers, soit **19%** ;

Types d'interventions



- 105 visites au cours desquelles une **aide matérielle ou un soin** ont été apportés, soit **5%** ;
- 21 **concertations de soins** (en présence de la personne) et 61 interventions de **coordination de suivi** (sans la présence de la personne), soit **4%** ;
- 105 interventions liées au logement (visite d'un logement ; entrée en logement ; mise en ordre administrative liée à l'entrée en logement ; etc.), soit **5%**.

Lieux de rencontre

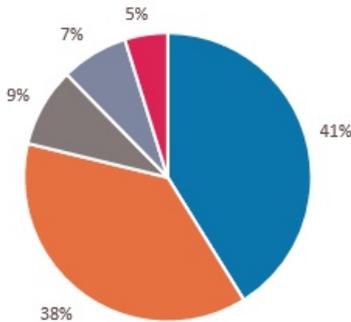
Les **lieux de rencontre** sont diversifiés⁴ :

² En ce compris 810 interventions réalisées par un travailleur seul et 664 interventions (la moitié de 1328) réalisées en binômes de travailleurs..

³ Le nombre d'interventions diffère du nombre de contacts et le dépasse, puisque plusieurs interventions peuvent être réalisées lors d'un contact.

⁴ Plusieurs interventions peuvent être réalisées à partir d'un lieu de rencontre. C'est pourquoi le total du nombre de lieux de rencontre est inférieur au total du nombre d'interventions.

Lieux d'interventions



- 854 rencontres ont eu lieu dans un **espace privé**, soit 41 % ; parmi lesquelles 400 ont eu lieu à **domicile** (soit 19 %) et 256 à **Huis Van Vrede** (soit 12 %) ;
- 782 rencontres ont eu lieu **dans la rue**, soit 38 % ;
- 184 ont eu lieu dans un **espace semi-public**, soit 9 % ; dont : 77 sur le **réseau de la STIB** (en station, à un arrêt extérieur, dans une rame), soit 9 % ; et 52 dans une **gare SNCB**, soit 2,5 %.
- 157 représentent des entretiens réalisés en télétravail, c'est-à-dire par téléphone, durant le confinement entre mars et mai 2020, soit 7 % ;
- 100 interventions se sont faites dans des lieux inconnus, soit 5%.

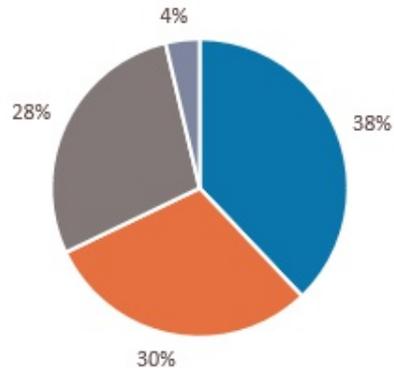
Travail en binôme

Le travail est effectué seul ou en binôme de travailleurs : 810 interventions ont été réalisées par un **travailleur seul**, soit 38 % du total des interventions

; et 1.328 interventions ont été réalisées en **binôme de travailleurs**, soit 62 %.

Les binômes étaient composés comme suit :

Travail en binôme



- 810 interventions par un **travailleur seul**, soit 38% ;
- 607 interventions en **binôme de travailleurs Station Logement**, soit 28% ;
- 642 interventions en **binôme avec un travailleur de rue de DIOGENES**, soit 30% ;
- 79 interventions en **binôme avec un travailleur d'une autre institution** (dont principalement HVV et le Projet Lama), soit 4 %.

⁵ Les appels téléphoniques ne sont d'habitude pas enregistrés, mais la crise COVID a fait exception, étant donné que des appels ont pris lieu et place de la rencontre en face-à-face durant la période du premier confinement, ce que nous voulions tout de même mettre en valeur.

Rendez-vous

68 % du total des interventions de l'équipe auprès des locataires *Station Logement* se sont faites sur rendez-vous.

Dans près de 9 % des cas, la personne n'a pas été trouvée à un lieu qu'elle fréquente habituellement, ou elle était absente à son rendez-vous.

Accompagnements physiques et orientations

L'équipe a effectué 237 démarches physiques et réalisé 160 orientations vers des services tiers⁶. Au total, 397 liens ont ainsi été opérés vers des services extérieurs.

Les accompagnements physiques se sont faits vers les institutions suivantes :

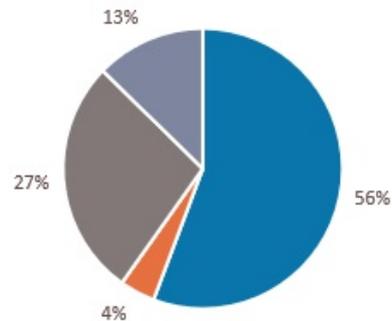
- **127 accompagnements vers des services généralistes** de tous types (banque, administrations communales, police, tribunal, avocat, SPP Handicapés, partenaires-logement...), soit 42 % ;

- **10 accompagnements vers des CPAS**, soit 24 % ;

- **67 accompagnements vers des services de santé** (Maisons médicales & médecins privés, dentiste, Projet Lama, hôpitaux, etc.), soit 21% ;

- **31 accompagnements vers des institutions du secteur sans-abri** (Transit, Samu, etc.), soit 13%.

Accompagnements physiques



Relais

Les accompagnements physiques se distinguent du nombre de relais, ces derniers renvoyant au travail de mise en place de réseaux institutionnels autour des locataires.

Au 31.12.2020, 222 relais ont été initiés ou sont soutenus

⁶ Les interventions ne sont pas toujours réalisées en présence de la personne.

vers 113 services ou intervenants différents (dans le cas des administrateurs de biens, médecins privés, avocats, etc.). A ceux-ci s'ajoutent 67 visites à des personnes

accompagnées à l'hôpital.

Voici dans le détail les institutions vers lesquelles ces relais sont dirigés :

CPAS	Molenbeek (3) / Anderlecht (8) / Uccle (1) / Schaerbeek (2) / 1000 (3) / Forest (2) / Ixelles (2) / Saint-Gilles (1) / Etterbeek (1)
SECTEUR HANDICAP	SPF Handicap (3)
SERVICE PENSION	(4)
MAISONS MEDICALES	Béguinage (2) / Miroir (1) / Arnica (1) / Primeurs (1) / Horizons (1) / Enseignement (1) / Ganshoren (1) / Centre médical sans frontières (1)
SANTE (autres)	Médecins privés (6) / dentistes (2) / psychologues (6) / psychiatres (9) / Sampas (1) / FARES (2)
CONCERTATION SOINS	Hermès + (2)
TOXICOMANIE	Projet Lama (8) / Dune (2) / Enaden (1) / Transit (10) / Scat (1)
HOPITAUX	Hôpitaux Iris (Saint Pierre, Brugmann, Bracops) / Saint Luc / Saint Michel / Erasme (au total : 67 visites dans un hôpital en 2020, dont plus de 50 % à Saint Pierre)
JUSTICE	Avocats (7) / Assistant de Justice (2) / Tribunal de la Famille (1) / Hershram (4)
INCLUSION SOCIALE	Lire & Ecrire (1) / Huis van Vrede (21) / Affiliation sociale (8) / bénévoles de la Cathédrale Sainte Gudule (1) / Plateforme citoyenne (1) / Babelmet (1) / La Gerbe (1)
SECTEUR SANS-ABRI	Bruxelles Accueil Porte Ouverte (2) / Samu (2) / La Fontaine (2) / La rencontre (1)
ADMINISTRATION DE BIENS & GESTION BUDGETAIRE	8 personnes sous Administration de Biens / 5 personnes en Gestion Budgétaire à Huis Van Vrede / 1 personne accompagnée vers un service de médiation de dettes
AIDE A DOMICILE	Soins chez Soi (1) / Centre familial de Bruxelles (3) / Aides-familiales du CPAS d'Etterbeek (1) / Aides-familiale du CPAS d'Anderlecht (1) / Aides-familiale de la mutuelle (1) / Soin infirmier à domicile de la MM arnica (1) / Soin infirmier de l'hôpital (1) / Soin infirmier via l'asbl Transit (1)
SECTEUR LOGEMENT	SISP (Foyer anderlechtois, Log'Iris, Lojega, En Bord de Soignes) (9), AIS (Baïta, Logement pour Tous, Théodore Verhaegen, Uccle, ALSAC, Habitat & Rénovation, MAIS) (16) / propriétaires privés (4) / Communa (2) / CPAS de Forest (2)

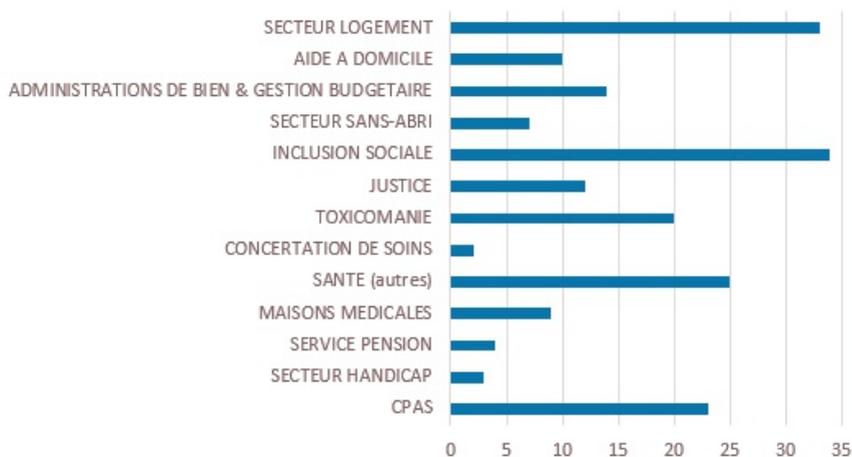
Ces relais portent principalement vers les domaines du logement, de l'inclusion sociale ⁷, de la

toxicomanie et de la santé ainsi que vers le CPAS. Voici illustrée

⁷ En ce compris nos nombreux relais vers Huis Van Vrede.

la répartition de ces relais vers les différents secteurs :

Relais durables vers des services tiers



Travail de Rue

Une partie du travail de *Station Logement* – estimée évasivement à 0,7 ETP sur les 5 ETP d'accompagnement psychosocial – est consacrée au travail de rue, avec pour objectifs :

La préparation à l'entrée en logement des candidats sélectionnés

L'équipe *Station Logement* a rencontré la plupart de nos locataires en amont de leur

entrée en logement, effectuant parfois un travail d'accompagnement conséquent dans la rue (ce fut le cas de 2 personnes dans cette situation au 31.12.2020, comptabilisées comme suivis actifs).

L'identification de personnes sans-abri correspondant aux critères HF

En 2020, l'équipe *Station Logement* a rencontré **233 personnes dans la rue** avec

lesquelles **2.153 contacts** ont été réalisés.

Au 31.12.2020, l'ensemble de l'équipe de DIOGENES avait un lien et identifiait **19 candidats potentiels pouvant être orientés vers des dispositifs HF** (*Station Logement* ; Smes-B ; Step Forward).

En sens inverse, comme mentionné ci-dessus, **l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES a continué à assurer une présence auprès des locataires entrés à *Station Logement*, à raison de 421 contacts** avec ceux-ci (majoritairement des entretiens psycho-sociaux en soutien lors de l'entrée en logement et permettant la transition progressive vers l'équipe *Station Logement*).

Ces chiffres témoignent de l'imbrication des deux équipes, à la fois autour des suivis des locataires *Station Logement*, mais aussi en travail de rue.

Évolution par rapport à 2019

Les chiffres attestant de notre activité marquent une augmentation par rapport à 2019

où l'on avait comptabilisé 1.890 contacts auprès des locataires *Station Logement*, et 678 en travail de rue (pour respectivement 1.717 et 2.153 en 2020).

Ce que l'on remarque surtout, c'est l'intensification de l'implication de l'équipe HF dans le travail de rue, puisqu'on est passé de 678 contacts à 2.153 (augmentation de 317 %).

Ceci s'explique à coup sûr par le fait que les situations de rue où la détresse se faisait particulièrement sentir dans le contexte de la crise du COVID-19 ont fortement happé l'équipe, et notamment dans le chef de certains travailleurs partageant leur temps de travail entre les deux pôles.

Étant donné cette grande disproportion, nous avons choisi, cette année, de retenir les détails des interventions (Types d'interventions, Lieux d'interventions, Accompagnements Physiques et Relais) de toute l'équipe de DIOGENES (HF et Travail de rue) uniquement pour le public *Station Logement*, et non, comme les années précédentes, de l'équipe HF pour l'ensemble des personnes rencontrées par cette équipe. Cela nous a paru plus significatif, afin de montrer le

travail réalisé auprès de nos locataires et le fait que nous restâmes bien présents à leurs côtés.

Ce choix a pour conséquence qu'il est difficile de comparer tout à fait les chiffres, puisqu'ils ne portent pas tout à fait sur la même chose.

Néanmoins, une comparaison peut être faite en ce qui concerne le nombre de relais durables – ce chiffre portant, pour les deux années, toujours sur les locataires *Station Logement* uniquement.

Le nombre de relais a légèrement augmenté par rapport à 2019 (222 relais pour 200 précédemment), et s'est concentré vers un nombre très

légèrement inférieur de services et intervenants (113 en 2020 pour 120 en 2019). Ces petites différences ne sont pas très significatives. Mais étant donné l'agrandissement de l'équipe en 2020 avec un ETP supplémentaire par rapport à 2019, on aurait pu s'attendre à une plus grande progression. Ici aussi, les chiffres marquent un contexte particulier dans lequel les relais ont été plus difficiles à opérer.

Notons encore que le travail en binôme a progressé de 54% en 2019 à 62% en 2020, et que 30% de ces binômes ont été constitués entre un travailleur HF et un travailleur de rue (contre 19% en 2019).

CHAPITRE III : ÉVALUATION QUALITATIVE

1. BILAN 2020

L'année 2020 fut marquée par le contraste entre le challenge que nous nous étions fixés de réaliser 14 nouvelles entrées à *Station Logement* – ce qui est un nombre relativement élevé – pour atteindre une cohorte de 40 suivis actifs en fin d'année, et le contexte de la crise du COVID-19, avec ses confinements. Avec 12 nouveaux locataires, nous sommes très fiers du résultat obtenu !

Le confinement de mars à avril a provoqué, d'une part, une augmentation de l'investissement en travail de rue, mais aussi nombre d'adaptations auprès de nos locataires – adaptations que nous détaillons ci-dessous : adaptation des modalités de contacts via sélection des visites importantes et report des autres vers des appels téléphoniques ; aide humanitaire ; nombre élevé d'entrées en logement

durant cette période ; etc.

Par ailleurs, 2020 nous a permis d'accueillir 4 nouveaux travailleurs, certains via l'augmentation de notre financement COCOM pour l'année, d'autres via le remplacement de travailleurs précédents qui ont soit quitté, soit pris un congé sans solde. Ces nouveaux travailleurs nous ont rejoints entre juin et juillet, et leur intégration fut l'objet d'un soin particulier, fructueux. L'équipe maintenant en place est joyeuse et motivée.

2019 avait posé une série de questions de fond qui ont été traitées ou continuent à être traitées lors des « réunions extra » – des temps de réunion supplémentaires aux réunions d'équipe –, ainsi qu'à travers de petits groupes de travail autour de sujets particuliers. Au-delà de

ces questions, c'est aussi la gouvernance, les modes de décisions, la façon de discuter et de s'organiser en équipe qui évolue positivement. Le travail avec Cap-Network a débuté pour toute l'équipe de DIOGENES, et nous escomptons qu'il soutienne et solidifie l'ensemble.

Notre partenariat avec Huis Van Vrede fut aussi au centre de nos préoccupations. Nous l'avons légèrement redessiné, et ainsi consolidé. 12% des rencontres avec nos locataires se font à HVV, et l'on voit bien que quelque chose d'important est en jeu dans ce chiffre, autour de l'intrication de notre projet HF avec un service de guidance à domicile à la méthodologie un peu différente de la nôtre. Une vraie complémentarité, et la souplesse que l'expérience autorise.

Enfin, 2020 porte aussi la naissance de l'équipe Affiliation ainsi que celle du SIL – le service d'intervention logistique. Ces deux services permettent de répondre aux besoins largement ressentis du côté des locataires et de l'équipe *Station Logement*. Ils signent aussi une mutualisation bien réfléchie et

très adéquate de moyens et ressources avec les autres projets HF bruxellois. Nous y revenons dans les chapitres suivants.

Ceux-ci s'intéressent aussi à des partenariats logements spécifiques (MODULO et occupations précaires), ainsi qu'à l'impact des problématiques de notre public sur nos travailleurs et à ce que ces derniers traversent parfois comme événements difficiles sur le terrain – ce que relate avec intensité notre collègue Stéphanie (cf. Supra).

Enfin, une évaluation qualitative tentera de rendre compte de l'impact de notre travail sur la situation dans le métro, mais surtout, sur le bien-être de nos locataires en chemin vers le rétablissement.

2. ÉVALUATIONS SPÉCIFIQUES

2.1. Les partenariats-logement spécifiques

2.1.1. Le projet MODULO

MODULO est né dans le cadre de l'appel à projet lancé mi-2019 par l'ex-Ministre du logement, et visant le développement de *"logements modulaires, légers et innovants en Région de Bruxelles-Capitale"*.

Il s'agit d'un projet de recherche porté par l'AIS Théodore Verhaegen, monté en partenariat avec l'asbl DIOGENES et le collectif MOKIT, un groupe d'architectes-designers (Bruno Husquin, Nicolas Watteijne, Noémi Giovannetti, Jérémy Husquin). S'y est adjoint la Haute Ecole ICHEC-ECAM-ISFSC. MODULO est en effet avant tout une étude visant à interroger la pertinence du développement d'un habitat léger et temporaire sur des terrains inoccupés, avec pour but la réinsertion sociale de personnes sans-abri accompagnées par l'asbl DIOGENES.

Si cette utilisation d'espaces disponibles pour y développer des solutions provi-

soires de logement semble *a priori* pertinente dans le cadre de l'urgence sociale, nous insistons sur le fait qu'il s'agit à nos yeux d'une option « par défaut ». En effet, en matière de droit au logement, la seule exigence acceptable est celle de l'accès pour tous à des logements (sociaux) de qualité, accessibles financièrement quel que soit le niveau de revenu dont on dispose.

MODULO, ce sont trois logements modulaires, des pavillons réalisés sans recours à des techniques lourdes. Leur montage peut être réalisé en 3 semaines tout comme leur démontage. Ils peuvent être installés à l'intérieur d'un bâtiment vide ou à l'extérieur, sur le sol existant, sans modification du relief naturel du terrain ni de sa nature, comme pourraient l'être un chapiteau ou un container. Il s'agit donc d'un habitat léger, temporaire, réversible, garantissant une préservation et un respect absolu du patrimoine et du site existant, rien n'étant touché d'un point de vue structurel. Le projet a une emprise relativement

réduite sur le site, chaque module n'excédant pas 28 m² de surface nette habitable. Les modules satisfont à l'ensemble conditions du RRU et du code bruxellois du logement. Ils sont d'une grande qualité architecturale et d'aspect agréable, revêtus d'un parement de bois. Excepté les cuisines, ils ont été entièrement meublés par IKEA, grâce à notre partenariat (cf. infra).

Leur première installation s'est faite sur un terrain appartenant à la Fabrique d'Église, situé à Uccle. Ce terrain est relativement isolé du centre-ville et des commerces, mais présentait l'avantage d'un environnement calme et résidentiel. Les modules sont ici extérieurs, installés dans un jardin et entourés de végétation, peu visibles depuis l'espace public.

Le public-cible de MODULO est réparti entre les deux projets orientés logement de l'asbl DIOGENES : deux personnes sont suivies via le *Soutien au Logement* (càd l'équipe de travail de rue), et la troisième est un suivi HF Station Logement. L'équipe de DIOGENES est ainsi présente au complet autour de ce projet. Comme prévu et malgré le contexte particulier du confinement,

MODULO a accueilli ses premiers habitants fin mars, début avril 2020. Ils y habitent encore à ce jour, et cela se passe bien. Les chercheurs de l'ont également au travail.

La première convention d'occupation fut prolongée de quelques mois et court désormais jusqu'au printemps 2021. Une nouvelle convention d'occupation a été signée avec une fabrique d'église, pour un terrain situé à Jette. Deux occupants actuels recherchent un logement pérenne pour y accéder au moment du déménagement du projet, tandis qu'un autre souhaite continuer à habiter en MODULO. Nous travaillons à la recherche de solutions de transit.

2.1.2. Les occupations précaires

Binhôme

Entre septembre 2018 et septembre 2020 (soit pour une période de deux ans) deux appartements inoccupés de la SISP BinHôme, en attente de rénovation, ont été mis à disposition de *Station Logement* via l'Asbl Communa. Le projet fut monté en trois étapes : un contrat a lié Bihôme et Commu-

na concernant la mise à disposition des logements ; un contrat de location des appartements fut conclu entre Communa et DIOGENES ; et un troisième contrat a organisé la sous-location aux personnes issues du public-cible de Station Logement.

D'une part, au sens contractuel, le montage a positionné DIOGENES de manière inhabituelle en tant que « locataire » auprès des sous-locataires. D'autre part, ce cadre assez complexe (BinHôme met à disposition de Communa qui met à disposition de DIOGENES qui met à disposition des locataires) a eu pour effet, dans la pratique, de brouiller les responsabilités aux yeux des locataires, et à vrai dire, aussi aux yeux des équipes.

Notre rapport d'activité de 2019 énonçait une série de constats que nous pouvons réitérer ici :

- Présence de squatteurs dans les bâtiments (entraînant des conflits, un sentiment d'insécurité et une insécurité réelle de la part de nos locataires, des violences avec plaintes à la police) ;
- Fermeture d'un immeuble par BinHôme suite aux problèmes liés au squat (entraînant le déménagement contraint de l'un

de nos locataires vers un autre logement, dans un immeuble situé à proximité) ;

- Voisinage composé de personnes aux statuts différents – anciens locataires en attente de proposition de mutation et payant un loyer, squatteurs logeant gratuitement (entraînant une incompréhension, un sentiment d'injustice par rapport à la contribution financière demandée par Communa à nos locataires) ;

- Problèmes techniques, les logements n'ayant pas été livrés parfaitement fonctionnels (entraînant des plaintes de la part des locataires, qui se sont répercutées sur l'accompagnement) ;

- Aspect temporaire (entraînant un sentiment d'insécurité montant crescendo au fil des mois et devenant de plus en plus sensible), avec la difficulté, pour nos locataires, à être partie prenante pour la recherche d'une autre solution de logement après l'occupation temporaire.

L'année 2020 a été marquée par le terme du projet d'occupation, particulièrement compliqué :

- Accentuation du contexte d'insécurité dans les bâtiments (squatteurs) ;
- Accentuation des problèmes techniques dans les logements ;
- Accentuation de la tension avec les autres occupants du bâtiment, étant donné le statut

différent de chacun quant à l'échéance de son occupation des lieux ;

- Accentuation de la pression due à l'échéance de l'occupation qui approchait, au regard des difficultés de relogement que nous avons rencontrées.

Ajoutons que l'aspect temporaire n'est pas aisé : *"Après tout cela, nos locataires souhaitaient s'installer pour de bon dans le logement de leurs rêves, mais nous eûmes beau-coup de mal à trouver celui-ci !"* Nos deux locataires ont transité par d'autres logements temporaires (et dans un cas, par encore 2 logements temporaires), avant de trouver une solution pérenne. La pression de ce déroulement fut forte de tous côtés et s'est ressentie en équipe.

ISSUE

ISSUE est également un projet de relogement temporaire de personnes sans-abri dans des logements sociaux vides, mais il est le fruit d'un autre partenariat entre DIOGENES, L'Ilot, le Smes et Pierre d'Angle, avec plusieurs SISF. Il comporte plusieurs axes dont le troisième est spécifique au HF, permettant l'accès de personnes suivies par les projets HF du Smes et de DIOGENES.

Station Logement n'a pas réalisé d'entrée en logement via ce projet en 2020.

"Evercity"

Initié par Communa et la SISF Evercity, ce projet fait l'objet d'un financement dans le cadre du plan de relance et de redéploiement de la Région bruxelloise. Il implique Bruss'Help ainsi que les quatre opérateurs HF bruxellois (Smes, Infirmiers de Rue, Step Forward, DIOGENES). Il permettra à 16 femmes sans-abri d'accéder à des logements individuels situés dans de petits blocs à proximité les uns des autres, pour une période de quatre ans.

Ce projet est à implémenter en 2021. Nous escomptons qu'il capitalise et améliore l'expérience précédemment acquise à Binhôme.

2.2. Les équipes transversales

2.2.1. Processus d'Affiliation sociale chez les usagers HF : développement de nouvelles méthodologies

À partir de l'été 2019 jusque février 2020, un finance-

ment de la Loterie Nationale avait permis au « *Projet d'activités communautaires et participatives pour le public Housing First* » de voir le jour, à l'initiative du Smes. Ce projet était transversal aux quatre programmes HF bruxellois (Smes, Infirmiers de rue, Step Forward, *Station Logement*).

En 2020, un nouveau financement de la Loterie Nationale à l'initiative de la plateforme Housing First Belgium cette fois, a donné naissance au projet intitulé « *Processus d'affiliation sociale chez les usagers Housing First : développement de nouvelles méthodologies* ». Il est développé dans plusieurs villes en Belgique. À Bruxelles, il a prolongé notre premier projet communautaire et l'a également étendu vers un axe d'accompagnement individuel, toujours au service des quatre programmes HF bruxellois.

Une nouvelle équipe "*Affiliation sociale*" est donc en place. Elle vise l'inclusion sociale des locataires intégrés dans chacun de nos programmes, au-delà de leur accès aux droits. L'équipe organise mensuellement un "conseil des locataires", au cours duquel sont décidées les activités collectives, de ma-

nière participative. En outre, un suivi individuel de certains locataires permet d'explorer plus avant leurs souhaits dans la vie, et d'y apporter un appui en vue de la concrétisation de leurs rêves.

L'ensemble du dispositif vise le "rétablissement" des personnes, avec pour postulat que tous les chemins sont possibles pour une amélioration du bien-être, différemment pour chacun.

Pour tous détails, nous renvoyons vers le rapport d'évaluation à mi-parcours, entre février et septembre 2020 .

L'équipe *Station Logement* favorise la première accroche de nos locataires avec l'équipe Affiliation. 5 locataires y sont suivis individuellement, et 4 autres ont jusqu'à présent participé aux activités collectives - c'est un début !

2.2.2. Le SIL

En novembre, le soutien de la COCOM a permis le lancement du SIL - Service d'Intervention Logistique, hébergé par L'Ilot et transversal aux quatre projets HF bruxellois. Le SIL intervient dans les tâches suivantes :

- **Organisation des entrées en logement, sorties du logement et des déménagements** : logistique, camionnette, per-sonnel, stationnement, vérifi-cation stock...

- **Conduite d'une camionnette** : trajets vers les logements, les stocks, les lieux d'achats et de dons, et la déchetterie...

- **Gestion du stock et achats liés aux logements** : achat des meubles, électroménager, vaisselle, produits d'entretien. Rachats en cours d'année (matelas, joints, ampoules...), double des clés...

- **Montage des meubles**

- **Nettoyage** : nettoyage de fond en cours d'année ou avant un état des lieux d'entrée ou de sortie via un prestataire externe

- **Réparations et installations** : Effectuer ou aider aux petites réparations incombant au locataire telles que : changer une ampoule, accrocher un rideau, déboucher un évier, changer un joint, purger un radiateur, remettre une pile et raccrocher un détecteur de fumée, remplacer un robinet, installer une TV, une antenne ou un décodeur, reboucher des trous dans les murs, peindre des murs, installation de tringles et de rideaux ; etc.

- **Accueil d'entreprises extérieures** : plombier, déboucheur, électricien, chauffagiste, nettoyage... et tenue d'un listing des contacts intéressants.

Toutes ces tâches peuvent être faites avec ou sans le locataire, en fonction de la

situation et en concertation avec l'équipe concernée.

2.3. Dépenses facilitant l'accès au logement

Le fonds d'impulsion dont nous bénéficions au démarrage du projet n'est plus accessible en tant que tel. Néanmoins nous continuons à enregistrer sur nos frais de fonctionnement certaines dépenses facilitant l'accès au logement. Durant l'année écoulée, nous avons ainsi payé :

- 1) Vides locatifs (6x)
- 2) 1er loyers et impayés de loyers (5x)
- 3) Garanties locatives (2x) ;
- 4) États des lieux (2x)
- 5) Séjour à l'hôtel (2x)
- 6) Achats pour l'ameublement ;
- 7) Factures de plombier (1x) ;
- 8) Régularisation de dettes d'eau et énergie (3x) ;
- 9) Nettoyage professionnel d'un logement (1x)
- 10) Déménagement par un professionnel (4x)
- 11) Divers (produits de nettoyage, outils, remplacement badges poubelles, doubles clés, etc.)

Certaines dépenses représentent des dons, d'autres des avances. Des plans d'apurement ont été conclus et sont en cours de remboursement ; le fonds se renouvelle donc en partie.

La dépense n° 1 fut importante en cette année 2020, intensifiée par la crise sanitaire, mais aussi due à la difficulté, parfois, de trouver le candidat volontaire pour certains logements.

La dépense n° 2 a permis l'entrée en logement de deux personnes qui n'étaient pas en ordre administratif. Elle soutient le bas seuil d'accès de notre projet et est à ce titre précieuse en ce qu'elle permet de toucher le public le plus éloigné du logement. Elle a aussi permis de soutenir une personne entrée en prison pour une durée relativement limitée dans le temps.

Enfin, elle a permis d'intervenir pour notre locataire logé dans le projet Binhôme – Communa.

La dépense n°5 a permis deux séjours à l'hôtel, en amont de l'entrée en logement, pour une personne fragile physiquement et pour laquelle l'équipe s'inquiétait.

Les dépenses n° 9 et 10 ont permis de soulager l'équipe lors de déménagements particulièrement lourds.

3. L'ÉQUIPE AU TRAVAIL

3.1. Adaptation en temps de pandémie COVID-19

La pandémie du COVID-19 et le confinement qu'elle a entraîné ont eu de nombreuses répercussions, tant sur notre travail d'accompagnateur social que sur la vie des locataires inscrits dans notre projet.

Par mesure de sécurité, de nouvelles formes d'accompagnement privilégiant l'absence

de contacts physiques ont dû être mises en place. Le changement ne fut ni simple, ni anodin, pour une équipe dont tout le travail consiste justement à passer du temps avec le locataire, que ce soit à son domicile, dans l'accompagnement d'une démarche sociale ou dans la convivialité d'un bistrot. Le confinement a quelque peu balayé ces postures de travail, bien que nous ayons quoi qu'il en soit maintenu

maintenu nombre de visites, notamment pour les profils les plus fragiles ou pour les nouvelles entrées en logement.

Les recommandations de santé publique nous ont exhorté à la prudence, il nous fallait éviter tant que possible la rencontre au sein d'un espace confiné et les lieux de convivialité étaient désormais bouclés. Pour maintenir le lien, s'enquérir des nouvelles des locataires du projet, et poursuivre notre travail, nous avons expérimenté les communications, les entretiens par téléphone.

Il est à noter que l'un des effets collatéraux de la fermeture des institutions aura été la facilitation de certaines démarches sociales, notamment dans les CPAS. En effet, de nombreuses démarches sociales qui nécessitaient auparavant des prises de rendez-vous longues et laborieuses ont pu être menées à bien "en quelques clics" par internet, ouvrant la voie d'une facilitation administrative. L'authentification de ces nouvelles formes de prises de contact, qui ont été rendues possible grâce à l'équipe d'accompagnateurs, posent toutefois la question de la

fracture numérique, bien réelle au sein de notre public.

Quoi qu'il en soit, la fermeture des institutions nous freinant dans notre démarche d'accompagnements physiques vers des services extérieurs (CPAS, mutuelle, services ambulatoires, achat de matériel, etc.), nos interventions ont naturellement basculé sur l'aspect du vécu, en prenant des nouvelles des locataires et en nous enquérant de leur bonne santé physique et mentale.

Les bouleversements causés par le COVID-19 nous auront autorisé à tout le moins à prendre le temps avec les locataires sans que le sentiment d'urgence, lié à l'impératif de « faire » des choses, prenne le pas sur la relation, l'échange, la connaissance réciproque, bref tout ce qui peut faciliter la verbalisation d'un chemin de rétablissement.

Bien que chaque locataire ait un parcours et des besoins qui lui soient propres, les premières interrogations qui nous sont venues à l'esprit concernaient l'identification des personnes les plus fragiles dans ce contexte de confinement (pensées suicidaires, assuétudes

importantes, risque de décompensation ou de dépression, couple avec risque de violence

conjugale, etc.). Celles-là étaient au centre de notre attention.

Madame A., sujette à de nombreuses assuétudes, s'est vue, lors du confinement, submergée par la dépression. Ses consommations, jusque-là relativement stabilisées, ont gagné en intensité. Elle était prise d'accès de logorrhées durant parfois plus d'une heure qui nécessitaient une réelle prise en charge par téléphone.

Madame B, quant à elle, était terrassée par la peur de la contamination et n'osait pas sortir de chez elle. Elle pouvait mobiliser toute l'équipe plusieurs fois par semaine afin d'être apaisée.

Monsieur C, qui gagnait quelques sous supplémentaires en faisant la manche dans le métro, a vu non seulement son budget diminuer drastiquement suite au confinement mais a également perdu ce qui constituait pour la lui sa "sortie dans la Cité".

Si les contacts par téléphone nous ont permis de maintenir le lien, il n'en reste pas moins que pour certains de nos locataires les plus précaires, cela s'avérait insuffisant. Aussi, pour eux, les visites ont été maintenues, sur le pas de la porte, pour prendre de leurs nouvelles. Ces visites ont été fréquemment, et régulièrement pour certains, assorties d'actions de type humanitaire comme la livraison de colis alimentaires – ce que nous ne faisons pas habituellement. Ainsi la crise nous a-t-elle ramené à l'aspect de la survie. Ce fut le cas encore davantage dans la rue...

Enfin, et il est important de le préciser, notre équipe a poursuivi son travail de mise en logement durant la pandémie : six personnes sont entrées en logement entre mars et mai ! Cela a consisté en l'organisation des déménagements, des livraisons de meubles et des démarches administratives relatives à la domiciliation et au revenu d'intégration, dans une ville à l'arrêt et aux ressources difficilement accessibles.

Ce qui nous amène au constat le plus important : malgré toutes les difficultés inhérentes à la pandémie, ces personnes anciennement entrées dans le projet ou arrivées en

pleine pandémie, ont été protégées de la maladie par le simple fait qu'elles disposaient enfin d'un toit. L'équipe de *Station Logement*, à l'instar de bien d'autres organisations devant les nécessités liées au COVID-19, a poursuivi son travail au plus près des locataires, sans s'arrêter.

3.2. Les problèmes rencontrés

Si les moments d'entrées en logement sont des moments forts, porteurs d'un grand espoir et d'un bond en avant très important au niveau de l'estime de soi, les suites sont cependant différentes et les problèmes peuvent perdurer malgré tout. L'équipe soutient et encourage, mais les problématiques dont sont porteuses ces personnes ne disparaissent pas subitement et il faut s'acclimater à l'environnement nouveau du logement.

Notre public cumule de nombreuses difficultés sociales et de santé. Les problématiques d'assuétude (alcool, drogues ou mésusage de médicaments), le surendettement, les problèmes administratifs (radiation de domicile, absence de cartes d'identité ou de carte de banque, non-affiliation à une mutuelle, etc.) et les problèmes de santé

physique et mentale non traités ou mal traités, sont vécus, à des intensités diverses, par une majorité des personnes suivies à *Station Logement*. Toutes ont été exclues, à un moment ou à un autre, du circuit administratif et sanitaire classique.

De manière plus spécifique, en ce qui concerne la santé mentale des usagers, nous sommes confrontés aux troubles psychiatriques (décompensation psychotique, psychose paranoïaque, problèmes cognitifs tels que Korsakoff, handicap mental, etc.) ainsi qu'à des cas de dépressions, ceux-ci étant souvent aggravés par la solitude une fois en logement. Ce type de problèmes n'est souvent pas reconnu par les personnes concernées, qui ne sont pas demandeuses d'une aide spécifique paraissant pourtant nécessaire. L'appui des services de santé mentale apparaît trop formel, trop conditionné. À cela s'ajoutent aussi les difficultés d'accès à ces services souvent saturés, ainsi qu'à des hospitalisations rapides, d'autant plus que la marginalité de notre public les expose parfois à des traitements différenciés (séjours proposés plus courts, sorties précipitées, etc.).

En ce qui concerne les consommateurs de stupéfiants, ils sont pour la plupart encore actifs. Bien que le logement puisse aider à stabiliser leur consommation, il n'en reste pas moins qu'un tel aboutissement ne se gagne que progressivement, à travers un cheminement sur le long terme. Les produits psychotropes ont donc encore une place importante dans leur vie. C'est une donnée avec laquelle les accompagnateurs doivent travailler. Elle expose souvent le locataire à des consommations excessives, parfois en groupe, dans son logement, avec tous les risques que cela implique en termes de santé et de relation avec le voisinage.

Le corps qui lâche lors de l'entrée en logement à cause

d'une accumulation en rue de problèmes somatiques est un constat auquel nous assistons également de façon préoccupante, avec six décès depuis le début de notre projet.

Ces difficultés ont un impact sur l'équipe, sur chaque travailleur dans la personne qu'il est. Ci-dessous, notre collègue Steph L. relate l'expérience d'une journée de travail lors de laquelle les situations de violence se sont accumulées, d'abord lors d'un grave conflit entre des personnes issues de notre public, et aussi de nature institutionnelle, lors d'une hospitalisation qu'il fallut faire en urgence, alors que la personne demandait le soin depuis des mois sans être entendue des hôpitaux.

"Les p'tites bombes"

"Le monde du sans-abrisme est un monde de violences multiples. Il est violent pour les personnes en tant que personne d'abord : violences institutionnelles, violences physiques - la rue marque les corps, insidieusement, profondément, parfois à vie -, violences morales - elle frappe les esprits, vicieusement, petit à petit, elle les fractures, les brise, souvent laisse des déchirures béantes qui ne se (re)fermeront jamais -, ces violences tuent à petits ou grands feux, c'est selon...

Puis il y a la violence entre sans-abri, de "clan" à "clan", de personne à personne. Quand je travaillais en centre de jour, je trouvais que le lexique que j'entendais était violent de base : des insultes, des menaces, des conversations nommant gagnant celui qui gueule le plus fort, une violence verbale dénuée de toute douceur, reflet d'une "vie"

sans tendresse. Puis leur façon de parler de la rue, les mots : "jungle", ou le lexique guerrier de la survie.

C'est une boucle de violence, un cercle de batailles sans fin, qui ne connaît ni nuit, ni répit. Des corps et des âmes marquées au fer rouge, des personnalités modelées, enfermées dans des carapaces-armures si lourdes.

Une grande partie de mon taf est de réconcilier les gens avec eux-mêmes, de leur apporter de la douceur dans ce monde de barbares, de leur rappeler qui ils sont, là-bas, tout au fond, de leur faire retrouver leur clef à eux. Ça passe par de la confiance, de la disponibilité, de l'ouverture, du non-jugement et de la douceur, d'un océan de douceur ! Pour les moins marqués, ça va "vite", on remet la machine en route, elle toussote, ils s'en sortent. Pour ceux qui ne tiennent que par leur rage et leur colère c'est beaucoup plus complexe, beaucoup plus long, beaucoup plus fragile et parfois les petites bombes qu'ils sont explosent... Boum...

Cette semaine, alors que je ne réponds que très rarement le soir, j'ai eu un appel en soirée, mon intuition m'a fait décrocher... Un appel d'une petite bombe qui avait explosé en duo et qui paniquait, ô dieu, ce que cette panique était profonde, que cette violence était pure et brute. J'ai reçu la violence, agi dans l'urgence, pris ma casquette gestion d'urgence, pris mon ton automate, directif mais paisible. Montre-moi, ok... On recentre, l'important maintenant, c'est ça ! Tu fais ça ! Oui j'entends ta panique mais là : tu fais ça maintenant ! Non, t'as pas de bons choix, t'as juste un mauvais choix et un très, très mauvais choix. Gérer l'après, une bonne partie de nuit, la nuit en fait... Gérer une partie, une toute petite partie, le lendemain du fond de mon lit, puisant l'énergie dans mon groupe électrogène d'urgence, en pleine descente d'adrénaline.

La chance d'avoir une équipe du feu d'Héphaïstos, une équipe qui m'a soutenue la toute fin de soirée, deux collègues qui m'ont appelé entre deux pauses gestion, et cette belle équipe qui le lendemain me dit : " t'as assuré, t'as tout bien géré cette nuit, on prend le relais ! Repose-toi ! Et ma coo, qui appelle et me rassure sur mes choix, ma gestion mais surtout qui s'inquiète de comment je vis la chose et qui me parle de ses expériences pour me reconforter dans l'idée floue que j'ai "tout bien fait" et qui reste disponible si j'ai besoin "nh'ésite pas!". Ils sont top mes collègues, ils sont vraiment top avec les dommages collatéraux des petites bombes qui explosent façon "atomique".

J'aime ce taf, parfois il est dur, mais s'il était simple et lisse, transparent ou inutile, je ne m'y plainrais pas autant. Ceci dit, un brasier de cette ampleur... pas deux fois par an (on m'a soufflé dans l'oreillette que c'était du presque jamais vu).

Puis aujourd'hui, violence institutionnelle en allant voir mon suivi italien à l'hôpital, il semble avoir pris 20 ans d'âge d'un coup, pleurait comme un enfant, de colère, de rage, de douleur, de désespoir... Aujourd'hui je lui ai amené de la douceur et de l'écoute, des yeux qui brillent et sourient, parce que je pense que la chaleur humaine est un des meilleurs remèdes. J'ai obtenu le droit d'avoir plusieurs visites, pour sa santé mentale, son équilibre, son bien-être. Mais le voir livide sur son lit, les yeux fous de douleurs, le corps tendu d'anxiété, ben ouais... Ça retourne...

Mais on a pu nous dire nos colères justes, les partager, échanger sur la peur que son hospita a créée, la sienne, la mienne partager cette joie de se voir. De la chaleur humaine, je vous disais... De la chaleur et du partage, vrai, sincère, humain.

Là, je vais déconnecter mon tel, je vais m'ouvrir une bière, sortir une toile et peindre ce qui sortira. Mon jardin à moi, ma bulle d'oxygène, mon nuage qui me permet de prendre cette hauteur, cette distance salvatrice pour commencer la semaine avec sourire."

4. ÉVALUATION QUALITATIVE DES DIFFÉRENTS IMPACTS

Station Logement est né dans la lignée du projet *Méto-Liens*, un projet de travail de rue sur les espaces de la STIB, né en 2012 et alors accompagné d'une recherche-action intitulée « *Les sans-abri et le méto bruxellois* ». Notre dispositif HF tire de cette origine son nom, ainsi qu'une collaboration qui continue de se

tisser avec la STIB au travers de l'intermédiaire de *Méto-Liens*. La STIB signale régulièrement les sans-abri, avec lesquelles *Méto-Liens* entre en contact avant, éventuellement, de les orienter vers notre dispositif HF lorsque ces personnes satisfont au profil attendu.

Sur les quinze personnes que nous avons intégrées en 2016-2017, c'est-à-dire la première année de notre projet, sept fréquentent encore la STIB pour y faire la manche, consommer ou socialiser, et cinq parmi elles fréquentent aussi une gare SNCB - ceci alors qu'ils sont en logement depuis 4 ans.

Au 31.12.2020, sur le total de nos 36 suivis actifs :

- 2 locataires ont encore passé certaines nuits dans un espace de la STIB ou de la SNCB (lié à la difficulté à s'approprier le logement, ou à une situation de crise dans celui-ci) ;

- 14 personnes différentes continuent d'utiliser un espace de la STIB (station ou véhicule de transport) pour faire la manche, consommer ou socialiser, cumulant le plus souvent ces trois usages ; et 10 d'entre elles continuent d'être présentes aussi dans une gare SNCB pour les mêmes usages.

Certains locataires vivent ainsi en équilibre entre leur logement et des sorties en journée, surtout pour retrouver leurs pairs. Ceci témoigne de la force des attachements ou des habitudes que ces personnes ont parfois construits au cours de leur expérience de rue, ainsi

que de la difficulté à reconstruire un nouvel univers à partir du logement. Ces chiffres masquent néanmoins le fait que la fréquence et la durée de ces usages des espaces STIB et SNCB ont diminué. La manche est plus discrète qu'auparavant. Les personnes viennent pour socialiser et consommer en groupe, mais rentrent le soir, ce qui limite la durée.

À noter qu'au total, 18 personnes continuent de pratiquer la manche (à la STIB, SNCB ou dans la rue).

4.2. Impact sur le bien-être des locataires

Rappelons que conformément au modèle HF, *Station Logement* propose un logement sans conditions de soins, en tant que point de départ pour un possible travail de réhabilitation. Celui-ci n'est pour autant pas exigé du locataire.

Pour les personnes accompagnées dans les projets HF, qui connaissent pour la plupart un long parcours en rue, des consommations de drogues et d'alcool problématiques ainsi que de la souffrance psychique, vivre enfin dans un logement qui leur soit propre ouvre la voie à de

nouvelles perspectives de bien-être. Quatre années d'accompagnement quasi hebdomadaire auprès de ces personnes nous ont permis de dégager quelques constats évidents sur l'évolution et l'amélioration qualitative de leurs situations.

Récupérer une part de contrôle et retrouver de la liberté

Vivre en rue est en soi vecteur d'incertitudes. La rue ne donne pas de garde-fou ni une quelconque assurance de conserver un lieu de vie, même informel. La rue est soumise aux contrôles de police, à la violence, aux réglementations agressives, à l'absence de refuge contre le froid, à la difficulté d'accès aux ressources hydriques et aux regards désapprobateurs des passants. Ses habitants n'y ont que peu de contrôle et sont soumis au bon vouloir des autres. Lorsque le sans-abri passe de la rue à son propre logement, sans autres conditions que celle de n'importe quel locataire, à savoir payer son loyer, ne pas dégrader l'appartement et respecter le voisinage, il va retrouver immédiatement une grande part de contrôle sur son environnement.

Pour commencer, il obtient le contrôle d'un espace physique, avec l'assurance que personne ne pourra rentrer chez lui sans son consentement. Il peut décider à loisir quand modifier la température de son espace et il obtient de surcroît un accès inconditionnel à l'eau. De plus, la protection que lui procure son contrat de bail lui donne des garanties de conserver cet espace.

Cette prise de contrôle est également temporelle. En effet, grâce à son contrat, il gagne en sécurité. Il peut quitter un présent perpétuel aliénant, celui de la rue, pour laisser la place aux souvenirs enfouis et aux projets d'avenir. Il peut désormais prendre le temps de vivre, sans être soumis à la tyrannie de l'instant présent et retrouver une marge de manœuvre de son espace physique et temporel. Et c'est bien cela qui se rapproche le plus de la liberté.

Si les moments d'entrées en logements sont des moments forts, porteurs d'un grand espoir et d'un bond en avant très important au niveau de l'estime de soi, les suites sont cependant différentes et les problèmes peuvent perdurer malgré tout.

L'équipe soutient et encourage, mais les problématiques dont sont porteuses ces personnes ne disparaissent pas subitement, et il faut s'acclimater à l'environnement du nouveau logement.

Améliorer son état de santé

En raison des contraintes de la rue et des normes de vie qu'elle impose pour survivre, il a été démontré que de nombreux sans-abris trouvent un accès à des soins, notamment médicaux et psychiatriques, en passant exclusivement par les services d'urgence. Or ces services ne peuvent pas toujours prendre en charge les demandes qui leur sont adressées et encore moins assurer le suivi du traitement.

La stabilité du logement permet de mettre en place des stratégies conjointes avec la personne pour tenter de la réintégrer dans un circuit classique de prise en charge. Dans cette optique, nous avons accompagné de nombreuses personnes vers des maisons médicales, des services de santé ambulatoires, des soins à domicile ou même des hospitalisations. Ces interventions ont permis notamment d'introduire des traitements de substitution, de dépister la tuberculose,

l'hépatite C ou encore de mettre en place des soins orthopédiques ou dentaires. Ce constat nous montre qu'un logement et un accompagnement impactent positivement la santé.

Améliorer sa situation administrative et sociale

Nous constatons que la stabilité du logement permet également pour la plupart des locataires, de mener, avec l'aide de l'équipe d'accompagnateurs, des actions concrètes pour améliorer leur situation sociale. Il peut s'agir de mettre en place un administrateur de biens ou au contraire, d'accompagner la personne dans son processus d'autonomie en l'aidant à se défaire d'un administrateur de biens. Il peut parfois s'agir de demander une nouvelle carte d'identité, de remettre sa mutuelle en ordre de cotisation ou de s'inscrire dans un service de médiation de dettes.

Bref, toutes les démarches de régularisation administrative, laissées en suspens pendant des années à cause de la vie en rue, peuvent se déployer grâce à la stabilité du logement.

Retisser des liens sociaux et familiaux

L'une des caractéristiques communes des usagers HF est leur rupture de liens familiaux, causée par de multiples facteurs (décompensations psychiques, addictions, marginalité de rue, criminalité, etc.). La sortie de la rue fait bien souvent resurgir d'anciens traumatismes, des deuils ou des histoires familiales tragiques, que la survie de rue avait enterrés. Nous constatons que la stabilité du logement et la dignité qu'il procure permettent pour nombre d'entre eux de reprendre contact avec leur famille. Notre travail consiste donc à les accompagner, pour ceux qui le souhaitent, vers ces prises de contact émotionnellement très fortes et porteuses parfois d'un nouveau départ.

Retrouver de l'estime de soi

Le regard que la société va porter sur une personne qui retrouve un logement sera différent de celui que celle-ci subissait lorsqu'elle était en rue. L'image qui lui est renvoyée sera celle, positive, d'un citoyen comme les autres. De plus, le fait que les locataires soient

associés à toutes les démarches les concernant leur permet de retrouver une place d'acteur, de décideur, dont l'impact premier sera d'ouvrir la voie à plus d'estime de soi.

Se projeter dans l'avenir

Une fois les besoins primaires (physiologiques, de sécurité, etc.) réglés, un réseau reconstitué, des droits et de l'estime de soi peu à peu retrouvés, le locataire pourra enfin se projeter dans l'avenir, rêver, faire des projets.

CHAPITRE IV : PERSPECTIVES

Station Logement s'est fixé pour but d'atteindre 44 suivis en 2021. Ce chiffre représente un palier souhaité par l'équipe de terrain – le temps de reprendre notre souffle.

Or, l'année est contrastée entre ce souhait d'équipe et la volonté du gouvernement bruxellois, d'avancer. Nous saluons cette volonté ainsi que l'appel lancé au secteur de l'aide aux personnes sans-abri dans son ensemble, pour parvenir à un nombre important de relogements en fin d'année. Nous saluons aussi nos partenaires-logement, qui nous offrent les perspectives suivantes pour l'année : AISAC (3 logements) ; ISSUE (1 logement) ; AIS Logement pour Tous (1 logement) ; CALICO (2 logements) ; Foyer Anderlechtois (3 logements) ; Lojega (1 logement). Et la SISP Everecity avec 4 logements.

Tout d'un coup, il y a beaucoup d'opportunités.

Pour *Station Logement*, le projet Everecity sera certainement un point focal, le lieu d'une concentration des efforts à cause de certains pas de côtés que nous sommes invités à franchir : restriction des critères de sélection des candidats ; concentration du public HF dans des bâtiments ; occupation précaire sans perspective de relogement durable dans la SISP partenaire. Le travail actuel balise les choses avec nos partenaires (les conventions, les rôles des uns et des autres, les attentes, etc.). Nous espérons une expérience positive.

L'année verra aussi le premier déménagement des MODULO, au printemps, ainsi que la finalisation de la recherche conduite par l'ISFSC.

La perspective de l'agrément en tant que programme HF a été reportée par notre gouvernement à l'an pro-

chain, mais elle se prépare aujourd'hui : renouvellement des conventions de partenariat ; implémentation d'un nouveau partenariat avec un service procurant des soins psychiatriques ; signature de conventions d'accompagnement par nos locataires ; plan quinquennal de qualité ; etc.

Notre partenariat avec L'Autre Lieu devrait se déployer plus largement en 2021. Et *Station Logement* consolidera la collaboration avec l'équipe Affiliation et le SIL.

En équipe, nous ferons aboutir prochainement un travail

réflexion autour des critères de sélection de notre public HF *Station Logement*. Il se poursuivra par une réflexion sur l'articulation du travail HF au travail de rue. Aussi, le travail en cours avec Cap-Network, notre consultant, va se déployer, prendre de l'ampleur.

Par ailleurs, nous avons débuté un travail d'accompagnement avec le PAT « Peer and Team Support » hébergé par le SMES. Nous entrevoyons la possibilité d'engager prochainement un pair-aidant et nous réjouissons de cette riche perspective.



Ensemble,
**construisons un pont entre
la rue et le reste de la société**