



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



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

Soutien au Logement

**ACCÈS DIRECTS DE LA RUE AU
LOGEMENT**

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020

TABLE DES MATIÈRES

Edito : Quelle année... En dépit du COVID-19, vive l'innovation et le partenariat 4

Synthèse du rapport d'activités 6

CHAPITRE I. Présentation du projet 8

1. Historique
2. Finalités
3. Objectifs
4. Activités
5. Ressources

CHAPITRE II. Statistiques et interprétation 17

1. Statistiques Générales
2. Focus sur le groupe "entrée en logement"
3. Focus sur le groupe "en logement depuis plus d'un an"
4. Focus sur le groupe "perdu logement"

CHAPITRE III. Travail en réseau **35**

CHAPITRE IV. Initiatives pilotes et novatrices de 2020 **37**

1. Caractéristiques des projets innovants
2. ISSUE
3. COHABS
4. Hôtel Sabina - hôtels solidaires
5. MODULO
6. Logement Privé

CHAPITRE V. Obstacles et recommandations **56**

CHAPITRE VI. Remerciements **57**

Annexe 1 - Mise en perspective avec le Housing First **58**

EDITO : QUELLE ANNÉE... EN DÉPIT DU COVID-19, VIVE L'INNOVATION ET LE PARTENARIAT

En 2020, l'équipe de DIOGENES s'est plus que jamais investie dans des solutions de logement novatrices et créatives. **Ces initiatives n'ont nullement l'intention de "combler" le manque de logements durables, adaptés et payables que nous dénonçons depuis longtemps.** Nous continuons d'orienter vers des AIS, des logements sociaux ou des initiatives (internes ou externes) de Housing First, tout comme nous perpétons la collaboration fructueuse avec le reste du secteur sans-abri et secteurs connexes (maisons d'accueil, initiatives d'habitation protégée, MSP,..).

Néanmoins, de multiples initiatives nouvelles et expérimentales ont vu le jour en 2020, et DIOGENES a été impliquée activement dans la construction d'un nombre important de projets innovants.

En effet, nous avons accompagné en logement pas moins de 50 personnes sans-abri, et ce uniquement dans le cadre de ces nouveaux projets et indépendamment des mises au logement habituelles !

Certaines initiatives pilotes et innovantes ont été le fruit d'une longue préparation (ex : [MODULO](#)), d'autres ont été déployées relativement vite et se sont construites au cours de leur mise en place (ex : [ISSUE](#)). Une partie des dispositifs est directement liée à la crise COVID-19 (ex : [COHABS](#), [Hôtel Sabina](#)). Mais ce que tous ont en commun, c'est l'accès direct de la rue au logement, le caractère temporaire du logement, la qualité des infrastructures, l'individualisation des conditions d'hébergement, l'accent mis sur l'accompagnement et sur le travail en réseau.

Dans le contexte de la crise sanitaire, la remise en logement est devenue une question de santé publique et de sécurité pour tous. Un rôle clé a alors été réservé pour le *Soutien au Logement* en 2020 : au début du lockdown, nous avons accéléré le rythme et nous avons tout mis en œuvre pour faire entrer un maximum de personnes en logement en un minimum de temps. Rien que lors des 10 premiers jours de la pandémie, l'équipe de DIOGENES a relogé 12 personnes, dont une famille de 4 enfants ! Elles ont, dès lors, pu se confiner... chez elles ! Ces personnes n'auront pas eu à dormir en rue ou dans des dortoirs.

Ces remises en logement représentent un travail colossal et ne sont qu'une petite partie du travail de l'équipe *Soutien au Logement*. De nombreuses autres interventions et de nombreux autres relais sont réalisés chaque jour au sein de et vers différents services d'aide et de soins: services d'accompagnement à domicile, CPAS, hôtels, centres d'hébergement, services d'accueil de jour, hôpitaux, CSM, maisons médicales, communes...

Depuis 20 ans déjà, le projet se donne pour double

objectif de sortir durablement les personnes sans-abri de la rue en les stabilisant en logement et 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, le projet met ainsi l'accent sur l'accès direct au logement et sur l'offre d'un accompagnement 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).

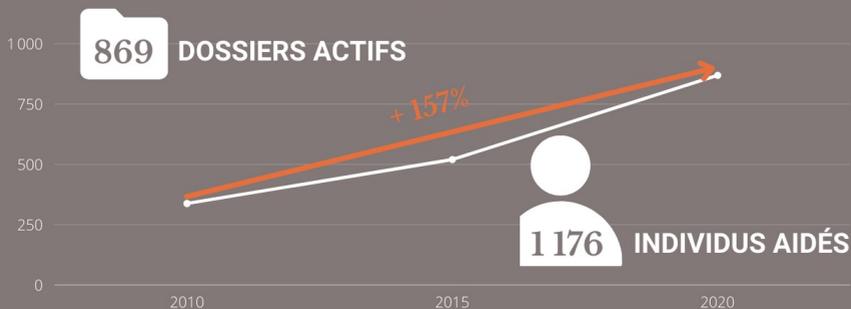
Malgré des résultats et une efficacité prouvés, ce projet ne bénéficie toujours pas d'une reconnaissance structurelle, et survit d'année en année sur base des subsides en initiative. Le projet *Soutien au Logement* n'est pas un projet de travail de rue, ni un projet d'accompagnement à domicile ou de Housing First. Il se situe à la croisée des chemins. C'est ce qui fait son identité, ce qui le caractérise profondément.

SYNTHÈSE DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

En guise d'introduction, nous vous présentons une synthèse des résultats les plus pertinents du projet de *Soutien au Logement* en 2020. Les statistiques générales seront détaillées et interprétées 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.

ACCOMPAGNEMENTS



En 2020, 1.176 personnes ont été accompagnées et soutenues par DIOGENES, nous comptabilisons 869 dossiers actifs (contre 851 en 2019 et 654 en 2018)

SOUTIEN AU LOGEMENT 2020

115 PERSONNES SOUTENUES DANS LEUR RECHERCHE DE LOGEMENT



75 SORTIES DE RUE
avec notre soutien

94 STABILISATIONS
grâce à notre soutien

58 RELAIS VERS GUIDANCE
À DOMICILE

-79.5% DE RETOURS EN RUE
entre 2016 et 2020

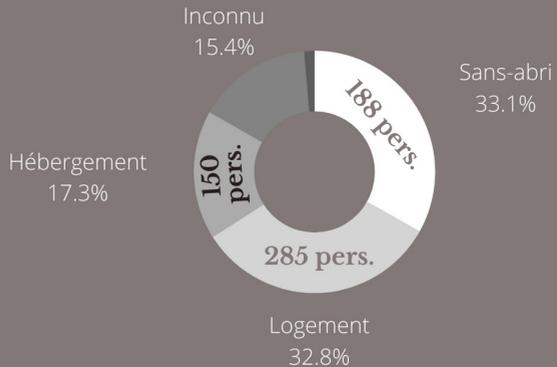
9 pertes de logement,
dont **6 avec maintien du lien** avec DIOGENES

SITUATION LOGEMENT

435
PERSONNES EN
LOGEMENT

123 EN LOGEMENT
PRIVÉ

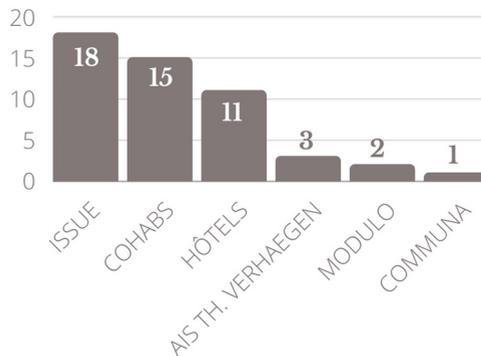
89 VIA UNE AIS



PROJETS INNOVANTS 2020

50
Accompagnements
vers des

LOGEMENTS /
HÉBERGEMENTS
TEMPORAIRES



CHAPITRE I : PRÉSENTATION DU PROJET

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 habitant·e·s de la rue.

C'est suite à ce double constat qu'est né le projet *Soutien au Logement* de l'ASBL DIOGENES. L'idée était 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 vivent dans les faits en tant qu'habitant·e·s de la rue d'autre part. Pour le premier groupe, il s'agit d'offrir des pistes de relogement et un accompagnement à l'entrée en logement. Pour le second 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'appropriier 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. En 2020, le financement s'élevait à 125.000 EUR.

Depuis l'obtention de ce financement, le territoire du projet *Soutien au Logement* n'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** ».

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.

3. OBJECTIFS

3.1. Objectifs Généraux

- Accompagner les habitant·e·s 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 ;

3.2. Objectifs spécifiques

- Entrer en contact avec les habitant·e·s de la rue et développer des relations de confiance ;
- Leur offrir 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 de leurs droits et devoirs et des services existants ;
 - Permettre aux habitant·e·s 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 psychosocial 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 habitant·e·s 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 habitant·e·s 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.

4. ACTIVITÉS

L'accompagnement psychosocial global proposé aux personnes sans-abri dans le cadre du projet Soutien au Logement s'articule autour de quatre axes de travail :

1) 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 habitant·e·s de la rue afin de leur offrir une écoute inconditionnelle

et de les soutenir dans leur contexte de vie, en tenant compte de leurs valeurs et modes d'existence. C'est dans le respect de ce cadre qu'ils et elles pourront, s'ils et elles 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.

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 parte-

naires 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-demande.

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, malgré qu'elles possèdent un logement, continuent encore à investir la rue comme lieu de vie. Le projet de *Soutien au Logement* a une

attention particulière pour celles-ci.

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

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

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 représentent une méthodologie spécialement adaptée à notre public. Ces pratiques sont telle-

ment importantes, qu'au fil des ans, DIOGENES a poursuivi une politique de ressources humaines consolidant spécialement la collaboration avec ce type de structures : deux travailleurs partagent leur temps de travail entre DIOGENES et un service d'accompagnement à domicile (Fami-Home et 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·e de la rue se retrouve confronté·e aux problèmes qui l'ont précipité·e dans la rue, ou à des difficultés nouvelles qu'il/elle n'avait pas imaginées. Il arrive également assez souvent que la personne traverse un conflit de loyauté : le logement est associé à la solitude et à la tentative de bien faire, ce qui la 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·e 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'accompagnement à domicile ont pour point commun le peu d'accent qu'ils mettent sur le travail avec les règles, et, en contrepartie, la valeur accordée au temps et au rythme de la personne. Le travail avec les demandes exprimées est capital, et les souhaits de l'habitant sont traduits en buts potentiellement réalisables et atteignables. Le chemin de l'autonomie et de la réinsertion par le logement respecte des rythmes ralentis chez ce public, et ce n'est que dans la flexibilité d'un cadre de travail que les changements peuvent s'opérer. 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 du rythme 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 perti-

nemment 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 habitant·e·s de la rue et à partir des demandes qui sont les leurs.

5. 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 2020, le projet a été subsidié pour 125.000,00 EUR. Les subsides couvrent les frais de rémunérations et les frais de fonctionnement liés à l'action. **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 2021. Nous souhaitons, néanmoins, attirer l'attention des instances subsidiantes 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. 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 2021 de 130.000,00 EUR.**

En 2020, le projet « *Soutien au Logement – Accès directs de la rue au logement* » a fonctionné grâce au renforcement du cadre de personnel de base à concurrence d'approximativement 1,62 ETP de travailleurs psychosociaux 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.

À titre indicatif, les moyens consacrés aux ressources humaines pour l'année 2020 concernaient des personnes titulaires des diplômes suivants : assistante en psychologie, master en philosophie. Chacune de ces personnes bénéficiait des

nombreuses années d'expérience utile dans le secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

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,...).

CHAPITRE II : 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 rendre compte de son travail, d'une part ; et pour, sur base d'une analyse adéquate des chiffres relevés, optimiser la prise en charge des habitant·e·s de la rue, d'autre part.

Le développement continu de notre système d'enregistrement, nous permet plus encore qu'avant de démontrer l'omniprésence du thème « logement » dans notre travail

d'accompagnement. D'année en année, nous affinons ce précieux outil en développant de nouveaux items récoltant des données et indicateurs à propos des réalités de terrain du projet *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.

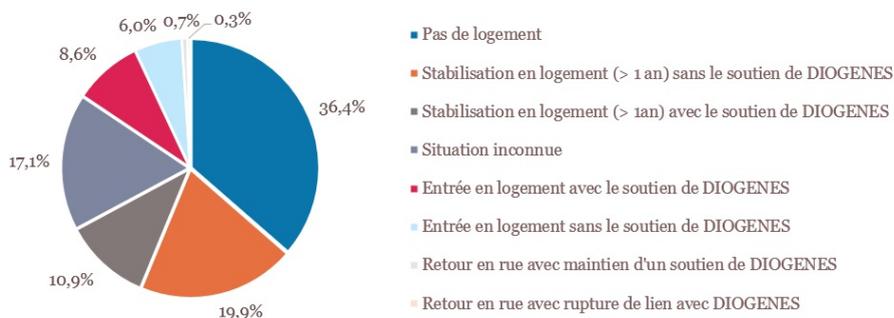
1. STATISTIQUES GÉNÉRALES

En 2020, ce ne sont pas moins de **869 dossiers** qui étaient actifs chez DIOGENES, pour un total de 1.176 personnes aidées.

Parmi ceux-ci, **127 personnes** ont connu une sortie effective de la rue vers une solution de logement - tout type

d'hébergement confondu - dans le courant de l'année 2020 (voir Graphique 1). Que cette porte de sortie de rue soit initiée par l'habitant de la rue (6%) ou par DIOGENES (8,6%), toutes ont été soutenues de près ou de loin dans le cadre d'un accompagnement *Soutien au Logement*.

Graphique 1 - Situation de logement des 869 personnes ayant un dossier actif en 2020



À côté de ces entrées, le projet de *Soutien au Logement* de DIOGENES poursuit un travail de maintien du lien, de visites, de soutien ou d'accompagnements ponctuels auprès de **268 autres personnes** qui, elles, affichent une stabilisation en logement d'une durée de plus d'un an ! Que ces personnes bénéficient d'un

soutien d'une institution autre que celle de DIOGENES (19.9%) ou qu'elles soient accompagnées uniquement par nos équipes (10.9%), 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.

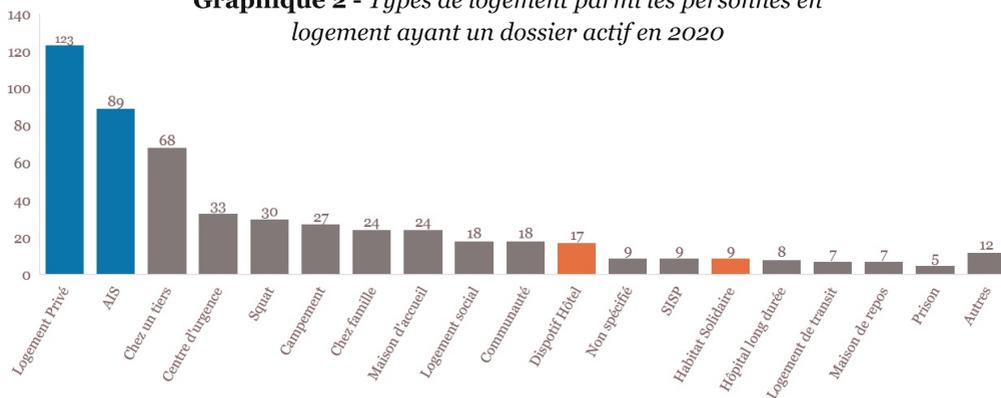
Notons encore que **“seules” 9 personnes** (contre 10 en 2019 et 14 en 2018) ont connu un **retour en rue** dans le courant de l'année 2020 (1%), avec un **maintien de lien** avec DIOGENES pour **6 d'entre elles**.

Notons également que **288 personnes sont restées en rue tout au long de l'année 2020 (36.4%)**. Cela ne signifie pas pour autant qu'un travail autour d'une solution de logement n'ait pas été amorcé. La remise en logement des habitant·e-s de la rue s'opère souvent au prix de plusieurs tentatives et essais. C'est dans la visée d'un accompagnement longitudinal et

continu que s'inscrit toute la particularité du travail de *Soutien au Logement*.

Comme les années précédentes, nous relevons la très grande **diversité des types de logements** intégrés par le public de DIOGENES (Graphique 2). Cette diversité reflète la créativité du public dans la recherche des solutions de logement, mais également la diversité du réseau des travailleurs de DIOGENES. L'année 2020 aura été particulièrement marquée par la mise en place de projets partenariaux de logements et d'hébergements temporaires tels que les dispositifs hôtels afin de répondre aux besoins exceptionnels de mise à l'abri imposés par le contexte sanitaire. Nous en ferons un focus détaillé plus loin dans ce rapport ([Chapitre IV](#)).

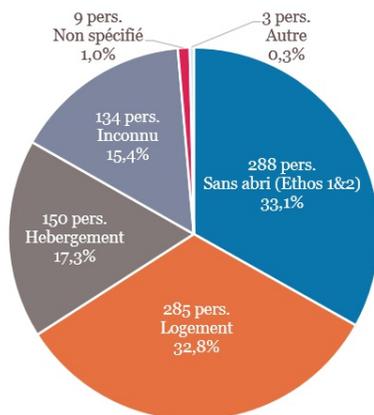
Graphique 2 - Types de logement parmi les personnes en logement ayant un dossier actif en 2020



Nous relevons également que dans tout le panel de solutions de sorties de rue de notre public, **le logement entenu comme domicile à part entière représente pour un tiers de personnes (33%) une solution durable de stabilisation hors de la rue, soit pour 285 personnes (Graphique 3). L'année 2020 marque une augmentation nette des solutions d'hébergement temporaire pour les habitant-e-s de la rue (150 personnes contre 107 en 2019 (+17%)). Cette augmentation de relais vers des logements temporaires explique sans doute en partie la très nette diminution du nombre de personnes ayant vécu en rue pendant toute l'année (288 en 2020 contre 338 en 2019).**

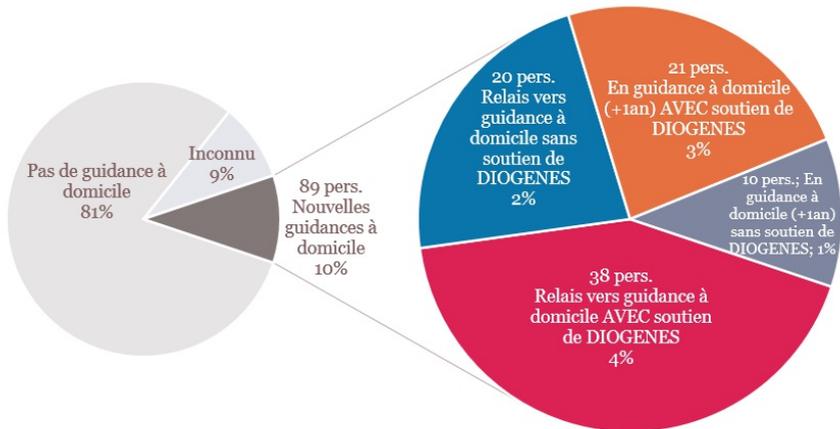
En matière de **guidance à domicile**, nous notons qu'au moins **89 personnes** ont été soutenues par un service d'accompagnement à domicile en 2020 (Graphique 4). Parmi celles-ci, **31 bénéficient d'une guidance à domicile depuis plus d'un an** et pas moins de **58 relais ont été opérés vers des services de guidances à domicile dans le courant de l'année 2020**. Ceci tend à démontrer que la pratique de relais institutionnel vers des services spécialisés, qui plus est en matière d'accompagnement

Graphique 3 - Répartition des personnes ayant un dossier ouvert en 2020 par catégorie de logement



en logement, est chose courante et importante pour le projet 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. La **présence active de DIOGENES** autour du logement semble toutefois **nécessaire dans plus de la moitié des cas**, soit pour 59 personnes (parties rouges et orange dans le Graphique 4). 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 les individus concernés n'investissent pas ou plus leur

Graphique 4 - Nombre de relais vers les services de guidance à domicile, parmi les personnes ayant un dossier actif en 2020



domicile. C'est en cela que les missions de **prévention de retour en rue** d'une part et de **stabilisation des situations de logement** d'autre part constituent les piliers du projet de *Soutien au Logement*.

Cependant, **la majorité des personnes suivies par DIOGENES (81%) ne bénéficie pas d'une guidance à domicile**. Ceci 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 rupture, qu'elles soient stabilisées en logement ou fragilisées par un retour en rue à un moment donné de leur trajectoire. Le projet *Soutien au Logement* s'apparente ainsi à un

maillon incontournable et soutenant dans les trajets de vie des habitant-e-s de la rue en matière de réinsertion par le logement.

La recherche de logement occupe une place importante dans le projet *Soutien au Logement* et s'est opérée dans près de **20 % des cas**, soit un cinquième des accompagnements de DIOGENES (Graphique 5). Cette proportion est en baisse (25 % en 2019) et ceci est à mettre en lien directement avec l'augmentation de l'offre de logement développée par DIOGENES.

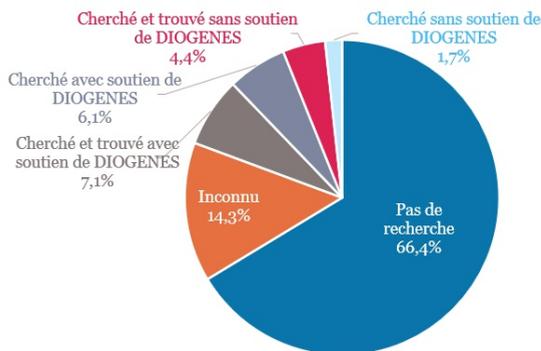
Parmi ces personnes en recherche de logement, le projet *Soutien au Logement* a **soutenu**

115 personnes dans une recherche active de logement (sur un total de 168 recherches). Dans **plus de la moitié des cas** (62 personnes (7,1%; voir Graphique 12), la **recherche portée par un travailleur de rue de DIOGENES s'est avérée concluante !**

Dans les autres cas, les habitant·e·s 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 vacillera 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, soit parce que les personnes n'en ont pas les moyens financiers, administratifs et/ou juridiques (pas de titre de séjour ou de revenu minimum), soit parce qu'elles n'en ont pas les capacités mentales ou physiques (problé-

Graphique 5 - Proportion des personnes en recherche de logement en 2020, parmi les personnes ayant un dossier actif en 2020



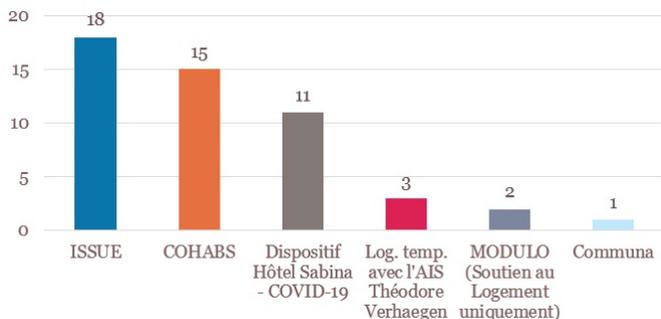
matiques de santé mentale importantes et/ou d'addictions). C'est au nom de ce dernier constat et au bénéfice de toutes ces personnes sans-abri cumulant des problématiques psychiatriques et d'addiction que DIOGENES a mis en place un dispositif Housing First nommé *Station Logement* offrant des solutions de logements plus adaptés à un public davantage fragilisé en rue. Notons également ici l'excellent travail de recherche de logements entrepris par l'Union des Locataires des Marolles auprès de notre public.

Notre travail de recherche de logements a par ailleurs été renforcé par le contexte sanitaire exceptionnel de 2020. Il a ainsi permis la mise en place de pro-

jets de logements temporaires tels que les projets ISSUE, Modulo, Cohabs, ainsi que le dispositif hôtel Sabina mis sur pied par DIOGENES dès le

premier confinement, et ce, conjointement avec d'autres partenaires (Graphique 6). Nous détaillerons ces initiatives dans le [Chapitre IV](#) du présent rapport.

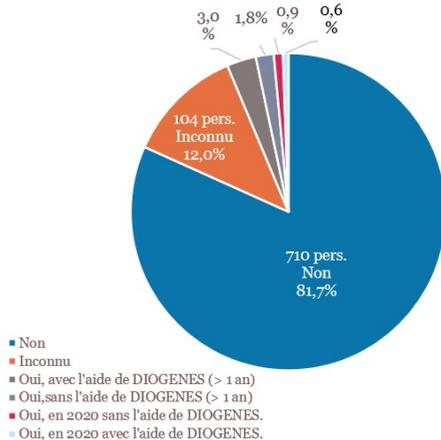
Graphique 6 - Nombre d'entrées en logement de 2020 via les projets innovants de DIOGENES



Plus de trois quarts des personnes accompagnées par DIOGENES n'ont pas d'administration de biens et/ou de la personne (82%). Le sentiment de propriété et la liberté de pouvoir disposer de ses biens reste un paramètre non négligeable dans 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 habitant.e.s de la rue. Dans les cas contraires, l'administration de biens devient un filet de sécurité incontournable pour le maintien en logement. Cela concerne près

de 7 % des personnes accompagnées par DIOGENES (soit une administration de biens auprès de 55 personnes - Graphique 7).

Graphique 7 - Proportion de personnes suivies par DIOGENES ayant une administration de biens

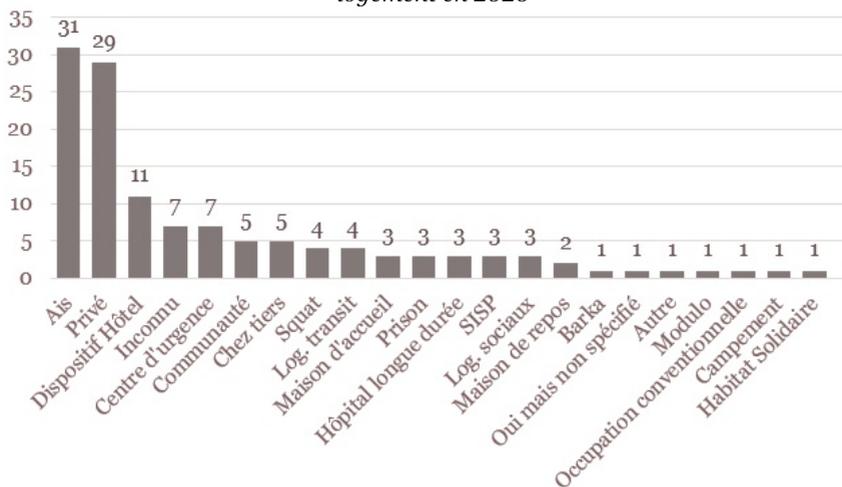


2. FOCUS SUR LE GROUPE "ENTRÉE EN LOGEMENT"

Sur les 869 dossiers actifs chez DIOGENES en 2020, **127 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 » de l'année 2020.

Comme pour le groupe total, nous remarquons une diversité des sorties de rue en 2020 (Graphique 8). Notons que toutes les sorties de la rue ne sont pas des solutions définitives (Maison d'Accueil - 3, Hôpital de longue durée - 3), ni toujours souhaitables (Prison - 3).

Graphique 8 - *Sorte de logement par personne entrée en logement en 2020*



Il est toutefois important de relever que **les logements privés** (23%, soit 29 personnes) et **les logements AIS** (24%, soit 31 personnes) constituent à eux seuls, **près de la moitié des sorties de rue en 2020 (47 %)**. Cela semble non seulement être

des pistes de sorties de rue adéquates pour les personnes mais confèrent à ces dernières une certaine stabilité dans leur logement.

L'année 2020 sera particulièrement marquée par la mise

Il est toutefois important de relever que **les logements privés** (23%, soit 29 personnes) et **les logements AIS** (24%, soit 31 personnes) constituent à eux seuls, **près de la moitié des sorties de rue en 2020 (47 %)**. Cela semble non seulement être des pistes de sorties de rue adéquates pour les personnes mais confèrent à ces dernières une certaine stabilité dans leur logement.

L'année 2020 sera particulièrement marquée par la mise en place exceptionnelle du dispositif hôtel ayant pour but de mettre à l'abri les habitant·e·s de la rue en période de confinement. Ainsi, pendant cette période de crise, l'équipe de DIOGENES s'est non seulement attelée à concrétiser ce projet partenarial, mais elle a également accompagné chacune de ces entrées à l'hôtel. **Ce dispositif d'hôtel solidaire, dénommé "Sabina", a représenté une sortie concrète de rue pour 11 personnes** dans le cadre du projet *Soutien au Logement*.

S'ensuivent les relais vers les centres d'hébergement d'urgence (7 personnes) ainsi que les solutions d'hébergement chez un tiers (5 personnes); en communauté (5 personnes) ou

encore en squat (4 personnes). Le reste du public est sorti de la rue via des solutions telles que les maisons d'accueil, l'habitat solidaire, les IHP, les hospitalisations de longues durées ou encore la prison. D'autres personnes, enfin, sont sorties de la rue grâce à la mise à disposition d'occupations conventionnées ou à des logements innovants tels que ceux du MODULO.

Par ailleurs, nous rappelons que le projet Barka représente - avec la communauté de Poverello - l'une des rares initiatives qui apporte des solutions pour les nombreux 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. Faute de moyens, ce projet n'est quasi plus opérationnel depuis 2019 en RBC. Même si ce projet s'avère très pertinent pour ce public bien souvent privé de droits en Belgique, notons que les personnes concernées n'expriment que très rarement ce désir de retour volontaire au pays. Elles s'y retrouvent presque contraintes à défaut de pouvoir payer un loyer ou de toute autre solution d'hébergement. En cela, promouvoir l'accès et la gratuité

à un hébergement pour ce public spécifique fait partie de nos recommandations.

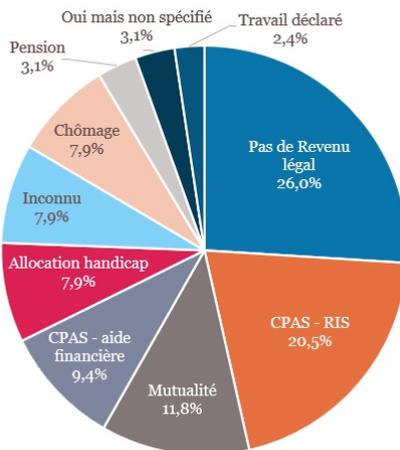
Certaines solutions de logement détaillées ci-dessus ont été trouvées et portées directement par l'équipe de DIOGENES elle-même. Dans d'autres cas, les solutions sont trouvées indirectement, grâce au relais que nous opérons vers d'autres dispositifs institutionnels, notamment vers des services qui aident 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 le programme Housing First Station Logement n'ont délibérément pas été reprises ici. Elles font l'objet d'un autre rapport d'activités de DIOGENES dans lequel sont étayés les résultats statistiques impressionnants de ces autres formes de sortie de rue.

À propos des revenus, nous relevons comme chaque année que le fait de disposer d'un revenu officiel facilite grandement l'insertion par le

logement. Ainsi, parmi les entrées en logement relevées en 2020, plus d'un quart des entrants disposaient d'un revenu d'intégration du CPAS (Graphique 9). Les autres sources de revenus officielles pour ces entrées sont issues d'une allocation de chômage, de handicap, de la mutuelle ou encore d'une pension.

A contrario, le fait de pouvoir accéder à un logement et de surcroît à une domiciliation permet à une autre partie du public en rue (sans revenus) de régulariser sa situation administrative et de pouvoir par ce biais-là ouvrir des droits à un revenu officiel. Ça été le cas cette année pour 26% des cas où

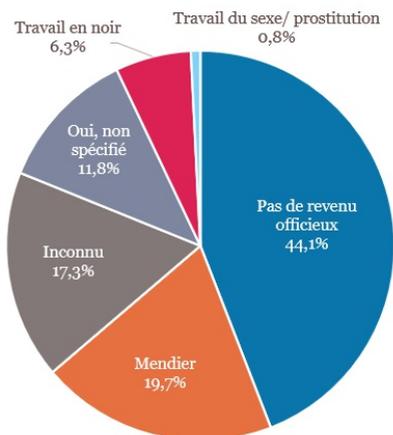
Graphique 9 - Proportion des personnes entrées en logement en 2020 ayant un revenu légal



des entrées en logements ont pu s'opérer pour des personnes n'ayant pas de revenus officiels (Graphique 9). Les dispositifs d'hôtels et des projets tels qu'ISSUE ont participé à la sortie de rue de 33 personnes sans revenus légal. Cela n'aurait jamais été possible sans ces opportunités de logements temporaires et à bas seuil d'accès.

Le recours à la mendicité active représente une source de revenu pour 20% des personnes entrées en logement en 2020 (Graphique 10). Nous relevons également une augmentation du recours au travail en noir (6%), et plus particulièrement du "travail du sexe" (0.8%). Notons ici que la frontière entre un travail du sexe plus professionnel et la débrouille de tous les jours n'est souvent pas claire. Quoi qu'il en soit, ceci semble nous dire quelque chose sur les stratégies

Graphique 10 - Proportion des personnes entrées en logement en 2020 ayant un revenu officiel



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.

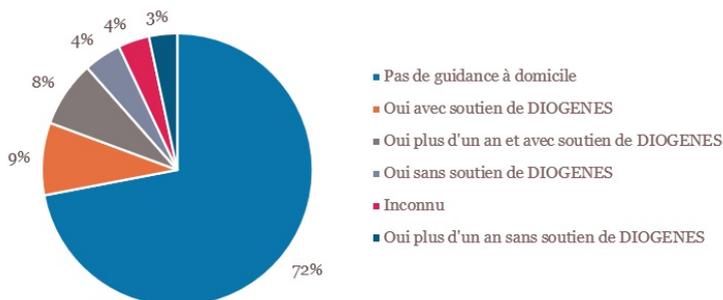
3. FOCUS SUR LE GROUPE "PLUS D'UN AN EN LOGEMENT"

268 personnes sont en logement depuis plus d'un an, et toujours en contact avec les travailleurs de l'asbl DIOGENES. Le présent focus met en évidence quelques caractéristiques du profil des locataires qui parviennent à se stabiliser en logement pendant plus d'un an. Dans l'analyse, nous porterons une attention particulière à l'évolution des addictions et de la santé mentale en logement.

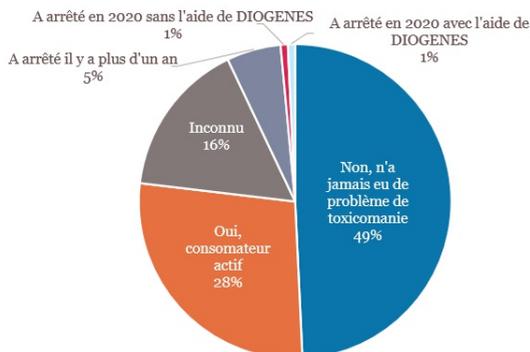
Un tiers des personnes suivies par le projet *Soutien au Logement* en 2020 bénéficiait d'une guidance à domicile depuis plus d'un an (30.8%). Pour autant, dans ces cas, notre équipe est loin de disparaître totalement de la situation. Que le recours à un service de guidance à domicile ait été porté avec le soutien de DIOGENES ou non, l'équipe reste en permanence en

contact avec l'habitant·e de la rue dont le suivi glisse de la rue au logement. Notre intervention est modulée en fréquence et en intensité selon les besoins exprimés. C'est au nom de ce contact et lien de confiance que le suivi avec le *Soutien au Logement* peut être réactivé à n'importe quel moment 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 *Soutien au Logement* semble avoir toute sa pertinence et cela s'avère être le cas pour 72% des personnes accompagnées, comme le montre le Graphique 11.

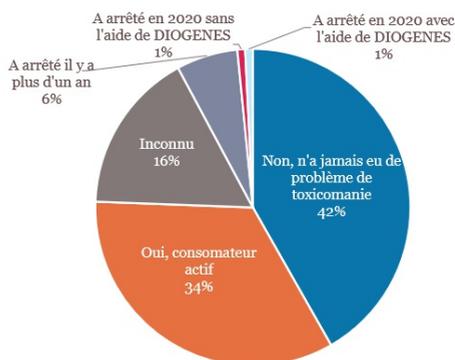
Graphique 11 - Guidance à domicile pour les personnes en logement depuis plus d'un an



Graphique 12 - Cas de toxicomanie pour les personnes en logement depuis plus d'un an



Graphique 13 - Cas de toxicomanie pour les personnes entrées en logement en 2020



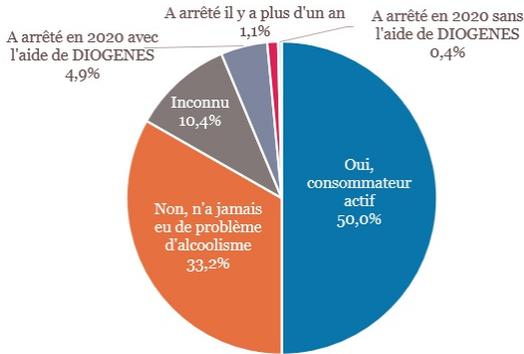
Comme les années précédentes, le nombre de personnes toxicomanes est plus faible dans le groupe « plus d'un an » (27%, Graphique 12) que dans le groupe « entrée en logement » (34%, Graphique 13).

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 contester le taux de réussite d'une inclusion sociale par le logement. A contrario, la toxicomanie peut être un facteur

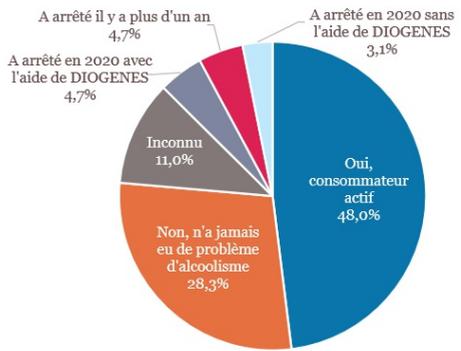
qui précipite les retours en rue si aucun accompagnement n'est mis en place. Le projet *Soutien au Logement* porte une attention toute particulière à ces prises en charge spécifiques.

Tout comme pour la toxicomanie, la dépendance à l'alcool semble être très présente dans le groupe de personnes "Entrées 2020" (48%, Graphique 14) avec une proportion quasi égale à celle du groupe "Plus d'un an" (50%, Graphique 15). Autre constat de terrain : l'absence de logement semble avoir un impact important sur la consommation d'alcool (voir Graphique 16), 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 14 - Cas d'alcoolisme pour les personnes en logement depuis plus d'un an

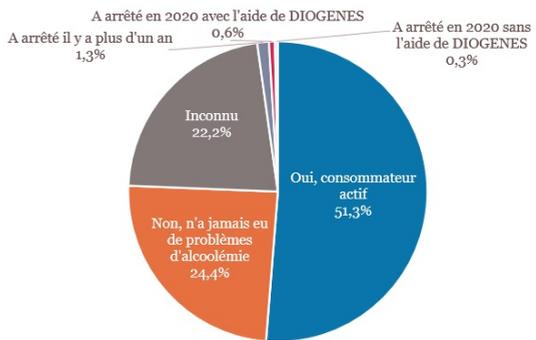


Graphique 15 - Cas d'alcoolisme pour les personnes entrées en logement en 2020



D'un autre côté, nous savons que les processus de soin et de cure prennent un temps non négligeable au sein du public de DIOGENES.

Graphique 16 - Proportion de personnes vivant en rue ayant des problèmes d'alcoolisme



Quoi qu'il en soit, l'accès à des solutions de logement adaptées pour ces profils spécifiques qui cumulent addictions en tous genres relève représente un défi de taille en matière de lutte contre le sans-abrisme. En ce sens, le dispositif Housing First développé par notre équipe *Station Logement* répond incontestablement à un besoin de terrain.

toxicomanie est moindre que celui des personnes relogées présentant une dépendance à l'alcool. Nous formulons dès lors quelques questions qui peuvent être exprimées comme suit :

Enfin, de manière générale, nous constatons chaque année que le pourcentage de personnes relogées présentant un problème de

- 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 dépendances ?

- Le monde du deal toxicomane 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 ?

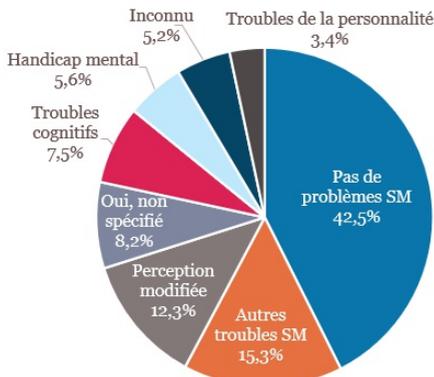
- Etc.

Autant de questions qui restent ouvertes et qui nous poussent à réfléchir sur ces habitudes de vie en rue et leurs éventuels impacts sur l'insertion par le logement. Quoi qu'il en soit, il est bon de rappeler ici que « *La santé est un état de complet*

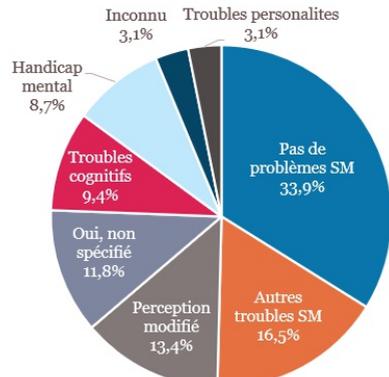
bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité » (OMS).

La proportion des problématiques de santé mentale est approximativement identique dans le groupe “plus d'un an en logement” que dans le groupe “entrées en logement en 2020” (Graphiques 17 et 18). La difficulté de poser un (double) diagnostic précis sur la maladie mentale auprès du public est un exercice difficile, que la personne soit en rue ou en logement. Relevons par ailleurs qu'une solution de logement durable semble avoir un effet stabilisateur sur les troubles cognitifs et les troubles psychiatriques. Quoi qu'il en soit, la prévalence des troubles de santé mentale reste importante pour les personnes suivies en *Soutien au Logement*.

Graphique 17 - santé mentale des personnes en logement depuis plus d'un an

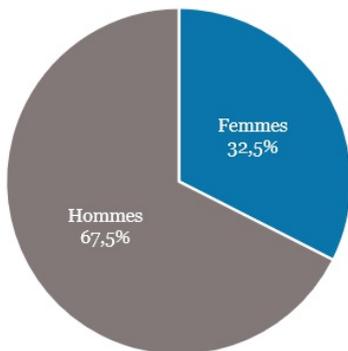


Graphique 18 - santé mentale des personnes entrées en logement en 2020



Le pourcentage de **femmes** dans le groupe « entrée en logement » (24,4% - Graphique 20) est légèrement inférieur à celui du groupe “plus d’un an” (32,5% - Graphique 19). DIOGENES met un point d’honneur à accompagner son public sans aucune discrimination de genre ni de sexe.

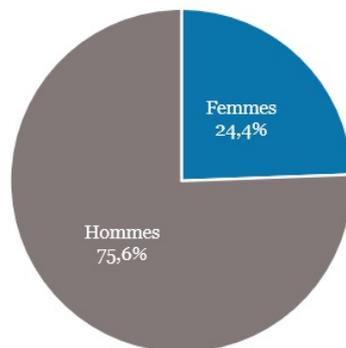
Graphique 19 - répartition genrée des personnes en logement depuis plus d’un an



Nous formulons deux observations sur base de ces chiffres : d’une part nous assistons à une féminisation du sans-abrisme durant les 20 dernières années ; d’autre part, nous assistons à une sous-représentation des femmes en rue, à 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

Par ailleurs, nous rappelons que le pourcentage de femmes en rue et accompagnées par DIOGENES a plus que doublé en 20 ans, **en passant d’une proportion de 24% de femmes en rue en 2020 contre 11% en 1995 !**

Graphique 20 - répartition genrée des personnes entrées en logement en 2020



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 candidat·e·s 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 la sélection.

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, 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

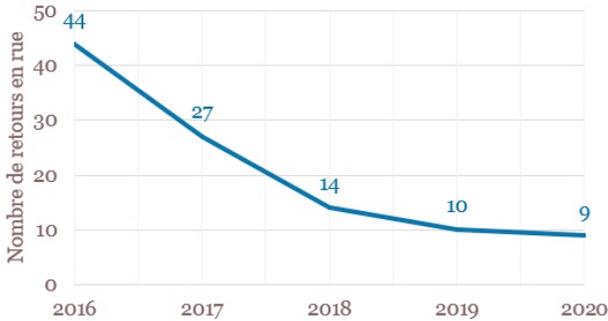
jungle, la loi du plus fort. Les personnes les plus faibles et les plus fragiles sont vite identifiées par les plus forts. La vie en rue oblige à développer des stratégies de survie. Dans ce contexte-là, les femmes sont, sans vouloir généraliser, des victimes plus faciles : vols, agressions physiques 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 pro-active d'aller à la rencontre de ces femmes en rue semble faire une différence.

4. FOCUS SUR LE GROUPE "PERDU LOGEMENT"

"Seules" 9 personnes en contact avec l'asbl DIOGENES ont perdu leur logement en 2020. Ce nombre tend à diminuer spectaculairement d'année en année (Graphique 21) et témoigne d'une certaine expertise de DIOGENES en matière de prévention des

retours en rue (10 en 2019 ; 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 2020.

Graphique 21 - Évolution du nombre de retours en rue entre 2016 et 2020

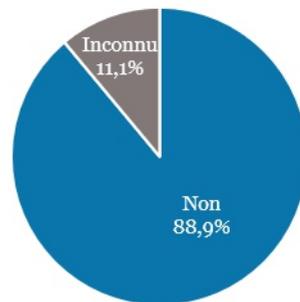


90% des personnes qui ont perdu leur logement ne disposaient pas d'accompagnement à domicile, comme montré sur le Graphique 22 (contre 80% dans le groupe "total"). Ces chiffres semblent illustrer la nécessité d'une guidance à domicile pour la stabilisation en logement des personnes qui ont vécu dans la rue !

C'est aussi un indicateur qualitatif du choix du *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 qu'opère le travail singulier et nécessaire du projet *Soutien au Logement* de DIOGENES.

Graphique 22 - Guidance à domicile des personnes retournées en rue en 2020



CHAPITRE III : TRAVAIL EN RÉSEAU

L'équipe de *Soutien au Logement* travaille avec un vaste réseau d'institutions d'aide aux personnes, spécialisées et généralistes, tous secteurs confondus. Pour la plupart, 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, il y a une prise en charge par ces autres institutions et d'autres relais sont éventuellement 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 de sortie de rue, vers lesquels l'équipe de *Soutien au Logement* oriente des personnes sans-abri en tant que "service-envoyeur". Sans prétendre à l'exhaustivité, nous exposons à la page suivante quelques exemples de partenariats dans lesquels nous sommes impliqués.

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, il a 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 solidaire » (en coopération avec Fami-Home), la « Cellule Capteur-

Logement » de l'Îlot, les occupations négociées de l'asbl Communa, etc.

Enfin, à propos de partenariats, l'année 2020 aura été marquée par la mise en place

de projets innovants spécifiquement portés par DIOGENES et d'autres acteurs du secteurs dont une présentation est donnée dans le prochain chapitre.

<p>HABITATS SOLIDAIRES</p> <p>—————</p> <p>Fami-Home</p>	<p>HABITATIONS PROTÉGÉS</p> <p>—————</p> <p>Beschut Wonen « De Lariks »</p>	<p>SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE</p> <p>—————</p> <p>Puerto, Huis Van Vrede, S.Ac.a.Do, CAW Brussel - De Schutting, Fami-Home, le Service d'accompa-gnement à domicile de l'Armée du Salut...</p>	<p>PROJETS HOUSING FIRST</p> <p>—————</p> <p>Station Logement, Smes-B, Step Forward.</p>
<p>MAISONS D'ACCUEIL</p> <p>—————</p> <p>Poverello (communauté avec temps de séjour illimité, seule solution d'hébergement pour le public polonais en séjour irrégulier en Belgique ; limité aux hommes de +50 ans), Albatros...</p>	<p>MAISONS DE REPOS</p> <p>—————</p> <p>Saint-Monique, Les Ursulines, Home Heysel...</p>	<p>La Cellule Capteur et Créateur de Logements de l'Îlot.</p>	<p>SERVICES D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE</p> <p>—————</p> <p>Soins chez soi, CSD, Familiehulp...</p>
<p>ADMINISTRATEURS DE BIENS</p>	<p>PLATEFORMES DE CONCERTATION</p> <p>—————</p> <p>Psychot, Thuiszorgcentrum Socialistische Mutualiteit Brabant...</p>	<p>LES A.I.S.</p> <p>—————</p> <p>Théodore Verhaegen, Baita, AIS Etterbeek, AIS W.S.P, Habitats et Rénovation...</p>	<p>SERVICES DE RECHERCHE DE LOGEMENT</p> <p>—————</p> <p>Services de Recherches de Logement: Union des locataires des Marolles...</p>

CHAPITRE IV : INITIATIVES PILOTES ET NOVATRICES DE 2020

1. CARACTÉRISTIQUES DES PROJETS INNOVANTS

En 2020, l'asbl DIOGENES s'est plus que jamais investie dans des solutions de logement innovantes et créatives. Ces initiatives n'ont nullement l'intention de "combler" le manque de logements durables, adaptés et payables que nous dénonçons depuis bien longtemps. DIOGENES continue d'orienter son public auprès des AIS, des logements sociaux ou des initiatives (internes ou externes) de Housing First (HF), tout comme nous continuons la collaboration fructueuse avec le reste du secteur sans abri et secteurs connexes (maisons d'accueil, initiatives d'habitation protégée, MSP,..).

Néanmoins, bon nombre d'initiatives nouvelles et expérimentales ont vu le jour en 2020,

et DIOGENES a été impliquée dans plusieurs d'entre elles. Au total, ce ne sont pas moins de **50 personnes qui ont été accompagnées en logement/hébergement temporaire**³, dans le cadre de ces nouveaux partenariats. Certains projets sont le résultat d'une

³ Notons ici qu'il faut faire attention de ne pas comparer ces chiffres avec les statistiques globales du Soutien au Logement (entrés en logement / types de logement). D'une part, jusqu'à présent, les enfants des familles n'ont pas un dossier individuel dans le database de DIOGENES. Par famille, nous avons l'habitude d'ouvrir qu'un ou deux dossiers, sous le nom des parents. Parmi les 50 personnes mentionnées ici, il y a 14 enfants des familles qui sont inclus, mais ces enfants ne sont pas comptabilisés dans les statistiques globales de DIOGENES et du Soutien au Logement. D'autre part, nous avons commencé un trajet d'accompagnement avec 9 personnes qu'on a rencontrées comme squatteurs ou invités dans le Tour 3 d'Issue. Nous les avons rencontrées en logement, mais elles n'y étaient pas entrées officiellement via nous.

longue préparation (ex : MODULO). D'autres ont été déployés relativement rapide-ment et se sont construits en cours de projet (ex : ISSUE). D'autres encore ont été mis en place suite à la crise du COVID-19 (COHABS, Hôtel Sabina). Quel que soit le contexte de naissance, tous ces projets ont en commun :

L'accès direct de la rue au logement ou à l'hébergement

Chacune de ces nouvelles initiatives cadrent ainsi parfaitement dans le projet *Soutien au Logement* de DIOGENES. C'est le *Soutien au Logement* qui fait la jonction entre la rue et le logement (temporaire). Un **accès direct de la rue au logement** signifie avant tout une acceptation des personnes avec leurs problématiques de rue, et la volonté de travailler ces problématiques au sein du logement. Ce travail se base sur la confiance dans la sélection du public par les accompagnateurs d'une part, et sur la volonté de baisser le seuil d'accès par le partenaire logement d'autre part.

Le caractère temporaire de l'hébergement

Idéalement, nous aimerions proposer un logement durable à toute personne que nous accompagnons. Mais en attendant que cela soit possible, DIOGENES est d'avis qu'il faut également explorer la piste des **logements temporaires**. Parce qu'il y a tellement de logements vides (SISP et AIS) en attente de rénovation. Parce qu'il y a de nombreux des terrains inexploités et laissés à l'abandon dans cette ville où l'espace est devenu une ressource si précieuse. Parce qu'il y tellement de personnes qui n'arrivent pas à sortir de la rue ou des centres d'hébergement d'urgence. Pour toutes ces raisons, un logement temporaire, octroyé gratuitement et avec la possibilité de s'y domicilier, peut offrir une réelle chance pour les personnes de sortir d'une situation de sans-abrisme et/ou de problèmes de statut de séjour chroniques.

Tout en continuant notre plaidoyer pour des logements durables, accessibles et décents, l'équipe de DIOGENES et de *Soutien au Logement* reconnaît la plus-value qu'offre le logement temporaire, et le voit comme l'une des solutions de logement intéressantes parmi d'autres.

La qualité des infrastructures et l'individualisation de l'hébergement

Chacun des projets cités se caractérise par l'importance qui est accordée à la **qualité des solutions de logement/hébergement temporaire**. Ce n'est pas pour rien que les projets ISSUE ou MODULO, pour n'en citer que deux, ont investi tellement de temps et d'énergie dans les aspects sécuritaires, sanitaires et de confort. Et nous avons pu mesurer l'impact d'un logement "haut de gamme" comme COHABS sur l'évolution des accompagnements. Nous avons constaté que, plus l'infrastructure est de qualité, meilleurs sont les résultats. Les exigences de qualité qui sont les nôtres sont hautes. Nous ne démarrons jamais un projet tant que nous n'avons pas fait tout ce qui était en notre pouvoir pour assurer la sécurité des personnes relogées. Et ce, même si cela implique que la mise en place d'un projet prenne plus de temps que prévu. Pour nous, temporaire ne veut pas dire dangereux, non-conforme, insalubre ou indécent.

Contrairement à la vie en rue et à beaucoup d'autres offres de sortie de rue dans notre

secteur, chacun de ces projets se caractérise par une **individualisation du logement ou de l'hébergement**. Chaque personne relogée dispose de son propre logement, son propre lit, sa table, sa porte, sa toilette, sa clé. Chacune a son "chez soi", son intimité. Chacune peut mener sa vie. Ainsi, même pour les grandes familles que nous avons relogées à COHABS, chaque enfant avait sa chambre individuelle. Pour certains d'entre-eux, il s'agissait d'une première. Nous sommes d'avis que ce droit à l'intimité, à une vie privée et à une sécurité individuelle, est un droit de base qui aide les personnes à avancer, et qui manque cruellement en rue et dans notre secteur. C'est l'estime de soi qui est en jeu, et celle-ci est vitale dans la reprise en main de sa vie et de son autonomie. Avec le *Soutien au Logement*, nous sommes des témoins privilégiés de l'effet bénéfique de l'individualisation des sorties de rue.

L'accent sur l'accompagnement

L'**accompagnement** des personnes est l'élément clé de chacun des projets cités. Avec le *Soutien au Logement*, nous ne mettons pas des personnes que

que nous ne connaissons pas en logement. Chaque situation est connue par DIOGENES depuis un certain temps. Chaque personne est connue par les travailleurs de rue de DIOGENES depuis bien longtemps avant qu'une solution de logement ne prenne forme. Les travailleurs de rue font un travail relationnel dans les lieux de vie des habitant·e·s de la rue, un accompagnement global qui touche à de multiples domaines de vie, et dans lequel le logement peut devenir un objectif à un moment donné. Autrement dit : la remise en logement se fait dans un cadre d'un véritable accompagnement de trajet.. À l'inverse, il arrive aussi que les travailleurs commencent un accompagnement avec des personnes qui se trouvent déjà en logement (ex : squatteurs, personnes hébergées par un tiers, invités des locataires du projet ISSUE, etc.).

Le logement temporaire offre de belles opportunités d'accompagnement: la possibilité d'obtenir une domiciliation, un travail déclaré, un revenu, un droit de séjour... Moyennant un la réalisation d'un bon travail d'accompagnement, les possibilités offertes par le logement temporaire sont impressionnantes et exceptionnelles ! Dans

l'hôtel Sabina par exemple, nous avons sélectionné des personnes pour lesquelles nous n'arrivons pas à faire évoluer la situation depuis la rue et nous sommes parvenus à débloquer leur situation !

Le travail en partenariat

Nous tenons à souligner que DIOGENES ne fait jamais cavalier seul dans les projets concernés. Ces projets sont le résultat d'un vrai travail en réseau, avec bon nombre de partenaires proches. Nous en sommes très fiers. La crise du COVID-19 a contribué à resserrer les liens au sein du secteur sans-abri. Face à une telle menace, il vaut mieux être uni !

Mais il ne s'agit pas du seul déclencheur : des projets comme MODULO ou ISSUE avaient déjà pris forme bien avant la crise sanitaire. Ces collaborations contribuent à engendrer une plus grande mixité des publics. Des pratiques sont échangées, des équipes mixtes se forment, il y a un réel transfert de compétences. Des acteurs avec des approches différentes se retrouvent et se renforcent : des acteurs du secteur du logement, de l'urgence sociale, du travail de

vue, de la santé mentale... Le partenariat, c'est l'avenir et à DIOGENES, c'est déjà le présent !

Logement temporaire et hôtel solidaire dans le cadre du Soutien au Logement

<p>ISSUE</p> <hr/>  <p>L'Ilot, New Samusocial, Pierre d'Angle, Smes</p>	<p>COHABS</p> <hr/>  <p>Cohabs, AIS Théodore Verhaeghen, L'Ilot</p>  <p>15 personnes logées temporairement puis durablement</p>	<p>HÔTELS SOLIDAIRES</p> <hr/>  <p>L'Ilot, Doucheflux</p>  <p>11 accompagnements de DIOGENES</p>
 <p>18 accompagnements de DIOGENES</p>  <p>8 personnes logées par DIOGENES, dont 1 durablement</p>	<p>MODULO</p> <hr/>  <p>Fabrique d'Eglise, AIS Théodore Verhaeghen, Architects</p>  <p>2 personnes logées (+ 1 en housing first)</p>	<p>LOGEMENT PRIVÉ</p> <hr/>  <p>Citoyen, Communa, New Samusocial</p>  <p>1 personne logée pendant 1 an</p>

2. ISSUE : INCLUSION SOCIALE POUR SORTIR DE L'URGENCE EFFICACEMENT

2.1. Description

a) Présentation

Le projet ISSUE est né à la fin de l'année 2019, dans le cadre d'une alternative au dispositif hivernal. Il met l'accent sur l'accompagnement et l'insertion par le logement temporaire. L'initiative est soutenue et financée par les Ministres de l'Aide aux personnes de la Cocom.

Cinq partenaires croisent et mutualisent leur expertise (L'Îlot, DIOGENES, le New Samusocial, le SMES-B et Pierre d'Angle) dans le but d'offrir en occupation temporaire, des logements de SISP et d'AIS en attente de rénovation. Le logement est assorti d'un accompagnement psychosocial personnalisé permettant au public concerné de trouver une alternative à la rue et à l'hébergement d'urgence en dortoir.

b) Structure du partenariat

Fonctions Transversales :

- Coordination générale (L'Îlot).
- Référent Social du projet (DIOGENES - travailleur *Soutien au Logement*).
- Référent Logistique et Administratif (L'Îlot).

Les **accompagnateurs psychosociaux** des 5 organisations se rencontrent régulièrement lors de réunions de terrain (21 réunions en 2020), animées par le référent social du projet. À DIOGENES, deux accompagnateurs "ISSUE" ont été engagés à mi-temps dans le cadre de ce projet.

Un **comité de pilotage**, composé des membres des directions des services partenaires, se réunit régulièrement (15 réunions en 2020).

Un **soutien méthodologique** (évaluation) est fourni par Bruss'help.

c) Méthode : 3 axes de travail

Axe de travail	Partenaires	Public
Axe 1: Insertion par le logement via un coaching intensif vers le logement durable	La CCL de l'Îlot + ses partenaires (dont DIOGENES)	Personnes ou familles disposant de revenus stables, désireuses de retrouver un logement durable, ayant besoin de se reposer, ou ayant besoin d'une période tampon pour préciser leur projet de logement.
Axe 2: Répit, stabilité et ouverture de droits à partir d'une domiciliation	DIOGENES, New Samusocial, Pierre d'Angle	Personnes ou familles sans abri, avec ou sans droit de séjour, avec au moins une des caractéristiques suivantes : besoin de repos physique et/ou psychique ; besoin de stabilisation hors de la rue et/ou de l'urgence sociale ; en refus d'aide et de soins ; en refus d'utiliser les centres d'hébergement d'urgence ; exclues des dispositifs d'hébergement d'urgence; hébergé de façon chronique de l'urgence sociale; besoin d'une domiciliation pour ouvrir leurs droits.
Axe 3: Time out et time in Housing First (HF)	DIOGENES, Smes	Personnes sans-abri, particulièrement fragiles en raison d'un cumul de problématiques (santé mentale, assuétudes, sans abris chronique,..), en attente pour entrer dans le projet HF ou qui, ayant intégré le projet HF, se retrouvent temporairement sans logement durable.

d) Deux sites en 2020: Peterbos (Comensia) et Grande Haie (Log'iris)

Un premier site se trouve à Anderlecht dans la cité du **Peterbos**. Il s'agit de la Tour 3, qui était en attente des travaux de rénovation, de la SISP Comensia.

Il y a beaucoup à dire sur le contexte difficile d'un quartier

connu pour ses problèmes de deal, de squat, de bandes de jeunes... Cet environnement compliqué a constitué un réel défi d'implémentation du projet. Dans l'évaluation globale d'ISSUE (à venir, avec le soutien de Bruss'help), ces aspects sont analysés dans le détail.

Par ailleurs, la qualité des logements proposés n'était pas suffisante. Nous avons rencontré de multiples problèmes, allant

des intrusions au vandalisme, de la découverte d'amiante à des problèmes de plomberie... Des 12 logements proposés initialement, seuls 7 ont pu être intégrés par les locataires d'ISSUE. De toute évidence la mise à disposition de quelques logements au sein d'une grande tour désaffectée située dans un environnement instable pose de nombreuses questions quant aux conditions de réalisation d'un projet de ce type. question.

Le contexte du COVID-19 n'a pas aidé non plus. Au moment des entrées en logement, vers le 15 mars 2020, le confinement a été décrété. En vue de mettre les gens à l'abri, DIOGENES a décidé, tout en prenant un maximum de précautions sanitaires, de poursuivre les remises en logement malgré le contexte sanitaire difficile. Néanmoins, le confinement a fortement perturbé le travail social et administratif avec les occupants. Les demandes d'inscription à la commune, de domiciliation, de cartes de séjour... ont été considérablement ralenties. De nombreux services n'étaient plus sur le terrain, des mails restaient sans réponse, des administrations étaient injoignables. Faire avancer les situations sur le plan

administratif était un vrai parcours du combattant ! De plus, une partie de l'énergie des accompagnateurs était aussi investie dans de l'aide matérielle en réponse aux besoins primaires: distribution de colis alimentaires, de médicaments... Pendant cette période, quasiment toutes les personnes qui dépendaient d'un revenu informel (mendicité, vidange, travail du sexe, 'bizniz'...) se sont retrouvées livrées à elles-mêmes. Et l'interdiction de sortir - et plus tard le couvre-feu - a mis une pression importante sur les habitant·e·s de 'notre' tour, et sur les habitant·e·s de ce quartier de façon générale.

Initialement, l'occupation était prévue pour une période de 3 mois, mais en accord avec Comensia, l'occupation a été prolongée de trois mois supplémentaires.

En septembre 2020, nous avons entamé des pourparlers avec Comensia pour prolonger le projet une deuxième fois. En effet, après un début plutôt mouvementé, le projet avait fini par trouver ses marques. Il y avait un bon ancrage dans le quartier, les habitant·e·s avaient trouvé un certain équilibre et les situations socio-administratives

commençaient à se débloquer. DIOGENES avait également commencé un travail d'accompagnement et de soutien pour les personnes qui squattaient des logements désaffectés dans la tour ainsi que pour les personnes qui étaient devenues des "invités permanents" de certains de nos hébergés. L'occupation à Peterbos s'est malheureusement terminée à la suite d'un incendie le 24 septembre 2020. En l'espace d'une journée, l'entièreté des habitant·e·s (officiels et officieux) a dû être relogée. Avec le soutien de la Commune d'Anderlecht, nous avons cherché une solution d'urgence pour chacun d'eux. Les orientations étaient très diverses : hôtels mis à disposition dans le contexte de la crise sanitaire, structures d'urgence, logement de transit, hébergement chez des tiers, ...

Le deuxième site se trouve dans la **Rue de la Grande Haie à Etterbeek**. 3 logements sont mis à disposition par la SISF Log'Iris. Étant donné que ces logements ont été intégrés par des suivis de la CCL de L'Îlot, nous ne nous attardons pas sur les détails des enjeux de ce site dans le présent rapport d'activités. Notons néanmoins que l'une des personnes accompagnées par DIOGENES à Peterbos a pu

intégrer un des logements d'Etterbeek à la fin du mois de novembre 2020.

e) L'accompagnement de DIOGENES

Les personnes que DIOGENES a proposées pour entrer dans un logement ISSUE étaient toutes déjà bien connues de l'équipe. Elles faisaient toutes l'objet d'un accompagnement de long terme dans lequel le logement est devenu un objectif en soi. Dès lors, la proposition de logement est arrivée au bon moment de leur parcours de vie.

Les accompagnements du *Soutien au Logement* dans le cadre d'ISSUE sont systématiquement structurés de la même façon. L'"accompagnateur historique" (la/les personne(s) de référence de l'équipe de travail de rue de DIOGENES) s'occupe de l'accompagnement global, tandis que les "accompagnateurs ISSUE" s'occupent du logement (administratif, logistique, vécu,..). L'organisation d'équipes mixtes entre accompagnateurs historiques et accompagnateurs ISSUE permet de décloisonner les accompagnements proposés. Ainsi, à terme, il y a un réel transfert de confiance entre les différents accompagnateurs et les personnes accompagnées.

2.2. Résultats et statistiques

Dans le cadre du projet ISSUE, DIOGENES (*Soutien au Logement*) a accompagné et soutenu 18 personnes⁴ (Graphique 23).

Parmi les **personnes logées officiellement** à Peterbos par DIOGENES (axe 2), il y avait 3 situations différentes dans 3 logements différents de la Tour 3 :

Situation 1

Situation : Personne isolée, Rwandais.

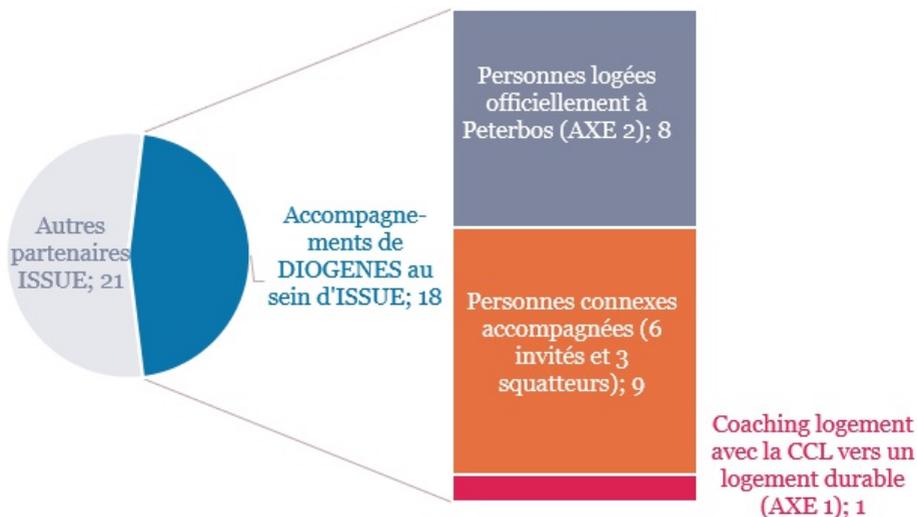
Objectifs : poursuivre la procédure de remise en ordre de son statut de réfugié, ouvrir des droits via une domiciliation.

Résultats à la fin de l'occupation: adresse, AMU, revenu du CPAS.

Situation 2

Situation : Deux frères, Marocains.

Graphique 23 - Nombre de personnes accompagnées et logées par DIOGENES au sein d'ISSUE



⁴ Le nombre total des personnes accompagnées par ISSUE en 2020 est bien évidemment plus important (39)

Objectifs : poursuivre la procédure de remise en ordre du droit de séjour, ouvrir des droits via une domiciliation. En raison d'un conflit entre eux, l'un des deux frères a trouvé refuge pour un Time Out de longue durée à l'hôtel Sabina, projet géré par l'Îlot, Doucheflux et DIOGENES. L'autre frère a été relogé à ISSUE-Grande Haie fin novembre.

Résultats à la fin de l'occupation: adresse, AMU, revenu du CPAS.

Situation 3

Situation : Une famille Rom de Slovaquie, constituée de 2 parents et 3 filles (18, 11 et 9 ans).

Objectif : entamer une procédure de mise en ordre de droit de séjour, ouvrir des droits via une domiciliation et la recherche de travail.

Résultats à la fin de l'occupation : inscription à la commune, la maman a trouvé un travail déclaré, soutien CPAS, demande de carte E pour la maman et les enfants.

Le contexte d'une tour désertée dans un quartier social comme Peterbos, qui plus est en pleine période de confinement a entraîné **squats et hébergement d'"invités"** :

- Plusieurs appartements vides dans la Tour 3 ont été squattés durant le projet. DIOGENES, en partenariat avec le New Samusocial, a ainsi commencé l'accompagnement d'une famille portugaise (2 parents et une petite fille de 3 ans) qui avait trouvé refuge dans un des appartements vides de la Tour 3.

- DIOGENES a également entamé un travail d'accompagnement avec 6 "invités" de nos suivis : 2 hommes isolés et une famille Slovaque de 2 adultes et deux petits enfants (un nouveau né et un enfant de 2 ans).

Enfin, mentionnons qu'une des 18 personnes suivies par DIOGENES a pu accéder à un logement durable dans le cadre d'ISSUE Axe 1 (**coaching logement** par la CCL). Ce coaching s'est déroulé hors logement, directement depuis la rue.

2.3. Perspectives

La mise en place du projet ISSUE en 2020 était un 'travail en progrès' : en cours de route, une méthode a été construite, une structure a été mise en place, un savoir-faire a été développé. Dans un contexte et une période qui n'étaient pas évidents, ce projet a trouvé ses marques et a évolué. Une évaluation de ce travail par Bruss'help est en phase de finalisation.

En 2021, l'occupation des **3 logements** de Log'Iris (Rue Grande Haie) à Etterbeek a été prolongée. Par ailleurs, un nouveau site, dans une infrastructure de l'A.I.S. des 3 Pommiers à

Etterbeek, sera mis à disposition du projet dans les mois à venir. Il offrira **14 logements**. Par ailleurs, **un logement unifamilial** sera également mis à disposition par Citydev..brussels sur la commune de Ganshoren.

À DIOGENES, nous croyons fortement à la plus-value du projet ISSUE. C'est l'un des rares projets en RBC qui offre la possibilité de (r)ouvrir des droits via l'offre d'une possibilité de domiciliation dans un logement temporaire (gratuit si nécessaire). Ce qui nous permet de débloquer des situations "chroniques" et de sortir des personnes de la rue "par le haut".

3. COHABS

3.1. Description

a) Présentation

Alors que la crise du coronavirus battait son plein au printemps 2020, de nombreux secteurs furent amenés à se réinventer. Y compris celui de l'immobilier. Dans ce contexte, COHABS, qui propose des logements confortables et commu-

nautaires, s'est tourné vers L'Ilot. L'entreprise souhaitait mettre à disposition des habitant·e·s de la rue l'un de ses tout nouveaux logements entre le 15 mai et le 15 août 2020, afin de ne pas le laisser inhabité. Une opportunité en or que L'Ilot s'est empressée de partager avec ses partenaires et que DIOGENES ne pouvait laisser passer.

b) Structure du partenariat

Une riche collaboration naît alors entre DIOGENES, l'AIS Théodore Verhaegen, L'Ilot, et COHABS. L'AIS prend en gestion locative l'habitation COHABS tandis que DIOGENES s'engage, dans le cadre de son projet Soutien au Logement, à accompagner les personnes relogées afin d'ouvrir des droits pour lesquels un domicile est nécessaire. Le Fonds tremplin Garantie Locative de la cellule Capteur et Créateur de Logements (L'Ilot) permet d'assurer la gratuité de la maison pour les heureux nouveaux occupants, à qui aucun loyer n'est demandé.

c) Logement de familles

Deux familles slovaques, de neuf et six personnes déjà suivies par DIOGENES dans le cadre de la Médiation Interculturelle pour Public Rom, sont ainsi logées pendant une période de trois mois. Trois mois dans une maison fraîchement rénovée et idéalement équipée. Trois mois loin de la vie en rue. Pour les familles concernées, les bénéfices de cette période sont considérables : répit et repos, amélioration du bien-être, possibilité de se confiner en lieu sûr

pendant le lockdown, protection de la santé dans un contexte de Covid-19, sortie de l'urgence sociale, avec ce que cela implique en termes de vie privée et confort de vie... Ce logement temporaire permet également de continuer et de renforcer l'accompagnement des familles.

d) L'accompagnement de DIOGENES

Lors de l'occupation au sein du logement COHABS, l'AIS Théodore Verhaegen suit les familles de façon hebdomadaire pour les questions liées au logement, tandis que Daniela de DIOGENES poursuit son travail de médiation interculturelle lié aux stigmatisations et autres problématiques spécifiques au public Rom. Elle guide les familles dans de nombreuses démarches administratives et d'accès aux droits : domiciliation, accès à un revenu, au marché du travail, scolarisation des enfants, etc.

3.2. Résultats

15 personnes ont été logées pendant 3 mois au sein de l'habitation de COHABS. Et, cerise sur le gâteau : grâce à l'engagement fort de l' AIS de Saint-Gilles, ce logement temporaire a ouvert la voie... d'un logement durable ! Chacune des deux familles s'est vu proposer un logement géré par l' AIS. Depuis, elles résident durablement dans un nouveau chez-soi. Elles sont encore accompagnées, et par DIOGENES et par l' AIS. Ce dénouement aurait été invraisemblable sans un passage dans ce logement temporaire.

3.3. Perspectives

Le projet initié par COHABS démontre l'intérêt et l'importance des logements temporaires décents et gratuits, combinés à un accompagnement de qualité pour les habitant·e·s de la rue. Il témoigne également de la plus-value du travail en réseau, non seulement entre partenaires du secteur d'aide aux personnes sans-abris, mais aussi entre ce secteur et celui du logement. DIOGENES croit fermement aux avantages que cette approche apporte aux personnes relogées et reconduirait volontiers ce

type de projet. Nous sommes convaincus qu'une collaboration de la sorte, entre acteurs du logement bruxellois et de l'accompagnement continu, ouvre de nouvelles portes, pour sortir durablement de la rue.

Nous tenons à souligner la collaboration fructueuse entre DIOGENES - *Soutien au Logement*, et l' AIS. Théodore Verhaegen. 3 personnes sans-abri qui sont passées par un logement temporaire ont trouvé un logement durable grâce à cet acteur. L' AIS de Saint-Gilles est un partenaire avec lequel les liens de collaboration et de confiance mutuelle sont devenus riches et profonds. Comme l'expérience COHABS nous l'a appris, le fait de pouvoir compter sur un partenaire logement expérimenté et engagé, est d'un réel soutien dans le contexte des logements temporaires.

Nous espérons vivement que nous pourrions réitérer l'expérience dans le futur, et que le secteur des AIS, s'ouvrira plus largement à la prise en gestion de logements temporaires.

4. HÔTEL SABINA - HÔTELS SOLIDAIRES

4.1. Description

a) Présentation

Au début du confinement, les personnes sans abri étaient persécutées sans arrêt par les forces de police : il fallait se confiner "chez soi" même si on habitait dans la rue, il fallait bouger tout le temps et essayer d'être le plus invisible possible. Il fallait garder la distance et s'isoler. Ni les maisons d'accueil, ni les structures d'urgence sociale n'acceptaient de nouvelles candidatures. Les restaurants sociaux étaient fermés. De même que les services socio-sanitaires. Prendre une douche ou simplement avoir accès à des sanitaires était devenu une lutte quotidienne. Toutes sortes de revenus informels disparaissaient (mendicité, travail du sexe, vidange...), et les habitant·e·s de la rue avaient des difficultés immenses à satisfaire leurs besoins les plus basiques.

En parallèle, pendant cette période de COVID-19, les touristes ne venaient plus et les hôtels restaient vides. Hôtels dans lesquels il était pourtant possible de se confiner individuellement et d'avoir accès

à une infrastructure sanitaire individuelle (toilette, douche) !

Dès lors, plusieurs hôtels ont été mis à disposition à des personnes sans abri à Bruxelles, en Belgique et dans d'autres pays. C'est un vrai win-win pour plusieurs raisons : le secteur du tourisme reçoit un modeste soutien dans des temps extrêmement difficiles, la santé publique est préservée, et la population de la rue qui est terriblement touchée par les mesures sanitaires est aidée.

b) Le partenariat et l'accompagnement de DIOGENES

DIOGENES s'est associée avec L'Ilot et DoucheFlux, et l'Hôtel Sabina a pu ouvrir le 11 mai 2020. Cet hôtel de 24 chambres permettait un accès à bas-seuil et une prise en charge globale 24/24h. L'Ilot et DoucheFlux s'occupaient de l'encadrement sur place, tandis que DIOGENES proposait des candidats pour 8 chambres et s'occupait de leur accompagnement.

Notre sélection de candidat·e·s

s'est portée sur des situations qui étaient bloquées en rue depuis longtemps. Nous constatons que le cadre de l'hôtel et la stabilité qu'il apporte, fait avancer de telles situations.

4.2. Résultats

11 personnes étaient accompagnées par DIOGENES dans l'hôtel Sabina. Pour deux d'entre elles, nous avons trouvé une solution de logement pérenne.

4.3. Perspectives

Le projet hôtel solidaire est prolongé en 2021. Nous avons quitté l'Hôtel Sabina pour installer les personnes dans l'Hôtel Belle-Vue, près du Canal.

5. MODULO

5.1. Description

a) Présentation

MODULO est né dans le cadre de l'appel à projets lancé mi-2019 sous la précédente législature du gouvernement bruxellois par la Ministre du logement de l'époque. L'appel à projets visait le développement de « *logements modulaires, légers et innovants en Région de Bruxelles-Capitale* ». MODULO est avant tout une recherche scientifique 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.

Cette recherche a pour but de questionner l'impact de propositions de relogement temporaire en logement modulaire sur les trajectoires de vie des personnes sans-abri participantes, afin de voir si ces propositions peuvent soutenir un parcours de réinsertion. Le projet vise ainsi, à petite échelle, à tirer des enseignements quant au bien-fondé du possible développement à plus grande échelle de ce type de solutions. Il ne vise

en aucune façon à remplacer le logement social, dont nous encourageons le développement à grande échelle pour répondre aux besoins de notre public.

En mars 2020, l'équipe de DIOGENES a procédé à la sélection des candidats. Le public-cible de MODULO est réparti entre les deux projets orientés logement de l'asbl DIOGENES : le Soutien au Logement et le projet Housing First Station Logement. Ceci favorise à la fois la diversité des publics et de méthodologies d'accompagnement. L'entièreté de l'équipe de DIOGENES est ainsi concernée par ce projet et s'appuie sur un large réseau de partenaires.

La dimension temporaire du projet implique la recherche de solutions de relogement pour le moment où les modules devront être déplacés. Plusieurs pistes sont envisagées : recherche active et individualisée de logement via l'implication du responsables-logement de l'équipe *Station Logement* ; mobilisation des ressources propres à l'AIS Théodore Verhaegen ; implication des SISP propriétaires des logements sociaux alentour ; etc.

b) Le partenariat

Le projet MODULO est porté par l'AIS Théodore Verhaegen et monté en partenariat avec l'asbl DIOGENES et le collectif MOKIT, un groupe d'architectes-designers (Bruno Husquin, Nicolas Watteijne, Noémi Giovannetti, Jérémy Husquin). La Haute Ecole ICHEC-ECAM-ISFSC est chargée de la recherche scientifique. Le premier MODULO a été installé en 2020 sur un terrain appartenant à la Fabrique d'Église.

c) Le logement : première installation

Les 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, 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 des 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. À l'exception des cuisines, les MODULO sont entièrement meublés par IKEA.

Leur première installation est réalisée sur un terrain situé à Uccle appartenant à la Fabrique d'Église. Ce terrain est relativement isolé du centre-ville et des commerces, mais présente l'avantage d'être localisé dans un environnement calme et résidentiel. Ici, les modules sont placés en extérieur, installés dans un jardin et entourés de végétation. Ils sont peu visibles depuis l'espace public. Initialement, ils étaient disponibles à la location à partir du 1er avril 2020 jusque fin février 2021.

5.2. Résultats

2 personnes sont logées dans les MODULO (+ une personne dans le cadre du projet Housing First Station Logement),

depuis le début du confinement. Elles y habitent toujours. Vu que les logements se trouvent très loin du centre ville, les personnes ont, au début, souffert d'un certain sentiment d'isolement. Mais les personnes se plaisent dans leur logement et la relation de confiance avec les accompagnateurs est solide. La recherche menée par l'ISFSC est en cours. Il sera très intéressant d'évaluer le projet sur base de ce travail. Grâce à la crise du COVID-19, les logements modulaires et les personnes peuvent rester un peu plus longtemps que prévu sur le terrain de l'église. Chacun·e des habitant·e·s est désireux d'intégrer un logement durable après le projet et de quitter définitivement la rue.

5.3. Perspectives

Si cette utilisation d'espaces disponibles pour y développer des solutions provisoires 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.

6. LOGEMENT PRIVÉ

6.1. Description

Un propriétaire privé, sympathisant de l'asbl DIOGENES, a voulu mettre temporairement une maison à disposition des personnes sans-abri en 2020. Un partenariat s'est alors créé entre Communa, qui gère la maison et le New Samusocial. La maison se compose de 3 appartements, dont un a été proposé aux personnes accompagnées par DIOGENES.

6.2. Résultats

1 personne 1 personne est logée dans ce logement pour une période d'un an. L'équipe du travail de rue a priorisé la situation d'une personne isolée. Nous cherchons actuellement une autre orientation pour cette personne parce que le délai de fin d'occupation approche.

CHAPITRE V : OBSTACLES ET RECOMMANDATIONS

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) ;
 - Promouvoir et soutenir le travail des AIS et les encadrements de loyers sur le marché locatif privé ;
 - Soutenir toutes solutions créatives et innovantes de logement (ISSUE, projets hôtels, Modulo...)
 - Développer toutes formes de logements durables, dignes et décents ;
 - Développer des partenariats ;
 - 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 de façon structurelle le projet de Soutien au Logement en tant que Projet d'Innovation Sociale (COCOM) ou en tant qu'Association d'Insertion Par le Logement (AIPL) ;
 - Augmenter les ressources en accompagnement qui ont fait leurs preuves et enregistrent de nombreux succès : travail de rue, projet « Soutien au Logement » à DIOGENES, services de guidance à domicile, Housing First ;
 - Explorer davantage les pistes de logements temporaires en exploitant en outre les logements vides ;
 - Évaluer les projets innovants et optimisation de ces dispositifs.

CHAPITRE VI : 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 habitant·e·s 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-)habitant·e·s de la rue pour la confiance partagée.

ANNEXES

Annexe 1 - 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 habitant·e·s de la rue, et plus particulièrement de le positionner 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 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 - remontent aussi loin vers des solutions aussi durables (ex : une installation en logement et une coordination de services adaptés mis en place autour de

la situation). Le *Soutien au Logement* est en outre l'instrument de nombreux relais vers des services d'accueil ou d'accompagnement auprès desquels 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 et complémentarité sous quatre aspects différents :

1) Public-cible

Depuis 2016, nous avons 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), et 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 retour 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, et 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, le *Soutien au Logement* englobe une diversité exceptionnelle, en réponse à ce qui se présente sur le terrain.

2) Orientation et sélection des candidats

L'orientation vers le projet 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 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 fréquemment des changements dans les personnes prises en charge et dans leurs questions relatives 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) Équipe et suivi en logement

À HFSL, la prise en charge est assurée par l'équipe HF (relais des travailleurs de rue vers le HF). L'équipe Station Logement comporte plusieurs lignes originales⁵, dont :

- La méthodologie ICM - "Intensive Case Management" sur laquelle elle repose ;
- Les collaborations étroites avec ses partenaires pour le travail d'accompagnement.

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 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 quelquefois 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

⁵ voir rapport d'activité spécifique au projet HFSL pour les détails

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 [Chapitre II. Statistiques et Interprétation](#)).

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.

Équipe et suivi en logement : diffusion du travail dans l'équipe des travailleurs de rue et, en conséquence pas d'équipe spécifique. Relais vers d'autres services plus spécifiques (guidance à domicile, Housing First) afin d'assurer une présence continue en rue.

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).

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