

2020

Rapport d'activités

ASBL DIOGENES



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

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

TABLE DES MATIÈRES

Principaux résultats statistiques 2020	3
CHAPITRE I. Le projet de DIOGENES	6
1. Historique	
2. Description du projet	
3. Méthodologie	
CHAPITRE II. Statistiques générales de 2020	21
1. Les interventions	
2. Le public	
CHAPITRE III. Le COVID-19 au centre de 2020	34
CHAPITRE IV. Nos actions spécifiques	39
1. Soutien au Logement	
2. Médiation Interculturelle	
3. Métro-Liens	
4. Housing First Station Logement	
5. Éclairer la société sur la vie en rue	
CHAPITRE V. Les projets partenariaux	66
1. Integrated streetcorner team	
2. Logements Solidaires	
3. Collectif les morts de la rue	
4. Dispositif Hiver 86.400	
5. ISSUE	
6. Hôtel Sabina - hôtels solidaires	

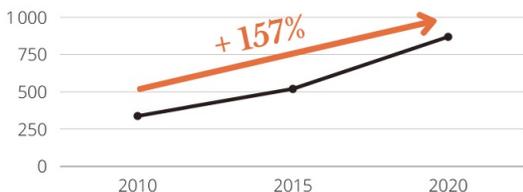
PRINCIPAUX RÉSULTATS STATISTIQUES 2020

En guise d'introduction, nous avons choisi de mettre en exergue quelques-unes des statistiques les plus emblématiques

de notre travail en 2020. Ces chiffres ainsi que de nombreux autres se trouvent détaillés en d'autres points de ce rapport.

DOSSIERS 2020

869 DOSSIERS ACTIFS



Toutes actions confondues, nous comptabilisons un total de **869 dossiers actifs** en 2020. Ce nombre a plus que doublé en 10 ans (+ 157%). Nous avons ouvert **299 nouveaux dossiers** en 2020

PERSONNES AIDÉES

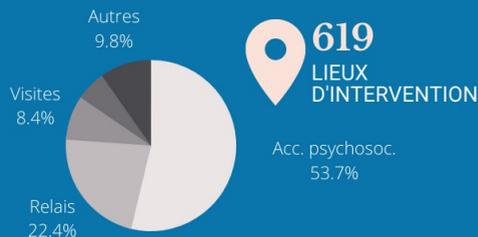
1 176 INDIVIDUS AIDÉS

= **158** / ETP
PERSONNES / DE TERRAIN

Au total, pas moins de **1176 « usagers » ont été aidés** en 2020. Ce qui représente une moyenne de **158 « usagers » aidés par ETP de terrain.**

11 745 INTERVENTIONS

soit 917.6 par ETP de terrain



Nous avons travaillé dans pas moins de 619 lieux différents en 2020, dont des espaces publics et semi-publics pour 70.8% des interventions. Parmi les interventions, 2.527 relais vers 287 organisations différentes.

SOUTIEN AU LOGEMENT

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

Sur 127 personnes entrées en logement en 2020, 75 sont sorties de rue via le soutien de DIOGENES. 94 stabilisations en logement grâce à notre soutien direct.

STATISTIQUES DE NOS ACTIONS

Méto-Liens

1 397

INTERVENTIONS DANS
L'ESPACE SEMI-PUBLIC

dont

60% 17%

d'accompagne-
ments psycho-
sociaux

de relais

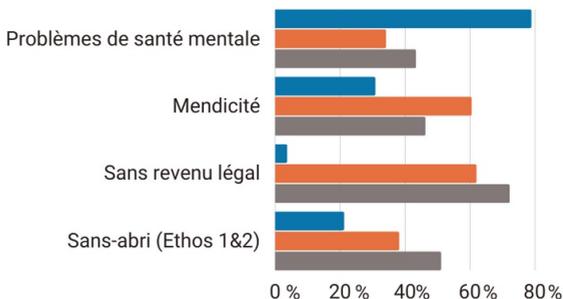


Logement : initiatives novatrices

<p>ISSUE</p> <p>18 </p> <p>accompagnements de DIOGENES</p>	<p>COHABS</p> <p>15 </p> <p>entrées en logement d'abord temporairement, puis durablement</p>	<p>MODULO</p> <p>2 </p> <p>entrées en logement (+1 en Housing First)</p>
<p>8 </p> <p>entrées en logement, dont 1 durable</p>	<p>HÔTELS SOLIDAIRES</p> <p>11 </p> <p>accompagnements de DIOGENES</p>	<p>LOGEMENT PRIVÉ</p> <p>1 </p> <p>entrée en logement pendant 1 an</p>

Médiation interculturelle Rom et Polonaise

■ Belges ■ Roms : 126 dossiers sur 869 (1 par famille) ■ Polonais : 104 dossiers sur 869



Housing First Station Logement

12 

nouvelles entrées en
logement en 2020

36 

accompagnements
actifs en 2020

3.5 

contacts mensuels par
locataire en moyenne

97%

taux de maintien en
logement

Éclairer la société sur la vie en rue



10 projets de recherche et
d'innovation sociale



2 événements organisés



25 parutions presse entre
le 28.10 et le 31.12

STATISTIQUES DES PROJETS PARTENARIAUX

Integrated Streetcorner Team

278

INTERVENTIONS EN RUE PAR LES TRAVAILLEURS DU CAW

dont

57% 24%

d'accompagnements psychosociaux

de relais

Dispositif HIVER 86.400

1 170

INTERVENTIONS DANS LE CADRE DU DISPOSITIF HIVER 86.400 2019-2020

dont

72% 12%

d'accompagnements psychosociaux

de relais



ont intégré un nouveau logement grâce à la CCL de L'Ilot

Collectif les Morts de la Rue

70

Décès en 2020

dont

18

dans l'espace public

Vie en rue lors du décès

40

personnes

et

100% des polonais

25



Cérémonies d'adieu organisées

Habitat solidaire



26

chambres dans 6 maisons

LOCATAIRES SORTANTS

52%

après < 1 an

18%

après > 3 ans



44%

trouve une autre solution de logement

36%

Retourne en rue



CHAPITRE I : LE PROJET DE DIOGENES

1. HISTORIQUE

1993

Abolition de la loi de 1891 réprimant le vagabondage et la mendicité. Les années '90 sont aussi marquées par une importante mobilisation autour de la situation des personnes sans-abri. Mais malgré cela, on constate que le fossé se creuse entre le monde de la rue et le monde social intégré.



1995

Naissance de DIOGENES, le 1er mars 1995 à Bruxelles afin de restaurer des services de proximité avec les personnes sans-abri, à travers le travail de rue. Elle est le résultat d'une vaste concertation entre le monde associatif et les pouvoirs et services publics.



1997

Constitution d'une **association sans but lucratif** permettant de répondre à l'indispensable indépendance institutionnelle que réclame le travail d'accompagnement et de relais.



1999

Naissance du projet **Soutien au Logement**, dans le cadre du Contrat de quartier "Tanneurs".



2003

Madame Daniela Novac rejoint notre équipe en tant que **médiatrice interculturelle rom** et nous permet ainsi de nous adresser adéquatement aux habitant-e-s de la rue d'origine rom.



2005

Mise à disposition des ressources humaines et logistiques nécessaires à la coordination du **Collectif les Morts de la Rue**.



2012

Lancement du projet pilote **Méto-Liens**



2012
2013

Lancement du **dispositif Hiver 86.400** dans le cadre d'un large partenariat associatif réunissant différents services d'accueil de jour.



2014

Exposition audiovisuelle participative et journée d'étude **Home Street Home**, émanation directe du projet **Méto-Liens**, proposant une réflexion multiforme et à différents niveaux sur le thème « *Personnes sans-abri et espaces publics* ».



Madame Gosia Szczepanic rejoint notre équipe en tant que **médiatrice interculturelle polonaise** et nous permet ainsi de nous adresser adéquatement aux habitant-e-s de la rue d'origine polonaise.



2016

Début du projet **Housing First Station Logement** le 1/11/2016.



2018

Inscription du projet Méto-Liens dans le **Plan Global de Prévention et de Sécurité** de la Région de Bruxelles-Capitale, afin d'étendre ses actions sur l'ensemble du réseau de transport en commun bruxellois et de travailler les représentations des personnes sans-abri dans l'opinion publique le public bruxellois à travers une **première campagne de sensibilisation**.



2019

Création d'**ISSUE** comme alternative au plan hivernal afin permettre l'accompagnement et l'insertion par le logement temporaire.



2. DESCRIPTION DU PROJET

2.1. Les buts poursuivis

Finalités

- Lutter contre l'exclusion sociale ;
 - Favoriser la reconstruction de liens sociaux ;
 - Développer l'émancipation et la ré-habilitation sociale des personnes ;
 - Améliorer le bien-être des personnes.
- Diffuser une information et offrir un accompagnement psycho-social adapté dans la perspective d'une meilleure inclusion sociale ;
 - Instaurer une dynamique de changement qui respecte leurs demandes et leurs besoins, leur rapport au temps, leur rythme et leurs aspirations ;

Objectifs généraux

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

2.2. Rencontrer les habitant.e.s de la rue grâce au travail de rue

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

En effet, l'organisation du secteur impose à ceux et celles qui souhaitent trouver des réponses à leurs problèmes d'être en mesure d'adresser des demandes claires à différents services spécifiques. Cette démarche nécessite entre autres d'avoir une vue sur sa problématique ainsi qu'une certaine structuration et des capacités de verbalisation, ce que l'on ne retrouve que très rarement chez ce public (en cause, par exemple, des maladies organiques de type "Korsakoff"). Une étude montre que « Les troubles les plus fréquents [en rue] sont la dépression, l'anxiété généralisée

ainsi que la dépendance et/ou abus de drogues, alcool. Ces trois types de troubles sont présents simultanément, soit par paires, soit les trois en même temps.». Ces facteurs favorisent la rupture du lien social et l'installation dans une marginalité. Par ailleurs, le fait même de « vivre » à la rue implique un grand stress ainsi qu'une échelle de priorités bien particulière ; lorsque l'on pense sécurité et survie au quotidien, il est difficile de penser en même temps en termes de perspectives.

Étant donné ces problématiques présentes chez les personnes sans-abri et la particularité de leur cumul, il est illusoire d'attendre de leur part qu'elles fassent d'elles-mêmes les demandes scindées et structurées attendues dans les différents secteurs et services d'aide. L'asbl DIOGENES a donc opté pour une philosophie de réhabilitation sociale visant l'autonomie de la personne et son inscription dans le réseau environnant. Le travailleur de rue devient un accompagnateur de référence qui :

¹ Pierre PHILIPPOT et Benoît GALAND. *Les personnes sans-abri en Belgique. Regards croisés des habitants de la rue, de l'opinion publique et des travailleurs sociaux.*, 2003, Gent, Accademia Press.

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

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

Le travail de rue est l'un des moyens permettant de se décentrer quelque peu par

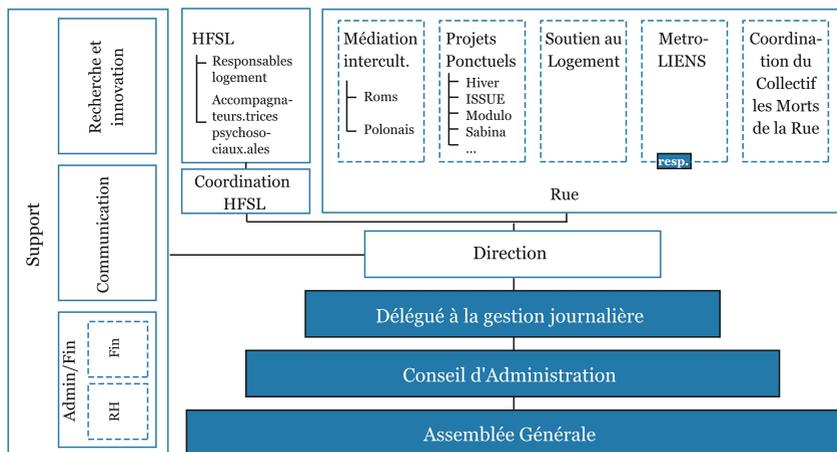
rapport à notre "monde intégré" et d'établir un pont entre ce monde et le monde de la rue. Il s'agit, dans un premier temps, d'aller à la rencontre de ce public, en invité respectueux, afin de le connaître et de le (re)connaître. L'étude précitée a pu mettre en évidence l'existence d' « *une grande demande de suivi personnalisé avec une personne de référence et de confiance, stable, au travers des différents services et domaines de l'administration et des services sociaux.* ». Le travail de rue répond à cette demande. Cela suppose l'utilisation d'une méthodologie spécifique et adaptée à un public non demandeur, en rupture de lien, en souffrance physique et psychique et se pensant inefficace ou inutile (voir 3. Méthodologie).

2.3. Les moyens mis en œuvre

Des collaborateurs expérimentés

Au total en 2020, 35 personnes différentes ont travaillé à un moment donné pour et avec DIOGENES au cours de l'année, pour un total de 17.9 équivalents temps plein (ETP).

Organigramme DIOGENES 2020



TOTAL : 17.9 ETP

Les richesses que renferme l'équipe en termes de diversité d'expériences et de parcours professionnels, d'exigence qualitative, de pluridisciplinarité (psychologie, sociologie, assistance sociale, philosophie, pair-aidance...), d'interculturalité, de mixité et de pluralité linguistique (français, néerlandais, anglais, roumain, rom, arabe,...) constituent, sans conteste, les principales ressources dont nous disposons pour mener à bien notre action. Elles sont d'un grand apport tant au niveau du travail de terrain et de ses différentes

problématiques qu'au niveau de la dynamique existante au sein de l'équipe-même

Une équipe "résolument réseau"

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

- Embauches de travailleurs à **temps partiel** de façon à encourager la recherche d'un emploi complémentaire

dans un autre service du secteur (Pierre d'Angle, Fami-Home, Smes-B, L'Ilot, Huis Van Vrede, Le projet Lama, Alias, New Samusocial). Ceci contribue largement au développement de synergies et de pratiques de réseaux, et enrichit les travailleurs grâce à la confrontation d'approches différentes. Cela facilite aussi le travail avec certains habitant·e·s de la rue.

- **Délégations** de travailleurs provenant de l'équipe Straathoekwerk du CAW Brussel à DIOGENES afin de composer l'Integrated Streetcorner Team de Bruxelles ([voir Integrated Streetcorner team](#)). De même, des travailleurs de l'équipe Housing First Station Logement collaborent étroitement avec les équipes du secteur les mieux à même de les encadrer afin, entre autres, de partager les savoir-faire et les outils créés : les Responsables logement travaillent au sein de la Cellule Régionale Capteur Logement de L'Ilot, les accompagnateurs à domicile travaillent à Huis Van Vrede et l'expert en

Van Vrede et l'expert en réduction des risques travaille au Projet Lama.

- Engagements de **pair-aidants**. Nous définissons le « pair-aidant » comme : *« une personne qui a connu, pendant une durée de minimum six mois consécutifs, au moins une problématique similaire au public bénéficiaire du service [...], qui s'est rétablie, qui souhaite partager son expérience et qui est capable de la mettre à profit pour aider d'autres personnes. »*. Daniela Novac, de culture rom, utilise sa langue, sa culture, son parcours, ses expériences et ses réseaux personnels pour nous aider à accompagner les personnes roms que nous rencontrons dans les rues de Bruxelles ([voir Médiation interculturelle Rom](#)).
- Participation à différents **projets partenariaux** ([voir Les projets partenariaux](#))

L'organisation du travail

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

Nous travaillons du lundi au vendredi, de 9h à 17h. Toutefois, un travail est presté ponctuellement en matinée et en soirée (en dehors des heures d'ouverture des services) en fonction des besoins des personnes vivant habituellement en rue et/ou lorsque la situation de la rue l'exige. Le service garantit une présence sur le terrain de vie des personnes sans-abri et des habitant·e·s de la rue durant, au minimum, 20 heures par semaine par équivalent temps plein. En outre, les travailleurs sont joignables sur leur téléphone portable professionnel pendant leurs heures de travail, et/ou via le téléphone fixe de DIOGENES.

Le travail de terrain se fait, tant que possible, par équipe de deux pour plusieurs raisons avantageuses. D'abord, cela permet un meilleur suivi lors de contacts au sein de groupes pour lesquels un individu seul ne peut assurer suffisamment de présence. Ensuite le travail à deux permet un échange essentiel après les interventions, dans le but de rester vigilant dans le travail que nous menons et dans les méthodologies utilisées.

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

Le conseil d'administration et l'Assemblée Générale

En 2020, le Conseil d'Administration (CA) était composé de : Pierre Collet (Président), Anne Choisez, Bernadette Vermeylen, Christine Noël, Kris Gysen, Sylvie Foucart, et Pierre Schonbrodt.

On peut constater qu'il réunit, au-delà des clivages politiques, idéologiques et linguistiques, des personnes liées directement ou indirectement au secteur sans-abri à Bruxelles. En 2020, le CA s'est réuni à 5 reprises.

L'Assemblée Générale était composée des membres du CA ainsi que de Messieurs Edwin Vanhollebeke, Bernard Horenbeek et Jo Geysen.

Le conseil d'administration a nommé Laurent Demoulin comme délégué à la gestion journalière (pouvant agir individuellement).

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

Le financement

Subventionnement de 2020

Organisme subsidiant	Projet	Financement
Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC)	Travail de rue	425.000 EUR (approx. 5.5 ETP)
	<i>Soutien au Logement</i>	125.000 EUR (approx. 1.6 ETP)
	ISSUE (dans le cadre de <i>Soutien au Logement</i>)	34.851 EUR (approx 0.56 ETP)
	<i>Housing First Station Logement</i>	550.711 EUR (approx 7.8 ETP)
	<i>Métro-LIENS</i>	100.000 EUR (approx 1.2 ETP)
	HIVER 86.400 (2019 - 2020)	28.800 EUR (approx 0.12 ETP)
RBC dans le cadre du Plan Global de Prévention et de Sécurité (BPS)	<i>Métro-LIENS</i>	83.000 EUR (approx 0.6 ETP)

Soutiens privés de 2020

Outre les subventionnements, l'asbl DIOGENES a bénéficié de la générosité de nombreux donateurs privés. En voici quelques exemples : le Fonds Allaesi de la Fondation Roi Baudouin (solde du don de 2019), le Fonds Baronne Monique van Oldeneel tot

Oldenzeel de la Fondation Roi Baudouin (dépenses étalées sur 3 ans), IKEA (ameublement logements), la Fondation Roi Baudouin dans le cadre du Covid-19, le Fonds Vinci, Music for Life, Solidarité-Liberté, etc. Nous tenons à remercier chaleureusement chacun·e de ces donateurs et donatrices.

3. MÉTHODOLOGIE

DIOGENES propose un accompagnement psycho-social global sur mesure afin de favoriser l'inclusion sociale des personnes sans-abri, l'accès aux droits et la reconstruction de liens sociaux. Les travailleurs de rue sont formés pour faire face aux situations les plus complexes (refus d'aide et de soins, addictions, problèmes de santé mentale, troubles neurologiques sévères...), au travers d'une large gamme d'interventions (identification des besoins, mise en logement, (re)motivation, planification de parcours d'insertion...).

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

Au fil du temps, les travailleurs de rue deviennent,

pour les habitant·e·s de la rue rencontré·e·s, des personnes de référence ayant une vue globale sur les difficultés et les trajectoires de vie propres à chacun. Ainsi, ils jouent un indispensable rôle de médiation avec les institutions, dans l'accès aux droits et dans la prévention des retours en rue.

3.1. Les buts poursuivis

Trois grands principes guident notre travail :

1. Travailler sur les terrains de vue des habitant·e·s de la rue

Notre présence au bureau est minimale. Le travail avec les personnes sans-abri se fait toujours dans la rue ou, si nécessaire, dans un lieu choisi par eux et qui leur est familier. L'avantage est de toucher ainsi même les individus les plus marginalisés et les plus isolés qui n'auraient jamais pris contact avec nous.

2. Respecter leurs règles et leurs valeurs

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

3. Respecter leurs demandes

Nous ne travaillons qu'avec leurs demandes et n'imposons aucune solution. Mais lorsqu'une demande est émise et qu'il nous semble exister une réponse, nous la prenons à la lettre, quelles que soient les arrière-pensées qu'elles peuvent cacher.

Suivant ces principes, nous nous présentons généralement comme des "travailleurs de rue". Les personnes rencontrées en rue nous connaissent de façon individuelle, par nos prénoms, plutôt que de façon institutionnelle. De même, nous accordons beaucoup d'importance à connaître le prénom de notre

interlocuteur pour éviter de nous enfermer dans une relation avec un "sans-abri", et nous inscrire dans une relation avec un individu clairement personnalisé, porteur d'une identité.

3.2. Un modèle éthique du changement

Agir sur les réalités sociales et particulièrement sur l'exclusion signifie vouloir modifier ces réalités, provoquer du changement. En d'autres mots, les personnes que nous rencontrons doivent vouloir évoluer, changer. Si cette volonté de changement est nécessaire pour éviter que les travailleurs sociaux n'entretiennent les gens dans leur misère et leur désespérance, elle se heurte aussi au fatalisme et à la liberté individuelle. Il faut donc que ce changement soit proposé dans une éthique rigoureuse, qui guide le travail de rue afin de respecter l'intimité des personnes, leur conception de l'existence, leur rythme de vie. Ce modèle éthique du changement doit se construire autour du seul outil dont dispose le travailleur ou la travailleuse de rue : soi-même et ses capacités relationnelles.

Ce modèle se décline en cinq phases :

1. La rencontre

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

2. L'établissement d'une relation de confiance

La répétition des rencontres, la capacité d'écoute du travailleur de rue et sa disponibilité vont conditionner la relation de confiance. Cette dernière sera la base de tout le processus qui suit et devra être entretenue régulièrement.

3. Le processus de clarification personnelle

La présence régulière du travailleur de rue offre une balise, un point de contact avec le monde social à l'habitant·e de la rue. Au fur et à mesure, le discours se modifie, sort du cercle vicieux de la rue et s'ouvre aux réalités. Cette ouverture permet à la personne de mieux comprendre sa situation et ce qui lui pose éventuellement problème.

4. L'émergence de demandes et de projets

Une fois les problèmes pointés, la demande peut émerger et être travaillée avec l'accompagnant. Le travail porte alors sur l'information, le soutien et un suivi de l'évolution personnelle.

5. L'accomplissement de démarches

Les demandes sont formulées, des choix sont opérés et le travail consiste alors à opérer des relais vers les services compétents et à accomplir des démarches.

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

3.3. Méthodologies de travail de rue

"Bemoeizorg" ou ingénierie attentionnée

De manière générale, le travail de rue applique la méthode de travail "Bemoeizorg"

(ingérence attentionnée)², une méthode qui a démontré son efficacité dans l'aide aux personnes qui, bien que souffrant d'une maladie mentale, ne se considèrent pas comme des patients et refusent les soins.

Cette méthode est un processus sans fin qui vise la stabilisation de la personne via la réduction de la fréquence des moments de crise et la construction d'un réseau d'aide autour de la personne (continuité et coordination des soins).

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

L'approche de présence d'Andries Baart

Cette méthode³ fait appel aux capacités de la personne et permet de dégager des pistes pour qu'il se passe quelque chose qui ait du sens pour les deux parties.

La plupart des habitants de la rue peinent à trouver

un sens à leur vie. Il est donc important de les écouter et de relever le sens qu'ils lui donnent. La "présence" du travailleur de rue est très différente d'un travail institutionnel consistant à résoudre les problèmes et à produire un résultat social. L'approche de présence axe son travail autour de la question du "Comment vivre avec les problèmes ?" ; elle permet de confirmer la présence de la personne, dans ce qu'elle vit, en opposition au sentiment d'inexistence qu'elle ressent.

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

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

² Gerard LOHUIS, Ronald SCHILPEROOT. *Get Schout, Van bemoei-naar groeizorg.* Methodieken Voor OGGZ, 2000, Groningen, Wolters – Noordhof.

³ Andries BAART. *Een theorie van de presentie,* 2004, Utrecht, Uitgeverij Lemma.

Self-determination theory et motivational interviewing

Ces deux méthodologies^{4 5} soutiennent que le principe de base pour motiver les personnes (à s'épanouir) est de soutenir leur autonomie.

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

Les pressions ou l'induction de peur peuvent immobiliser la personne, réduisant les possibilités de

changement. L'enjeu est de créer une situation dans laquelle il/elle s'engage, de manière à ressentir les décisions de changement comme venant de lui/d'elle plutôt que de l'extérieur.

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

- 4 RYAN, R.M., & DECI, E.L. (2000). Self-determination Theory (SDT) and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, pp. 68-78.
- 5 MILLER, W.R. and ROLLINCK, S. *Motivational Interviewing: Preparing People to change*. NY : Guilford Press, 2002.

CHAPITRE II : STATISTIQUES GÉNÉRALES

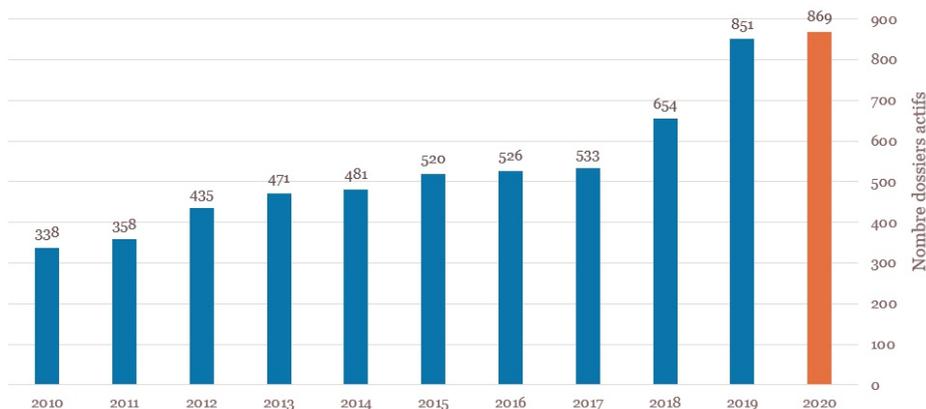
1. LES INTERVENTIONS

1.1. Le nombre de dossiers

Le nombre de dossiers actifs chez DIOGENES est en constante augmentation depuis 2009. En 2020 ce nombre a atteint le triste record de **869 dossiers actifs**, ce qui constitue une augmentation de +2.12% par rapport à l'année 2019, et de

+157% en 10 ans (Graphique 1). Ce nombre de dossiers actifs correspond à une moyenne de 117 dossiers par ETP de terrain⁶. Par ailleurs, 1176 personnes ont été aidées en 2020, ce qui équivaut à une **moyenne de 158.5 personnes aidées par ETP de terrain**.

Graphique 1 - Nombre de dossiers actifs par an de 2010 à 2020



⁶ Pour le calcul du nombre de dossiers moyen par ETP de terrain, nous comptons les ETP affectés à nos missions principales et à nos différents projets, excepté le projet *Housing First Station Logement* qui développe une action spécifique et plus intensive autour d'un plus petit nombre de personnes.

Ces nombres sont considérables, d'autant plus compte tenu de l'organisation d'une partie de notre travail par équipe de deux. **62.5 % des interventions se déroulent en binôme.** Sans surprise, les binômes les plus fréquents (6.893) sont composés de deux travailleurs de DIOGENES. Néanmoins, à chaque fois que la situation le nécessite, nous veillons à impliquer nos partenaires du réseau lors de nos interventions en rue. Cela permet de personnaliser au mieux l'aide apportée et contribue à l'abaissement des seuils d'accès aux institutions. Au total, en 2020, nous avons fait équipe **avec 57 services différents.**

L'évolution croissante des données relatives au nombre de dossiers et de personnes aidées s'explique par différents facteurs : l'augmentation du nombre de personnes sans-abri à Bruxelles (+30% entre 2018 et 2020 selon les chiffres du dénombrement de Bruss'help) ; la priorité absolue donnée au travail de terrain au sein de DIOGENES ; le développement de nouveaux projets en interne (dispositif 86.400, Housing First Station Logement, ISSUE...) ; le renforcement de certaines actions et l'extension

du cadre de personnel (approx. 17.9 en 2020) ; amélioration et optimisation constante de nos outils d'enregistrement des données ; etc.

Ces données ne suffisent pas à elles-mêmes pour rendre compte de l'ampleur de notre activité puisqu'elles ne tiennent pas compte des contacts ponctuels que nous avons avec nombre d'habitant·e·s de la rue ou de groupes, ni du travail d'information et de soutien que nous assurons auprès des autres services ou des citoyens, pas plus que du travail administratif liés aux suivis (rapports sociaux, ...), de notre fonction de signal politique ou du travail de réseaux, etc.

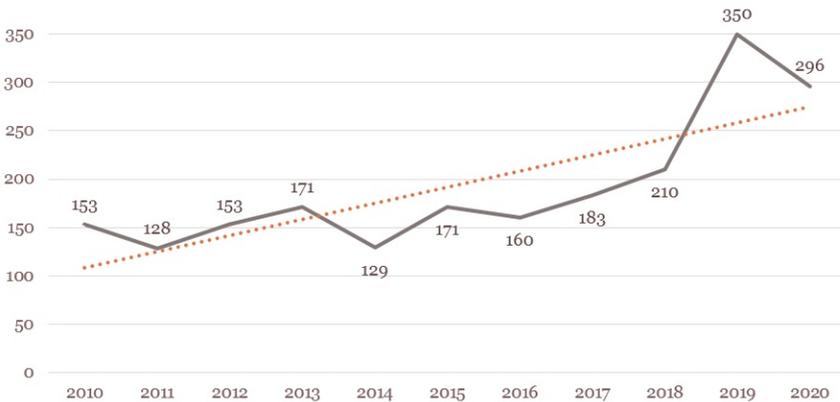
En 10 ans, nous constatons également une nette augmentation du nombre de nouveaux dossiers. En 2020, nous en avons ouvert 296. Ceci constitue une légère diminution (-18%) par rapport à 2019 mais à une augmentation de **+40% par rapport à 2018** (Graphique 2).

Précisons que nous ne constituons un nouveau dossier qu'à partir du moment où nous disposons d'un élément formel (ou d'une combinaison d'éléments) nous permettant

d'identifier précisément la personne concernée (nom de famille, signe distinctif, ...). Notre travail reposant sur un principe de respect de l'anonymat des personnes rencontrées, il nous arrive donc fréquemment

d'entrer en contact, de soutenir et d'accompagner des habitants de la rue qui ne font pas l'objet d'une ouverture de dossier à DIOGENES. Ces nombreuses personnes ne sont pas comptabilisées ici.

Graphique 2 - Nombre de nouveaux dossiers par an entre 2010 et 2020



1.2. Les interventions

En 2020, nous comptabilisons un total de **11.745 interventions**, soit une **augmentation de 37.6%** de ce nombre par rapport à l'année précédente. Cela correspond à une moyenne de pas moins de **917.57 interventions/an/ETP de terrain**, ce qui fait de l'asbl DIOGENES le service de travail de rue au volume d'activités en rue le plus important que nous connaissions.

Notre travail s'effectue dans une grande diversité d'endroits (**619 lieux de rencontre** différents), toujours dans les lieux de vie des habitant·e·s de la rue, sur le territoire de la RBC. Il nous arrive d'aller au-delà de ces frontières lorsque nous intervenons dans les prisons, hôpitaux et autres services d'aide situés en dehors de Bruxelles.

À côté des endroits que nous investissons quotidienne-

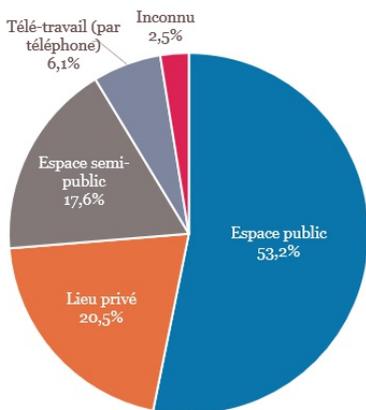
ment (le Pentagone, les principales stations de métro, les trois grandes gares, le piétonnier du centre-ville...), il en est d'autres, plus décentrés, où nous nous rendons plus ponctuellement lors de parcours libres ou lorsqu'une situation problématique nous est signalée par un tiers (habitants du quartier, commerçants, passants...). Nous rencontrons notre public tant dans des espaces privés (logement...) que dans des espaces publics (rues, places, parcs...) ou semi-publics (gares, stations de métro, cafés...). **87.8% de nos contacts sont effectués sur les terrains de vie des personnes sans-abri** ⁷ (Graphique 3). Nous travaillons

dans des lieux aussi variés que les squats, les églises, les halls d'immeubles, les salles d'attente des services, etc. 14.3 % des contacts se déroulent sur les réseaux de transports en commun bruxellois et 53.2% dans l'espace public proprement dit.

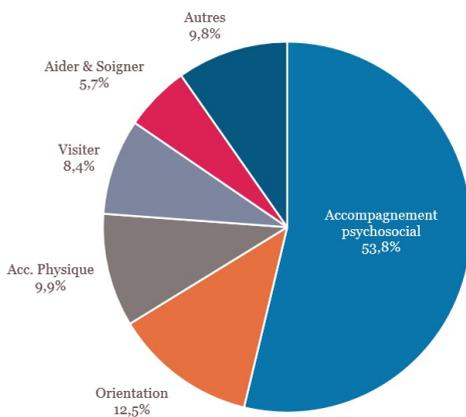
Notons que **nos premières rencontres s'effectuent à 70.8% en rue, dans une gare ferroviaire ou dans une station de métro.**

Un peu plus de la moitié de nos interventions (53.8%) relève de la catégorie dite de « **soutien psycho-social** » (Graphique 4). Il s'agit d'une

Graphique 3 - Types de lieux d'intervention en 2020



Graphique 4 - Proportion des types d'intervention en 2020



⁷ Ce pourcentage est plus faible qu'en 2019 en raison des contacts téléphoniques (télétravail) réalisés dans le contexte sanitaire du Covid-19.

gamme d'actions très large : créer un contact, écouter et soutenir, analyser les besoins et diagnostiquer, travailler les demandes, élaborer des plans de soins et d'accompagnement, (re)motiver, suivre l'évolution, évaluer la situation, etc. Les "Autres" interventions sont la coordination et le suivi, la représentation, l'observation, la mise en logement, la concertation de soin, l'administratif logement, la sensibilisation, le coaching logement, la visite logement.

Approximativement **22% de nos interventions consistent à opérer des relais** vers les services généralistes ou spécifiques offrant des réponses aux besoins de notre public. Ces accompagnements physiques et orientations consistent en des tâches variées : informer la personne, contacter le service, accompagner physiquement, patienter avec la personne en salle d'attente, écouter et soutenir, faire un travail d'explication et de médiation, être « traducteur » de la personne et l'aider à s'exprimer, débriefer, assurer le suivi des démarches, etc. En effet, **l'accès aux droits, à l'aide et aux soins requiert des dispositifs mobiles d'accompagnement.**

Un focus sur la destination des orientations et des accompagnements physiques permet de se rendre compte du caractère global de nos accompagnements ainsi que de la richesse et de la grande étendue du réseau avec lequel nous coopérons en toute indépendance institutionnelle. En effet, au total, **nous avons orienté vers pas moins de 287 services différents.** Ce réseau s'étend largement au-delà du secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

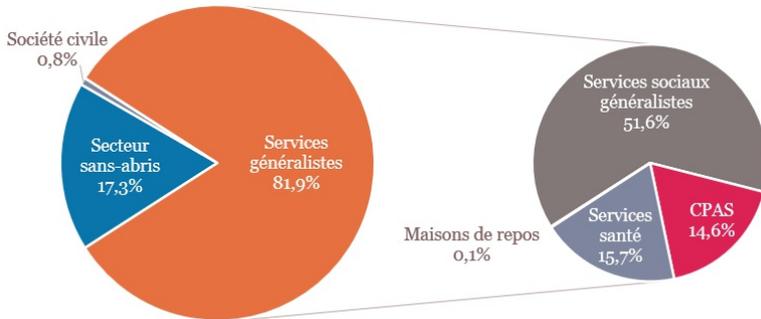
Les lieux vers lesquels s'opèrent le plus de relais sont les avocats (5.8%), l'hôpital Saint-Pierre (3.8%), et la commune de 1000 Bruxelles (2.9%). Tout comme l'année dernière, avec un total de 7,2% le CPAS de 1000 Bruxelles (et ses différentes antennes) arrive largement en tête des relais opérés en 2020.

Approximativement **83% des relais se font à destination de services généralistes** (Graphique 5) et de la société civile. Parmi ceux-ci, 51.6% des relais se font à destination de services sociaux généralistes, autres que les CPAS (14.6%) et services de santé (15.7%) : communes, mutuelles, avocats,

administrateurs de biens, logements, consulats... Dans une optique d'inclusion sociale et d'ouverture de droits, nous avons

tendance à privilégier ce type de réponses aux solutions plus spécifiques offertes au sein du secteur sans-abri (17.3%).

Graphique 5 - Types de relais vers les services généralistes en 2020



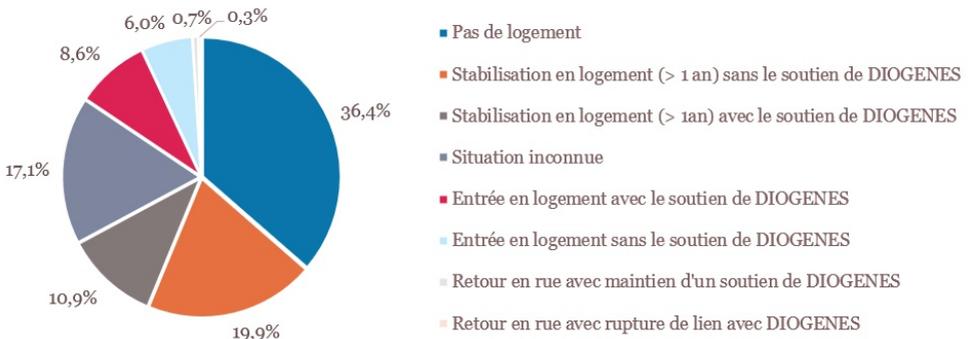
1.3. Sorties de rue et stabilisations en logement

127 personnes sont entrées en logement en 2020, dont **75 sorties de rue via le soutien de DIOGENES**. 267 personnes sont en logement depuis plus d'un an, dont **94**

stabilisations en logement grâce au soutien direct de DIOGENES (Graphique 6). En 2020, nous avons accompagné 62 personnes dans une recherche active de logement.

Plus de détails dans la section [4.1. Soutien au Logement](#).

Graphique 6 - Sorties de rue et stabilisations en logement en 2020



1.4. Turnover

34.4% des dossiers actifs 2020 ont été ouverts au cours de l'année, ce qui signifie que 65.6% des personnes accompagnées en 2020 l'étaient depuis plus d'un an.

Cependant, contrairement à l'idée reçue selon laquelle les personnes sans-abri stag-

nant en rue pendant des décennies sans trouver de solution à leur situation, nous constatons que plus de $\frac{3}{4}$ des dossiers ont été ouverts au cours de 5 dernières années (74.7%) et que « seuls » 8.9% des habitants de la rue aidés en 2020 sont connus de notre service depuis plus de 10 ans.

2. LE PUBLIC

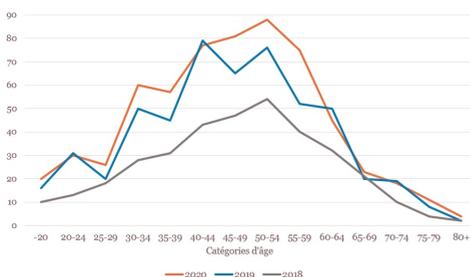
2.1. Statistiques démographiques

À l'image de la pyramide des âges, la majorité des personnes accompagnées a **entre 40 et 60 ans (52.2%)**. Le Graphique 7 montre une légère tendance au rajeunissement de la population sans-abri, égale-

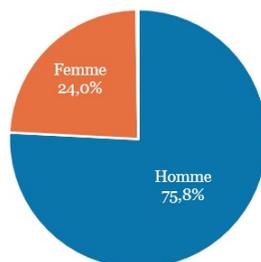
ment observée ailleurs dans le secteur.

Par ailleurs, près de 25% des personnes accompagnées sont des femmes (Graphique 8), une proportion qui s'est stabilisée au fil de ces dernières années.

Graphique 7 - Catégories d'âge des personnes suivies en 2018, 2019 et 2020



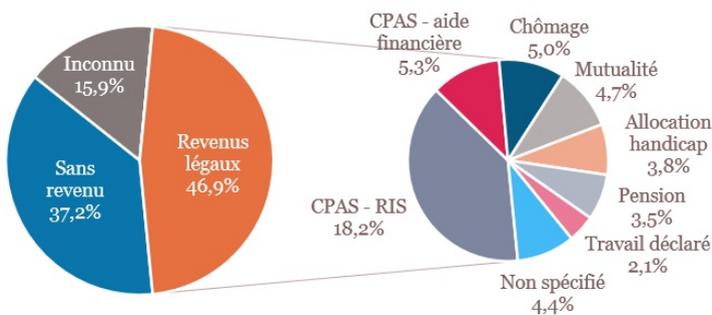
Graphique 8 - Genre des personnes suivies 2020



Nous savons avec certitude que près de la moitié de notre public dispose d'un revenu légal (46.9% - Graphique 9). Il s'agit généralement de revenus de remplacement : RIS

ou ERIS (18.2%), chômage (5.0%), mutualité (4.7%), "vierge noire" (3.8%), pension (3.5%). Plus d'un tiers des habitant·e·s de la rue ne dispose d'aucun revenu officiel (37.2%).

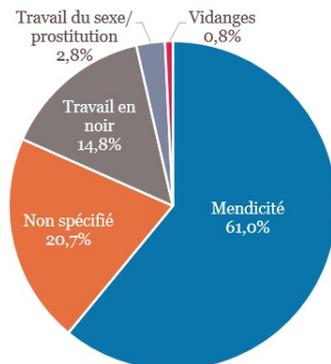
Graphique 9 - Types de revenus légaux des personnes suivies en 2020



L'augmentation de la proportion de travailleurs pauvres dans la population sans-abri est une tendance observée dans d'autres pays. Elle semble refléter la difficulté à vivre décemment avec de faibles revenus, d'une part, et la débrouille (travail non déclaré) des personnes ne disposant pas de revenu officiel pour survivre. Sur le Graphique 10, le détail des revenus officiels des habitant·e·s de la rue accompagné·e·s.

2020, ce qui constitue une baisse de -4.2% par rapport à 2019.

Graphique 10 - Types de revenus officiels des personnes suivies en 2020

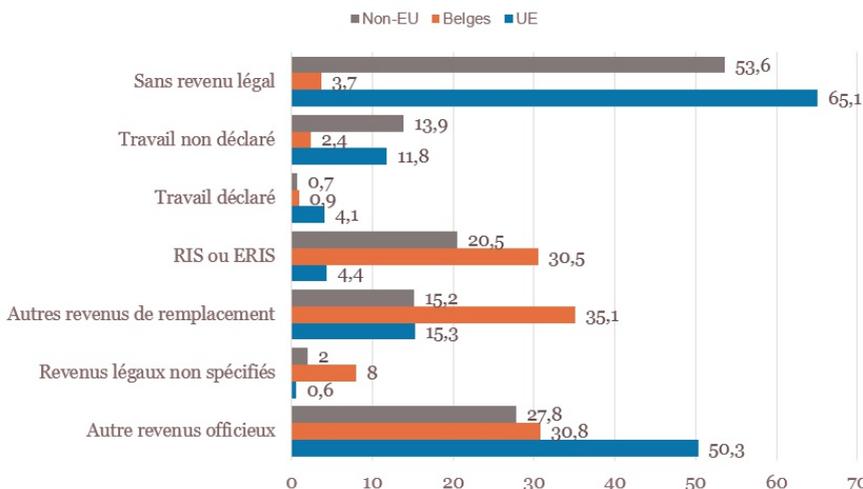


Au total, **317 personnes** pratiquaient la mendicité en

Les réalités sont très différentes en matière de revenus selon que l'on soit belge (41% des personnes accompagnées en 2020), migrant intra-européen (40% des personnes accompagnées en 2020) ou originaire d'un pays tiers à l'Union Européenne (19% des personnes accompagnées en 2020). **3.7% des Belges sont sans revenu légal contre 65.1% des migrants intra-européens.**

À l'inverse, 65.6% des Belges touchent un revenu de remplacement contre à peine 19.7% des migrants intra-européens. Ces chiffres montrent très clairement les désastres de la déresponsabilisation des États membres et de l'UE dans le soutien et la prise en charge des citoyens européens lorsqu'ils se trouvent en situation de grande précarité et de sans-abrisme dans un pays autre que le leur.

Graphique 11 - Répartition des sources de revenus en 2020, selon l'origine



Sur les **48 nationalités** différentes rencontrées en 2020 (74 nationalités différentes depuis le début de nos activités), trois groupes se distinguent très nettement des autres par une plus large représentation : les

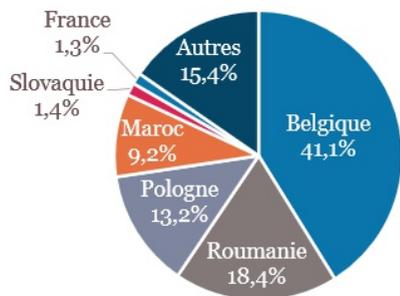
belges, les roumains et les polonais (Graphique 12). Ce « trio de tête » reste inchangé depuis plus d'une décennie.

Bruxelles semble suivre la tendance générale à l'interna-

tionalisation du sans-abrisme observée dans les autres grandes capitales européennes. Elle concerne avant tout les migrants intra-européens qui, fuyant la misère ou la discrimination dans leur pays d'origine, profitent de la libre circulation pour venir « tenter leur chance » en Belgique.

En outre, parmi les personnes accompagnées en 2020

Graphique 12 - Origine des personnes accompagnées en 2020



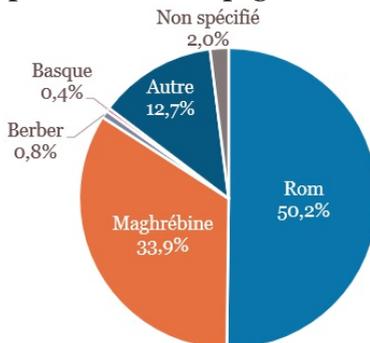
2.2. Problématiques de santé mentale, alcoolisme et toxicomanie

45.4% des personnes accompagnées en 2020 présentent des problèmes de santé mentale (Graphique 14) dont 12.9% de symptômes psychotiques observés et/ou diagnostiqués (-2.6% par rapport à 2018).

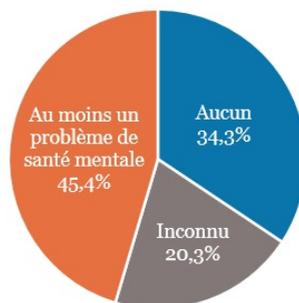
qui ont une origine ethnique (28.9%), les Roms sont fortement représentés (Graphique 13).

Une attention particulière est portée aux publics d'origine polonaise et d'origine ethnique Rom, à travers le projet de médiation interculturelle (voir [4.2. Médiation Interculturelle](#)).

Graphique 13 - Origine ethnique des personnes accompagnées en 2020



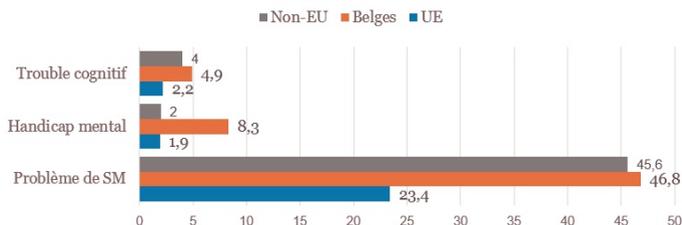
Graphique 14 - Santé mentale des personnes accompagnées en 2020



Comme le montre le Graphique 15, les habitant·e·s de la rue d'origine belge présentent plus souvent des problèmes de santé mentale, de handicap

mental ou de trouble cognitif, en comparaison avec les migrants intra-européens et personnes issues de pays tiers à l'Union Européenne (UE).

Graphique 15 - Problèmes de santé mentale selon l'origine des personnes suivies en 2020 (en %)



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

47.8% des habitant·e·s de la rue avec lesquels nous travaillons consomment plus de 10 unités d'alcool par jour (Graphique 16). Cette statistique est relativement stable dans le temps. Le groupe des migrants intra-européens présente moins de dépendance à l'alcool (36.2%) que les belges (54.5%) et les migrants non-européens (53.6%). Le pourcentage d'alcoolisme monte à **61.5% pour les personnes sans-abri polonaises**. Ce qui traduit probablement une tendance à l'automédication via

ce produit afin de compenser un accès plus difficile aux soins de santé.

Un peu plus d'un quart des habitant·e·s de la rue que nous accompagnons présente une **dépendance à une autre substance que l'alcool (29.4%)**, comme indiqué sur le Graphique 16. De même que pour l'alcoolisme, les différences sont assez marquées selon l'origine des personnes concernées : 7.3% des migrants intra-européens, 44.4% des personnes sans-abri originaires de pays extérieurs à l'Union et 39.4% des belges sont toxicomanes.

Contrairement aux problématiques de santé mentale qui étaient marquées davanta-

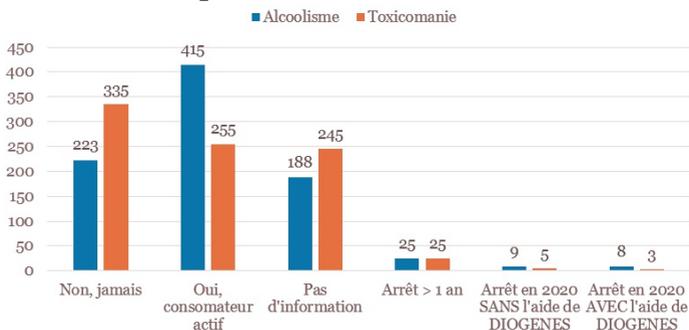
ge dans le groupe des belges, celles d'alcoolisme et de toxicomanie le sont le plus dans le groupe des non-européens. Quelle que soit la problématique envisagée, le groupe des migrants intra-européens est le moins concerné.

Aux côtés d'autres associations, nous plaillons pour l'ouverture de salles de consommation à moindres risques à Bruxelles. Selon nous, il s'agit d'une mesure essentielle de santé publique. Ces salles permettraient non seulement de répondre aux nuisances que

provoque la consommation dans les lieux publics, mais également de préserver la dignité des usagers et de faciliter leur accès aux soins.

Lorsque cela s'avère nécessaire et que les conditions prévues par la Loi de « mise en observation » sont rencontrées, nous nous résolvons à utiliser la contrainte pour venir en aide aux personnes présentant un danger pour elles-mêmes ou pour autrui. En 2020, **19 personnes de notre public (2.2%) ont été mises en observation** contre 26 en 2019 (3.1%).

Graphique 16 - Problèmes d'assuétudes des personnes suivies en 2020

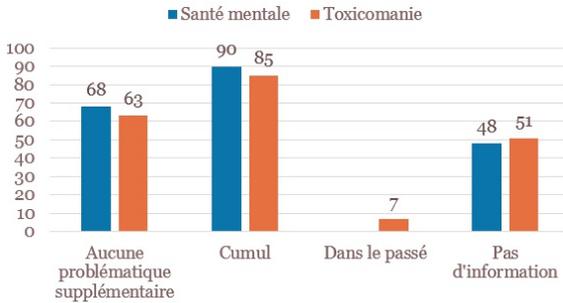


Un certain nombre d'habitant·e·s de la rue cumule également les problématiques. Sur le Graphique 17 un exemple portant sur les 206 personnes accompagnées cumulant sans-abrisme (toutes catégories confondues) et alcoolisme (23.7% de la population avec laquelle nous avons travaillé en 2020).

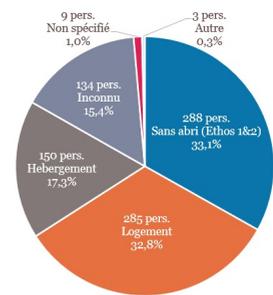
2.3. Situation Logement

Approximativement **un tiers du public dispose d'un logement**, tandis que la même proportion des personnes que nous accompagnions en 2020 est en situation de sans-abrisme de rue (Graphique 18). Ces proportions sont relativement

Graphique 17 - Cumul des problématiques en 2020 : sans-abrisme et alcoolisme



Graphique 18 - Situation Logement au 31.12.2020



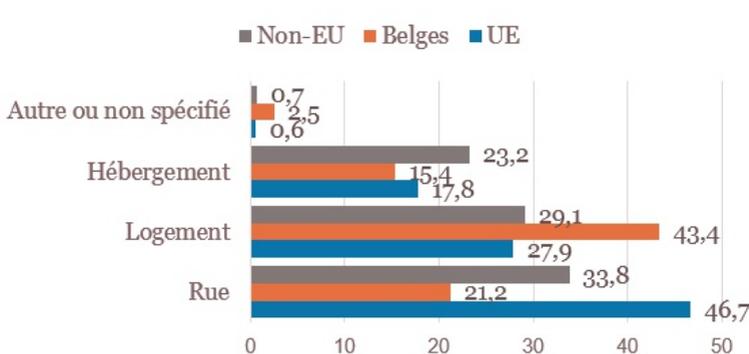
stables au cours des dernières années.

Sans surprise, l'accès au logement est très différent selon que l'on soit belge ou en situation de migration, comme le montre le Graphique 19. Ces chiffres sont à mettre en parallèle avec la situation économique de ces catégories de personnes ; en effet, nous avons vu plus haut que 74.5% des belges disposent d'un

revenu officiel (ce qui permet à certains d'entre eux de payer un loyer) contre à peine 24.4% des migrants intra-européens. Notons que selon l'origine ethnique, les réalités sont également très différentes d'une population à l'autre.

Pour les chiffres relatifs aux personnes d'origine Rom et Polonaises, voir [4.2. Médiation Interculturelle](#).

Graphique 19 - Accès au Logement selon l'origine



CHAPITRE III : LE COVID-19 AU CENTRE DE 2020

Au vu d'une année chamboulée par le Covid-19, il nous a semblé opportun d'inclure dans le présent rapport une note exposant l'évolution du travail de DIOGENES pendant cette crise sanitaire. Les lignes suivantes exposent difficultés et adaptations, et s'inspirent d'un texte rédigé par notre collègue Filip Keymeulen et paru dans le manuel *Integrale Jeugdhulp*⁸ en janvier 2021.

Lors des premiers jours du confinement, **nous avons d'abord constaté un étiolement du contexte d'aide dans lequel nous intervenions.** Les habitant·e·s de la rue n'avaient plus d'endroit où se poser, ne pouvaient plus se rendre dans un bar pour boire un café chaud, et n'avaient plus non plus accès aux dispositifs socio-sanitaires. « *C'est comme si quelqu'un avait pris une grande gomme et avait effacé tout le monde, en n'oubliant que les personnes sans-abri.*⁹ » (Bert) . Le nombre de services accessibles était réduit. À Bruxelles, il était pratiquement

impossible de rencontrer son assistant social du CPAS, ou de prendre rendez-vous avec la commune sans avoir accès à Internet. Sans soutien, il était très difficile de formuler une nouvelle demande d'aide et, a fortiori, de rassembler tous les documents requis. « *Les gens ne pouvaient pas se rendre au CPAS pour accomplir les démarches nécessaires au revenu d'intégration. De nombreux services ne recevaient plus que sur rendez-vous via Internet.* »¹⁰ (Zaila) . **Étant donné que tout le monde n'a pas accès à Internet, nous sommes d'avis que ces procédures en ligne ne devraient pas être généralisées et qu'il convient de travailler à réduire la fracture numérique.**

Il était aussi plus difficile de se faire soigner dans les maisons médicales, plus complexe d'obtenir un rendez-vous

⁸ Ce texte est disponible en intégralité sur [notre site internet](#) (en néerlandais).

⁹ L'interview complète de Bert est à lire dans [le Bruzz](#) (en néerlandais).

¹⁰ L'interview complète de Zaila est à lire sur le [site du Kenniscentrum WWZ](#) (en néerlandais).

avec un médecin prodiguant des soins ambulatoires aux toxicomanes, impossible de passer ses journées dans les centres d'accueil de jour. Cette situation a eu d'importantes **répercussions sur la structuration des journées des personnes sans-abri**. Et elle a également impacté les comportements. Certaines personnes s'agitaient, d'autres semblaient se renfermer sur elles et avaient peur. D'autres encore, qui avaient déjà tendance à développer des psychoses, devenaient vraiment paranoïaques et manifestaient un comportement très particulier. Nous voyions également de nombreuses personnes quitter leur logement, parce qu'elles ne tenaient pas le coup à l'intérieur.

De plus, on attendait des personnes sans-abri ce que l'on attendait de tout le monde. Elles devaient se confiner coûte que coûte. Les centres d'hébergement étaient saturés et l'accès à ces dispositifs était plus compliqué à cause des nombreuses règles mises en place pour éviter la propagation du virus (ex : la mise en quarantaine). Idem pour les maisons d'accueil. Dans les maisons d'accueil et les centres d'hébergement d'urgence, les règles se durcissaient tellement que, pour de nombreux résidents,

il devenait impossible de les respecter.

La police était chargée de contraindre les personnes à s'isoler. **Chaque jour amenait son lot de confrontations entre agents et personnes sans-abri. Et elles n'ont pas pris fin avec le premier confinement.** Des mesures de lutte contre la propagation du virus sont utilisées pour viser des personnes sans-abri (interdiction de rassemblements, port du masque, interdiction de consommation d'alcool dans le centre de Bruxelles, interdiction du travail du sexe...). « *La police était très sévère, parfois même brutale. De nombreuses personnes sans-abri ont écopé d'amendes SAC pour des infractions telles que le fait de rester statique, de ne pas porter de masque, d'être assis quelque part, certaines personnes ont même été fouillées...* » (Zaila). Chez DIOGENES, nous n'en sommes pas restés là. Outre les échanges fréquents entre les travailleurs de rue et les agents sur le terrain, nous avons aussi pris part à des réunions avec les chefs de corps de la région pour faire part de nos constats et exprimer nos inquiétudes. En collaboration avec quelques avocats, nous avons lancé une procédure de recours au Conseil d'État contre les arrêtés ministé-

riels “corona” qui prévoyaient des amendes et des sanctions pénales en cas de non-respect du confinement.

À côté de cela, la faim devenait une problématique inédite au sein de notre public.

Pendant la première semaine de confinement, les banques alimentaires étaient fermées et aucune initiative de distribution de vivres n’était active en ville. Il n’y avait plus de revenus informels non plus. Nous travaillons depuis vingt-cinq ans avec des personnes qui manquent des ressources les plus élémentaires, et pourtant, nous n’avons jamais été confrontés aussi durement à ce niveau de misère. La notion de pauvreté prenait une nouvelle dimension.

« Maintenant que la ville se vide de ses navetteurs, les résidents restent chez eux, les restaurateurs ne peuvent plus partager leurs restes, les chaleureux propriétaires des boutiques de métro sont à la maison, les restaurants sociaux ont été fermés et « Opération Thermos » s’arrête. Le stress est accru par la confrontation quotidienne avec la faim, la peur et la solitude. » (Bram)¹¹.

Chez DIOGENES, nous avons dû adapter considérable-

ment notre travail pendant les premières semaines du confinement. **D’un coup, nous faisons un travail d’aide dans l’urgence**, ce que nous n’avions jamais fait auparavant. Nous avons distribué des GSM aux personnes les plus vulnérables, afin de rester en contact avec elles au cas où l’un-e d’entre nous tomberait malade ou que le gouvernement nous obligerait malgré tout à télétravailler. De plus, *« en raison de la fermeture de nombreux services et parce que les personnes sans-abri sont chassés de leurs lieux d’ancrages habituels à cause de l’épidémie, les travailleurs de rue investissent désormais également beaucoup de temps et d’énergie pour retrouver des personnes sans-abri qui pourraient être en danger. »* (Bram).

« À l’annonce du confinement, nous sommes presque directement retournés en rue. Parce que lorsque chacun doit rester chez soi, où vont les personnes sans-abri ? Bien sûr, nous nous sommes rapidement adaptés aux circonstances en achetant des masques et du gel hydroalcoolique. [...] Nous avons également immédiatement distribué des colis alimentaires,

¹¹ L’interview complète de Bram est à lire sur [le site de la CBCS](#).

que nous recevions de Samenlevingsopbouw. » (Zaila)

En sous-effectif flagrant pendant ces premières semaines, nous sommes quand même restés actifs sur le terrain. C'était la première fois que la direction et le conseil d'administration nous imposaient des règles claires pour poursuivre notre travail dans les meilleures conditions possibles. Chacune était parfaitement libre de choisir entre le travail sur le terrain et le télétravail. **Mais nous nous sommes vite reconcentrés sur notre cœur de métier : entretenir les contacts relationnels avec les personnes et les aider à faire valoir leurs droits.**

Cette période a également vu naître une belle solidarité et de riches initiatives et collaborations pour accueillir les gens de la manière la plus humaine possible (dispositif hôtels, Cohabs, etc.). **De la mi-mars à fin mai, nous avons ainsi offert un logement durable à plus de trente personnes !** « Nous espérons que cela puisse subsister dans la durée. Pour de nombreuses personnes sans-abri, ce séjour à l'hôtel est une pause salutaire dans leur vie, cela leur fait vraiment du bien. Et cela

remotive nombre d'entre elles à chercher leur propre logement. » (Zaila).

Ce qui était également **beau à voir, c'était la flexibilité des organisations** ; certaines allaient jusqu'à mettre leur propre mission entre parenthèses pendant quelques mois pour offrir une aide humanitaire. Mais même dans les services ou organisations qui étaient moins flexibles, nous avons vu que certains travailleurs prenaient des libertés et passaient outre certaines règles et procédures pour s'assurer que les personnes soient malgré tout reconnues dignement dans leur accès aux droits (ex : dans les centres de santé de quartier, les services publics, les hôpitaux, les AIS...). **Cette flexibilité a créé de multiples opportunités et a même débloqué des situations déjà verrouillées avant la crise du coronavirus.** Nous espérons qu'elle puisse persister sur le long terme. « *De nombreux services administratifs ne demandent plus de venir sur place, mais règlent leurs rendez-vous à distance – avant, ce n'était pas possible.* » (Zaila).

La crise du coronavirus a eu des répercussions énormes sur les personnes. Le secteur du

sans-abrisme a été rudement sollicité, mais nous œuvrons toujours de manière relationnelle et structurelle pour les droits de l'homme. Il y a quelques mois, au nom de l'intérêt général, des mesures d'urgence ont été imposées à la population. **Tout va alors tellement vite, qu'on ne tient pas compte des personnes les plus vulnérables, de celles et ceux qui n'ont pas les moyens de s'adapter. La crise du coronavirus a mis à nu ces problématiques brûlantes.** « *Les personnes sans-abri étant les seules personnes à rester dans l'espace public, on leur porte plus d'attention. Elles sont plus visibles.* » (Bert). Les mois de pandémie collent des visages sur la pauvreté et révèlent la crise du logement. Elle contribue à montrer que certaines activi-

tés, comme le travail du sexe, doivent sortir de la marge. « *Ce serait bien si certains mécanismes de protection, comme l'aide aux frais d'énergie ou au loyer, ou la lutte contre les expulsions forcées, pouvaient se maintenir après la pandémie de coronavirus. La politique a certainement un rôle à jouer en ce sens.* » (Bert). La lutte pour l'espace public, et avec elle la criminalisation du sans-abrisme et de la pauvreté, déchaîne les passions. Lorsque la répression et les barrières deviennent des réponses aux situations précaires, nous, travailleurs sociaux, avons une mission à accomplir : plus que jamais, notre métier est devenu une profession de défense des droits humains.

CHAPITRE IV : NOS ACTIONS SPÉCIFIQUES

Nos actions et interventions s'inscrivent dans plusieurs actions spécifiques au sein de DIOGENES : le *Soutien au Logement*, la médiation interculturelle, le projet *Métro-Liens*,

notre projet housing first *Station Logement*. De plus, l'une de nos missions est d'éclairer à propos de la vie en rue. Chacune de ces actions est décrite ci-dessous.

1. LE SOUTIEN AU LOGEMENT

Les activités 2020 du projet Soutien au Logement font l'objet d'un rapport spécifique distinct (plus complet) pouvant être obtenu sur simple demande. Les lignes qui suivent en sont un condensé...

I. Soutien au logement et à l'insertion dans le quartier pour les personnes vivant habituellement en rue	
Finalités	<ul style="list-style-type: none"> - Prévention à la rupture de liens sociaux - Prévention à la perte du logement - Aide à la recherche active de logement
Objectifs spécifiques	<ol style="list-style-type: none"> 1) Accompagner les habitants de la rue tout au long de leur recherche de logement ; 2) Permettre à ces personnes de s'investir dans leur logement et leur quartier ; 3) Développer les capacités à utiliser les ressources du quartier pour conserver le logement et résoudre les difficultés sociales et financières rencontrées ; 4) Favoriser une amélioration de l'état des logements précaires par une prise en charge des locataires et une sensibilisation des propriétaires ; 5) Travail structurel pour promouvoir l'accès au logement abordable.

1.1. Description du projet

Le projet de *Soutien au Logement* s'articule autour de quatre volets distincts :

- 1) Contacts et travail de motivation au changement, avec une méthodologie qui s'apparente à celle du travail de rue et de l'accompagnement de trajet (voir [Méthodologie](#)) ; Il est primordial de penser avec l'habitant·e de la rue à un projet suffisamment contenant et sensé pour lui permettre de se distancer progressivement de sa vie en rue.
- 2) Accompagnements intensifs et sur mesure à la recherche active de logement, possible grâce au réseau de partenaires développé avec le temps, et avec un accent sur le relais vers les services de guidance à domicile et le housing first.
- 3) Soutien personnalisé et stabilisation des personnes en logement : remise en lien (ressources du quartier, famille, voisinage, propriétaire, autres locataires...), coordination de soins, médiation, aménagement du logement, ...

- 4) Travail structurel concernant l'accès au logement : développements de projets novateurs, actions de sensibilisation, adaptation des pratiques, fonction de signal, ...

Le *Soutien au logement* s'adresse à des personnes sans-abri dont le parcours de vie rend difficile la recherche d'un logement décent ou l'appropriation de celui-ci une fois trouvé. 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, etc.). De plus, nous adressons également notre soutien à certaines personnes connues de DIOGENES, qui sont en passe de perdre leur logement. 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 du cadre de travail que les changements peuvent s'opérer.

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 et complémentaire dans le paysage associatif des services d'aide aux habitants de la rue en Région de Bruxelles-Capitale (RBC). En effet :

- L'accompagnement intensif et personnalisé dans une recherche active de logement permet de « sortir des personnes de la rue » et, ce faisant, de diminuer la pression qu'exercent quotidiennement les demandes de séjours sur les services d'hébergement d'urgence ou les maisons d'accueil ;
- Le projet se donne pour priorité de travailler le relais vers les services d'accompagnement à domicile et permet d'en améliorer l'accès pour un public non demandeur ;
- Le travail envisagé sur le mode de l'accompagnement de trajet permet de pallier le morcellement de l'aide en offrant continuité et coordination des « soins » ;

- Le soutien et la stabilisation des personnes en logement permettent d'effectuer un véritable travail de prévention aux ruptures de liens sociaux et aux retours en rue. L'insertion sociale trouve ici toute son efficacité. Ce qui réduit indirectement la pression sur les services spécifiques d'aide aux personnes sans-abri ;
- Le travail structurel concernant l'accès au logement permet d'adapter les pratiques et les politiques en tenant compte des besoins du terrain.

1.2. Synthèse des statistiques de 2020

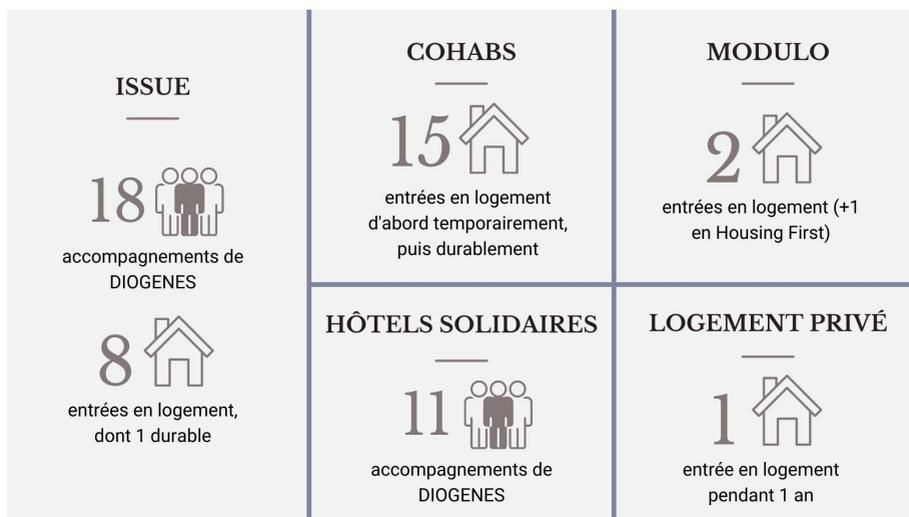
Le projet *Soutien au Logement* a **sorti 75 personnes de la rue** sur un total de 127 entrées en logement en 2020. Nous avons participé activement à la **stabilisation en logement de 95 personnes** sur un total de 268 personnes en logement depuis plus d'un an (**10.9%**).

9 personnes ont perdu leur logement en 2020 avec un **maintien du lien avec DIOGENES pour 6** d'entre elles. C'est un indicateur très clair de

l'expertise en matière de soutien en logement et de l'adéquation de l'accompagnement mis en place afin de prévenir les pertes de logement.

Parmi les 537 personnes en logement en 2020, il y a une grande diversité de types de logements intégrés par le public

dans le cadre du projet de *Soutien au Logement* et, nous relevons une percée des solutions de logement temporaires et notamment des nouveaux dispositifs de logements initiés et portés par DIOGENES. Ci-dessous, un focus chiffré sur ces initiatives de mise en logement.



1.3. Bilan 2020 et perspectives

En 2020, l'équipe de DIOGENES s'est plus que jamais investie dans des solutions de logement novatrices et créatives. **Ces initiatives n'ont aucune intention de "combler" le manque de logements durables, adaptés et payables que nous**

dénonçons depuis longtemps. Cependant, nous avons accompagné pas moins de 50 personnes sans-abri en logement dans le cadre de ces nouveaux projets (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 du 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, et 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 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.

Les projets qui ont pu voir le jour en 2020 sont le fruit de collaborations avec de nombreux partenaires, ce qui a engendré une plus grande mixité des publics. Échange de pratiques, formation d'équipes mixtes, transfert de compétences... Des acteurs avec des approches différentes ont pu se retrouver et se renforcer (logement, urgence sociale, travail de rue, santé mentale...). Nous espérons pouvoir réitérer ce type de collaboration en 2021, au-delà de la poursuite des projets en cours. Le partenariat, c'est le futur !

Les 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. Malgré des résultats et une efficacité prouvée, ce projet ne bénéficie toujours pas d'une reconnaissance structurée, 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 lui confère sa place totalement unique dans le paysage associatif des services d'aide aux habitants de la rue en RBC.

2. LA MÉDIATION INTERCULTURELLE

II. Médiation interculturelle Rom et Polonaise	
Finalités	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser l'insertion sociale des personnes dites « Roms », et des Polonais dans la société belge - Promouvoir le respect de leurs droits et de leurs devoirs
Objectifs spécifiques	<ol style="list-style-type: none"> 1) Accompagner et orienter les personnes de ce public vers les services généralistes ou spécifiques qui leur sont adressés ; 2) Favoriser la scolarisation des enfants pratiquant ou non la mendicité ; 3) Interprétariat ; 4) Médiation interculturelle.

2.1. Description du projet

Afin de dépasser les barrières linguistiques et culturelles, DIOGENES développe des actions de médiation interculturelle. Celles-ci s'adressent, entre autres, aux publics Roms et Polonais, profils sans-abri

fortement représentés en rue (voir [CH.2. Statistiques](#)).

Aujourd'hui, environ 11.000 Roms (roumains, hongrois, slovaques, bulgares...) et 25.000 Polonais seraient présents sur le territoire de la RBC. En tant que citoyen·ne·s

européen·ne·s, ils ont le droit de circuler et de travailler dans chacun des pays de l'Union, mais dans les faits, mise à part l'aide médicale urgente accessible à tous, leur droit à l'aide sociale est conditionné au titre de séjour. Et celui-ci ne peut s'obtenir que sous certaines conditions strictes. De plus, la barrière linguistique complique fortement leur accès aux droits, à l'aide et aux soins, ainsi que la recherche d'un emploi (même non déclaré). Plus généralement, elle compromet leur intégration dans la société belge.

Dès lors, le travail de médiation interculturelle demande des compétences et connaissances spécifiques (langue, culture...). Chez DIOGENES, il est effectué par notre collègue Daniela Novac, qui travaille ainsi avec sa communauté d'origine Rom, et nos collègues Bert et Gosia qui parlent le Polonais. L'intégralité de leur travail se déroule dans les rues de Bruxelles et sur les terrains de vie des personnes sans-abri de ces publics (à domicile, dans un squat, à l'hôpital, dans un service...), et dans leur langue.

La première étape consiste à les repérer, à remarquer leur présence à l'endroit

qu'elles ont l'habitude de fréquenter et à aller à leur rencontre. Il s'agit d'entrer en contact, de faire connaissance et de se présenter.

Les personnes dites "Roms"

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

1) *Les personnes roms régulières, en situation de marginalité* : elles ont obtenu un droit au séjour en Belgique, souvent via le statut d'indépendant. Généralement, les hommes travaillent dans le bâtiment et les femmes dans les titres-services. D'autres ont un revenu de remplacement. Dans ce cas, un programme d'intégration est à l'œuvre, tantôt imposé, tantôt proposé (par exemple l'association de cours de français à une recherche d'emploi). On ne rencontre que très exceptionnellement ces personnes dans les rues de Bruxelles, et les enfants sont scolarisés.

Ces personnes ont été exclues de leur pays d'origine et y ont vécu de façon très isolée de la société depuis des générations. Pour s'adapter au système social tel qu'il s'est développé ici, elles doivent franchir un énorme

fossé, ce qui n'est possible qu'au terme d'un processus complexe qui demande du temps et du soutien. Il ne s'agit pas seulement d'avoir la volonté de s'adapter, de changer de mode de vie, de culture.

2) *Les personnes roms irrégulières, en situation de mal-logement* : sans séjour légal ni revenu, ces familles ne sont pas à proprement parler "sans-abri", mais elles vivent dans des logements (souvent insalubres), dont elles partagent le loyer à plusieurs. La mendicité est leur seule ressource légale pour obtenir un revenu afin de survivre. La mendicité est pratiquée en famille, souvent avec les enfants pour ne pas les laisser seuls et parce que la vie qu'elles mènent au jour-le-jour n'offre pas la stabilité nécessaire à la scolarisation.

Ces personnes se retrouvent confinées et ne s'occupent que de la satisfaction de leurs besoins primaires (logement, nourriture). Elles sont freinées dans leur processus d'intégration, et ce pour diverses raisons. Le manque d'études et l'analphabétisme rendent difficile la recherche d'un emploi et éloignent d'elles le marché du travail. Issus d'un monde rural,

victimes de racisme, ces personnes sont méfiantes, et ne trouvent que très rarement les soutiens qui leur sont nécessaires. L'appartenance à leur communauté, dans laquelle elles doivent se comporter en exemple pour perpétuer les coutumes de leurs ancêtres – ces aspects de leur culture qui les valorisent encore – ne contribuent pas à les tourner vers l'avenir et le changement.

3) *Les personnes roms sans-abri* : récemment arrivées en Belgique, ces familles sont fortement visibles et exposées. Certaines mendient éparpillées dans les rues du centre-ville et dorment à même le lieu de la manche, par petites cellules familiales, souvent avec des nouveau-nés. D'autres vivent ensemble dans des campements de fortune improvisés sur des terrains vagues, avec leur petite communauté de fait formée au travers des conditions de vie partagées. En demande de logement, mais sans revenu pour y accéder, ces familles se retrouvent parfois hébergées de façon temporaire dans des centres d'hébergement d'urgence.

La plupart de ces familles ont un parcours qui les a amenées à traverser différents pays européens dans lesquels elles ont vécu

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

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

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

2) des informations et un accompagnement afin d'introduire une **demande de régularisation** sur base de l'article 9 TER (c'est-à-dire sur base médicale). Cette procédure est réservée aux

personnes très malades. Elles seules ont une chance de la voir aboutir. Outre la domiciliation en lieu fixe, la personne qui souhaite prétendre à une régularisation sur base médicale doit avoir un médecin traitant en Belgique, ce qui n'est souvent pas le cas. Ce médecin doit compléter un formulaire-type, tandis qu'un avocat pris en Pro Deo introduira la demande auprès de l'Office des Étrangers. Le délai d'attente pour l'obtention d'une réponse est variable et souvent très long ; il peut courir de plusieurs mois à plus d'une année. Durant ce laps de temps, la personne n'a droit à aucun revenu.

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

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

également à faire de la médiation scolaire, des traductions, un travail d'information sur la culture belge...

La présence de Daniela permet, en outre, de diffuser dans l'équipe une meilleure compréhension de la vie des personnes dites « Roms » et des problèmes rencontrés par ces dernières, tant dans leurs pays d'origine qu'en Belgique. Ceci nous donne la possibilité de répondre de façon plus nuancée et approfondie aux tiers qui nous interpellent.

Finalement, Outre ce travail de terrain, Daniela participe à des débats et conférences sur la situation des roms, au niveau local et européen. Elle intervient également dans des formations multiculturelles au Centre Bruxellois d'Action Interculturelle. Dû à la pandémie de la Covid-19, seule une formation auprès de l'AMA a été organisée au cours de l'année écoulée. D'autres sont déjà en préparation pour 2021.

Le public Polonais

Parmi les personnes sans-abri que nous accompagnons, nous comptons des Polonais d'origine présentant

des problématiques spécifiques.

Le motif premier de la migration des personnes polonaises est l'emploi, dans le but d'améliorer leur situation par rapport à la vie en Pologne. Il s'agit surtout d'hommes isolés, âgés de 40 à 50 ans en moyenne. La majorité provient de la région Nord-Est de la Pologne (Bialystok) où le taux de chômage est très élevé et à partir de laquelle le transport pour la Belgique est très facile.

Nous identifions plusieurs problématiques caractéristiques de cette population :

1) **Travail en noir** dans la construction, sans diplôme spécifique. Certains ont des accidents de travail, qui peuvent être source d'une dégradation de la situation sociale et économique et mener, in fine, à la rue.

2) **Consommation d'alcool fort** en grande quantité. L'alcool peut engendrer de la violence dans le groupe et différents autres problèmes (vol ou pertes, altération des facultés mentales et psychiques, problèmes de santé, etc.)

3) **Importance du groupe** : la notion de groupe et le sentiment

d'appartenance sont primordiaux, ainsi que le rôle des anciens qui aiguillent et soutiennent les nouveaux. Cependant, si le groupe permet une certaine forme de protection, il peut également être source de diverses tensions.

4) **Problèmes médicaux variés**, souvent liés aux conséquences de la consommation d'alcool (Korsakoff, épilepsies, ...) ou de la vie en rue (malnutrition, exposition aux virus, blessures et plaies ouvertes, ...).

5) **Situation juridique et administrative complexe**. La plupart est en situation irrégulière sur le territoire belge. Un grand nombre est "de facto" sans papiers (ont perdu leur carte d'identité polonaise).

6) **Peu ou pas d'utilisation des services d'aide**, hormis les services gratuits de première ligne (La Fontaine, quelques restaurants sociaux, les urgences des hôpitaux, ...). Plutôt que de fréquenter les centres d'hébergement d'urgence, la majorité de ces personnes vit en rue ou en squat.

nais, soutient et accompagne les habitant·e·s de la rue de cette communauté dans leurs démarches d'ouverture de droits et d'accès à l'aide et aux soins. À cette fin, nous développons de multiples collaborations avec quelques acteurs-clés: Consulat polonais (délivrance de passeport, ...), Poverello (séjour en maison d'accueil et accès au logement), Barka (retour volontaire en Pologne dans une communauté de vie), travailleurs de rue de la commune de St Gilles, La Fontaine (soins de base et hygiène), les hôpitaux Iris (cure de désintoxication, ...)...

2.2. Synthèse des statistiques de 2020

126 dossiers sur les 869 dossiers actifs en 2020 (14.5%) concernent des personnes d'origine Rom ¹³. L'absence de revenu officiel oblige cette population à pratiquer la mendicité pour survivre. Le Graphique 20 met en évidence quelques spécificités de ce public en comparaison avec le public belge.

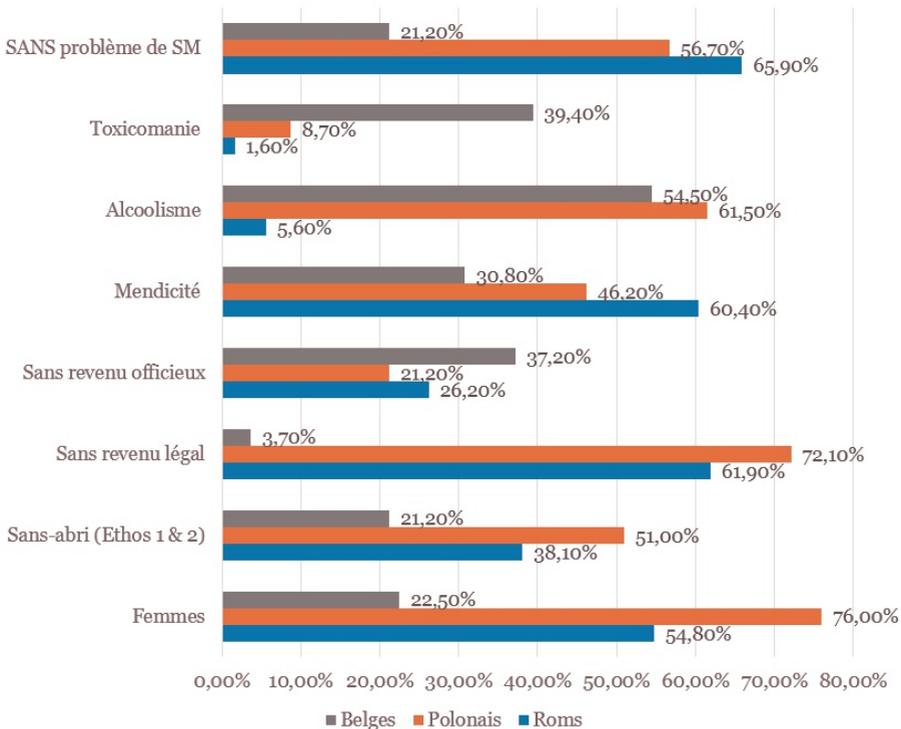
L'équipe de DIOGENES, entre autres par l'entremise de ses travailleurs parlant le polo-

¹³ Dans le cas des Roms, un dossier correspond la plupart du temps au suivi d'une famille entière.

Si le sans-abrisme de rue des personnes dites « roms » est supérieur à celui des personnes sans-abri d'origine belge, il est inférieur à celui des autres migrants intra-européens (46.7%). Plus d'un tiers des personnes dites « roms » sont en situation de logement (37.3%, y compris en maisons d'accueil) ou de mal-logement (46.8%). Le mal-logement comprend le logement en centre d'hébergement d'urgence, en squat, dans

un campement, chez un membre de la famille et chez un tiers. Ces chiffres sont nettement moins favorables que pour les Belges : 48.3% d'entre eux sont en logement et 13.8% en situation de mal-logement. Par ailleurs, nous notons que le public qui fréquente les centres d'hébergement d'urgence sont d'origine Rom dans seulement 18.2% des cas, probablement en raison d'une faible adaptation aux particularités culturelles de

Graphique 20 - Comparaison des problématiques observées en 2020 entre les Roms, les Polonais et les Belges



ce groupe. Ainsi, il arrive par exemple que des membres de communautés différentes soient mis ensemble dans un même dortoir, ce qui est très mal vu dans la « culture rom ».

De même, confirmant une évolution initiée en 2010, **le groupe des personnes sans-abri d'origine polonaise ne cesse de croître**. Nous comptons 104 dossiers actifs en 2020. Ce public se distingue de celui des habitant·e·s de la rue Belges par quelques particularités, comme identifié dans le Graphique 20.

2.3. Bilan 2020 et perspectives

La médiation interculturelle à destination des publics Rom et Polonais a certainement pris de l'ampleur en 2020. L'organisation de la Session PRODEC en décembre a donné une grande visibilité à la problématique des droits des

migrants intra-européens en situation de sans-abrisme à Bruxelles, et à ces deux publics en particulier. La presse locale et nationale a eu son rôle à jouer. De plus, l'événement aura permis d'avancer la problématique auprès des personnalités politiques dans le but de faciliter l'accès aux droits de ces populations (voir 5. [Éclairer la société sur la vie en rue](#)). Le projet de médiation interculturelle continuera à se développer et se structurer en 2021. Par ailleurs, grâce au financement du dispositif 86.400, nous pourrons renforcer cette activité pendant le premier semestre de 2021, en particulier dans les alentours de la Rue Neuve, endroit où des tensions entre des personnes sans-abri d'origine Rom et les commerçants ont été observées. L'objectif de ce renfort est d'offrir une aide positive et constructive aux familles concernées et de veiller à la bonne coexistence de toutes les parties concernées.

3. MÉTRO-LIENS

Les activités 2020 du projet Métro-Liens font l'objet d'un rapport spécifique distinct (plus complet) pouvant être obtenu sur simple demande. Les lignes qui suivent en sont un condensé...

III. Travail de rue avec les personnes sans-abri sur le réseau de la STIB	
Finalités	<ul style="list-style-type: none"> - Créer des liens sociaux durables entre sdf, personnel STIB et citoyens - Diffuser une information de qualité sur la vie en rue - Favoriser l'adaptation des pratiques, des institutions et des politiques
Objectifs spécifiques	<ol style="list-style-type: none"> 1) Faire du travail de rue avec les personnes sans-abri sur le réseau STIB ; 2) Soutenir et informer le personnel STIB, les voyageurs et les commerçants ; 3) Lier, former et coordonner les services d'aide du secteur et la STIB; 4) Analyser l'appropriation des espaces STIB par les personnes sans-abri et les interactions.

3.1. Description du projet

Le projet *Métro-Liens* prône la construction de liens sociaux dans les espaces semi-publics investis par les habitant·e·s de la rue, par exemple sur le réseau de la STIB. Au lieu de les considérer sous l'angle de nuisances sociales, des incivilités et de l'insécurité et plutôt que d'implémenter des mesures répressives et coercitives qui ne font que déplacer le phénomène, cette équipe de DIOGENES veut donner les moyens de voir et

d'entendre les personnes sans-abri tout en favorisant l'offre d'un service de transport confortable et sûr pour les voyageurs, et des conditions de travail sereines pour les personnes travaillant en station. Les bénéfices pour chacun des acteurs concernés sont indéniables. Le projet s'articule autour de plusieurs types d'actions :

- Un **travail de rue** dans les stations ou dans un endroit choisi et connu des personnes sans-abri, et l'exploration dans l'ensemble

et l'exploration dans l'ensemble du réseau de transport en commun de la STIB. Il s'agit d'un travail en réseau, avec l'ensemble des acteurs concernés de près ou de loin par les habitant·e·s de la rue qui investissent les stations de métro.

- Une **rencontre avec les acteurs en station** (voyageurs, personnel de la STIB, commerçants...) qui sont quotidiennement en contact, de près ou de loin, avec les habitant·e·s de la rue. Puisque les mesures en place, souvent répressives ou coercitives, génèrent pour bon nombre de ces individus des sentiments ambigus (compassion, révolte, peur, indifférence...), il s'avère indispensable de répondre à leurs questions, les aider à dépasser le malaise éventuel et, au final, poser les conditions d'un dialogue constructif avec les plus démunis.
- Une **sensibilisation du public bruxellois** dans le but d'informer sur le phénomène de sans-abrisme. Nous voulons élargir le débat, le nuancer et le remettre dans son contexte. Cette sensibi-

lisation se fait au quotidien via les médias sociaux, le site internet de DIOGENES, les rencontres sur le terrain et divers autres canaux. Une campagne de sensibilisation est également mise en place annuellement.

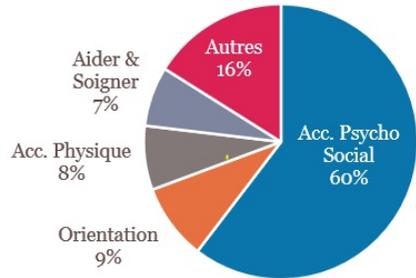
- Une **concertation** et des **formations** : au-delà de la création de liens dans un réel réseau d'aide et de soins, l'ambition de Métro-Liens est de pouvoir participer et/ou (co)animer les réunions d'une plateforme qui se voudrait être le point de convergence des différents services concernés par les habitant·e·s de la rue dans les espaces publics. En complément de celles dispensées par d'autres acteurs, des formations adaptées peuvent être proposées au personnel de la STIB (voir [Éclairer la société sur la vie en rue](#)).

3.2. Synthèse des statistiques de 2020

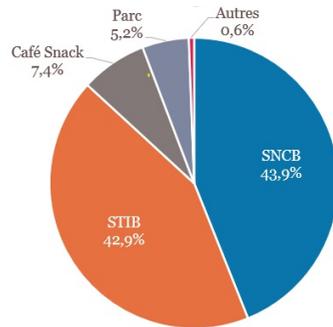
L'équipe Métro-Liens est intervenue 1 397 fois dans les espaces semi-publics en 2020, auprès de 431 personnes différentes. Ces interventions consis-

taient essentiellement en des accompagnements psychosociaux et des relais (orientations et accompagnements physiques - Graphique 21). Lorsqu'un membre de l'équipe de DIOGENES intervenait dans un espace semi-public, il s'agissait majoritairement des espaces des réseaux de la STIB et de la SNCB (Graphique 22).

Graphique 21 - Types d'interventions de l'équipe Métro-Liens en 2020



Graphique 22 - Lieux d'interventions dans les espaces semi-publics en 2020

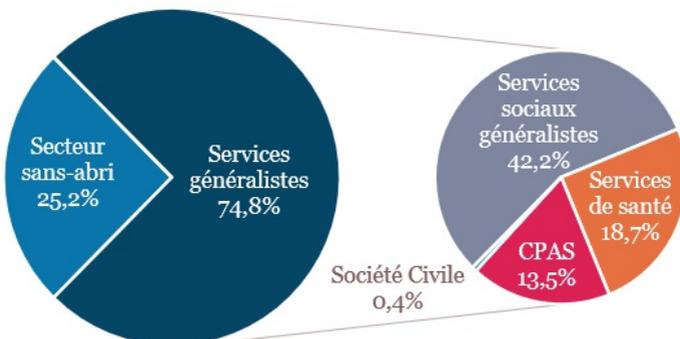


Lorsque l'équipe *Métro-Liens* orientait et/ou accompagnait physiquement les personnes vers d'autres services, ces derniers étaient essentiellement des services généralistes (74.8%) plutôt que des services du secteur (25.2%) (Graphique 23).

119 personnes accompagnées par DIOGENES (13.7%) investissent les espaces semi-publics uniquement en journée

tandis que 139 (16%) s'y rendent uniquement pendant la nuit (Graphique 24). 127 personnes (14.5%) y vivent tant le jour que

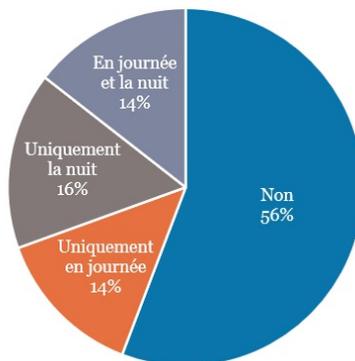
Graphique 23 - Types de relais de l'équipe Métro-Liens en 2020



la nuit. Les raisons principales de rester dans un tel endroit en journée sont, dans l'ordre, les contacts sociaux, la consommation et le revenu (ex : mendicité). Pendant la nuit, il s'agit plutôt de dormir et de bénéficier d'une certaine protection.

Enfin, comme chaque année depuis 2019 et grâce au financement de la Région de Bruxelles-Capitale dans le cadre du Plan Global de Prévention et de Sécurité, nous avons organisé une campagne de sensibilisation à destination du public bruxellois. Cette campagne, nommée "J'existe." est composée d'une courte vidéo et d'affiches distribuées dans l'ensemble de notre réseau (secteur, secteurs connexes, communes et CPAS, JC Decaux...). **La vidéo a touché plus de 575.000 bruxellois et été regardée à 184.120 reprises**. Plus de 350 affiches ont été distribuées dans près de 150 endroits et nous notons une augmentation de **+770% de visiteurs sur notre site internet** en décembre 2020 et janvier 2021 par rapport à la moyenne mensuelle de 2020. Clairement, la campagne a donné de la visibilité aux messages véhiculés par l'asbl DIOGENES,

Graphique 24 - Moments d'investir les espaces semi-publics en 2020



et mis en évidence nos activités sur le terrain (aussi grâce à la presse locale).



14 Vues de plus de 30 secondes.

3.3. Bilan 2020 et perspectives

Malgré la période difficile du COVID-19, les travailleurs de rue ont continué à travailler en première ligne dans les espaces semi-publics bruxellois. Notre équipe s'est vue renforcée d'1.5 ETP supplémentaire pendant 6 mois grâce à la RBC et d'un médiateur interculturel polonais afin d'accompagner ce groupe spécifique dans le cadre de Métro-Liens. Nous avons élargi notre champ d'action à divers autres espaces semi-publics de la RBC et continuons à adapter notre travail et à innover pour tenir compte des évolutions de terrain et des nouveaux profils rencontrés. Enfin, en 2020 nous avons particulièrement soutenu et favorisé l'accès aux projets de logement temporaire innovants, et nous avons poursuivi notre

travail de sensibilisation à la réalité de la vie en rue, au quotidien et à travers la campagne "J'existe".

En 2021, nous continuerons sur cette lancée en consolidant les équipes, le travail intersectoriel, avec les partenaires et autres parties prenantes, et le lien avec les habitant·e·s de la rue, et ce jusqu'à leur intégration positive dans la société. À cet effet, nous poursuivons nos travaux de recherche et de développement pour l'inclusion sociale. Enfin, nous perpétuerons nos efforts d'information et de sensibilisation à propos de la vie dans les espaces semi-publics et des particularités des publics qui y habitent, à travers des campagnes de sensibilisation, des formations et la médiation interculturelle.

4. HOUSING FIRST STATION LOGEMENT

Les activités 2020 du projet Housing First Station Logement font l'objet d'un rapport spécifique distinct (plus complet) pouvant être obtenu sur simple demande. Les lignes qui suivent en sont un condensé...

IV. Housing First Station Logement	
Finalités	<ul style="list-style-type: none"> - Insérer par le logement (directement depuis la rue) - Prévenir la perte du logement - Développer une approche de Réduction des Risques - Favoriser le Rétablissement et le travail sur les forces
Objectifs spécifiques	<ol style="list-style-type: none"> 1) offrir des solutions de logements pérennes ; 2) assurer un accompagnement psychosocial afin d'aider la personne à trouver son autonomie ou à affronter des épreuves difficiles ; 3) proposer un accompagnement budgétaire afin de l'aider à gérer son budget ; 4) garantir un accompagnement administratif visant à l'aider à recouvrer ses droits sociaux ou à trouver un emploi ; 5) ouvrir à un traitement psychiatrique ou médical ; 6) accompagner au logement

4.1. Description du projet

Initié en novembre 2016, *Station Logement* est le programme Housing First de l'Asbl DIOGENES. La démarche Housing First consiste à faire offre d'un logement pérenne aux personnes sans-abri particulièrement vulnérables, sans condition préalable de traitement. Elle vise ainsi le relogement directement depuis la rue ("d'abord le logement, ensuite le reste."), et l'accompagnement sur mesure

de ces personnes suivant plusieurs principes fondamentaux : un accompagnement souple, intensif au besoin et aussi longtemps que nécessaire, « centré sur la personne » et travaillant au départ de ses forces. Le projet Housing First *Station Logement* (HFSL) porté par l'asbl DIOGENES se fait fort de respecter l'ensemble des critères établis par Housing First Belgium.

Plusieurs lignes originales ont

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

Public-cible

HFSL s'adresse aux personnes sans-abri qui « ne trouvent pas leur chemin parmi les institutions existantes ». Ces personnes peuvent avoir ou non des accroches institutionnelles, être entrées et sorties de toutes sortes d'institutions sans pour autant parvenir à une solution pérenne. C'est en raison d'un cumul de problèmes que ces personnes se retrouvent coincées en situation de précarité sur de longues périodes (allant jusqu'à 30 ans).

À ce critère-clé s'ajoutent les suivants : vie en rue ou en centre d'hébergement d'urgence, à la fois au moment de la sélection et au moment où un logement est proposé à la personne (sans-abri Ethos 1 & 2), cumul des problématiques (santé mentale et autre problématique sur le plan des addictions et de la santé physique), présence sur le réseau STIB ou dans les gares SNCB bruxelloises, et la connaissance de la personne par

l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES.

Méthodologie ICM ("Intensive case management")

Une équipe psychosociale composée de travailleurs sociaux établit des connexions avec les services sociaux ou de santé existants. Ce modèle vise un public vulnérable mais au profil plus généraliste.

Des partenaires directs

Nous soutenons le lien vers les institutions d'aide existantes, et invitons ainsi celles-ci à continuer à s'investir envers les plus vulnérables. Le projet *Station Logement* est monté avec les partenaires suivants : Huis van Vrede (en 2020 : 17 locataires avaient accès à ses services, le suivi de 4 personnes était y complètement centralisé, accès au logement Baïta, 256 rencontres entre les locataires et l'équipe HFSL y ont eu lieu, soit 12% des rencontres), le Projet Lama (en 2020 : 8 locataires HFSL y ont été suivis), La Cellule Capteur & Créateur de Logement de l'Ilot (prospection logement), Le centre d'hébergement d'ur-

gence Ariane pour la mise à l'abri temporaire de nos locataires ("time in/time out"), L'Autre "Lieu" (avec de nouvelles pistes de collaboration pour 2021).

4.2. Synthèse des statistiques de 2020

Au 31.12.2020, **36 personnes étaient activement suivies** au sein du projet Housing First *Station Logement*. La mobilisation de l'entièreté de l'équipe de DIOGENES a permis une moyenne de **3.5 contacts par locataire par mois tout au long de l'année**. En résulte, un

taux de maintien en logement de 97%, avec 1 retour en rue en 2020. Enfin, **12 personnes ont nouvellement intégré un logement** du programme HFSL en 2020.

Notons que l'ensemble des 36 personnes accompagnées dans le cadre du programme Housing First *Station Logement* présente au moins un **problème de santé mentale (100%)**, dont des problèmes cognitifs de type Korsakoff et de handicap mental, et que 31 d'entre elles a également des problèmes d'**assuétudes (86%)**.



4.3. Bilan 2020 et perspectives

Depuis la création du projet HFSL, l'équipe qui y est consacrée ne cesse de croître. Près de 8.5 ETP¹⁵ (et 12 personnes différentes) composent l'équipe HFSL en date du 31.12.2020. L'année 2020 fut marquée par le contraste entre le challenge que nous nous étions fixés de réaliser 14 nouvelles

entrées à *Station Logement* – ce qui est un nombre relativement élevé – pour atteindre une cohorte de 40 suivis actifs en fin d'année, et le contexte de la crise du COVID-19, avec ses confinements. Avec 12 nouveaux locataires, nous sommes très fiers du résultat obtenu !

¹⁵ Incluant 6 ETP d'accompagnateurs psychosociaux, au lieu des 5 prévus, suite au retard de la validation et de l'arrivée des subsides. Néanmoins, cet ETP supplémentaire est nécessaire au bon maintien de l'équipe.

De nombreux partenariats ont évolué de façon fructueuse, notamment celui avec Huis Van Vrede qui nous montre l'intérêt de l'intrication de notre projet HF avec un service de guidance à domicile à la méthodologie un peu différente de la nôtre, et ceux avec des partenaires-logements, par exemple pour mener à bien les projets MODULO et d'occupations précaires (ISSUE, Binhôme, Evercity...).

Enfin, 2020 porte aussi la naissance de l'équipe Affiliation ainsi que celle du SIL – le Service d'Intervention Logistique. Ces deux services permettent de répondre aux besoins largement ressentis du côté des locataires et de l'équipe *Station Logement*. Ils signent aussi une mutualisation bien réfléchiée et très adéquate de moyens et ressources avec les autres projets HF bruxellois.

Le principal frein au développement du projet reste la difficulté d'accéder à de nouveaux logements de qualité. En 2021, le projet Evercity sera certainement un point focal pour Station Logement. Mais elle verra aussi le premier déménagement des MODULO, au printemps, ainsi que la finalisation de la recherche conduite par l'ISFSC. En outre, notre partenariat avec L'Autre Lieu devrait se déployer plus largement en 2021. Et Station Logement consolidera la collaboration avec l'équipe Affiliation et le SIL. Enfin, nous avons débuté un travail d'accompagnement avec le PAT « *Peer and Team Support* » hébergé par le SMES-B. Nous entrevoyons la possibilité d'engager prochainement un pair-aidant et nous réjouissons de cette riche perspective.

5. ÉCLAIRER LA SOCIÉTÉ SUR LA VIE EN RUE

V. Éclairer la société sur la vie en rue	
Finalités	<ul style="list-style-type: none"> - Diffuser une information de qualité sur la vie en rue, sensibiliser le grand public et créer un plaidoyer pour le respect des droits des habitant.e.s de la rue ; - Favoriser l'adaptation des pratiques et des cultures de travail, des dispositifs institutionnels et des politiques publiques ; - Promouvoir des solutions innovantes adaptées aux besoins et aux demandes des personnes sans-abri.
Objectifs spécifiques	<ol style="list-style-type: none"> 1) Récueillir des informations de terrain, les analyser et les utiliser comme base de l'innovation sociale et de la structuration des projets ; 2) Récueillir des informations de terrain, les analyser et communiquer vers l'extérieur à leur propos (campagnes, médias sociaux, formations, journalistes, politiques, acteurs de terrain...). 3) Produire le savoir et parfaire la formation des étudiants du secteur social ; 4) Sur base des données récoltées, adapter les méthodologies propres et les dispositifs internes ;

5.1. Description du projet

Depuis l'été 2020, nous avons développé les pôles de "Recherche & Développement" et de "Communication", complémentaires à plusieurs niveaux. DIOGENES se positionne en tant qu'association professionnelle, experte et humaine. Grâce à une approche de terrain et en témoignant des réalités des personnes sans-abri observées dans notre quotidien, nous visons une réelle compréhension de la vie en rue.

Recherche et innovation sociale

L'innovation sociale et la recherche sont deux activités importantes au sein de DIOGENES. Elles permettent de favoriser **l'adaptation des réponses aux besoins des habitant.e.s de la rue**. Découverte et compréhension des besoins de (nouveaux) publics spécifiques, logement, ouverture de droits, collaborations du secteur... Chacune de ces actions de recherche et développement se

base sur les nombreuses données collectées par les travailleurs de rue au quotidien et contribue à faire évoluer DIOGENES et notre environnement. Ces sujets sont traités en étroite collaboration avec d'autres acteurs du secteur et/ou académiques.

Partage de l'information vers l'extérieur

Notre mission d'éclairage sur la vie en rue ne s'arrête pas à la collecte de données et aux recherches qui en découlent. À travers une communication positive et constructive, nous partageons les chiffres et résultats d'études vers l'extérieur de plusieurs façons, selon les personnes que nous voulons toucher :

- 1) L'équipe de DIOGENES développe **des formations** à destination des professionnels non formés qui entrent en contact avec le public sans-abri et des étudiant·e·s en travail social (avec une possibilité d'élargir aux professionnels du secteur). Les objectifs sont de déconstruire les stéréotypes et d'appréhender les sentiments de crainte et/ou d'impuissance que les participants peuvent éprouver, et d'inviter à changer
- son regard et à aller à la rencontre de la personne. Adaptées à chacun de ces publics, ces formations seront basées sur des bonnes pratiques provenant de notre expérience en travail de rue et des méthodologies de travail théoriques.
- 2) Les **événements** permettent un partage de l'information de façon interactive vers un public déjà sensibilisé.
- 3) Notre **communication digitale** se déroule essentiellement à travers nos médias sociaux (Facebook, twitter, YouTube, LinkedIn, Instagram) et notre site internet que nous optimisons et alimentons régulièrement en contenu lié à l'actualité. Ces canaux permettent de toucher un public plus large.
- 4) La mise en place de projets et leurs résultats, ainsi que les événements marquants de l'association, passent également par la **presse bruxelloise et nationale**.
- 5) Notre **communication hors ligne** se développe également avec du matériel de communication (brochures, cartes de visite...) et grâce à nos

liens étroits avec d'autres acteurs du secteur et des secteurs connexes.

Finalement, toute communication vers l'extérieur de l'association s'harmonise, pas à pas, selon notre identité graphique nouvellement définie (couleurs, logo, modèles de documents...). Nous favorisons une culture d'organisation centrée autour de la communication afin d'impliquer l'ensemble de l'équipe dans la création des contenus et ainsi de pouvoir réellement faire transparaître l'expérience de terrain dans notre communication vers les publics visés.

5.2. Synthèse des statistiques de 2020

Dans le cadre de notre mission d'éclairer au sujet de la vie en rue, l'année 2020 a été marquée par un accroissement du nombre de personnes touchées par nos communications vers l'extérieur, mais également par l'implication dans une dizaine de projets de recherche et d'innovation sociale. Nous avons organisé une quinzaine de formations et présentations auprès d'étudiants, corps de police et institutions, et organisé

deux événements majeurs :

29/10/2020 : la **15e Cérémonie d'Hommage aux Morts de la Rue** s'est déroulée en ligne avec l'appui d'autres acteurs du secteur ;

09/12/2020 : la **Session PRODEC** a été organisée en collaboration avec Bruss'help et la FEANTSA, sur base du rapport PRODEC au sujet des migrants intra-européens en situation de sans-abrisme à Bruxelles. Après présentation de ce projet de recherche du même nom, les personnalités politiques suivantes sont intervenues afin d'alimenter un débat sur la thématique : le Ministre Alain Maron, la parlementaire européenne Saskia Bricmont, le parlementaire européen Marc Botenga, le député régional bruxellois David Leisterh, la députée bruxelloise Delphine Chabbert, et de Katarina Knezevic, directrice à la Commission Européenne. La session a rassemblé une centaine de participants.

Nous avons également participé au dénombrement des personnes sans-abri et mal logées à Bruxelles, organisé par Bruss'help en décembre.



10 projets de recherche et d'innovation sociale



2 événements organisés



25 parutions presse entre le 28.10 et le 31.12

Le tableau ci-dessous présente l'inventaire des recherches de 2020, certaines étant encore en cours.

Sujet	Collaboration
Femmes sans-abris : quels sont leurs besoins spécifiques ? Développement d'approches genrées et mise en place d'une recherche-action.	L'Ilot
MODULO : Habitat modulaire	ISFSC, AIS Théodore Verhaegen
PRODEC : droits des citoyens mobiles de l'Union Européenne, 2e rapport portant sur les données de 2019 et mettant en exergue des recommandations et bonnes pratiques	Bruss'help, FEANTSA
Mendicité	KUL, Haute-École Odyssee, Foyer vzw
Collaboration partenaires-logement	Au sein de l'équipe <i>Housing First Station Logement</i>
Rôle des CPAS dans la santé dans le cadre du Certificat Universitaire Santé & Précarité	ULB, CPAS de Bruxelles-Ville
Analyse des statistiques de DIOGENES et amélioration de la scientificité du questionnaire à la base de la photo annuelle	UCL
Dispositif Jour : travail de rue exploratoire et médiation interculturelle Rom à la Rue Neuve	Partenaires du dispositif 86.400
Appel à projets européen Rights First pour la réactivation de droits sociaux, le coaching au logement et l'insertion par l'emploi	New Samusocial, L'Ilot, Hobo, Actiris, CPAS de Forest, Skylight crisis (GB) Insula San Joan de Deu (ES), la fédération des CPAS, la FEANTSA, SPP Intégration Sociale
Collaboration aux réflexions au sein du CREBIS et du CRISP souhaitant mener des recherches engagées dans le but d'influencer les politiques publiques, de démocratiser la recherche et de questionner les pratiques d'intervention sociale.	Réseau de sociologues de travailleurs sociaux, de représentants universitaires (UCL, ULB, USL-B, FOPES) et du secteur (Alias, CPAS de Saint-Gilles, SSM Le Méridien, ATD Quart Monde)

5.3. Bilan 2020 et perspectives

Les pôles de "Recherche & Développement" et de "Communication" se sont fortement développés grâce à l'engagement de 2 ETP pendant l'été 2020. 2021 verra les nombreux projets en cours se poursuivre et chacun de ces pôles s'affiner davantage.

Une première formation-pilote d'une demi-journée sera prochainement proposée au personnel de sécurité de la STIB, des événements continueront à être organisés (16e Cérémonie d'Hommage aux Morts de la Rue, journées d'étude, expositions...) et une nouvelle campagne de

sensibilisation sera proposée¹⁶. Par ailleurs, nous poursuivrons notre travail de communication en ligne et hors ligne, et nous développerons un processus de levée de fonds.

Ces fonctions de support devraient nous permettre de mener à bien notre mission d'éclairage sur les réalités de la vie en rue et de proposer des solutions toujours plus adaptées aux besoins de ses habitant·e·s, en partant du terrain, et en encourageant les institutions et politiques à faire évoluer positivement le sans-abrisme à Bruxelles.

¹⁶ À condition que nous bénéficions à nouveau du financement de bps/bpv.

CHAPITRE V : LES PROJETS PARTENARIAUX

1. INTEGRATED STREETCORNER TEAM

I. Integrated Streetcorner Team	
Finalités	<ul style="list-style-type: none"> - Créer une équipe inter-institutionnelle de travailleurs de rue à Bruxelles - Inscrire la diversité des pratiques de travail de rue dans une cohérence globale - Donner un sens intégré à dimension régionale au travail de rue
Objectifs spécifiques	<ol style="list-style-type: none"> 1) Augmenter la force d'action du travail de rue à sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale ; 2) Lutter contre le morcellement des dispositifs ; 3) Créer des synergies entre les projets ; 4) Travailler à l'intersection des champs de compétences politiques ; 5) Augmenter l'efficacité du travail généraliste par la prise en compte de problématiques spécifiques et de publics en très grande précarité sociale.

1.1. Description du projet

Depuis de nombreuses années, l'asbl DIOGENES a développé un projet de travail en réseau et de recherche de complémentarité des pratiques de travail de rue à Bruxelles, en collaboration avec la maison d'accueil Albatros et le service d'accompagnement à domicile

De Schutting dans un premier temps, puis avec l'équipe du Straathoekwerk du CAW Archipel dans un second temps. Ce projet, nommé Integrated Streetcorner Team vise à répondre avec pertinence aux besoins et demandes des habitant·e·s de la rue de Bruxelles. Une attention toute particulière est accordée au

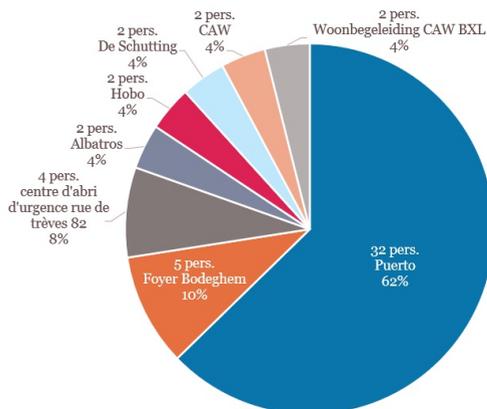
travail d'accès au logement ainsi qu'aux relais vers le logement accompagné et les services proposés par le CAW Brussel.

Concrètement, le projet se traduit par des activités de travail de rue en équipes mixtes (DIOGENES-SHW CAW Brussel) et par le développement de projets communs. Outre l'organisation d'un travail concerté sur le terrain, le lien entre institutions se concrétise aussi au travers des réunions d'équipes d'Albatros et de De Schutting où les réalités de vie en rue sont relayées afin de favoriser l'adaptation des pratiques de ces services et d'abaisser le seuil d'accès au CAW Brussel dans son ensemble.

1.2. Synthèse des statistiques 2020

Le temps de travail presté en rue par les travailleurs de rue du CAW en 2020 était d'approximativement 0,42 ETP (-34% par rapport à 2019). Dès que possible, des équipes mixtes ont été constituées avec les travailleurs de rue de DIOGENES. Ces travailleurs ont comptabilisé un total de **159 accompagnements psycho-sociaux (-57.6%)**, soit plus de la moitié de leurs

Graphique 25 - Relais de DIOGENES vers les équipes du CAW en 2020



interventions (57.1%). Les autres interventions consistent majoritairement en des relais (24.5% des interventions dont 15.8% d'accompagnements physiques et 8.6% d'orientations). Au total, **51 relais ont été opérés à destination des services du CAW Brussel** (Graphique 25).

La variété des problématiques du public cible accompagné par ces travailleurs amène ces derniers à moduler l'intensité et la fréquence de leurs accompagnements. D'un point de vue général, les travailleurs du CAW Brussel constatent une évolution de leur travail vers des guidances plus intensives et de plus longue durée. En 2020, ils ont travaillé et assuré le **suivi longitudinal de 81 personnes** différentes (-35.2%).

1.3. Bilan 2020 et perspectives

Comme en témoignent différents chapitres de ce rapport d'activité, les liens entre nos organisations et les projets qu'elles portent (Soutien au logement, HFSL, Zorgwonen, accompagnement à domicile, ...) ont été nombreux et fructueux.

La baisse des contacts avec le CAW, comme exposée ci-dessus est due à plusieurs événements de 2020 :

1) **Certaines interventions auprès du CAW ne seraient pas comptabilisées** en tant qu'accompagnement ou orientation parce qu'elles se déroulent informellement. Ce serait notamment le cas pour nos contacts dans le cadre des activités de HOBO.

2) **Le temps de travail en rue des travailleurs du CAW s'est vu divisé par deux** par rapport aux années précédentes, alors que

ce sont principalement ces travailleurs qui font le lien entre le travail de rue de DIOGENES et les différents services du CAW (via des binômes sur le terrain et lors de nos réunions d'équipe). En 2021, nous reviendrons à 0.84 ETP de travail de rue presté par les collaborateurs du CAW (Albatros et De Schutting), en binôme avec un travailleur de rue de DIOGENES lorsque possible.

3) **De Schutting a mis en pause ses nouvelles entrées** pendant une longue période de 2020 et, au mois de juillet, **Albatros a fermé partiellement ses portes** pour des travaux commençant au mois d'août. Les relais vers ces deux services reprendront de plus belle en 2021. Notons que, grâce à ces travaux, Albatros peut dorénavant accueillir une personne à mobilité réduite, ce qui est assez exceptionnel dans le secteur.

4) Pour certains services du CAW, nous sommes confrontés à la **barrière de la langue** (FR-NL).

2. ACCÈS DIRECT DE LA RUE AU LOGEMENT SOLIDAIRE

Les activités 2020 du projet d'accès direct de la rue au logement solidaire font l'objet d'un rapport spécifique distinct (plus complet) rédigé par Fami-Home. Il peut être obtenu sur simple demande. Les lignes qui suivent en sont un condensé...

VI. Hôtel Sabina - hôtels solidaires	
Finalités	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer un endroit de répit/repos pour les habitant·e·s de la rue pendant le confinement ; - Favoriser l'adhésion à l'aide et aux soins - Avancer dans la remise en ordre administrative et des droits de séjour ; - Ouvrir concrètement des perspectives de logement durables
Objectifs spécifiques	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proposer un accès bas-seuil à une chambre au sein d'un hôtel, pour des personnes dont la situation était bloquée en rue depuis longtemps ;

2.1. Description du projet

Ce que nous appelons le projet « accès direct de la rue au logement solidaire » est né en 2003 de la rencontre d'un réseau de partenaires partageant constats et envie de proposer des réponses alternatives aux problèmes rencontrés par les personnes sans-abri à Bruxelles. En effet, dans notre capitale, les maisons d'accueil sont saturées et les personnes sans-abri stagnent dans les dispositifs

d'urgence sociale. Ces lieux d'hébergement sont trop souvent identifiés comme les seules possibilités de logement pour les personnes sans-abri, tandis qu'ils sont parfois inadéquats dans la trajectoire de vie de la personne. Il est dès lors nécessaire de diversifier les modes d'accès au logement. L'Agence Immobilière Sociale Logement Pour Tous, l'abri de nuit Pierre d'Angle, le service d'accompagnement à domicile Fami-Home et les travailleurs de

rue de DIOGENES se sont associés pour construire une nouvelle forme d'aide d'insertion par le logement pour les habitant·e·s de la rue. Elle se traduit par la création d'**habitats solidaires de très bas seuil d'accès pour des personnes venant directement de la rue et dont le passage en maison d'accueil se révèle inadapté.**

Concrètement, des propriétaires privés, désireux de servir un projet social utile, mettent leur logement en gestion auprès de l'Agence Immobilière Sociale, laquelle, après s'être assurée que le bien en question soit adapté à une vie communautaire tout en préservant un espace privatif pour chaque locataire, se charge d'établir les conventions d'occupation. L' AIS se charge également de percevoir les loyers d'un montant quasiment 2 fois moindre que ceux habituellement pratiqués sur le marché locatif privé de la capitale. Le paiement de la garantie locative se fait selon des modalités tenant compte de la situation financière particulière de chaque candidat. Enfin, l' AIS garantit au propriétaire la remise en l'état initial de son bien en fin de convention, ce qui signifie que

les dégâts locatifs éventuels seront pris en charge, tout comme le vide locatif d'ailleurs.

Le public visé par ce type de logement est défini au travers de trois critères, bien que le seuil d'accès se veuille aussi bas que possible :

- 1) être sans-abri
- 2) séjourner légalement sur le territoire
- 3) être prêt·e à payer un premier mois de loyer

La nature des difficultés n'est pas prise en compte lors de la sélection (hygiène, santé, assuétudes, troubles psychiques, problèmes administratifs...). Lorsqu'un logement est attribué à DIOGENES, le choix du candidat se discute en équipe.

Ensuite, il appartient aux habitant·e·s de chaque maison d'organiser les modalités pratiques de la vie communautaire, avec le soutien de Fami-Home. En cas de nécessité, un accompagnement psychosocial individuel sur mesure est proposé aux locataires.

Nous identifions 5 points forts au projet :

Insertion par le logement

Le logement est considéré comme un point de départ plutôt que d'arrivée. Il est l'élément clé pour une reconstruction de soi, de ses forces et de ses repères ;

Habitat solidaire

La vie communautaire permet de reconstruire du lien social et de créer de la solidarité entre les habitants ; elle offre une alternative intéressante à la solitude et au vide social qui envahit le logement lorsque l'on quitte la rue ;

Participation

Les locataires ne sont pas de simples bénéficiaires, mais participent à l'élaboration du projet dont ils sont les acteurs principaux. Ainsi, ils déterminent eux-mêmes les règles de vie de la maison qu'ils habitent. Aucun règlement d'ordre intérieur ne leur est imposé de l'extérieur. Les intervenants sociaux les accompagnent et les soutiennent dans leurs choix, évaluent la faisabilité des décisions qu'ils prennent ensemble, les aident à concrétiser ces dernières et en gèrent les conséquences ;

Partenariat et travail en réseau

Le projet s'inscrit à l'intersection des pratiques des institutions partenaires. Nous bénéficions ainsi du savoir-faire, des ressources, de l'énergie et de l'expertise propres à chaque équipe. Ce qui permet non seulement de développer les complémentarités et synergies entre les projets, mais aussi d'adapter les pratiques de chacun aux besoins des habitant·e·s ;

Faible coût du projet

Il est très nettement inférieur à celui que générerait la création d'une nouvelle structure. En fait, le seul coût spécifique au projet est une subvention Maribel accordée à Fami-home pour assurer un mi-temps d'accompagnement social et un mi-temps de coordination du partenariat. Ceci s'avère être 9 fois moins cher que le coût annuel d'encadrement par hébergé d'une maison d'accueil.

2.2. Synthèse des statistiques 2020

En 2020, une nouvelle maison s'est ajoutée au parc de

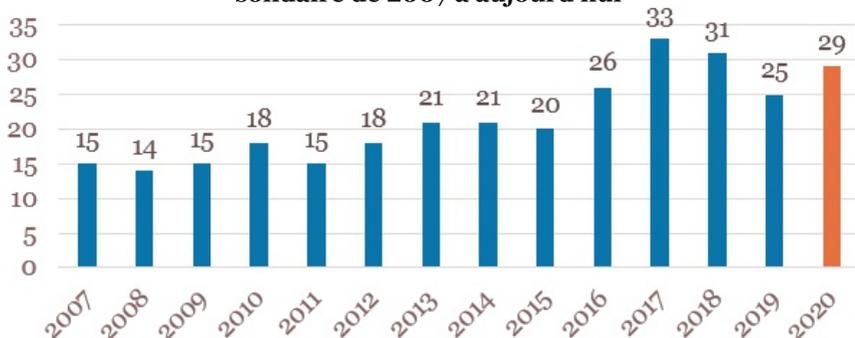
logements solidaires, **amenant à 6 le total de maisons mises à disposition du projet**. Cela correspond à un total de **26 chambres** réparties comme suit : 4 chambres à Moorslede, 4 chambres à La Maison-Relais « La Fraternité », 4 chambres à La maison d'Evere, 6 chambres à XL, 4 chambres exclusivement pour femmes issues de la maison d'accueil Montfort à Jette ¹⁷, et 4 chambres pour femmes à Chezailles (nouveau projet de 2020).

En 2020, nous comptabilisons **29 dossiers pour 26 chambres** (Graphique 26). Le nombre de dossiers actifs est resté relativement stable ces dernières années. La presque

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

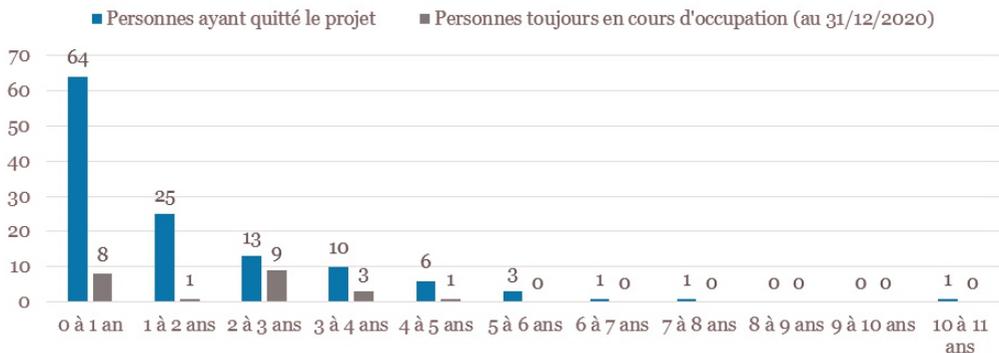
Suite à des adaptations dans les procédures de sélection, nous constatons que le partenariat est parvenu à réduire considérablement les **délais d'attente moyens entre le moment où une personne est officiellement candidate et le moment où elle entre effectivement dans une chambre**. Ce délai a atteint une moyenne de **2 mois** sur les 6 dernières années.

Graphique 26 - Évolution du nombre de dossiers d'habitat solidaire de 2007 à aujourd'hui



¹⁷ Notons que, bien que Fami-Home y assure l'accompagnement collectif, DIOGENES n'est pas un service envoyeur pour cet habitat solidaire.

Graphique 27 - Durée d'occupation des habitats solidaires en 2020



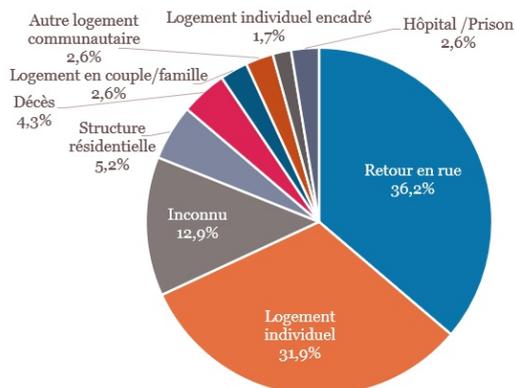
La durée d'occupation des locataires ayant quitté le projet (124 personnes) semble indiquer que pour un peu plus de la moitié d'entre eux (51,6%) l'habitat solidaire ne constituait pas une forme adaptée de logement sur le long terme puisqu'ils sont restés moins d'un an dans le projet (Graphique 27). Il s'agissait plutôt d'une étape dans le parcours de recherche d'un logement pérenne adéquat ou d'une tentative avortée pour habiter autrement.

17.7% des locataires sont restés plus de 3 ans. Preuve - s'il le fallait - que **l'habitat solidaire est une solution de relogement particulièrement adaptée pour certaines personnes qui y trouvent leur juste place.**

Au 31/12/2020, 14 locataires sur 22 (63.6%) habi-

taient dans l'une de nos maisons depuis plus d'un an ; 59% depuis plus de 2 ans. Un peu plus d'une personne sur 3 retourne en rue à la sortie du projet (36.2%). 44 % (+4%) des partants ont trouvé une autre solution de logement avant de quitter (Graphique 28), ce qui est un bon indicateur des ressources (re)trouvées par les personnes pendant leur passage par nos logements solidaires.

Graphique 28 - Sorties du projet d'habitat solidaire



2.3. Bilan 2020 et perspectives

L'habitat solidaire a fait ses preuves et atteint ses objectifs d'insertion par le logement. Ceci transparait non seulement par le faible turnover, mais également par le temps d'habitation des candidat·e·s dans ces logements. Certain·e·s parviennent aussi à intégrer un autre logement de façon durable à leur sortie du projet. Mais le nombre de places est limité, ce qui implique que les occasions pour les habitant·e·s de la rue

intéressés se font rares. Le besoin dépasse très largement l'offre. Nous plaillons pour une extension du parc de logements, ce qui est et reste, depuis plusieurs années, notre principal cheval de bataille.

En 2021, nous disposerons de 6 chambres supplémentaires dans une maison à Molenbeek, en partenariat avec Logement pour Tous. Néanmoins, au vu des travaux nécessaires, les premiers locataires n'entreront pas avant 2022.

3. LE COLLECTIF LES MORTS DE LA RUE

Les activités 2020 du Collectif les morts de la rue feront l'objet d'un rapport spécifique distinct plus complet (plus tard). Les lignes qui suivent sont un résumé de ces activités...

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

3.1. Description du projet

Le Collectif est un réseau composé d'(ex-)habitant·e·s de la rue, d'associations, de citoyen·ne·s et d'institutions, qui agit pour un adieu digne aux personnes (anciennement) sans-abri décédées en Région Bruxelloise. Depuis mai 2005, l'asbl DIOGENES assure la coordination du Collectif. À cette fin, elle met des ressources humaines et des moyens logistiques à disposition du groupe de partenaires. Cette tâche de coordination est facilitée par l'excellente connaissance que possèdent nos travailleurs de rue des personnes sans-abri.

Ses activités sont multiples :

- Avoir connaissance des décès de personnes ayant vécu à la rue pour pouvoir en faire part à leurs proches ;
- Améliorer les conditions dans lesquelles les personnes qui ont vécu dans la rue sont traitées après leur décès ;
- Assurer une présence aux obsèques de personnes ayant connu la rue, si aucun proche n'a été retrouvé ;
- Promouvoir la participation des (ex-)habitant·e·s de la rue à ses activités ;

- Travailler autour de la commémoration/mémoire de la personne, en tenant compte des convictions (religieuses ou non) du défunt ;
- Impliquer et soutenir les familles, les amis, le secteur psychomédicosocial de la RBC ;
- Témoigner des difficultés auxquelles les habitant·e·s de la rue sont confrontés ;
- Recueillir et partager des informations relatives à la mortalité des personnes sans-abri, afin de déconstruire certaines idées reçues, et d'interpeller la société ;
- Organiser la cérémonie annuelle d'hommage pour toutes les personnes décédées l'année précédente ;
- Organiser une visite collective de différents cimetières de la RBC à l'occasion de la Toussaint. Des visites ponctuelles au cimetière sont également organisées tout au long de l'année afin de soutenir et d'accompagner tout personnes sans-abri qui en manifeste le besoin.

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

3.2. Synthèse des statistiques 2020

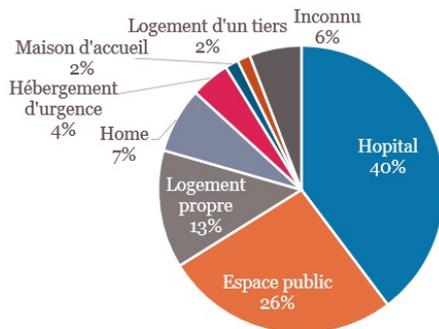
En 2020, le Collectif a appris le **décès de 70 personnes (+12.9%)** : 66 hommes et 4 femmes, de 24 à 86 ans. Cette proportion genrée laisse penser à une invisibilisation du public féminin en rue. 18 personnes (26.5%) sont décédées dans l'espace public (Graphique 29).

40 individus vivaient en rue lors du décès. Parmi ceux-ci, nous comptons 14 nationalités différentes. Nous constatons que 100% des personnes d'origine polonaise (11 personnes) vivaient en rue au moment de leur décès. Plus de la moitié d'entre elles sont décédées dans l'espace public (6 personnes).

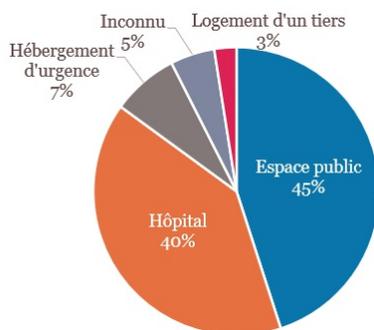
Les personnes qui vivaient en rue au moment de leur décès, sont majoritairement décédées dans l'espace public (Graphique 30).

Le Collectif a participé à l'organisation de **25 cérémonies d'adieu (-7.4%) en 2020**. Dans plus de la moitié des cas, la personne était indigente mais 37% des obsèques ont été prises en charge par la famille du défunt (Graphique 31).

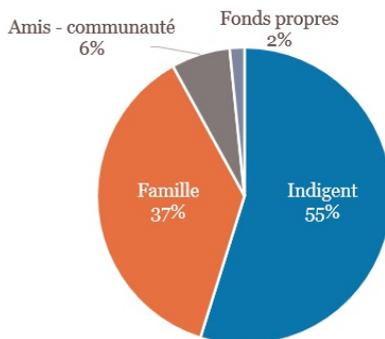
Graphique 29 - Lieux des décès en 2020



Graphique 30 - Lieux des décès des personnes vivant en rue au moment de leur décès en 2020



Graphique 31 - Prise en charge des obsèques en 2020



3.3. Bilan 2020 et perspectives

Comment faire Collectif quand on ne peut pas se rassembler ? C'est la question que nous nous sommes posés au sein du Collectif les Morts de la Rue lors de l'organisation de la Cérémonie d'Hommage aux Morts de la Rue de 2019. Les mesures de lutte contre la propagation du Coronavirus ont certes complexifié cette préparation mais nous avons relevé le défi de l'organiser de façon inédite, en ligne. Chacun chez soi, pour celles et ceux qui ont un chez soi. Chacun de son côté, mais tournés dans la même direction.

Pour certains, une cérémonie à huis clos, diffusée par des moyens techniques

auxquels tout le monde n'a pas accès, n'avait pas de sens, mais nous ne pouvions pas ne pas rendre hommage aux 62 personnes décédées en 2019. Au vu de l'incertitude planant sur l'événementiel pour la fin de l'année, nous n'avons plus voulu reporter.

Aujourd'hui, nous préparons d'ores et déjà la prochaine édition d'hommage, pour les personnes disparues en 2020. Celui-ci sera d'autant plus important que nous n'avons pas pu organiser quelque hommage individuel que ce soit pour 15 personnes décédées l'année dernière à cause de la crise sanitaire. Notre mission consiste à veiller à la dignité des adieux. Et il convient de n'oublier personne.

4. LE DISPOSITIF HIVER 86.400

Les activités 2020 du dispositif Hiver 86.400 font l'objet d'un rapport spécifique distinct (plus complet), rédigé par l'A.M.A. Il peut être obtenu sur simple demande. Les lignes qui suivent en sont un condensé.....

IV. Le dispositif Hiver 86.400	
Finalités	<ul style="list-style-type: none"> - Redonner un « sens à l'abri » - Replacer l'accueil hivernal dans une perspective de « travail de réhabilitation sociale sur le long terme » des personnes sans-abri.
Objectifs spécifiques	<ol style="list-style-type: none"> 1) Renforcer significativement l'offre de services d'accueil de jour répondant aux besoins de 1ère nécessité en journée ; 2) Renforcer le travail d'accompagnement psycho-social du public précarisé durant la journée ; 3) Consolider le travail en réseau, la concertation et la coordination entre les acteurs, permettant ainsi une plus grande efficacité d'intervention.

4.1. Description du projet

Le dispositif Hiver 86.400 propose l'ajout d'un volet d'accompagnement de jour au dispositif hivernal mis en place par la Cocom. Ce volet, dont l'offre est variée et intégrée, s'inscrit en bonne complémentarité du travail réalisé durant la nuit dans les centres d'hébergement d'urgence. Il est le fruit d'une collaboration entre 11 partenaires soutenus par l'A.M.A. en 2019-2020. L'objectif est d'inscrire l'accompagnement du public précarisé dans la

durée, au-delà des seuls mois hivernaux. Cela contribue non seulement à réduire le morcellement du secteur, mais aussi à créer de nouvelles habitudes auprès du public et à tisser de nombreux liens sociaux qui pourront persister une fois l'hiver passé.

Pour l'asbl DIOGENES, l'engagement d'un travailleur de rue à temps plein du 15 novembre 2019 au 30 juin 2020, a permis de développer l'offre d'accompagnement, notamment via :

- Une présence accrue en rue pendant les heures d'ouverture des centres de jour ainsi que pendant les tranches horaires les moins couvertes ;
- Un renforcement du travail de rue dans les alentours directs des centres d'accueil hivernaux du New Samusocial, dans les quartiers d'implantation ainsi que sur les principaux parcours et nœuds de communication entre les lieux fréquentés en journée et les centres d'hébergement (gares, stations de métro...);
- Un renforcement des capacités de l'équipe pour répondre avec plus d'efficacité et de rapidité aux signalements ;
- Une attention privilégiée accordée aux migrants intra-européens qui jouissent des effets de la libre circulation des personnes sans que les droits sociaux qui devraient les accompagner ne passent les frontières ;
- Un développement des synergies avec notre projet *Soutien au Logement*, avec les services d'accompagnement à domicile, avec les projets d'accès direct de la rue au logement ainsi qu'avec le projet « facilitateur logement » de L'Ilot.

4.2. Synthèse des statistiques 2020

Le Dispositif Hiver 2019/2020 a permis d'engager plus de 24 travailleurs à temps plein (33 personnes physiques) pour l'ensemble des 12 partenaires (y compris l'AMA). Cela correspond à 1 ETP supplémentaire pour l'équipe DIOGENES.

Les statistiques générales du dispositif 86.400, relatives aux prestations de l'ensemble du partenariat, se retrouvent dans le rapport d'activité spécifique.

Ci-dessous, quelques chiffres propres aux activités de DIOGENES dans le cadre du projet.

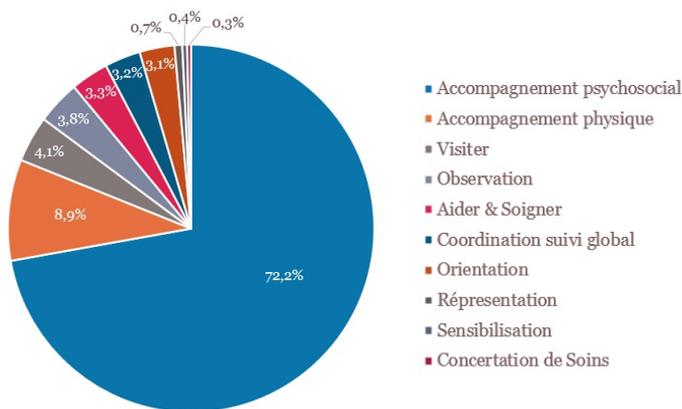
Un total de 1 170 interventions en rue a été comptabilisé dans le cadre du dispositif Hiver 86.400 2019/2020 (Graphique 32).

La majorité de ces interventions (72.2%) relève de la catégorie dite d'« accompagnement psychosocial » (création de contact, écoute et soutien, analyse de besoins, élaborer des plans d'accompagnements et de soins, (re)motiver...). Ce travail décisif prend la plus grande par-

tie de notre temps, dans le but d'établir les fondements d'un

accompagnement durable sur le long terme.

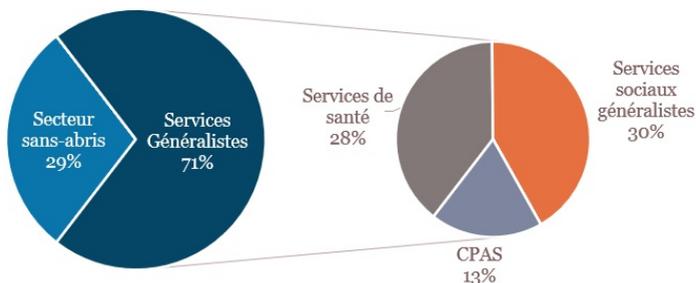
Graphique 32 - Types d'interventions dans le cadre du dispositif Hiver 86.400 2019/2020



Une part importante consiste également à créer des liens avec les services généralistes ou spécifiques (*accompagnements physiques* ; 8.9% ; Graphique 33). L'accompagnement physique des personnes demande beaucoup de temps, mais il s'agit d'un élément

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

Graphique 33 - Types de relais dans le cadre du dispositif Hiver 86.400 2019/2020



D'autres interventions sont les visites régulières en logement ou en institution (4.1%), importantes dans la phase de transition vers la nouvelle situation et dans celle de consolidation du changement, et l'aide et les soins (3.3%) lorsque les réponses réseau ne sont pas possibles (urgence médicale...).

Grâce à la CCL de L'Ilot, **chacun·e des 4 candidat·e·s suivi·e·s par DIOGENES en 2019-2020 dans le cadre de ce dispositif a intégré un logement** (1 logement privé capté, 1 logement pour couple capté via

une SISP, un logement créé via l' AIS La MAIS).

4.3. Bilan 2020 et perspectives

La crise sanitaire et le confinement de mars 2020, ont rendu la situation des personnes sans logement et des services leur venant en aide très préoccupante. Immédiatement, le Collège Réuni de la Cocom a proposé aux partenaires du Dispositif 86.400 de prolonger leurs actions jusqu'au 30 juin 2020, grâce à un budget supplémentaire.

5. ISSUE

Les activités 2020 d'ISSUE feront l'objet d'une évaluation par Bruss'help, prochainement disponible. Davantage de détails sont à lire dans le rapport d'activité de Soutien au Logement. Les lignes qui suivent en sont un condensé...

V. ISSUE	
Finalités	- Proposer une alternative au plan hivernal et à l'hébergement d'urgence en dortoir.
Objectifs spécifiques	1) Proposer des logement de SISP et AIS en attente de rénovation en occupation temporaire ; 2) Proposer un logement conjointement à un accompagnement psychosocial personnalisé.

5.1. Description du projet

Le projet ISSUE (Inclusion Sociale pour Sortir de l'Urgence Efficacement), né fin 2019, met l'accent sur l'accompagnement

et l'insertion par le logement temporaire. Cinq partenaires croisent et mutualisent leurs expertises et se mobilisent autour de 3 axes :

Axe	Partenaire	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 : Répétition, 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 ses droits.
Axe 3 : Time in/Time Out Housing First (HF)	DIOGENES, Smes	Personnes sans-abri, particulièrement fragiles en raison d'un cumul de problématiques (santé mentale, assuétudes, sans-abrisme chronique...), en attente pour entrer dans le projet HF ou qui, ayant intégré le projet HF, se retrouvent temporairement sans logement durable.

5.2. Synthèse des statistiques 2020

Dans le cadre du projet ISSUE, DIOGENES (*Soutien au Logement*) a **accompagné et soutenu 18 personnes** ¹⁸ (Graphique 34).

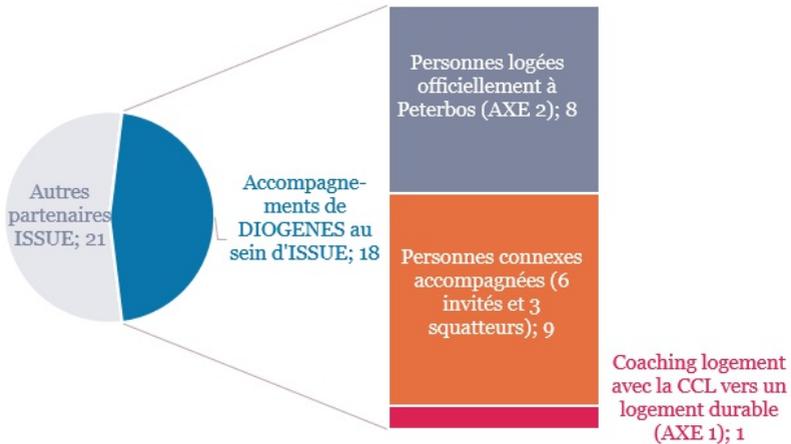
8 personnes étaient logées officiellement dans le cadre d'ISSUE. À ces accompagnements, s'ajoutent ceux de 6

¹⁸ Le nombre total des personnes accompagnées par ISSUE en 2020 est bien évidemment plus important (39).

de leurs "invités" et de 3 squatteurs des appartements vides de l'immeuble concerné. Enfin, l'une des 18 personnes a

été accompagnée vers un logement durable dans le cadre d'ISSUE Axe 1.

Graphique 34 - Nombre de personnes accompagnées et logées par Soutien au Logement dans le cadre d'ISSUE



5.3. Bilan 2020 et 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 de **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 dans la commune de Ganshoren.

Chez 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 débloquent des situations "chroniques" et de sortir des personnes de la rue "par le haut".

6. HÔTEL SABINA - HÔTELS SOLIDAIRES

Les activités 2020 du dispositif hôtel, font l'objet d'un rapport spécifique distinct (plus complet), rédigé par L'Ilot. Il peut être obtenu sur simple demande. Les lignes qui suivent en sont un condensé...

VI. Hôtel Sabina - hôtels solidaires	
Finalités	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer un endroit de répit/repos pour les habitant-e-s de la rue qui sont alors également mis à l'abri lors de la période de Covid-19 et de confinement ; - Profiter du temps dans l'hôtel pour avancer sur la remise en ordre des droits de séjour ; - Ouvrir concrètement les perspectives de logement durables
Objectifs spécifiques	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proposer un accès bas-seuil à une chambre au sein d'un hôtel, pour des personnes dont la situation était bloquée en rue depuis longtemps ;

6.1. Description du projet

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 en 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.

D'un autre côté, pendant cette période de COVID-19, les touristes ne venaient plus, et les hôtels restaient vides. Hôtels dans lesquels il est 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'était un vrai win-win pour plusieurs raisons : le secteur du tourisme reçoit un modeste soutien dans des temps extrêmement difficiles, la santé publique est protégée, et la population de la rue qui est terriblement touchée par les mesures sanitaires est aidée.

DIODENES s'est associée avec

L'Ilot et DoucheFlux, afin d'ouvrir les 24 chambres de l'Hôtel Sabina le 11 mai 2020. Il permettait un accès bas-seuil pour les personnes sélectionnées, et une prise en charge globale 24/24h. Notre sélection de candidats 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.

6.2. Synthèse des statistiques 2020

11 personnes étaient accompagnées par DIODENES dans l'hôtel Sabina qui comporte 24 chambres. Pour deux d'entre elles, nous avons trouvé une solution de logement pérenne.

6.3. Bilan 2020 et perspectives

Les hébergements dans des hôtels, qui n'auraient peut-être pas vu le jour sans la crise sanitaire, ont permis de mettre à l'abri des personnes vulnérables, qui ont pu trouver refuge, réconfort, répit et pour la plupart avec un suivi bien organisé. Certaines ont pu trouver un logement ou se remettre en ordre au

niveau administratif (ouverture des droits, revenu d'intégration sociale, adresse de référence, carte médicale, inscription dans diverses AIS pour obtenir un logement).

Bien entendu, l'aspect temporaire n'est pas une solution optimale dans bien des cas. Mais pour un certain public, pas forcément prêt à rejoindre dans l'immédiat un logement durable, ce peut être une manière de retrouver une certaine stabilité et/ou une autonomie.

Le projet hôtel solidaire est prolongé en 2021. Nous avons quitté l'Hôtel Sabina pour installer les personnes dans l'Hôtel Belle-View, près du Canal. Cette perspective jusque fin juin nous a permis de mettre en place une série d'améliorations

et d'élaborer une stratégie plus cohérente. Un travail est également en cours pour une meilleure utilisation des réseaux du secteur (santé mentale, addictions), afin d'offrir une prise en charge adaptée à notre public.

Avec le temps, la coordination entre les partenaires et au sein de l'équipe, le fonctionnement interne avec les adaptations du règlement aux réalités de terrain, la logistique se sont nettement améliorés, ce qui permet de considérer ce projet moins sous l'angle de l'urgence, mais davantage envisager son évolution d'un point de vue stratégique. Le partage d'expériences et de compétences entre associations est un plus dont il convient de profiter.



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