

Housing First
STATION LOGEMENT



Asbl DIOGENES Vzw

Rapport d'activité 2019



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

Table des matières

APERCU DES RESULTATS DE HOUSING FIRST STATION LOGEMENT AU 31.12.2019	3
LE MODELE HOUSING FIRST	4
CHAPITRE I : LE PROJET	5
1. L'ESSENCE & LES LIGNES DIRECTRICES	
2. LES OBJECTIFS	
3. LE FINANCEMENT	
4. L'EQUIPE	
CHAPITRE II : EVALUATION QUANTITATIVE	13
1. SUIVIS ACTIFS AU 31.12.2019	
2. STATISTIQUES CONCERNANT LE LOGEMENT	
3. STATISTIQUES CONCERNANT LES INTERVENTIONS	
4. STATISTIQUES CONCERNANT LE PUBLIC-CIBLE	
CHAPITRE III : ENJEUX INSTITUTIONNELS & EVALUATIONS QUALITATIVES	25
1. BILAN 2019	
2. ENJEUX INSTITUTIONNELS : LES PARTENARIATS-LOGEMENT	
3. EVALUATIONS SPECIFIQUES :	
a) Le projet Communautaire	
b) Le projet « To tackle loneliness »	
c) Les occupations précaires	
d) Le projet MODULO	
e) Dépenses facilitant l'accès au logement	
4. EVALUATION QUALITATIVE DES IMPACTS :	
a) Impact sur la présence dans le métro	
b) Impact sur le bien-être des locataires	
CHAPITRE IV : PERSPECTIVES	40

APERCU DES RESULTATS DE HOUSING FIRST STATION LOGEMENT AU 31.12.2019

Nbr. Entrées depuis 2016	34
Nbr. Accompagnements actifs	26
Taux de maintien en logement	92%

20 logements

via 7 partenaires de logements sociaux :
 + 4 propriétaires privés
 + 2 occupations précaires via l'Asbl Communale

SISP	Foyer Anderlechtois	4
	Log'Iris	1
AIS	Baita	1
	Th. Verhaegen	2
	Logement pour Tous	4
	AISAC (Anderlecht-Cureghem)	1
CPAS	Forest	1

Public-cible : STATION LOGEMENT s'adresse aux **personnes sans-abri** qui « *ne trouvent pas leur chemin parmi les institutions existantes* » :

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

Profil des personnes accompagnées (sur 26 suivis actifs) :

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

Partenaires :

- le service de guidance à domicile HUIS VAN VREDE
- le centre d'hébergement d'urgence ARIANE
- la Cellule Capteur & Créateur de Logements de l'ILÔT
- l'AUTRE LIEU « RAPA », Recherche Action sur la Psychiatrie et les Alternatives Asbl
- le PROJET LAMA

LE MODELE HOUSING FIRST

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

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

Public cible : *le public sans-abri le plus éloigné du logement.*

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

Logement : *d'abord le logement, ensuite le reste.*

- Accès inconditionnel au logement.
- Séparation du logement et de l'accompagnement.
- Bail individuel.
- Logement individuel.
- Logement pérenne.

CRITÈRES CONSIDÉRÉS COMME RECOMMANDÉS :

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

Accompagnement : *l'accompagnement est construit sur mesure.*

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

STATION LOGEMENT porté par l'asbl DIOGENES se fait fort de respecter l'ensemble des critères établis par Housing First Belgium.

CHAPITRE I : LE PROJET

1. L'ESSENCE ET LES LIGNES DIRECTRICES

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

Plusieurs lignes originales ont structuré notre programme Housing First dès le moment de sa conception. Elles lui ont donné son identité particulière.

En relation avec la STIB :

STATION LOGEMENT s'inscrit dans la ligne du projet METRO-LIENS, une offre positive de soutien par rapport à la présence des personnes sans-abri dans le métro. Le Housing First permet de proposer une réinsertion par le logement à ce même public-cible, et continue ainsi le travail débuté dans le métro en ouvrant des perspectives immédiates de sorties de la rue.

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

Public-cible :

STATION LOGEMENT s'adresse aux personnes sans abri qui « ne trouvent pas leur chemin parmi les institutions existantes ». Ces personnes peuvent avoir ou non des accroches institutionnelles, être entrées et sorties de toutes sortes d'institutions sans pour autant parvenir à une solution pérenne. Ce critère commun à tous les projets HF définit notre public mieux que les problématiques particulières qui le touchent, et est en fait corrélé à ces problématiques : c'est en raison d'un cumul de problèmes que ces personnes se retrouvent coincées en situation de précarité sur de longues périodes (allant jusqu'à 30 ans).

A ce critère-clé s'ajoutent les suivants :

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

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

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

Présent sur le réseau STIB ou dans les gares SNCB bruxelloises

Connu de l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES : Les candidats sont orientés vers Station Logement au départ d'une situation de sans-abrisme et d'un accompagnement en travail de rue par DIOGENES¹.

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

Méthodologie ICM :

En 2011, le rapport de Lucie Martin (« Vers un programme de Housing First à Bruxelles ? », Smes-B, 2011) a démontré qu'aux Etats-Unis et en Europe, deux modèles d'équipes Housing First sont à l'œuvre :

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

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

Le projet de DIOGENES a fait le choix du deuxième modèle, se fondant sur l'hypothèse de base qu'une combinaison des deux serait pertinente pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Il propose donc l'ajout d'un volet généraliste avec un accompagnement de type Intensive Case Management (ICM) aux projets bruxellois d'inspiration plus spécifique (ACT).

Des partenaires directs :

Parce qu'il n'apporte pas lui-même toutes les réponses aux besoins des personnes, le modèle ICM est une invitation à continuer d'impliquer autour du public-cible les institutions d'aide existantes. Nous soutenons le lien vers ces institutions, et invitons ainsi celles-ci à continuer à s'investir envers les plus vulnérables (notamment envers ceux qui ont des difficultés à s'adapter aux cadres institutionnels).

Cette ambition d'impliquer les services tiers représente une valeur forte de STATION LOGEMENT. Elle se marque dans le caractère partenarial de notre projet, monté avec les partenaires suivants :

Huis Van Vrede : Deux travailleurs (1.5 ETP) collaborent directement avec ce service de guidance à domicile et y prennent en charge une partie du suivi de certains locataires STATION LOGEMENT. Ces derniers peuvent ainsi profiter des services offerts à Huis van Vrede : guidance budgétaire, accueil dans la salle ouverte au public membre, repas et activités, vacances, etc.

¹ Dès que possible, il est envisagé d'ouvrir les candidatures à d'autres services, en commençant par les services partenaires les plus proches.

Les locataires, certains d'entre eux du moins, tissent ainsi petit à petit un lien avec l'équipe entière de Huis Van Vrede, service où leur suivi pourra peut-être un jour, ultérieurement, être entièrement relayé². Aujourd'hui :

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

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

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

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

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

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

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

² Nous avons expérimenté un tel relais en 2018.

2. LES OBJECTIFS

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

3. LE FINANCEMENT

HOUSING FIRST STATION LOGEMENT est financé sur proposition des membres du Collège réuni compétents pour la politique de l'aide aux personnes depuis novembre 2016.

En 2019, des soutiens privés se sont ajoutés à ce financement public :

- La Fondation Roi Baudouin a permis le soutien du Fonds « Allaesi ». Ce fonds a notamment permis l'engagement d'un responsable logement à ¼ temps en fin d'années 2019 dont le contrat sera repris par la COCOM pour 2020, ce qui permettra de réorienter les moyens vers d'autres besoins.

- Également grâce à la Fondation Roi Baudouin, l'asbl DIOGENES a décroché le soutien du Fonds « Baronne Monique van Oldeneel tot Oldenzeel », dont la dépense est prévue sur une durée de trois ans, et qui permettra l'appui de services de consultance extérieurs afin d'améliorer à la fois l'organisation, la gouvernance, la conformité aux nouvelles réglementations en vigueur, la communication et le mode de financement. En ce mois de mars 2020, notre premier consultant a été choisi après une procédure d'appel d'offres concernant la stratégie et l'organisation. Il s'agit de CAP-NETWORK. Le travail va débuter prochainement.
- Les magasins IKEA ont offert l'ameublement complet d'environ dix logements. Notre dernier locataire entré en 2019 en a déjà bénéficié, et les prochaines entrées en logement courant 2020, jusqu'au mois d'août, seront également ainsi agrémentées.
- A partir de l'été 2019 jusque février 2020, un financement de la Loterie Nationale a permis la concrétisation du « *Projet d'activités communautaires et participatives pour le public Housing First* », à l'initiative du SMES-B. Ce projet sera prolongé et élargi en 2020-21 grâce à un nouveau financement de la Loterie Nationale, à l'initiative cette fois de la plateforme Housing First Belgium.

Nous remercions chaleureusement pour ces soutiens.

4. L'EQUIPE

RESSOURCES HUMAINES ACTUELLES : 4,91 ETP au total.

Composition :

- 3,41 ETP accompagnement psycho-social : Claire Gilbert ; Maarten Cruysberghs ; Simon Vermeersch ; Rémi Dekoninck ; Dieter Van Den Broeck ; Jürgen Geerdens
- 1 ETP responsable-logement : Xavier Vankerrebrouck ; Steeve Birnfeld
- 0.5 ETP coordination : Aline Strens

Le montant des subsides accordé en 2020 permettra de pérenniser le contrat des derniers travailleurs engagés en CDD sur fonds privé, ainsi que l'engagement d'un ETP supplémentaire afin de renforcer l'équipe d'accompagnement psycho-social, et d'un ETP d'employé administratif et financier dont nous avons grandement besoin.

Par ailleurs, en mars 2020, Maarten Cruysberghs quitte sa fonction pour un congé sans solde, ainsi que Jürgen Geerdens. Une procédure de recrutement est en cours pour les remplacer.

Equipe d'accompagnement psycho-social :

Fidèle au modèle ICM « *Intensive Case Management* », l'équipe est composée uniquement de travailleurs psycho-sociaux (n'inclut pas de fonction médicale). Ceux-ci prennent charge le suivi des locataires et assurent la coordination des soins fournis par le réseau (notamment pour les aspects médicaux, liés à l'inclusion sociale, etc.). L'équipe est mobile et multidisciplinaire. Les travailleurs ont chacun une spécificité en tant qu'assistant social, psychologue, expert en réduction des risques, éducateur, etc. Tous effectuent les mêmes tâches d'accompagnement.

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

Nous visons un travail au ratio de 8 suivis par Equivalent Temps Plein, avec des fluctuations suivant les entrées et sorties dans le projet (pour cause de décès, relais, etc.) Au 31.12.2019, avec **3,41 ETP d'accompagnement psycho-social assurant le suivi de 26 personnes**, nous travaillons au **ratio de 7,62**.

A noter que STATION LOGEMENT collabore ou prend régulièrement déjà le relais de l'équipe de travail de rue de DIOGENES en amont du logement, lorsqu'un candidat est identifié comme entrant prochainement. Identifier les personnes sans-abri susceptibles d'intégrer les différents programmes Housing First bruxellois³ fait aussi partie intégrante de nos missions.

Un temps de travail non négligeable de l'équipe STATION LOGEMENT (évalué à environ 0,7 ETP inclus dans les 3,41 ETP d'accompagnement psycho-social) est consacré au travail de rue. Le nombre de personnes touchées par le travail de notre équipe est ainsi beaucoup plus important que celui des seuls « locataires », l'effort de l'équipe allant au-delà de ces seuls suivis (cfr. chiffres présentés en p. 16).

A noter qu'en 2019, STATION LOGEMENT a pour la première fois accueilli une stagiaire, Inès Delcominette, étudiante en psychologie sociale à l'UCL. Elle a intégré l'équipe d'accompagnement de septembre 2019 à janvier 2020, et nous rejoindra à nouveau à partir de février 2020 jusqu'en juin, en tant que bénévole.

Equipe de « Responsables-logement » :

Les « responsables-logement » ont un rôle d'intermédiaire avec les partenaires-logements, à tous les niveaux. Ils veillent au bon respect des droits et devoirs des parties signataires du contrat de bail (locataires – partenaires-logement).

Ils effectuent le suivi locatif des locataires : accompagnement à toutes les étapes de l'entrée en logement ; suivi des aspects-clés pour assurer le maintien en logement, c'est-à-dire l'entretien des lieux, le paiement du loyer, les relations de bon voisinage ; suivi des aspects techniques ; montage de dossiers d'assurances, allocations-logement ; etc. Ils tiennent à jour les dossiers et tableaux récapitulatifs relatifs aux logements mis à disposition du projet.

Ils accompagnent aussi l'effort de prospection à la recherche de nouveaux logements pour développer le projet.

Coordination :

La coordination du projet assure l'organisation de l'équipe ainsi que le développement de nouveaux projets et partenariats (par exemple en 2019 : le projet communautaire, IKEA, MODULO). Elle prend en charge la prospection à la recherche de nouveaux logements.

³ DIOGENES est partenaire-envoyeur de Housing First SMES-B ; et relaie aussi des candidatures vers STEP FORWARD du New Samu Social.

Elle permet l'intermédiaire avec l'équipe de travail de rue de DIOGENES, le comité de pilotage du projet STATION LOGEMENT, la direction de l'asbl DIOGENES ainsi que son conseil d'administration. Elle assure une participation régulière aux lieux de concertation du secteur de l'aide aux personnes sans-abri, notamment :

- Cellule Capteur & Créateur de Logements de l'ILÔT (CCL) : participation au comité de pilotage en tant que membre effective pour le travail de rue, et en tant que membre suppléante pour le Housing First ;
- Bru4Home : participation aux AG et CA ;
- Comité de Réseau Régional de la Réforme 107 (CRR) : membre suppléante pour représenter la fonction 5 (groupe logement), issu du GT « Logement » de la Plateforme de concertation en santé mentale ;
- Coupole Housing First bruxelloise (réunion mensuelle des coordinations des quatre projets HF bruxellois) ;
- Housing First Belgium ;
- Groupe de travail « Violences institutionnelles » à l'initiative du SMES-B ;
- Groupe de travail « Logement sociaux » à l'initiative de la CCL.

Enfin, ainsi que les travailleurs, elle représente le projet à l'externe (médias).

« Les chevaliers emménageurs » :

Il s'agit d'une petite équipe de bénévoles rassemblée lors d'une action de « Droit à un toit », et volontaire pour aider lors des déménagements / emménagements de nos locataires. Durant 2019, ils sont intervenus à plusieurs reprises dans ces circonstances. Un tout grand merci à eux !

Formation continue :

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

Par ailleurs :

- Rémi Dekoninck a participé à « Trains the trainers », organisé par le HF Hub, et il a donné lui-même plusieurs formations à des travailleurs désirant se former aux principes HF ;
- Maarten Cruysberghs a participé à la conférence Feantsa à Porto ;
- Aline Strens a réalisé un voyage Erasmus + à Rennes, afin d'y donner une conférence à des étudiants assistants sociaux et d'y visiter les services engagés dans l'insertion par le logement dans cette ville ; a réalisé une semaine de formation en intelligence collective avec Guy Veny ; participe à l'Ecole de Transformation Sociale organisée par le Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté ;
- Jürgen Geedens participe à une formation sur le WRAP (Vlaams Herstel Platform).

Réunions, infrastructure & outils de communication :

L'équipe se réunit à raison de 3 heures par semaine, chaque vendredi après-midi. Certains temps de réunions extra s'ajoutent régulièrement.

Ces réunions trouvent place dans un bureau temporaire, aménagé dans un bâtiment occupé à titre précaire par l'Asbl Communa (« la Buissonnière », 21, rue du Monténégro à St-Gilles) ; un déménagement est prévu courant 2020 vers le siège de l'Asbl DIOGENES, au 10 Place de Ninove à 1000 Bruxelles.

Depuis 2018, nous disposons aussi d'un local de stockage, mis à disposition gratuitement par l' AISAC (Agence Immobilière Sociale d'Anderlecht-Cureghem) dans un immeuble à l'abandon. Les conditions n'y sont cependant pas aisées (accès difficile, insalubrité), et l'idéal serait de trouver un lieu plus adéquat.

Des outils de communication sont utilisés au quotidien, notamment :

- Follow up (dossier de suivi des locataires) & Dossiers Drive partagés en ligne ;
- Agenda électronique partagé ;
- Carnet de route (utilisé par toute l'équipe de DIOGENES ; permet l'enregistrement de l'activité des travailleurs).

Communications, par l'équipe ou au travers desquelles notre travail fut médiatisé en 2019 :

- 11.01.2019 : Publication d'une carte blanche co-signée par les quatre projets HF bruxellois, dans *La Libre Belgique* : <https://www.lalibre.be/debats/opinions/sortir-durablement-les-personnes-sans-abri-de-la-rue-doit-rester-une-priorite-5c376b117b50a60724974c99>
- Publication du rapport de la Strada, Karen Swyngedauw, « *Cinq ans de Housing First en région de Bruxelles-Capitale* »
- 18.02.2019 : Simon Vermeersch : participation à une l'émission radiophonique de Psylenceradio « *Précarité et santé mentale* » sur Radiopanik : <http://www.radiopanik.org/emissions/psylence-radio/precarite-et-sante-mentale/>
- 20.04.2019 : Aline Strens : participation à l'émission radiophonique du Centre d'Action Laïque « *Libres ensembles* » sur la Radio Première : <http://www.libresensemble.be/radio/2019/04/20/housing-first-la-solution-au-sans-abrisme/>
- 25.04.2019 : événement organisé par les 4 projets HF Bruxellois, à l'occasion de la sortie du rapport de la Strada, en présence de personnalités politiques et de représentants du secteur de l'aide aux personnes sans-abri
- 25.04.2019 : Aline Strens : participation à l'émission « *Le MAG de la Redac* » : <https://bx1.be/news/en-5-ans-housing-first-a-permis-a-117-personnes-sans-abri-de-retrouver-un-logement/>
- 14.11.2019 : Aline Strens : interview pour un article paru dans *Bruzz*, rédigé par Eva CHRISTIAENS : <https://www.bruzz.be/brussel-helpt/helsinki-geeft-daklozen-eerst-en-vooral-eeen-huis-2019-11-14>

CHAPITRE II : RESULTATS 2019

1. SUIVIS ACTIFS AU 31.12.2019

En 2019, STATION LOGEMENT a intégré **sept nouveaux suivis** et compte **26 suivis actifs**.

Depuis son commencement le 01.11.2016, le programme aura intégré **un total de 34 personnes**.

Deux personnes accompagnées sont décédées durant l'année 2019, portant à **4 le total des personnes décédées depuis le début du projet**.

Les autres sorties du projet, 4 en tout, s'expliquent par les causes suivantes :

- 1 fin d'accompagnement (une personne installée en couple, ayant trouvé du soutien auprès de sa partenaire et n'ayant plus souhaité nous rencontrer) ;
- 1 relais vers Vzw Huis Van Vrede (une personne stabilisée dès son arrivée en logement) ;
- En 2019 : 2 relais vers l'équipe de travail de rue de DIOGENES (situations de retour en rue sans droit de séjour sur le territoire belge).

Parmi les 26 suivis actifs, une personne est accompagnée en amont de son entrée en logement, prévue pour avril 2020. En écartant cette situation du calcul, STATION LOGEMENT comptait **2 retours en rue** au 31.12.2019⁴, et enregistrait ainsi un **taux de maintien en logement de 92 %**.

2. STATISTIQUES CONCERNANT LE LOGEMENT

23 personnes (dont 3 couples) sont relogées dans **20 logements**.

Voici l'origine de ces logements :

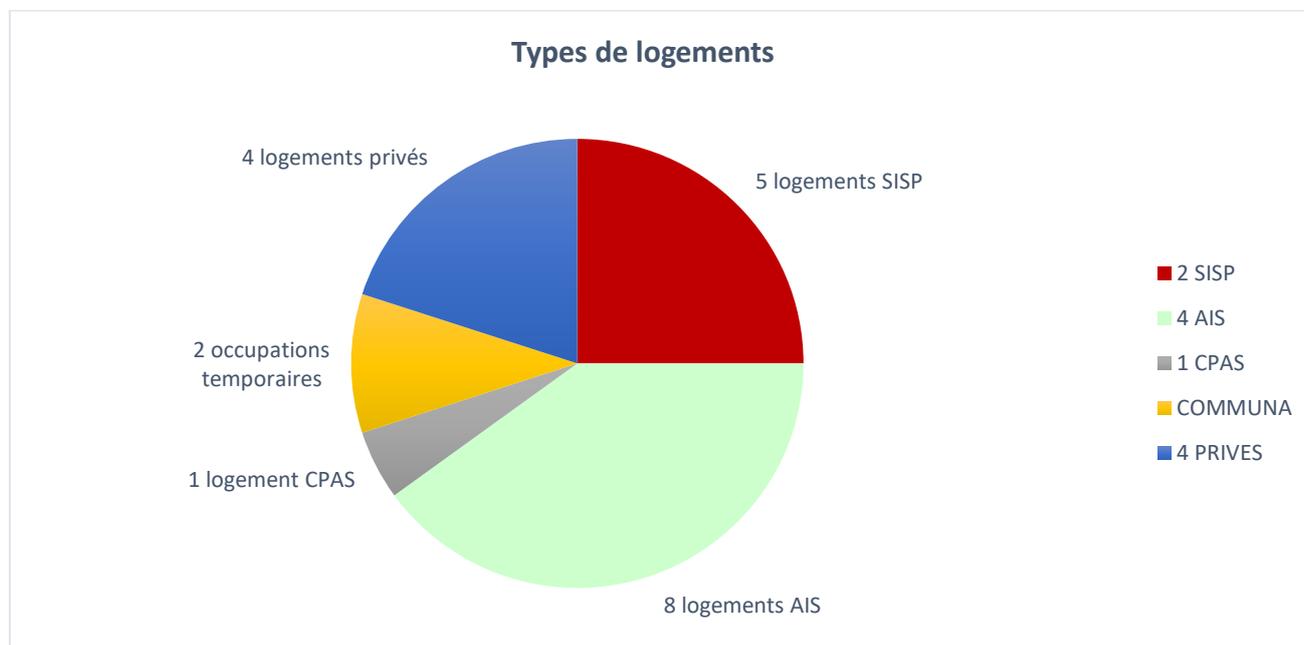
SISP	Foyer Anderlechtois	4
	Log'Iris	1
AIS	Baïta	1
	Th. Verhaegen	2
	Logement pour Tous	4
	AISAC (Anderlecht – Cureghem)	1
CPAS	Forest	1
Asbl COMMUNA		2
Propriétaires privés		4

⁴ A savoir que l'une de ces deux personnes a retrouvé un logement durant le mois de janvier 2020. La deuxième personne retournée en rue se trouve actuellement sans droits sur le territoire belge (Cfr. Explications p. 24)

Station Logement compte **7 partenaires de logements sociaux** :

- 2 SISP fournissant 5 logements ;
- 4 AIS fournissant 8 logements ;
- 1 CPAS fournissant 1 logement.

Auxquels s'ajoutent 4 locations sur le marché privé,
et 2 occupations temporaires via l'Asbl Communa (en cours jusque septembre 2020).



NOUVEAUX LOGEMENTS & NOUVEAUX PARTENARIATS :

11 nouveaux logements ont été mis à la disposition de notre projet en 2019, parmi lesquels 3 proviennent de nouveaux partenaires-logement.

STATION LOGEMENT a conclu une première convention de partenariat avec une SISP, **le Foyer Anderlechtois** (5 logements en 2019, dont une personne décédée dans son logement peu de temps après son entrée). Notre convention est renouvelée pour 2020, à hauteur de 3 nouveaux logements.

Notre partenariat avec **l' AISAC, l' AIS d' Anderlecht-Cureghem** (en projet depuis 2018 autour de deux logements actuellement encore en cours de rénovation) s'est aussi concrétisé à travers une première entrée en logement.

BRU4HOME a permis pour la première fois une entrée à **la SISP Log'Iris** ; la Cellule Capteur & Créateur de Logements de l'Ilot a permis l'accès à un logement de l' AIS Logement pour Tous (ce qui porte à un total de 4 le nombre de nos collaborations avec cette AIS).

Au total, l'équipe a **déménagé 8 personnes durant 2019 (19 depuis le début du programme en 2016)**. En 2019, **6 logements ont ainsi été perdus** parce qu'ils étaient attribués aux locataires et

non au projet en soi. N'étant pas acquis par convention directe avec DIOGENES, ils n'ont pas été remplacés dans le parc locatif de l'AIS.

PROSPECTION A LA RECHERCHE DE NOUVEAUX LOGEMENTS :

Durant 2019, STATION LOGEMENT a contacté :

- 10 SISP (3 SISP rencontrées dont 2 pourraient déboucher sur une collaboration ; 3 refus ; 5 contacts restés sans réponse à ce jour) ;
- 5 AIS (3 AIS rencontrées, dont 2 en attente d'une réponse et la troisième débouchant sur un nouveau partenariat en 2020 ; 2 contacts restés sans réponse à ce jour) ;
- 1 CPAS (en attente d'une réponse).

Un temps de travail important a aussi été consacré aux plateformes Cellule Capteur & Créateur de Logements de l'ILÔT (participation régulière au comité de pilotage et AG) et Bru4Home (participation régulière aux CA et AG).

DETAILS DES SITUATIONS DES LOCATAIRES PAR RAPPORT A LEURS LOGEMENTS :

Sur l'ensemble des 34 personnes intégrées à STATION LOGEMENT depuis 2016 :

- 16 personnes habitent toujours le premier logement proposé (pas de déménagement) ;
- 9 personnes ont déménagé 1 fois ;
- 5 personnes ont déménagé 2 fois.

Cela représente **53 emménagements / déménagements** au total (donc plus de 17 par an).

Les déménagements ont impliqués **11 changements de Commune**, avec le travail administratif assorti. Si l'on y ajoute les 34 installations de nos locataires dans leurs premiers logements, l'équipe a jusqu'à présent accompagné au total 45 inscriptions à la Commune.

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

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

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

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

Nos locataires ont constitué leur garantie locative comme suit : via une épargne sur leur budget, réalisée par leur administrateur de bien (5) ; le Fonds Tremplin⁵ (4) ; le CPAS (3) ; le « Fonds d'impulsion »⁶ (2) ; une épargne personnelle (1). Une personne n'a pas encore constitué de garantie.

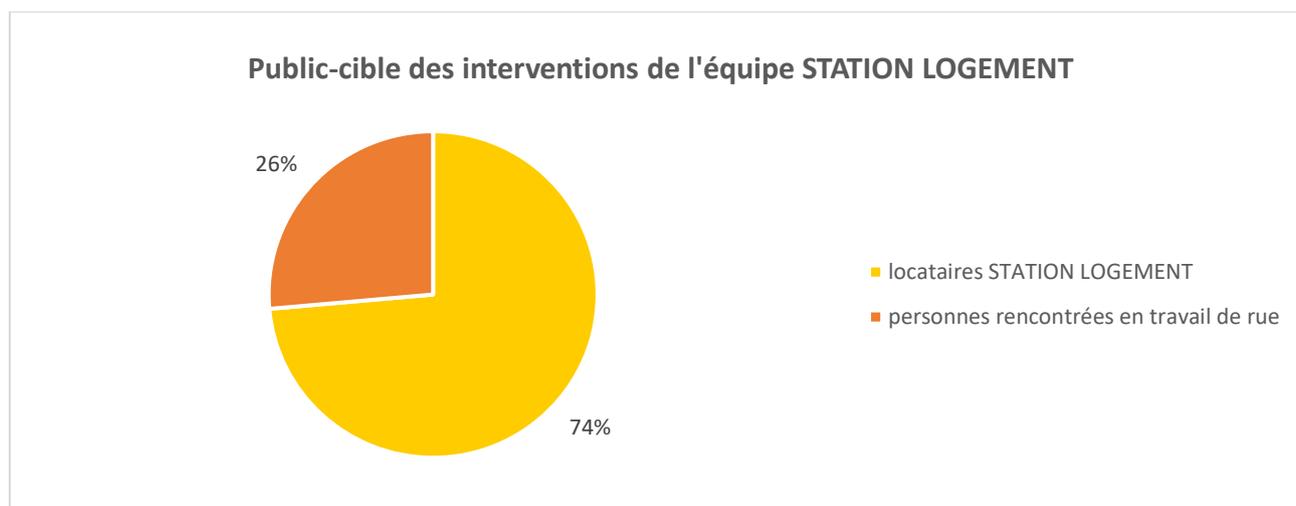
Neuf personnes ont signé un plan d'apurement pour rembourser progressivement leur garantie locative.

Concernant les Allocations au Relogement : acquise (2) ; refusée (1) ; en procédure (0) ; délai dépassé (4).

Enfin, voici les principales difficultés rencontrées en 2019 par nos locataires dans leurs logements : **problèmes de voisinage (9 locataires concernés) ; paiement de loyers (4, dont 2 couples) ; entretien des lieux (4, dont 2 couples)**. D'autres locataires rencontrent aussi ce type de difficultés, mais ils sont stabilisés, notamment via notre prise en charge et avec l'appui du réseau construit autour d'eux (notamment aides familiales, ménagères, etc.)

3. STATISTIQUES CONCERNANT LES INTERVENTIONS

En 2019, l'équipe STATION LOGEMENT a comptabilisé **2568 interventions, auprès d'un total de 181 personnes différentes** :



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

⁵ Il s'agit d'un fonds géré par l'asbl ILÔT, obtenu grâce au soutien de la Fondation Roi Baudouin.

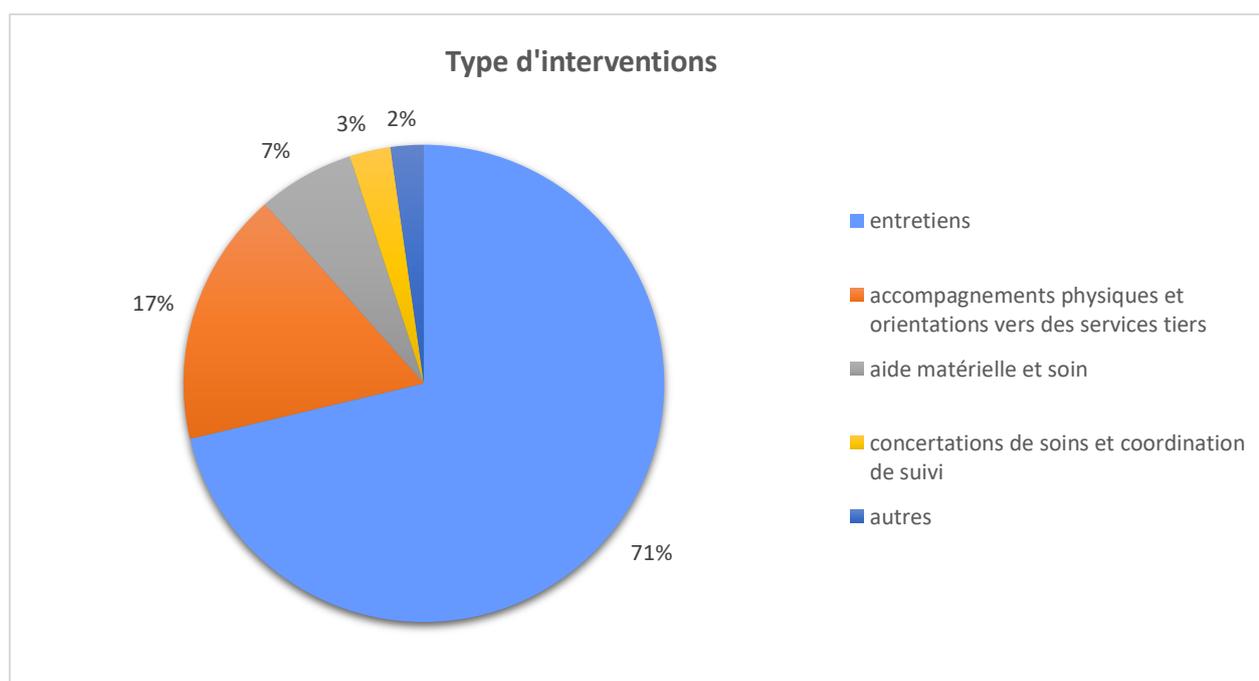
⁶ Il s'agit du fonds inclus dans notre subside de la COCOM l'année 2016-2017 afin de faciliter l'accès au logement. Ce fonds n'a plus été financé les années suivantes.

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

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

Si l'on tient compte du fait qu'environ la moitié des interventions sont réalisées en binôme (cfr. Supra), on parvient à **une moyenne de 5,5 rencontres / locataire / mois, tout au long de l'année, assurée par l'ensemble de l'équipe de DIOGENES auprès des locataires STATION LOGEMENT⁷.**

Dans leur totalité, les **interventions** de l'équipe STATION LOGEMENT ont consisté en :

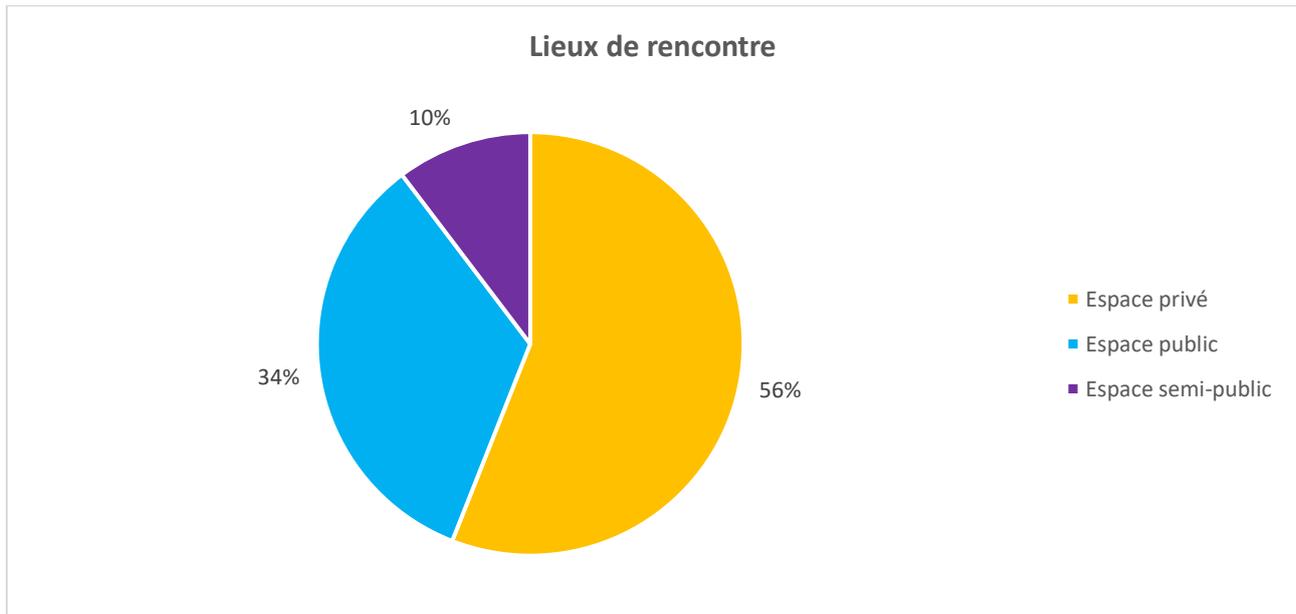


- 1830 **entretiens en face-à-face**, en visite à domicile ou ailleurs, soit 71 % des interventions ;
- 443 **accompagnements physiques et orientations** vers des services tiers, soit 17 % ;
- 167 visites au cours desquelles **une aide matérielle ou un soin** ont été apportés, soit 7 % ;
- 21 **concertations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

⁷ A noter que ce chiffre est probablement encore sous-estimé.

LIEUX DE RENCONTRE :

Les **lieux de rencontres** sont diversifiés⁸ :



- 1318 rencontres ont eu lieu dans un espace privé, soit 56 % ; parmi lesquelles :
 - 702 ont eu lieu **à domicile** (soit 29 %) ;
 - 197 **à Vzw Huis Van Vrede** (soit 8 %) ;
- 795 rencontres ont eu lieu **dans la rue**, soit 34 % ;
- 242 ont eu lieu dans un espace semi-public, soit 10 % ; dont :
 - 95 ont eu lieu **sur un espace de la STIB** (en station, à un arrêt extérieur, dans une rame), soit 4 % ;
 - 77 **dans une gare SNCB**, soit 3 %.

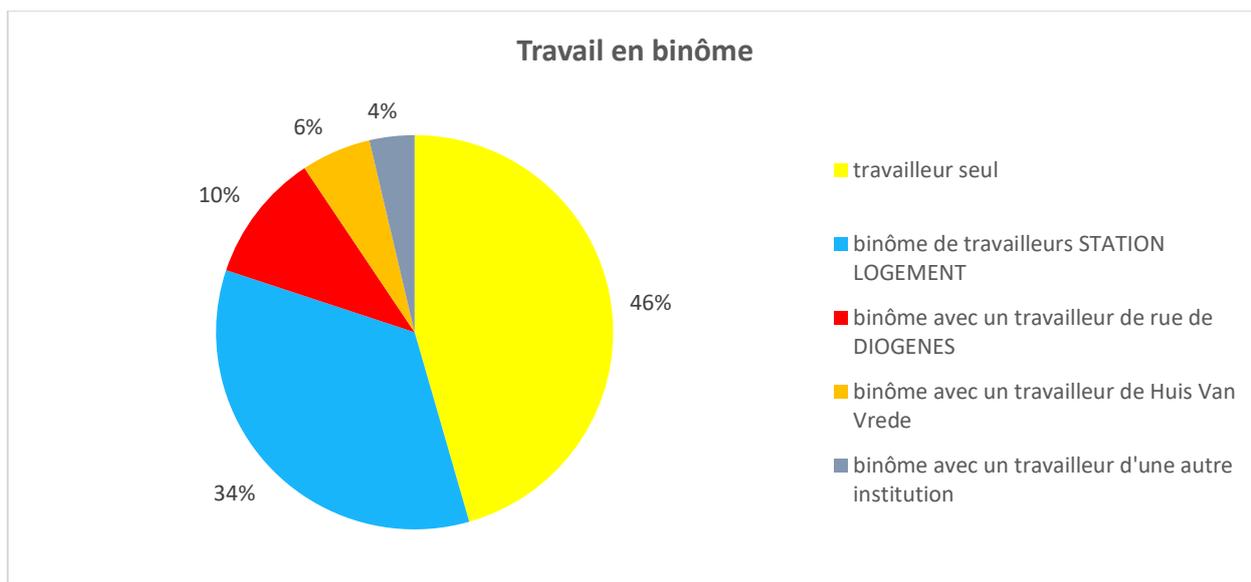
TRAVAIL EN BINÔME :

Le travail est effectué seul ou en binôme de travailleurs :

- 1170 interventions ont été réalisées par **un travailleur seul**, soit 46 % du total des interventions ;
- 1398 interventions ont été réalisées en **binôme de travailleurs**, soit 54 %.

Les binômes étaient composés comme suit :

⁸ Plusieurs interventions peuvent être réalisées à partir d'un lieu de rencontre. C'est pourquoi le total du nombre de lieux de rencontre est inférieur au total du nombre d'interventions.



- 887 interventions en **binôme de travailleurs STATION LOGEMENT**, soit 63% ;
- 271 interventions en **binôme avec un travailleur de rue de l'Asbl DIOGENES**, soit 19% ;
- 146 interventions en **binôme avec un travailleur de VzW HUIS VAN VREDE**, soit 10% ;
- 94 interventions en **binôme avec un travailleur d'une autre institution**, soit 8%.

En tenant compte des binômes, **le total des interventions auprès du public se monte à 1869⁹**.

RENDEZ-VOUS :

77 % du total des interventions de l'équipe se sont faites sur rendez-vous.

Dans près de 10 % des cas, la personne n'a pas été trouvée à un lieu qu'elle fréquente habituellement, ou bien elle était absente à son rendez-vous.

ACCOMPAGNEMENTS PHYSIQUES & ORIENTATIONS :

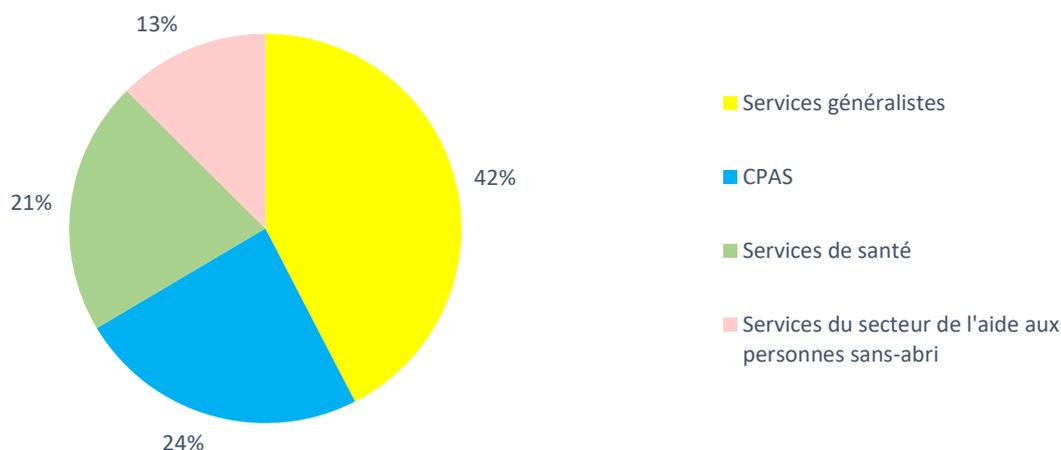
L'équipe a accompagné **304 démarches physiques** et réalisé **139 orientations vers des services tiers¹⁰**. Au total, 443 liens ont ainsi été opérés vers des services extérieurs.

Les accompagnements physiques se sont dirigés vers les institutions suivantes :

⁹ En ce compris 1170 interventions réalisées par un travailleur seul et 699 interventions (la moitié de 1398) réalisées en binômes de travailleurs. A noter que le chiffre ainsi obtenu est probablement sous-estimé, si les travailleurs ne notent pas tous les deux leur intervention.

¹⁰ Les orientations ne sont pas toujours réalisées en présence de la personne.

Accompagnements physiques



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

RELAIS :

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

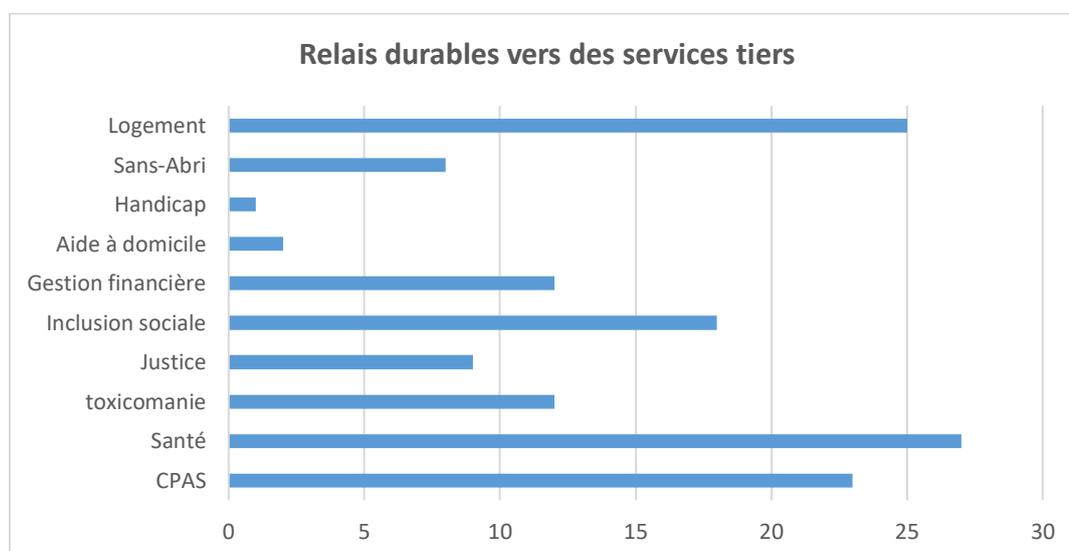
Au 31.12.2019, 200 relais ont été initiés ou sont soutenus vers 120 services ou intervenants différents (dans le cas des administrateurs de biens, médecins privés, avocats, etc.). A ceux-ci s'ajoutent 85 visites à accompagnées à l'hôpital.

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

CPAS	Molenbeeck (1) / Anderlecht (9) / Uccle (1) / Schaerbeek (3) / 1000 (2) / Forest (2) / Ixelles (3) / Saint-Gilles (1) / Etterbeeck (1)
SECTEUR HANDICAP	SPF Handicap (6)
SERVICE PENSION	(1)
MAISONS MEDICALES	Béguinage (2) / Miroir / Riche Claires (1) / Centre de Santé sans frontières (1) / Planning familial La Famille Heureuse (consultations en gynécologie) (1) / Arnica (1) / Primeurs (1) / Horizons (1) / Couleur Santé (2) / de Laeken (2) / Centre de Planning Familial Séverine (2)

SANTE (autres)	médecins privés (6) / dentistes (5) / Psychologue privé et à la FAMD (2) / Psychiatres (3) / Brustar (1) / Sampas (1) / Mutuelles / rhumatologue (1)
CONCERTATION SOINS	Hermès + (1) / Tandem + (2)
TOXICOMANIE	Projet Lama (antennes XL, Anderlecht, Molenbeeck) (7) / Dune (3) / Enaden (1) / Transit (8) / éducateurs de rue de Transit (8) / Scat (1)
HOPITAUX	Hôpitaux Iris / Saint Anne Saint Rémi / Saint Luc / Sans-Souci / Saint Michel / Erasme / Sanatia (au total : 85 visites dans un hôpital en 2019)
JUSTICE	Avocats (10) / SAJ (1) / Assistant de Justice (1) / Sireas (1) / Tribunal de la Famille (5) / Service d'Aide aux Victimes (2) / Rizome (1) / Hersham (2)
INCLUSION SOCIALE	Lire & Ecrire (1) / ONEM (1) / De Schakel (1) / Huis van Vrede (12) / projet Communautaire (8) / bénévoles de la Cathédrale Sainte Gudule (1) / Frigo Solidaire (1) / CEFA (1) / Hobo (2) / Actiris (1) / La Gerbe (1)
SECTEUR SANS-ABRI	Bruxelles Accueil Porte Ouverte (1) / Samu – Point Carré, rue de Trèves, Médihalte (3) / La Fontaine (4) / Poverello (2) / Nativitas (1)
ADMINISTRATION DE BIENS & GESTION BUDGETAIRE	6 personnes sous Administration de Biens / 6 personnes en Gestion Budgétaire à Huis Van Vrede
AIDE A DOMICILE	Soins chez Soi (1) / Centre familial de Bruxelles (3) / Famille Hulp (1)
SECTEUR LOGEMENT	SISP (Foyer anderlechtois, Log'Iris) (6), AIS (Baïta, Logement pour Tous, Théodore Verhaegen, Uccle, AISAC) (8) / propriétaires privés (4) / Communa (2) / CPAS de Forest (2)

Ces relais portent principalement vers les domaines du logement, de la gestion financière, de l'inclusion sociale, de la toxicomanie, et la santé et du CPAS. Voici illustrée la répartition de ces relais vers les différents secteurs¹¹ :



¹¹ A savoir que le nombre d'accompagnements vers les hôpitaux est très élevé mais ici sorti de la comparaison avec les autres institutions représentant un relais durable.

Notons que le nombre de relais a presque doublé en 2019, par rapport à 2018 (110 relais vers 73 services différents).

TRAVAIL DE RUE :

Une partie du travail de STATION LOGEMENT – estimée à 0,7 ETP sur les 3,41 ETP d'accompagnement psycho-social – est consacrée au travail de rue, avec pour objectifs :

- la préparation à l'entrée en logement des candidats sélectionnés :

L'équipe STATION LOGEMENT a rencontré la plupart de nos locataires en amont de leur entrée en logement, effectuant parfois un travail d'accompagnement conséquent dans la rue (ce fut le cas d'une personne dans cette situation au 31.12.2019, comptabilisée comme un suivi actif).

- l'identification de personnes sans-abri correspondant aux critères HF :

En 2019, l'équipe STATION LOGEMENT a rencontré **153 personnes dans la rue** auprès desquelles **678 interventions ont été réalisées**.

Au 31.12.2019, l'ensemble de l'équipe de DIOGENES a ainsi identifié et créé un lien avec **39 candidats potentiels pouvant être orientés vers des dispositifs Housing First (STATION LOGEMENT ; SMES-B ; STEP FORWARD)**.

En sens inverse, comme mentionné ci-dessus, **l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES a continué à assurer une présence auprès des locataires entrés à STATION LOGEMENT, à raison de 405 interventions** auprès de ceux-ci (majoritairement des entretiens psycho-sociaux ayant fonction de soutien lors de l'entrée en logement et permettant la transition progressive vers l'équipe STATION LOGEMENT).

Ces chiffres témoignent d'une étroite collaboration entre les travailleurs de rue et ceux du programme Housing First.

4. STATISTIQUES CONCERNANT LE PUBLIC

Voici le profil des locataires STATION LOGEMENT au 31.12.2019 :

Genre : Station Logement accompagne 8 femmes et 18 hommes.

Couples & Familles : Nous comptons 3 couples. Chacun des partenaires de ces couples répond aux critères de sélection Housing First ; ils représentent donc chacun un suivi Station Logement à part entière. Au moins 11 personnes ont des enfants, tous placés. Une personne a récupéré un droit de visite de son fils à domicile.

Age : Les personnes accompagnées ont entre 18 et 69 ans.

Années de rue : Le temps passé en rue varie entre 1 an et 30 ans ou plus :

4 personnes ont passé toute leur vie adulte à la rue, c'est-à-dire plus de 30 ans ;

2 personnes y ont passé entre 15 et 30 ans ;

Au moins 7 personnes y ont passé environ 10 ans.

Problématiques : Notre public présente des problématiques variées. En voici leur représentation parmi nos 26 suivis actifs :

	Nbr. Personnes concernées
Problème de santé mentale	17
Handicap mental	5
Problème cognitifs (type Korsakoff)	8
Assuétudes	24

L'équipe Station Logement n'intégrant pas de fonction médicale en son sein, les diagnostics indiqués relèvent d'estimations posées par des travailleurs sociaux. Les problématiques sévères ont été comptabilisées en cas de manifestations suffisamment évidentes.

Santé mentale : Les diagnostics psychiatriques suivants sont représentés : psychose, bipolarité, post-trauma (ayant un impact important sur le comportement), érotomanie, trouble important du comportement.

La problématique de santé mentale légère n'est pas comptabilisée ici. Cependant, même si d'autres problématiques sont davantage présentes à l'avant-plan, la totalité de notre public présente certaines difficultés de santé mentale, parfois telles que leurs états émotionnels contaminent à certains moments toute leur situation, perturbant leur maintien en logement (désertion du logement pour la rue, comportement impulsifs, agressifs, etc.) ainsi que le lien à l'équipe d'accompagnement.

Assuétudes : Les assuétudes portent sur divers produits (souvent plusieurs à la fois).

Au 31.12.2019, tous les locataires à deux exceptions près présentent un problème d'assuétude :

- 20 personnes consomment régulièrement de l'alcool ;
- 14 personnes consomment régulièrement des drogues ;
- 9 personnes bénéficient d'un traitement à la méthadone, en substitution à l'héroïne ;
- de nombreuses personnes utilisent les médicaments de façon détournée.

Cumul des problématiques : Le cumul vient le plus souvent d'un problème de santé mentale de léger à sévère avec un problème d'assuétude (quelque fois combiné avec un handicap mental ou un problème cognitif de type Korsakoff).

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

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

Origine des revenus : CPAS (17) ; SPF Handicap (6) ; mutuelle (1) ; chômage (1) ; pension (1).

Statut de séjour : Au démarrage du projet, nous souhaitons accorder une attention au public dépourvu de titre de séjour sur le territoire belge, et notamment au public intra-européen très présent en rue. AU 31.12.2019, STATION LOGEMENT accompagne encore deux personnes dans cette situation :

- un homme intra-européen logé chez sa compagne belge disposant d'un revenu, également accompagnée par notre équipe ;
- un homme extra-européen initialement dans la même situation, mais séparé de sa partenaire depuis peu et retourné en rue. Le lien avec notre équipe étant très étroit, nous continuons néanmoins à l'accompagner activement, avec l'espoir de trouver prochainement une solution de relogement gratuite. Nous incluons donc encore ce suivi dans nos chiffres cette année.

En 2019, deux autres personnes intra-européennes¹² ont été relayées vers le travail de rue de DIOGENES. D'une part, nous avons peu d'espoir de pouvoir leur offrir un jour un nouveau logement, étant donné leur statut de séjour ; d'autre part leur accompagnement est, dans la pratique, mieux assurée par l'équipe de travail de rue, les contacts étant plus fréquents.

¹² L'une de ces personnes fut intégrée à STATION LOGEMENT parce qu'il logeait chez sa compagne ; le deuxième fut accueilli gratuitement au Poverello. Tous deux présentent un cumul de problématiques, et ont passé de nombreuses années dans la rue. Malgré notre tentative, nous ne sommes pas parvenus à régulariser leur séjour sur base de leur inscription à l'adresse.

CHAPITRE III : ENJEUX INSTITUTIONNELS ET EVALUATIONS QUALITATIVES

1. BILAN 2019

L'investissement vers la mission d'insertion par le logement s'est fortement renforcé ces dernières années à DIOGENES. Ce sont au total désormais presque 6,5 ETP qui y sont consacrés.

Porté depuis 1999, le projet de SOUTIEN AU LOGEMENT (1,5 ETP) concerne l'ensemble des travailleurs de rue, dont il étire l'accompagnement, de la rue jusque vers le logement. En 2016, STATION LOGEMENT a donné naissance à l'équipe HF, en partie autonome et essentiellement dédiée à l'accompagnement de personnes relogées directement par le projet.

Cette équipe a augmenté considérablement la taille de DIOGENES dans son ensemble, passé en trois ans de 8,3 ETP à 14,08 ETP, dont près de 5,5 ETP composent l'équipe HF au 31.12.2019. STATION LOGEMENT compte **neuf travailleurs, dont sept mi-temps**¹³ qui travaillent étroitement, pour certains d'entre eux, avec nos institutions partenaires.

Etant donné cet agrandissement rapide de l'équipe STATION LOGEMENT au sein de son contexte, 2019 fut une année surtout marquée par un **défi d'organisation**, à la fois en interne et à l'externe, ceci concernant surtout :

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

La suite de ce rapport d'activité porte attention à l'un de ces enjeux, celui de la collaboration avec nos partenaires-logement.

Notons au passage **que le principal frein au développement du projet cette année a été la difficulté d'accéder à de nouveaux logements**. Onze nouveaux logements ont tout de même été trouvés, dont six ont été offerts à des personnes devant déménager (cfr. p.14).

Notre rapport d'activité présente ensuite plusieurs évaluations spécifiques, relatives à des projets particuliers. 2019 a vu la naissance du « *Projet d'activités communautaires et participatives pour le public Housing First* », plus communément appelé le « *Projet Communautaire* ». Ce projet, transversal aux quatre équipes HF bruxelloises, a permis d'accentuer les efforts en faveur de l'inclusion sociale du public HF.

¹³ En ce inclus les postes de responsables-logement (1 ETP) et coordination (0,5 ETP).

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

Les pages qui suivent présentent notre expérience avec l'Asbl Communa pour l'occupation précaire de deux logements sociaux en attente de rénovation à la SISP BinHôme.

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

Enfin, nous détaillerons les dépenses réalisées en vue de faciliter l'accès de notre public au logement.

Nous terminerons par une brève évaluation qualitative portant sur l'impact de notre travail à deux niveaux : la présence des personnes sans-abri dans le métro et le bien-être des locataires.

2. ENJEUX INSTITUTIONNELS : PARTENARIATS-LOGEMENT

La fragilisation de la posture HF en contexte de pénurie de logements :

Le Housing First est basé sur l'idée que le logement est un droit fondamental, et il est fondé sur plusieurs principes dont il a été démontré au travers de nombreuses évaluations que leur respect apporte les meilleures chances de réussite avec, à terme, une stabilisation durable des personnes dans leur logement¹⁴.

L'accès des services HF au logement n'étant pas organisé à un niveau structurel à Bruxelles, il a jusqu'ici reposé sur notre force de persuasion ainsi que sur la bonne volonté des acteurs du logement. La négociation laisse cependant une place importante à certaines considérations et enjeux rencontrés au premier chef par les acteurs-logement. Ces intérêts fragilisent notre travail, dans la mesure où ils impactent notre modèle de référence et en font bouger les lignes. Notre équipe l'a expérimenté à différents niveaux ;

- La qualité du logement :

Par exemple, une AIS nous confiait ses difficultés à mettre en location certains logements de son parc locatif. Les candidats auxquels ces logements étaient proposés les refusaient systématiquement, et l' AIS avait dès lors décidé de faire de cet immeuble dans son entier un projet HF. Notre service y a expérimenté une mise en logement qui s'est à court terme soldée par une expulsion. A nos yeux, celle-ci fut essentiellement liée aux conditions inadéquates des lieux. Ailleurs, d'autres logements ont aussi présenté des problèmes techniques qui ont parfois fortement contaminé l'accompagnement social.

¹⁴ Voir : <https://housingfirsteurope.eu/fr/le-guide/>

Le public HF est très sensible à la qualité du logement, celle-ci renvoyant directement à l'estime de soi. L'un des principes HF est d'ailleurs l'*habitabilité*, qui signifie que le logement proposé doit être en bon état et constituer un abri et un espace de vie adéquats.

- *La sélection du locataire :*

En SISP, les critères autorisant une dérogation, c'est-à-dire un accès prioritaire au logement, sont liés à l'urgence et au caractère d'exception de la situation, mais ils peuvent aussi intégrer d'autres enjeux. En 2019, l'un de nos candidats sollicitant une dérogation fut refusé suite à un « entretien d'admission » avec un responsable d'une SISP. Nous pouvions parfaitement comprendre les raisons du refus, celui-ci étant lié à certaines circonstances de la SISP. Mais la procédure a tout de même soumis notre locataire à une évaluation en bonne et due forme, ce qu'il vécut très difficilement, ainsi que l'équipe.

Rappelons que le Housing First propose un soutien *inconditionnel* par rapport aux soins ou au traitement, ceci pour des personnes ayant connu un long parcours d'exclusion.

- *Le contrôle du comportement en logement :*

L'offre de logement revêt aussi souvent un caractère temporaire¹⁵. En AIS, le « bail de résidence principale » est rarement proposé à nos locataires, plutôt invités à signer d'abord des « conventions d'occupation précaire », de durée variable, pouvant être conclues autant de fois que souhaité tout au long d'un délai de dix-huit mois. Ceci a bien souvent permis à nos locataires de passer en bail dans un second temps. Cependant ces conventions ouvrent une brèche. Leurs termes n'étant pas définis par la loi, s'y immiscent certaines clauses inhabituelles, non autorisées dans un contrat de bail classique, comme par exemple : imposition de l'accompagnement ; évaluations régulières à l'occasion de la signature de la nouvelle convention ; visites de contrôle à échéances précises ; obligation pour nous de garder un double des clés ; accompagnement imposé à domicile ; etc. Les conventions précaires offrent ainsi aux AIS le moyen d'instaurer un encadrement « de précaution » pour notre public, encadrement auquel notre équipe est appelée à prendre part¹⁶.

L'un des principes-clés du Housing First est celui de *la séparation du logement et de l'accompagnement*, selon lequel ce qui est relatif au logement relève d'une sphère nettement séparée du traitement et des soins apportés par l'équipe d'accompagnement. Notre posture d'accompagnement se trouve dénaturée lorsqu'elle est poussée vers une dimension de contrôle. Elle rejoint alors une position « d'autorité » ressentie comme nécessaire par nos partenaires-logement dans la situation qui se présente mais qui – nous en sommes convaincus – est moins efficace que celle que nous proposons.

¹⁵ En dehors de la situation particulière des occupations précaires, traitée plus loin.

¹⁶ Ceci rappelle l'image familière de l'escalier souvent utilisée pour décrire le fonctionnement classique du secteur de l'aide aux personnes sans-abri, et symbolique du parcours d'exclusion vécu par les personnes qui se chronicisent dans la rue. Ici, de même, partant du présumé que les personnes ne sont pas capables d'habiter comme il faut, les conditions inscrites dans les conventions instaurent un contrôle régulier, et donc de nouvelles étapes à franchir avant de gagner l'état de sécurité. Elles réintroduisent donc par la porte d'entrée du logement une logique institutionnelle que le Housing First tentait précisément d'épargner à ses locataires. Ceux-ci continuent à être testés, contrôlés désormais sur le territoire-même de leur intimité, tandis que le logement ne leur garantit pas encore un traitement égalitaire.

Le rôle-clé des responsables-logement :

Sans que ce soit sous la forme d'un contrôle, mais parce que par définition notre public HF entre en logement avec des problématiques aiguës, une sorte de gestion locative particulière, un travail spécifique d' « accompagnement au logement », est bel et bien nécessaire.

Les situations de conflits de voisinage en sont le meilleur exemple. Ici, une période devrait pouvoir courir, qui est celle d'un dialogue avec la personne concernée – avant une éventuelle décision d'expulsion si les problèmes se poursuivent. Notre équipe HF favorise la communication directe entre le locataire et le partenaire-logement. Courriers, rendez-vous, médiation entre voisins si nécessaire, autant de démarches importantes qui visent à faire entendre ses responsabilités au locataire, le mieux étant que ce soit par la voix de son propriétaire tandis que notre équipe se place en « facilitateur » à chaque étape.

Certains acteurs-logement s'engagent parfaitement dans ce travail, mais nombre d'entre eux n'ont que peu de moyens pour le faire : peu de forces de travail disponibles, et souvent peu de connaissance des problématiques en présence (notamment au niveau de la santé mentale et des assuétudes). On sait par ailleurs que les acteurs du logement social accueillent davantage de précarité qu'auparavant, et que davantage que par le passé, des problématiques qui s'avèrent parfois très complexes à gérer se posent dans les logements. C'est précisément le manque de moyens qui conduit ces acteurs-logement, espérant se décharger, à accepter nos propositions de partenariats !

Les équipes HF se sont organisées pour faire face à ces situations. A nos équipes d'accompagnement, nous adjoignons un pôle « responsable-logement » qui opère précisément à l'interface, entre les locataires et le service HF d'un côté, et les partenaires-logement de l'autre. Ces travailleurs (des experts de l'immobilier) sont chargés de faire respecter les droits et devoirs des parties signataires du contrat de bail. Dans la pratique, ils prennent en charge une gestion locative sur un mode particulier, très adapté à notre public. En témoignent ainsi les deux responsables-logement de notre équipe :

Xavier :

« Je permets aux candidats, dès la mise en logement, que les casquettes des intervenants soient immédiatement identifiées, cela les rassure de savoir qui fait quoi et à qui s'adresser selon la chose à traiter.

Les candidats se sentent privilégiés et valorisés d'être accompagnés à chaque étape de la mise en logement et pendant toute la durée de l'occupation par un professionnel de l'immobilier, présent pour eux.

Par exemple, je tente de dénicher une tv et un lecteur de dvd dès l'entrée en logement, pour éviter la sensation d'être en quatre murs sans bruit de fond.

Je suis en contact avec le candidat lors d'un souci technique, de façon qu'il soit rassuré que la chose est prise en main et résolue le plus rapidement possible.

Je discute avec lui du choix d'un fournisseur d'énergie, de l'assurance habitation. Je les valorise dans leurs prises de décision. »

Steeve :

« Je m'occupe du suivi du public "Housing First" à domicile, c'est à dire une fois qu'ils sont installés en logement.

La transition de la rue au logement est une étape charnière.

Certains s'y adaptent, d'autres l'appréhendent.

Je dois ajuster mon approche en fonction de chaque profil.

Concernant A. K, Il appréhendait cette entrée en logement, et d'ailleurs il a mis plusieurs semaines avant de s'installer sommairement dans son nouvel appartement.

Lors de notre 1ère rencontre, il dormait sur un vieux matelas crasseux, probablement récupéré à la rue.

Petit à petit, nous avons procédé à son installation avec l'achat de mobilier de base (frigo, lit, sommier, table, chaises, télévision...)

Il a tout doucement commencé à intégrer et aimer son appartement (mise en ordre, petit nettoyage, achat de sacs poubelles...)

Au fur et à mesure de nos rencontres, un lien de confiance réciproque et mutuel a pu se créer, ce qui a été bénéfique dans la suite de nos échanges.

J'ai pu accompagner Monsieur A. K par la suite dans ses démarches. Un bel instant de partage fut l'achat d'une machine à café, il y tenait beaucoup. »

Comme l'équipe d'accompagnement, les responsables-logement sont les alliés du locataire. Ils ont une fonction qui se focalise sur l'aspect locatif tout en conservant un positionnement imprégné de l'éthique Housing First qui consiste, grâce au lien de confiance, à suggérer, mettre en garde, expliquer sans jamais imposer. Le pari du principe HF est en effet de croire en la capacité d'adaptation et de changement du locataire, capable comme tout un chacun d'effectuer un choix s'il est correctement soutenu et éclairé. Nous sommes convaincus que cette fonction de responsable logement, avec l'appui de notre équipe d'accompagnants et la confiance du partenaire logement, peut donner – et elle le fait déjà – des résultats satisfaisants tant pour le propriétaire que pour le locataire¹⁷.

Il est donc important que les acteurs du logement chassent leurs idées reçues sur le public HF et qu'ils acceptent qu'une méthodologie basée sur l'accompagnement volontaire soit plus efficace qu'un contrôle. Pour renforcer cette méthodologie, nous voudrions encourager une conception du Housing First comme un projet commun entre nos services d'accompagnement et les partenaires-logement. Et si l'on veut réunir les meilleures conditions, un travail d'ajustement est nécessaire. Il s'agit d'échanger régulièrement en respectant les identités institutionnelles, le temps de travail disponible, en définissant des limites communes, en précisant les procédures de prise en charge et la répartition des rôles en cas de difficultés dans le logement, etc.

Nous plaçons aussi pour une augmentation de l'investissement public dans le logement, ainsi que pour une meilleure protection des locataires HF en matière de loyer et de bail. La qualité des logements offerts au public et les conditions proposées sont des points très importants, qu'il serait nécessaire de baliser et renforcer pour mieux assurer le succès de la démarche HF.

¹⁷ Dans d'autres pays, le public HF est majoritairement relogé dans des logements privés notamment grâce à l'appui de cette fonction de responsable-logement.

3. EVALUATION QUALITATIVE

a) Le projet communautaire

Présentation :

Le « Projet communautaire », ayant pour intitulé complet « *Projet d'activités communautaires et participatives pour le public Housing First* », fut financé de septembre 2019 à février 2020 par la Loterie Nationale, à l'initiative du SMES-B¹⁸. Il a permis l'engagement d'une travailleuse à mi-temps au service des quatre projets Housing First bruxellois.

Nos projets Housing First constituent un dispositif important de lutte contre la pauvreté, destiné à des personnes particulièrement fragiles et exclues. Le projet communautaire complète le travail effectué par les équipes d'accompagnement en visant plus particulièrement une amélioration de l'inclusion sociale des locataires.

Notre public connaît régulièrement des difficultés liées à la confiance en soi et à la capacité à nouer des liens. Anciennement sans-abri et souffrant de problèmes de santé mentale et d'addiction, ces personnes ont fait et font encore l'objet de nombreuses formes de stigmatisation et d'exclusion : du logement, de certains dispositifs d'aide et de soin, de lieux communautaires, de centres sportifs, de centres de jour à haut seuil d'accès, de lieux culturels... Ceci pour des raisons économiques, de santé, d'impossibilité à respecter les règles ou horaires stricts, d'hygiène ou par un phénomène de rejet de la différence, etc.

Même avec la sécurité et la stabilité d'un "chez soi", les personnes ont besoin de temps et d'un soutien adapté pour prendre en charge les différents domaines de leur vie (santé, liens sociaux, recouvrement des droits, formation...). Un soutien sous forme communautaire est particulièrement bienvenu.

D'après la Plateforme en Santé Mentale Communautaire, les pratiques communautaires en santé mentale sont des « *modes d'intervention alternatifs, en interface ou en complémentarité avec d'autres approches (...) qui se déroulent le plus souvent en groupe, dans des collectifs où les participants sont avant tout considérés comme des habitants d'un quartier, des citoyens, des personnes qui, même si elles sont en souffrance et vivent des situations de précarité sociale, ont des compétences et des savoirs à valoriser* ».

Ces projets articulent des dimensions de prévention, de soin et d'action politique collective en s'attaquant aux causes sociales de la souffrance et en vue de faire émerger des ressources pour y parer. Les pratiques communautaires permettent à chaque personne de se reconnaître comme quelqu'un de singulier tout en actant ou développant son appartenance à différents groupes sociaux qu'il a élus. L'appartenance communautaire enrichit ainsi l'identité subjective.

¹⁸ La description faite ici de ce projet s'inspire largement du dossier de demande de financement rédigé par le SMES-B.

L'expérience des quatre projets Housing First bruxellois, ainsi que des projets Housing First en Europe et au Canada, montre que l'inscription des bénéficiaires dans des activités sportives et culturelles a un impact positif sur la prise en charge de leur santé et leur insertion sociale.

Le sport et la culture sont des leviers essentiels permettant de :

- recréer des liens et rompre avec le sentiment de solitude ;
- reprendre confiance en soi et reconstruire une estime de soi ;
- diminuer, voire arrêter une addiction.

Déroulement du projet :

Le projet communautaire s'est développé suivant trois axes :

- le conseil des locataires ;
- l'organisation d'activités communautaires ;
- le diagnostic communautaire.

Le conseil des locataires rassemble une fois par mois des locataires ainsi que quelques travailleurs des quatre projets. S'y discutent et s'y organisent les activités culturelles et sportives souhaitées, auxquelles participeront les personnes intéressées.

Ces activités ont eu lieu chaque mois, rassemblant locataires et travailleurs en nombre plus ou moins important selon les cas.

Huit locataires STATION LOGEMENT ont participé à des activités organisées via le projet communautaire. Deux d'entre eux ont participé régulièrement au conseil des locataires.

Le diagnostic communautaire est en cours d'écriture. Il permettra d'évaluer l'impact du projet auprès des locataires, et de faire un état des lieux de l'offre bruxelloise en matière culturelle et sportive accessible à notre public, avec une analyse des seuils d'accès et des freins à travailler.

Durant sa réalisation, le projet fut accompagné par le Centre Bruxellois de Promotion de la Santé (CBPS), la Coupole Housing First à Bruxelles et la Plate-Forme de Santé Mentale Communautaire coordonnée par le Méridien.

Perspectives 2020-21 :

En 2020, un nouveau projet financé par la Loterie Nationale et intitulé « Processus d'affiliation sociale chez les usagers Housing First : développement de nouvelles méthodologies » permettra de prolonger les bases de notre projet communautaire et d'également les étendre vers un axe d'accompagnement individuel.

b) Le projet "Restoring Dreams : to tackle loneliness"

Ce projet Erasmus est une initiative de la plateforme Housing First Belgium. Démarré en 2019 et se prolongeant en 2020, il vise à développer et expérimenter de nouveaux outils de lutte contre la solitude et l'isolement social des locataires des programmes Housing First belges.

Dans un premier temps, une recherche fut menée via des questionnaires adressés aux accompagnateurs psycho-sociaux des projets HF, ainsi qu'à un échantillon de locataires (deux travailleurs et quatre locataires par projet). Cette recherche visait à évaluer les compétences et outils des professionnels pour faire face à la solitude rencontrée par leurs usagers.

Les travailleurs ont ensuite reçu une formation à de nouveaux outils devant être expérimentés sur le terrain et mettant l'accent sur :

- La sensibilisation au problème de la solitude chez les clients des services ;
- L'attitude des professionnels face aux sentiments de solitude chez les clients des services ;
- Les compétences et aptitudes des professionnels pour faire face à la solitude parmi les clients.

Une seconde phase d'évaluation aura lieu en 2020 pour évaluer l'impact de l'utilisation de ces outils auprès de notre public.

c) Les occupations précaires via l'asbl COMMUNA

Entre septembre 2018 et septembre 2020 (soit pour une période de deux ans) deux appartements inoccupés de la SISP BinHôme, en attente de rénovation, ont été mis à disposition de STATION LOGEMENT via l'Asbl COMMUNA.

Le projet fut monté en deux étapes : un premier contrat de location des appartements fut conclu entre COMMUNA et DIOGENES ; un second contrat a organisé la sous-location aux personnes issues du public-cible de STATION LOGEMENT (une personne isolée, un couple).

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

Après un an et demi, et alors que nos locataires habitent toujours les logements, voici les principaux éléments saillants de cette expérience d'occupation précaire :

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

- voisinage composé de personnes aux statuts différents – anciens locataires en attente de proposition de mutation et payant un loyer, squatteurs logeant gratuitement (entraînant une incompréhension, un sentiment d'injustice par rapport à la contribution financière demandée par COMMUNA à nos locataires) ;
- problèmes techniques, les logements n'ayant pas été livrés parfaitement fonctionnels (entraînant des plaintes de la part des locataires, qui se sont répercutées sur l'accompagnement) ;
- aspect temporaire (entraînant un sentiment d'insécurité montant crescendo au fil des mois et devenant de plus en plus sensible) ;
- difficulté à être partie prenante pour la recherche d'une autre solution de logement après l'occupation temporaire.

Pour un tel projet d'occupation, **certains des aspects liés au logement peuvent être améliorés**, notamment : éviter la présence de squatteurs alentour (par exemple en proposant des logements dans des immeubles encore entièrement occupés par des locataires, et non entourés de logements vides) ; veiller à la qualité des installations techniques ; veiller à assurer la stabilité endéans le délai offert.

D'autres aspects font partie inhérente du projet, comme le caractère temporaire et la nécessité de rechercher une solution pour la fin de l'occupation. La réponse se trouve plutôt ici dans le fait de **mieux sélectionner le public-cible**, de façon que l'offre convienne à des candidats qui pourraient peut-être mieux s'y adapter (notamment en comprenant bien le cadre contractuel et en s'accommodant mieux des difficultés – les conditions ne sont pas parfaites, il s'agit d'occupations!)

D'autres aspects encore concernent **le rôle de l'Asbl COMMUNA** (notamment la gestion du squat ; le montant de la contribution demandée aux locataires, qui – à nos yeux de partenaire extérieur – paraît trop élevée par rapport au fait qu'il s'agit d'occupations à titre gratuit dans du logement social vide au bénéfice de personnes précarisées ; le mode de paiement du loyer via SEPA, inhabituel et imposé ; etc.), ainsi que **notre collaboration**, dont certains aspects pourraient être améliorés (communication ; qui fait quoi ? ; prise en charge des aspects techniques étant à la charge du locataire ; etc.)

d) Le projet MODULO

Présentation :

MODULO est né dans le cadre de l'appel à projet lancé mi-2019 sous la précédente législature du gouvernement bruxellois par la Ministre du logement Madame Frémault, et visant le développement de « logements modulaires, légers et innovants en Région de Bruxelles-Capitale ».

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

léger et temporaire sur des terrains inoccupés, avec pour but la réinsertion sociale de personnes sans-abri accompagnées par l'asbl DIOGENES.

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

Notre recherche a donc pour but de questionner l'impact de propositions de relogement temporaire en logement modulaire sur les trajectoires de vie des personnes sans-abri participantes, afin de voir si ces propositions peuvent soutenir un parcours de réinsertion. Le projet vise ainsi, à petite échelle, à tirer des enseignements plus larges quant au bien-fondé du possible développement à plus grande échelle de ce type de solutions. Il ne vise en aucune façon à remplacer le logement social, que nous encourageons à développer à grande échelle pour répondre aux besoins de notre public.

Première installation :

MODULO, ce sont trois logements modulaires, des pavillons réalisés sans recours à des techniques lourdes. Leur montage peut être réalisé en 3 semaines tout comme leur démontage. Ils peuvent être installés à l'intérieur d'un bâtiment vide ou à l'extérieur, sur le sol existant, sans modification du relief naturel du terrain ni de sa nature, comme pourraient l'être un chapiteau ou un container. Il s'agit donc d'un habitat léger, temporaire, réversible, garantissant une préservation et un respect absolu du patrimoine et du site existant, rien n'étant touché d'un point de vue structurel. Le projet a une emprise relativement réduite sur le site, chaque module n'excédant pas 28 m² de surface nette habitable. Les modules satisfont à l'ensemble des conditions du RRU et du code bruxellois du logement¹⁹. Ils sont d'une grande qualité architecturale et d'aspect agréable, revêtus d'un parement de bois.

Excepté les cuisines, les Modulos seront entièrement meublés par IKEA.

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

Ils seront disponibles à la location à partir du 1^{er} avril 2020 jusque fin février 2021.

¹⁹ En termes d'autorisation administrative, le projet tombe sous l'application de l'Arrêté de gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 13 novembre 2008 (Art. 4 §5°), dit Arrêté de « minime importance », déterminant les actes et travaux dispensés de permis d'urbanisme, de l'avis du fonctionnaire délégué, de la commune, de la Commission Royale des Monuments et des Sites, de la Commission de Concertation, ainsi que des mesures particulières de publicité ou de l'intervention d'un architecte.

Public-cible :

En ce mois de mars 2020, l'équipe de DIOGENES procède à la sélection des candidats. Le public-cible de MODULO est réparti entre les deux projets orientés logement de l'asbl DIOGENES : le SOUTIEN AU LOGEMENT et STATION LOGEMENT. Ceci favorise à la fois la diversité des publics (profils Housing First et profils plus diversifiés, avec éventuellement des personnes plus autonomes) ; ainsi que celle des méthodologies d'accompagnement (équipe Housing First et équipe de travail de rue). L'équipe de DIOGENES est ainsi présente au complet autour de ce projet. Elle s'appuie aussi sur un large réseau de partenaires.

La dimension temporaire du projet implique de rechercher des solutions de logements accessibles au moment où les modules doivent être déplacés, ceci via diverses pistes (l'engagement des responsables-logement de STATION LOGEMENT dans le projet, pouvant accompagner les habitants dans une recherche de logement ; les ressources propres de l'AIS Théodore Verhaegen ; éventuellement les SISIP propriétaires des logements sociaux alentour ; etc.)

e) Dépenses facilitant l'accès au logement

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

1. Loyers (3x) ;
2. Garanties locatives (1x) ;
3. Traitement de punaises de lit (1x) ;
4. Séjour à l'hôtel (1x)
5. Achats pour l'ameublement ;
6. Factures de serruriers (2x) ;
7. Régularisation de dettes d'énergie (1x) ;
8. Divers (produits de nettoyage, outils, etc.).

- Les dépenses n°1 à 4 sont des avances, les autres des dons. Des plans d'apurement ont été conclus et sont en cours de remboursement, le fonds se renouvelle donc en partie.
- La dépense n°4 a permis le séjour à l'hôtel en amont de l'entrée en logement d'une personne fragile physiquement et pour laquelle l'équipe s'inquiétait.
- La dépense n°5 était peu conséquente en 2019 et a consisté en dons. Pour l'aménagement des logements, nous avons procédé avec économie, et avec le souci de nous adapter aux besoins de chacun. Nous avons offert un soutien financier seulement quand cela était vraiment nécessaire.
- La dépense n°6 a permis de ré-ouvrir en urgence la porte de logements dont les locataires avaient perdu la clé.
- La dépense n°7 a permis d'apaiser un locataire angoissé et dont la santé mentale est fragile, et de renouer la confiance avec lui.

4. EVALUATION QUALITATIVE DES DIFFERENTS IMPACTS

a) Impact sur la présence dans le métro

STATION LOGEMENT est originaire du projet METRO-LIENS, un projet de travail de rue sur les espaces de la STIB, né en 2012 et alors accompagné d'une recherche-action intitulée « Les sans-abri et le métro bruxellois »²⁰. Notre dispositif HF tire positivement de cette origine... son nom !, ainsi qu'une collaboration qui continue de se tisser avec la STIB au travers de l'intermédiaire de METRO-LIENS. La STIB signale régulièrement les situations de certaines personnes sans-abri, avec lesquelles METRO-LIENS entre en contact avant, potentiellement, de les orienter vers notre dispositif Housing First (lorsque ces personnes satisfont au profil attendu).

A nos yeux, ce fil tendu entre nos organisations STIB et DIOGENES est précieux : il permet de nouer un lien avec des citoyens particulièrement concernés par le phénomène du sans-abrisme – les équipes de nettoyage, de prévention, de sécurité de la STIB – ; d'entendre leurs signalements et questionnements ; et enfin, d'y répondre en tant que travailleurs sociaux. La collaboration avec la STIB est donc l'endroit d'un échange entre travailleurs sociaux et citoyens, sous la réserve importante du secret professionnel. Voilà pourquoi nous respectons toujours ce critère « présent sur le réseau STIB » – étendu aux gares SNCB bruxelloises – lors de la sélection des candidats.

Pour rendre compte de l'impact de notre travail sur la présence des personnes sans-abri dans le métro et dans les gares, nous comptabilisons le nombre de nos locataires qui y étaient présents (pour dormir, pour faire la manche, pour consommer de l'alcool ou des drogues, pour socialiser) avant leur entrée en logement, et après.

Sur les quinze personnes que nous avons intégrées en 2016-2017, c'est-à-dire la première année de notre projet, seules quatre continuent de fréquenter une gare SNCB pour y faire la manche, consommer ou socialiser. Deux d'entre elles fréquentent aussi la STIB pour y faire la manche.

Au 31.12.2020, sur le total de nos 26 suivis actifs :

- aucun de nos locataires ne passe plus la nuit dans un espace de la STIB ou de la SNCB (c'était le cas de 16 personnes avant leur entrée en logement) ;
- 10 personnes différentes continuent d'utiliser un espace de la STIB (station ou véhicule de transport) pour faire la manche, consommer ou socialiser, cumulant le plus souvent ces trois usages ;
- 4 personnes continuent d'être présentes dans une gare SNCB pour les mêmes usages.

Certains locataires vivent ainsi en équilibre entre leur logement et des sorties en journée, surtout pour retrouver leurs pairs. Ceci témoigne de la force des attachements ou des habitudes que ces personnes ont parfois construits au cours de leur expérience de rue, ainsi que de la difficulté à reconstruire un nouvel univers à partir du logement. A noter qu'au total, quinze personnes continuent de pratiquer la manche (à la STIB, SNCB ou dans la rue).

²⁰ Téléchargeable ici : <https://homestreethomedotorg3.files.wordpress.com/2014/08/recherche-finale-2-colonnes.pdf>

Ces chiffres masquent néanmoins un constat important réalisé par notre équipe, celui de la diminution de la fréquence et de la durée de ces usages des espaces STIB et SNCB. Certains locataires ont conservé leurs habitudes de manche, mais de façon plus discrète qu'auparavant (ils se présentent mieux, font la manche moins longtemps). Ils viennent aussi pour socialiser et consommer en groupe, mais rentrent le soir chez eux, ce qui limite la durée. Beaucoup ne consomment plus de drogues en public, mais uniquement de l'alcool.

b) Impact sur le bien-être des locataires

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

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

Quasiment tous nos locataires sont visités chaque semaine, y compris ceux qui sont entrés en logement depuis trois ans ! Cinq exceptions à ceci, pour des personnes que nous accompagnons à un rythme moins soutenu : une personne suffisamment stabilisée pour espacer un peu les visites ; une personne logée chez un tiers habitant une commune en périphérie, ce tiers organisant son quotidien ; une personne qui effectue des allers-retours entre Bruxelles et les Ardennes ; deux autres qui sont irrégulières dans le besoin de soutien qu'elles expriment à notre égard, avec parfois des périodes d'isolement que nous respectons.

Chaque locataire évolue différemment. Il est donc malaisé de dessiner une ligne générale. La plateforme Housing First Belgium est à l'initiative d'**un travail d'harmonisation de la récolte de données qui devrait se faire courant 2020**, et qui vise la couverture de tous les projets HF belges. Cet outil, dont nous participerons à l'élaboration, nous aidera bientôt à rendre compte plus précisément de l'impact de notre travail sur le bien-être des locataires.

Cette année, nous avons choisi de répertorier ici quelques indices positifs de notre action. Les voici, évoqués par les membres de l'équipe :

- Six personnes sont suivies en guidance budgétaire à Huis Van Vrede, ce suivi résultant de leur propre demande de soutien.
- Aucun locataire ne s'est fait expulser de son logement pour cause de défaut de paiement de loyer.
- Quatre personnes ont stabilisé un traitement de méthadone.
- Une personne a entamé un traitement Hépatite C.

- Une personne investissait très peu son logement, et au tout début même pas du tout. Petit à petit, il a commencé à y aller de plus en plus souvent, à l'aménager avec notre soutien, à s'y sentir de mieux en mieux. Aujourd'hui, son appartement est devenu son point de repère. Il en prend soin, il demande la visite d'un service d'aides familiales et a maintenant le projet d'approfondir la découverte de son quartier immédiat.
- Une locataire ayant connu de nombreux déménagements auparavant est contente d'avoir obtenu un logement situé dans un quartier qu'elle avait connu bien longtemps avant son expérience de la rue. Depuis qu'elle s'y trouve, elle se stabilise beaucoup mieux que précédemment.
- Un locataire souffre de problèmes de santé mentale et d'assuétude. Il se maintient néanmoins en logement, a entamé un traitement de méthadone, est toujours demandeur de notre soutien.
- Une personne avec qui il n'est pas facile de créer un lien de confiance profite toujours de nos visites...
- Il y a moins d'hospitalisations en urgence. Pour trois locataires, nous le constatons au nombre de factures d'ambulances, ce nombre étant désormais fort réduit par rapport aux piles de factures liées à des hospitalisations entre 2016 et 2018, lorsque ces personnes vivaient encore dans la rue, ou au début de leur installation en logement.
- Pour au moins quatre locataires, nous observons une amélioration du sommeil. Depuis leurs premiers jours en logement, les symptômes liés au manque de sommeil ont diminué. Plus spécifiquement, nous constatons une amélioration de l'énergie, de la mémoire, des repères dans le temps, et une diminution des moments d'absence.
- Avec le logement, l'équipe éprouve davantage de facilité qu'en rue à retrouver les personnes, même quand elles n'ont pas de téléphone. Ceci facilite le suivi médical (par exemple, pour les personnes souffrant du syndrome de Korsakoff, des vitamines B sont données régulièrement via les infirmiers à domicile) ou les démarches administratives importantes (par exemple un changement de la source de revenu, passant du CPAS à la Vierge Noire).
- Des locataires changent leurs habitudes. Ils passent parfois quelques heures de leur journée devant la télévision, ce qui impacte leur consommation, qui diminue, ou la façon dont ils fréquentent d'anciens lieux de consommation, celle-ci diminuant aussi.
- L'équipe remarque une ouverture de certains locataires pour se raccrocher à différentes institutions pour la première fois (santé mentale, loisirs).
- Certains locataires tissent des liens en dehors du milieu de la rue, par exemple avec leurs voisins.
- Alors qu'elle avait connu la rue étant mineure, une de nos locataires a maintenant commencé des études de coiffure. L'inscription en soi a amené assez de difficultés et de challenges. Tout de même, cette jeune personne a réussi à surmonter ces challenges et fut acceptée pour cette formation. Non seulement le fait de commencer ces études est une grande réussite, mais tout le trajet effectué avant d'y parvenir, s'informer, faire le choix des études, prendre contact avec l'école, remplir les formalités de l'inscription, trouver un lieu de stage etc. sont autant de petites réussites. Chacune des étapes a renvoyé à notre

locataire une image plus positive d'elle-même, de ses capacités, et ceci la poussera vers un avenir meilleur. Bien fait ! On est et restera fiers de toi!

- Parmi nos locataires, quelques personnes ont réussi, ou sont en voie de rétablir un lien avec leur famille. Là où ce contact est déjà établi, cela reste de temps en temps assez dur. Mais le contact et le lien tiennent. Le renforcement de leur réseau privé peut devenir une ressource énorme, mais cela n'est pas évident du tout. Cela demande un esprit fort et beaucoup de courage, de prendre cette décision de reprise de contact et de faire ce premier pas.
- Après avoir passé des années dans la rue, un monsieur entré en logement a surmonté un choix très difficile. Il fut contraint de déménager plusieurs fois parce qu'il posait souvent des difficultés dans l'immeuble où il habitait. Maintenant, il est prêt à tenter un suivi psychiatrique. Cette décision, impossible dans le passé, n'est pas évidente à prendre et on ne sait pas encore s'il ira jusqu'à la concrétiser. Mais ce qui est important, c'est la réflexion sur soi-même qu'il a traversée, ainsi que le point où il se trouve, d'être prêt à essayer cette piste afin d'améliorer sa qualité de vie. Une décision que ce monsieur a prise lui-même.
- Une personne qu'on accompagne a perdu son père cette année. Cet événement triste l'a fortement touché, et après plusieurs mois elle nous a confié qu'elle aimerait bien dire 'au revoir'. Nous avons planifié une visite au cimetière où le père fut inhumé. Parler de ce projet de visite au cimetière a ouvert tout un dialogue sur sa famille, avec qui elle n'avait plus de contacts depuis longtemps. Maintenant, cette personne veut essayer de rétablir le contact avec ses proches.
- Un homme âgé vivant d'une petite pension est entré en logement depuis quelques mois. Depuis ce moment j'ai eu l'honneur de vivre des moments réconfortants avec cette personne. Nous prévoyons un minimum d'ameublement dans un appartement quand on y aménage, si possible au moment de l'entrée mais ce n'est pas toujours le cas. On essaie aussi de donner la possibilité de s'approprier le logement, et il arrive que nous organisions par exemple une visite au Télévél. Le simple fait d'aller vers un magasin et de choisir des meubles ou un tapis qui conviennent peut être magnifique. Cela fait du bien, d'être témoin quand quelqu'un essaie les différentes chaises, fauteuils jusqu'au moment où on voit cette brillance apparaître dans les yeux, suivi par une marche en ligne directe vers le fauteuil préféré ! Et de voir ensuite comment il s'installe et prend la décision de s'offrir ce nouveau meuble.
- Nous suivons les gens dans leur parcours et nous faisons ce que nous pouvons afin d'ouvrir des droits au CPAS, d'enregistrer une adresse, de demander une nouvelle carte d'identité, de commencer un traitement indispensable, etc. Ce sont des démarches nécessaires qui ne sont pas à minimiser du tout : d'une certaine manière ce sont les démarches parmi les plus importantes. Par contre les moments qui se fixent dans ma mémoire, ce sont les moments humains, les moments où on est témoin de quelque chose qui est tellement évident pour beaucoup entre nous que nous les prenons comme une normalité, alors qu'ils ne le sont pas du tout pour les habitants de la rue. Quand une personne peut expérimenter cela, on voit la joie rayonner dans tout l'être de cette personne, et on sait que ce travail vaut tout à fait la peine d'être fait.

CHAPITRE IV : PERSPECTIVES

STATION LOGEMENT s'est fixé pour but d'atteindre 40 suivis actifs à la fin 2020, dont 14 nouvelles entrées dans le cours de l'année.

L'ordonnance réglementant le secteur de l'aide aux personnes sans-abri décidée en 2019 par la COCOM offrira bientôt la perspective d'un agrément en tant que programme Housing First. STATION LOGEMENT pourra, le cas échéant, y gagner en stabilité grâce à une reconnaissance et à un financement structurel. Pour une cohorte de 40 suivis, notre équipe stabilisera 5 ETP d'accompagnement psycho-social ; 1 ETP de responsable-logement ; 0,5 ETP de coordination ; 1 ETP d'employé administratif et financier. Cette composition de l'équipe est d'ores et déjà octroyée pour 2020. Anticipatif, ce financement nous permet d'assurer avec les moyens nécessaires l'accompagnement des personnes en amont et lors de leur entrée en logement. Nous nous en réjouissons, car ceci représente toujours un travail conséquent.

Le chiffre de 40 suivis représente néanmoins un vrai challenge, pour deux raisons principales liées à l'organisation du travail ainsi qu'à la captation et à l'aménagement de nouveaux logements.

Nous l'avons dit, 2019 fut marqué par de nombreuses questions d'organisation du travail. Notons qu'avec le départ de deux travailleurs, leur remplacement et l'intégration d'une nouvelle personne dans l'équipe d'accompagnement, l'équipe va en outre connaître quelques changements. Des temps d'échanges supplémentaires aux réunions d'équipe sont désormais instaurés, permettant de prendre en charge petit à petit les questions qui se posent. Toute l'asbl DIOGENES va en outre s'engager dans un travail de fond avec l'appui d'un service de consultance extérieur grâce au soutien du Fonds « Baronne Monique van Oldeneel tot Oldenzeel ». Suite à un appel d'offre, le consultant est trouvé, ce sera CAP-NETWORK. Nous commencerons prochainement le travail ensemble.

Les premiers mois de 2020 nous ont amené de nombreuses perspectives de logements, dont huit sont déjà assurées via l'AIS Théodore Verhaegen (1) ; l'AIS la MAIS, via la CCL (1) ; MODULO (1) ; la SISP En Bord de Soignes (1) ; l'AIS Habitat et Rénovation (1) ; le Foyer Anderlechtois (3). Nous avons d'autres perspectives dans l'année, mais il nous faudra en trouver de nouvelles encore. Nous avons bon espoir d'y parvenir.

Par ailleurs, de nouveaux enjeux s'annoncent en 2020.

L'un des plus importants est l'implémentation de différents projets transversaux aux quatre services Housing First bruxellois (SMES-B, Infirmiers De Rue, Step Forward). En ce début d'année, ensemble avec ces autres services, nous réfléchissons et commençons à planifier une délégation de la tâche de prospection des logements à une équipe transversale qui serait logée à la Cellule Capteur & Créateur de Logements de l'ILÔT. Cette délégation d'une tâche jusqu'ici assumée par chaque projet séparément et en son nom propre demandera un travail de mise en commun, de partage des pratiques de collaboration développées par chacun de nos services HF avec ses partenaires-logement respectifs. Un modèle de collaboration pourrait émerger, ce qui aidera à fixer des balises importantes. Ainsi, les réflexions partagées ci-avant concernant les enjeux de nos partenariats avec les acteurs du logement seront au premier plan.

2020 devrait aussi voir la naissance d'une équipe logistique qui interviendra en soutien de nos équipes HF pour tout ce qui concerne l'aménagement des logements ainsi que le suivi des aspects techniques relevant de la charge du locataire. Nous nous réjouissons de ce soutien, parce que ce travail a jusqu'ici absorbé beaucoup d'énergie.

Enfin, le projet « Affiliation » évoqué précédemment va se déployer. En ce mois de mars 2020, la nouvelle équipe de 2 ETP est déjà engagée. Ces travailleurs rencontrent progressivement nos locataires et vont petit à petit organiser de nouvelles actions et activités, ce dont nous nous réjouissons aussi.

2020 sera encore marqué par le démarrage de MODULO (sélection des candidats, accompagnement lors de l'entrée et dans les modules, recherche d'autres solutions de logement en même temps que d'un autre terrain pour continuer le projet). L'équipe STATION LOGEMENT prendra part et soutiendra aussi le travail de recherche universitaire associé au projet.

Enfin, STATION LOGEMENT participera au projet ISSUE, avec l'installation d'une personne en occupation temporaire dans un logement de la SISP Commensia.