



EGLISE SAINT-GILLES
SINT-GILLIS KERK

PASTORALE FRANCOPHONE

17h30	chapelle
17h15	adoration
17h30	confession
18h30	messe
10h00	messe
11h00	confession
12h00	messe
11h45	messe
18h30	messe

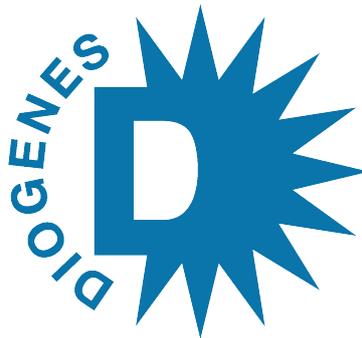
PASTORAL PORTUGUESA

Rapport d'activités

ASBL DIOGENES

2021





Éditeur responsable

Laurent Demoulin (laurent@diogenes.brussels)

Photos

Wilco Bosems



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

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

TABLE DES MATIÈRES

Synthèse statistique de notre action.....	4
1. Le Projet.....	6
1.1. L'historique.....	6
1.2. Notre objectif fondamental et notre action.....	8
1.3. Nos activités principales.....	8
1.3.1. <i>Le travail de rue</i>	8
a) Soutien au Logement.....	9
b) Médiation interculturelle.....	9
c) Métro-Liens.....	10
d) Le Collectif les Morts de la Rue.....	10
1.3.2. <i>Housing First Station Logement</i>	10
2. Évaluation des activités.....	12
2.1. Évaluation générale en travail de rue.....	12
2.2. Évaluation spécifique aux projets.....	15
3. Le Public accompagné.....	25
4. Focus 2021 : Rights First, un projet sous le signe de l'innovation.....	34
5. Notre méthodologie.....	36
5.1. Principes méthodologiques de DIOGENES.....	36
5.2. Un modèle éthique du changement.....	36
5.3. Méthodologies spécifiques.....	37
6. Nos Ressources.....	39
6.1. Ressources Humaines.....	39
6.2. Finances.....	41
7. Perspectives 2022.....	43

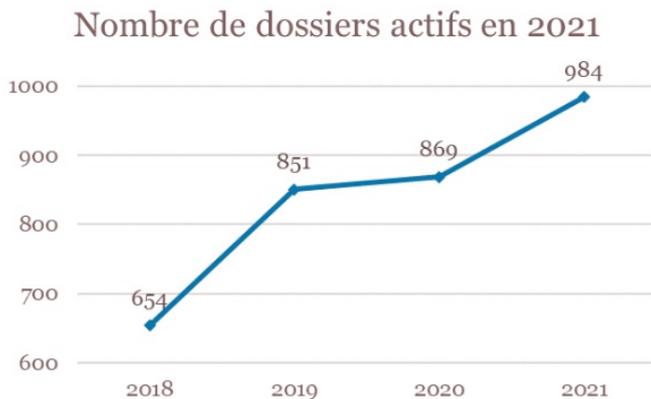
SYNTHÈSE STATISTIQUE DE NOTRE ACTION

EN 2021

EN 2021, L'ÉQUIPE DE
DIOGENES A AIDÉ

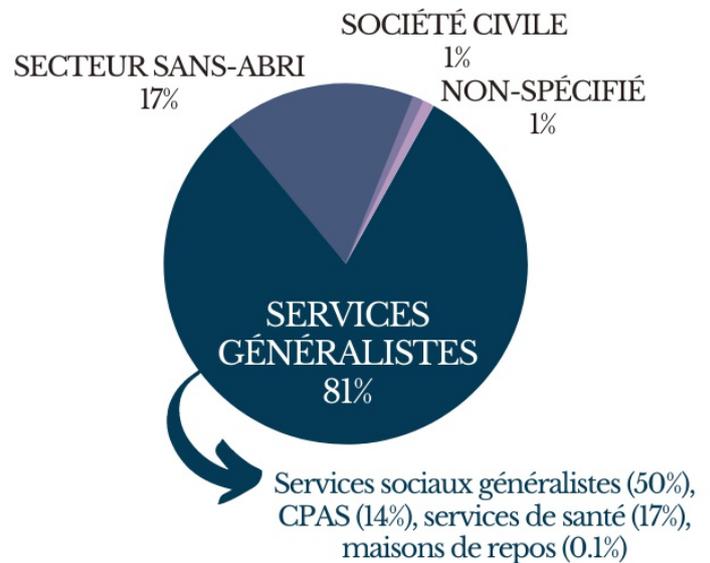
1187 personnes

pour lesquelles 984 dossiers étaient actifs (+13% par rapport à 2020). Cela correspond à **144 personnes aidées par ETP de terrain.**



3293 relais

vers 327 services différents, dont 82% vers des services généralistes et de la société civile



NOUS AVONS
RÉALISÉ

11.049 interventions

auprès des habitants de la rue, dont 97% sur les terrains de vie des habitants de la rue (3% en télétravail).

ELLES SE SONT
DÉROULÉES DANS

678 lieux

différents. 44% des interventions se sont produites dans des espaces publics, 22% dans des espaces semi-publics et 31% dans des espaces privés.

RÉSULTATS DES PROJETS DE DIOGENES

EN 2021

Soutien au Logement

DIOGENES a aidé 67 personnes à entrer en logement et a permis à 100 autres personnes de se stabiliser dans le leur.

35 personnes ont été accompagnées vers un logement ou un hébergement temporaire issus de projets pilotes innovants de DIOGENES :



Le Collectif les Morts de la Rue

Le collectif a organisé

28 cérémonies

Il a appris **76 décès** en 2021.

En novembre 2021, il a publié son analyse de 15 ans d'activités et de lutte pour un adieu digne aux (ex-)habitants de la rue à Bruxelles.

Métro-Liens

L'équipe de *Métro-Liens* a réalisé :

799 interventions

auprès de **239 personnes**

dans des **espaces semi-publics dans 36% des cas**

14% des interventions étaient des relais, dont

81% relais vers des services généralistes.

Médiation Interculturelle

103 dossiers Polonais

270 dossiers Roms (1 par famille)

Grâce au renforcement de la Médiation Interculturelle Rom **de janvier à juin 2021, 187 personnes Rom ont pu être rencontrées et 276 relais ont été opérés** durant cette période.

Station Logement

L'équipe comptait **45 suivis actifs et a réalisé 11 nouvelles entrées en logement en 2021.**

21 nouveaux logements ont été mis à disposition du projet.

Le taux de maintien en logement du projet depuis sa création s'élève à

95%

Innovation Sociale

8 recherches publiées ou en cours

3 projets innovants créés

7 événements

39 parutions presse

1. LE PROJET

DIOGENES est un service spécialisé de travail de rue pour les personnes sans-abris de la Région de Bruxelles-Capitale. Nous proposons un accompagnement psychosocial global sur mesure afin de favoriser l'inclusion sociale des habitants de la rue, l'accès aux droits et la reconstruction de liens sociaux. Nous assurons des relais vers les services d'aide du secteur sans-abri, et nous orientons vers des structures adaptées en matière de soins de santé, santé mentale, toxicomanie, suivi social, juridique, administratif, etc.

Comme un fil rouge, l'accompagnement individuel est poursuivi autant que nécessaire, c'est-à-dire jusqu'à ce que les conditions de vie des personnes suivies s'améliorent, notamment via une sortie de la rue, et qu'un réseau suffisant assure une stabilité à long terme. Nous voulons construire des ponts entre la rue et le reste de la société. Nous soutenons la société dans sa compréhension de la vie en rue et proposons des adaptations de politiques publiques, de dispositifs institutionnels et de pratiques.

1.1. L'histoire

1993

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

1995

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

1997

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

1999

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

2003

Début de la **médiation interculturelle rom** qui nous permet de nous adresser adéquatement aux habitants de la rue d'origine rom.

2005

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

2012

Lancement du projet pilote « **Méto-Liens** », qui propose un renforcement du travail de rue dans les espaces semi-publics, en impliquant les différentes parties prenantes de ces espaces.

2012 - 2013

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

2014

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

Début de la **médiation interculturelle polonaise** qui nous permet de nous adresser adéquatement aux habitants de la rue d'origine polonaise.

2016

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

2018

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

2019

Création du projet **ISSUE** dans le but de permettre l'accompagnement et l'inclusion sociale par le biais du logement temporaire.

2020

Création d'un **centre d'expertise "recherche-formation-innovation"** permettant d'impulser et de porter des recherches, des formations et des projets innovants, en partant du savoir-faire, de l'expérience, des connaissances et des observations des travailleurs de terrain.

2021

Expérimentation, dans le cadre du plan de relance, d'un projet spécifique de **travail de rue exploratoire** en vue d'observer les évolutions du public, des problématiques et des besoins pour favoriser les adaptations de pratiques en interne et du secteur à l'externe.

1.2. Notre objectif fondamental et notre action

DIOGENES a pour objectif fondamental d'agir pour que chaque habitant de la rue puisse occuper la place qui lui convienne dans une société inclusive, juste et solidaire.

Notre action vise, dès lors, à construire des ponts entre la rue et le reste de la société :

- Aller dans les lieux de vie des habitants de la rue, avec authenticité, dans le respect et le non-jugement, afin de les rencontrer et de les reconnaître en tant que personne. Nous leur proposons un accompagnement global et sur

mesure afin de favoriser leur inclusion sociale, l'accès aux droits et la reconstruction de liens. Nous les orientons vers les services pertinents et les soutenons tout au long de leur parcours.

- Agir sur la société en vue de renforcer la cohésion sociale, de développer le pouvoir d'agir de chacun, de défendre les intérêts des habitants de la rue et de proposer des adaptations de politiques publiques, de dispositifs institutionnels et de pratiques.

1.3. Nos activités principales

Afin d'atteindre son but de lutte contre l'exclusion sociale, l'ASBL DIOGENES mène à bien différentes activités et projets :

1.3.1. Le travail de rue

Le travail de rue est un service mobile qui assure l'accompagnement des personnes vivant habituellement en rue, tout au long de leur parcours, uniquement sur leurs terrains de vie, dans le respect de leurs demandes afin de favoriser leur inclusion sociale, l'accès de droits et la reconstruction de liens sociaux. Il soutient la société dans sa compréhension de la vie en rue afin de proposer des adaptations de politiques publiques, de dispositifs institutionnels et de pratiques.

Les responsabilités de l'équipe RUE sont les suivantes :

- S'immerger dans les lieux de vie des habitants de la rue et développer des relations significatives.
- Assurer une écoute inconditionnelle, un soutien, une diffusion d'informations et un accompagnement psychosocial adaptés.
- Assurer l'orientation et l'accompagnement physique de ces personnes vers les services et la société civile.

- Organiser, coordonner ou participer à un travail de réseau, d'aide et de soins.
- Dispenser des soins de base.
- Sélectionner les candidats au logement Housing First et Soutien au Logement

Les projets partenariaux Integrated Streetcorner Team et du dispositif 86.400 s'inscrivent dans le travail de rue.

Le projet **Integrated Streetcorner Team** vise à développer la complémentarité des différentes pratiques de travail de rue à Bruxelles. Dans ce cadre, une collaboration privilégiée est mise en place entre le CAW Brussel et DIOGENES. Concrètement, le projet se traduit par des activités de travail de rue en équipes mixtes (DIOGENES - SHW CAW Brussel) et par le développement de projets communs. Outre l'organisation d'un travail concerté sur le terrain, le lien entre institutions se concrétise aussi au travers des réunions d'équipes d'Albatros et de De Schutting où les réalités de vie en rue sont relayées afin de favoriser l'adaptation des pratiques de ces services et d'abaisser le seuil d'accès au CAW Brussel dans son ensemble. Le CAW Brussel mandate ses travailleurs de rue afin qu'ils accomplissent leurs prestations en étroite collaboration avec l'équipe de l'asbl DIOGENES. Les travailleurs

“détachés” par le CAW participent aux réunions d’équipe de notre association. Nous nous engageons pour notre part à garantir l’encadrement et la formation des travailleurs mandatés et veillons à assurer l’organisation pratique de leur travail pendant les heures de collaboration. Chaque organisation reste l’employeur à part entière de ses travailleurs et veille à leur garantir la pleine exécution de tous les droits auxquels ils peuvent prétendre par le contrat de travail qui les lie.

Le **Dispositif hivernal 86.400**, coordonné par l’AMA, vise à 1) renforcer l’offre de services d’accueil de jour répondant aux besoins de première nécessité en journée, 2) renforcer le travail d’accompagnement psychosocial du public précarisé durant la journée et 3) consolider le travail en réseau, la concertation et la coordination entre les acteurs. Ce faisant, il permet une plus grande efficacité d’intervention. Il consiste en un renforcement des services proposés par des structures existantes, dans le but d’inscrire l’accompagnement du public précarisé dans la durée, au-delà des seuls mois hivernaux.

a) *Soutien au Logement*

Le projet ***Soutien au Logement*** est intimement lié au travail de rue. En effet, en se basant sur la méthodologie déployée dans le travail de rue et via une diffusion de l’action de DIOGENES parmi les travailleurs de rue, il vise à proposer, d’une part, un **accompagnement vers des sorties de rue** diverses et personnalisées et, d’autre part, un soutien sur mesure en vue de prévenir les retours et rue et de **favoriser le maintien en logement**.

L’implication de DIOGENES dans le projet partenarial **ISSUE**, qui vise la mise en logement temporaire de personnes sans-abri en vue de leur offrir du répit et du repos de qualité est assurée dans le cadre du projet Soutien au Logement. L’offre de logement est assortie d’un accompagnement psychosocial global en vue d’améliorer le bien-être, de débloquer les situations administratives et de permettre de trouver une solution de relogement durable.

Par ailleurs, **MODULO**, un dispositif d’habitat léger et temporaire pour les personnes sans-abri, est également porté par DIOGENES dans le cadre de ce projet.

En outre, le projet partenarial d’accès direct de la rue au **logement solidaire** s’inscrit dans le *Soutien au Logement* et a été établi avec la finalité de 1) permettre l’accès direct de la rue à un logement salubre à loyer modéré, 2) lutter contre la solitude ressentie en logement et 3) développer un accompagnement social individuel et/ou collectif de bas seuil. En somme, il offre une solution alternative d’insertion par le logement. La vie communautaire constitue l’un des atouts majeurs pour les habitants de la rue qui intègrent un habitat solidaire.

Enfin, les activités de *Soutien au Logement* incluent celles liées aux dispositifs des **hôtels solidaires**. Ces derniers ont été mis en place dans le contexte de la pandémie du Covid-19 : des hôtels qui ne pouvaient plus accueillir de touristes ont ouvert leurs portes à des habitants de la rue afin qu’ils puissent se confiner et avoir accès à une infrastructure sanitaire individuelle. Un moment de répit qui peut aussi servir à débloquer des situations administratives.

b) *Médiation Interculturelle avec les habitants de la rue roms et polonais*

La démarche interculturelle a pour but de faire communiquer deux cultures tandis que la médiation vise à créer l’ouverture nécessaire afin de rendre cette communication possible. Dès lors, le travail des médiateurs interculturels consiste avant tout à créer des ponts entre le public et le reste de la société, en accompagnant les personnes et en s’immergeant dans leur lieu de vie. Ils les informent, co-construisent un chemin d’accompagnement et participent au renfort de la confiance et de l’estime de soi. De plus, ils aident à activer des droits et avancent vers l’autonomie des personnes.

Au-delà d’un accompagnement personnalisé et proche de la personne, les médiateurs interculturels exécutent une fonction

de signal envers la société, le politique et les institutions : ils (in)forment, interpellent et sensibilisent. Ils font prendre conscience que nos actions découlent de nos valeurs identitaires et culturelles, souvent de façon inconsciente, et que, donc, ces dernières peuvent faire obstacle. Ils aident à ouvrir les esprits, à progressivement changer certaines mentalités et ainsi à avoir un effet positif sur l'inclusion des personnes dans notre société.

c) *Métro-Liens*

Le projet *Métro-Liens* est un travail de proximité avec les personnes vivant en rue présentes sur les réseaux de transport en commun bruxellois afin de favoriser leur inclusion sociale, via les 5 piliers du projet :

- **Travail de rue** avec les "habitants du métro" dans leur contexte de vie. Il s'agit d'un travail en réseau, avec l'ensemble des acteurs concernés.
- **Information, soutien et médiation** pour le personnel, les voyageurs et les commerçants qui sont quotidiennement en contact, de près ou de loin, avec les habitants de la rue.
- **Sensibilisation** des citoyens et du grand public.
- **Plaidoyer, concertation et formation** : fonction de signal et mise en place de programmes de formations ciblées.
- **Recherche et analyse** : groupe cible, méthode, etc.

d) *Le Collectif les Morts de la Rue*

DIOGENES assure la **coordination du « Collectif les Morts de la Rue »**. Il s'agit d'un réseau bruxellois qui agit pour un adieu digne pour des habitants de la rue décédés en Région de Bruxelles-Capitale.

1.3.2. *Housing First Station Logement*

L'équipe **Housing First Station Logement** a pour objectif d'offrir un accès, directement depuis la rue et sans condition préalable de traitement, à un **logement** digne et durable aux

habitants de la rue qui ne trouvent pas de solution dans le circuit institutionnel classique. L'offre de logement est assortie d'un **accompagnement** psychosocial global personnalisé de type ICM (Intensive Case Management, voir 6.3.4.) en vue, entre autres, de soutenir le processus de stabilisation en logement et la **ré-affiliation sociale** de ce public.

Ses responsabilités sont de :

- Capturer et offrir des logements.
- Proposer et assurer un accompagnement psychosocial global personnalisé de type ICM.
- Développer des réseaux de soutien sur mesure pour chaque locataire.
- Soutenir le locataire lors de son installation en logement et en vue du maintien en logement.
- Prendre part au projet « Affiliation » d'activités communautaires et participatives.

1.3.3. **Recherche - Formation - Innovation**

Partant du savoir-faire, de l'expérience, des connaissances et des observations des différentes équipes et des travailleurs, l'objectif est de développer un **centre d'expertise** permettant d'impulser (en externe, dans le secteur) et de porter (en interne, au sein de DIOGENES) :

- des recherches susceptibles d'affiner les connaissances relatives aux habitants de la rue ;
- des formations susceptibles d'améliorer le savoir-faire des parties prenantes de DIOGENES ;
- des projets innovants susceptibles de rencontrer les besoins non-couverts sur le terrain (attention : implication du cercle stratégique (sous-cercle « développement ») et du ou des cercle(s) directement concerné(s) en cas d'internalisation de l'innovation sociale)

L'équipe du centre d'expertise a pour responsabilités de :

- Élaborer une offre de formation et de sensibilisation.
- Promouvoir et suivre des recherches scientifiques à haute valeur sociale et socié-

tale

- Développer des projets innovants en externe
- Organiser des événements de type séminaires, journées d'étude, webinaire...

1.3.4. La communication

À l'externe, la chargée de communication a pour objectif de **renforcer la considération pour la cause et pour l'association ; à l'interne, celui de développer et d'harmoniser la communication entre les travailleurs et la communication** entre les différentes équipes.

Ses responsabilités sont de :

- Élaborer, adapter et mettre en œuvre les plans stratégiques de communication externe

et interne.

- Développer et mettre en œuvre des actions de communication en veillant à identifier et à évaluer les opportunités et en veillant à identifier les instruments de communication.
- Produire du contenu rédactionnel pour les différents supports de communication.
- Développer des outils de communication et former le personnel à leur bonne utilisation.
- Entretenir et optimiser les relations avec la communauté de personnes adhérant à la cause.
- Participer à l'élaboration et au suivi de campagnes de sensibilisation.

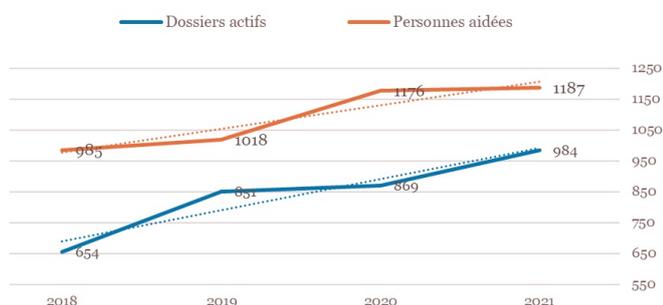
2. ÉVALUATION DES ACTIVITÉS

2.1. Évaluation Générale en travail de rue

2.1.1. Le nombre de personnes aidées

Les travailleurs de rue de DIOGENES ont aidé 1.187 personnes en 2021, ce qui équivaut à une moyenne de 144,05 personnes aidées par ETP de terrain. Ce nombre est en constante augmentation. De même, nous comptons 984 dossiers actifs en 2021, ce qui constitue une augmentation de +13,35% par rapport à l'année 2020, et de +175,14% en 10 ans. Cela représente une moyenne de 119,54 dossiers par ETP de terrain¹.

Évolution du nombre de personnes aidées et de dossiers actifs depuis 2018



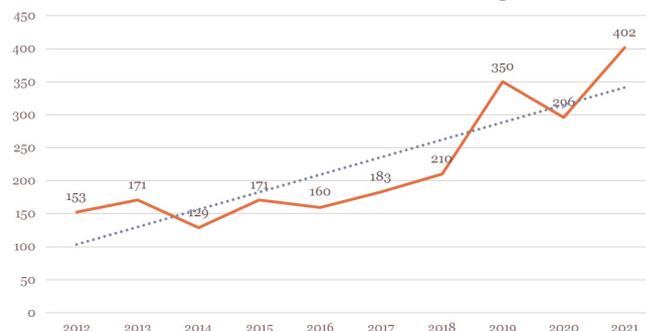
Ces nombres sont considérables, d'autant plus compte tenu de l'organisation d'une partie de notre travail par équipe de deux. **63,8% des interventions se déroulent en binôme.** Sans surprise, les binômes les plus fréquents (7.101) sont composés de deux travailleurs de DIOGENES. Cela permet un meilleur suivi lors de contacts au sein de groupes pour lesquels un individu seul ne peut assurer suffisamment de présence, et le travail à deux permet un échange essentiel après les interventions, dans le but de rester vigilant dans le travail que nous menons et dans les méthodologies utilisées. Néanmoins, à chaque fois que la situation le nécessite, nous veillons à impliquer nos partenaires du réseau lors de nos interventions en rue. Cela permet de

personnaliser au mieux l'aide apportée et contribue à l'abaissement des seuils d'accès aux institutions. Au total, en 2021, **nous avons fait équipe avec 87 services différents.**

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

En 10 ans, nous constatons également une nette augmentation du nombre de nouveaux dossiers (+163%). En 2021, nous en ouvrons 402. Ceci constitue une augmentation de **+35,81% de nouveaux dossiers par rapport à 2020.** Ces chiffres sont à mettre en regard avec l'évolution de la taille de l'équipe.

Évolution du nombre de nouveaux dossiers par an



¹ Pour le calcul du nombre de dossiers moyen par ETP de terrain, nous comptons les ETP affectés à nos missions principales et à nos différents projets, excepté le projet Housing First Station Logement qui développe une action spécifique et plus intensive autour d'un plus petit nombre de personnes.

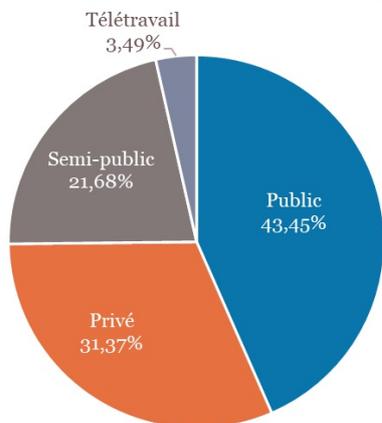
Précisons que nous ne constituons un nouveau dossier qu'à partir du moment où nous disposons d'un élément formel (ou d'une combinaison d'éléments) nous permettant d'identifier précisément la personne concernée (nom de famille, signe distinctif, ...). Notre travail reposant sur un principe de respect de l'anonymat des personnes rencontrées, il nous arrive donc fréquemment d'entrer en contact, de soutenir et d'accompagner des habitants de la rue qui ne font pas l'objet d'une ouverture de dossier. Ces nombreuses personnes ne sont pas comptabilisées ici.

2.1.2. Les interventions

En 2021, nous comptabilisons un total de **11.942 interventions**, soit une augmentation de 1,68% de ce nombre par rapport à l'année précédente. Cela correspond à une moyenne d'approximativement **800 interventions/ETP de terrain**, ce qui fait de l'asbl DIOGENES le service de travail de rue au volume d'activités en rue le plus important que nous connaissions à Bruxelles.

plus décentrés, où nous nous rendons plus ponctuellement lors de parcours libres (et lors du travail exploratoire, voir 2.2.7.) ou lorsqu'une situation problématique nous est signalée par un tiers. Nous rencontrons notre public tant dans des espaces privés que dans des espaces publics ou semi-publics. **91,82% de nos interventions sont effectuées sur les terrains de vie des personnes sans-abri.** Nous travaillons dans des lieux aussi variés que les squats, les églises, les halls d'immeubles, les salles d'attente des services, etc. 20,08% des contacts se déroulent sur les réseaux de transports en commun bruxellois et 43,45% dans l'espace public. Les autres interventions sont liées au travail de représentation, de réseautage, de sensibilisation, etc. **Lorsque nous travaillons directement avec la personne, 96,66% des interventions se font sur les terrains de vie de la personne**, les autres se déroulant en télétravail. Nous avons réalisé moins d'interventions en télétravail qu'en 2020 (-42,62%), ce qui est sans nul doute dû à la levée des mesures de confinement strict dans le cadre de la pandémie du coronavirus.

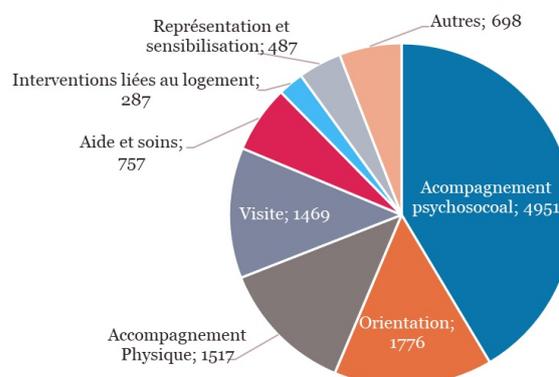
Lieux des interventions en 2020



Notre travail s'effectue dans une grande diversité d'endroits (678 lieux de rencontre différents), toujours dans les lieux de vie des habitants de la rue, sur le territoire de la RBC. Il nous arrive d'aller au-delà de ces frontières lorsque nous intervenons dans les prisons, hôpitaux et autres services d'aide situés en dehors de Bruxelles.

À côté des endroits que nous investissons quotidiennement, il en est d'autres,

Nombre d'interventions en 2021 par type (en %)



En 2021, les premières rencontres se sont faites à 80,3% en rue, dans une gare ferroviaire ou dans une station de métro.

Plus de 40% de nos interventions relèvent de la catégorie dite de soutien psychosocial. Il s'agit d'une gamme d'actions très large : créer un contact, écouter et soutenir, analyser les besoins et diagnostiquer, travailler les demandes, élaborer des plans de soins et d'accompagnement, (re)motiver, suivre l'évolution, évaluer la situation, etc. Les interventions qualifiées d'"autres" comprennent

la coordination de suivi, l'observation et la concertation de soin.

27,57% de nos interventions consiste à opérer des relais vers les services généralistes ou spécifiques offrant des réponses aux besoins de notre public. Ces accompagnements physiques et orientations consistent en des tâches très variées : informer la personne, contacter le service, accompagner physiquement, patienter avec la personne en salle d'attente, écouter et soutenir, faire un travail d'explication et de médiation, être « traducteur » de la personne et l'aider à s'exprimer, debriefier, assurer le suivi des démarches, etc. En effet, **l'accès aux droits, à l'aide et aux soins requiert des dispositifs mobiles d'accompagnement.**

Un gros plan sur la destination des orientations et des accompagnements physiques permet de se rendre compte du caractère global de nos accompagnements ainsi que de la richesse et de la grande étendue du réseau avec lequel nous coopérons en toute indépendance institutionnelle. En effet, au total, **nous avons effectué des relais vers plus de 327 services différents.** Ce réseau s'étend largement au-delà du secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

Approximativement **82% des relais se font à destination de services généralistes et de la société civile.** Parmi ceux-ci, 49,65% se font à destination de services sociaux généralistes, autres que les CPAS (14,27%) et services de santé (17,07%) : communes, mutuelles, avocats, administrateurs de biens, logements,

consulats... Dans une optique d'inclusion sociale et d'ouverture de droits, nous avons tendance à privilégier ce type de réponses aux solutions plus spécifiques offertes au sein du secteur sans-abri (17,40%).

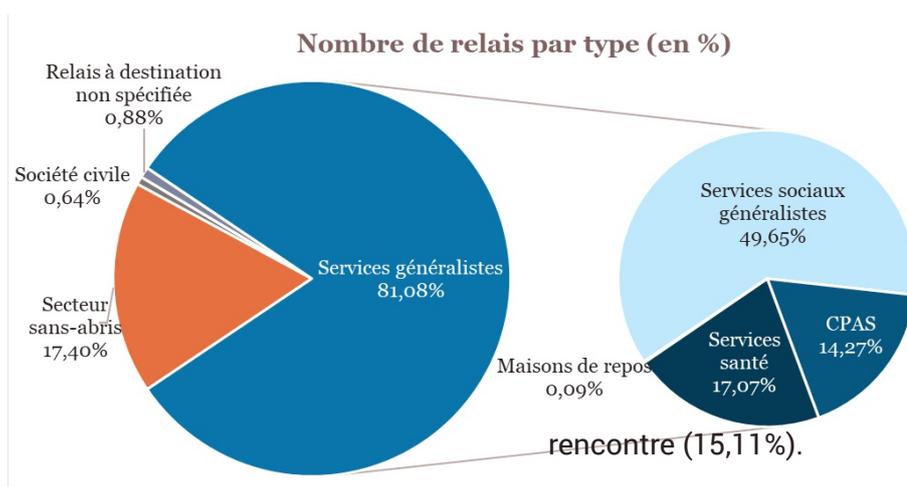
2.1.3. Turnover

40,81% des dossiers actifs 2021 ont été ouverts au cours de l'année, ce qui signifie que 59,19% des personnes accompagnées en 2021 l'étaient depuis plus d'un an.

Cependant, contrairement à l'idée reçue selon laquelle les personnes sans-abris stagnent en rue pendant des décennies sans trouver de solution à leur situation, nous constatons que plus de $\frac{3}{4}$ des dossiers ont été ouverts au cours de 5 dernières années (77,97%) et que « seuls » 12,9% des habitants de la rue aidés en 2021 sont connus de notre service depuis 10 ans ou plus.

2.1.4. Réponses aux signalements

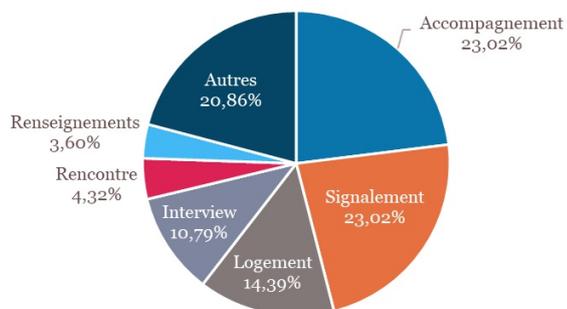
En 2021, nous avons traité 242 demandes que l'on reçoit par téléphone ou par mail à l'adresse générale de DIOGENES. Elles provenaient majoritairement de travailleurs (45,04%), de citoyens (24,79%) et d'habitants de la rue (17,35%) mais nous avons aussi été contactés par des étudiants, des policiers, des commerçants... Ces personnes nous contactent principalement pour des questions d'accompagnement d'habitants de la rue (23,02%), des signalements de personnes sans-abri pour lesquelles il y a une inquiétude (23,02%) ou des demandes d'interview ou de



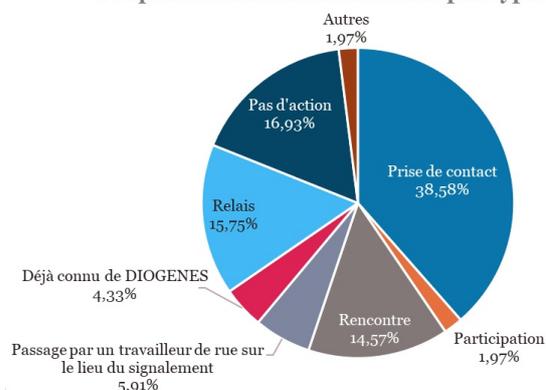
Lorsqu'une suite est donnée aux demandes d'accompagnement, dans 80.44% des cas, un travailleur de rue de DIOGENES reprend contact avec l'appelant, rencontre la personne sans-abri ou passe sur le lieu mentionné. 15,79% des suites données sont des relais. Pour les signalements de personnes pour lesquelles il y a

une inquiétude, un travailleur reprend contact avec l'appelant, rencontre la personne sans-abri concernée ou passe sur le lieu mentionné dans 62,51% des cas. Dans 14,29% des cas, le signalement concerne une personne déjà connue par DIOGENES.

Proportion des demandes par type (en %)



Proportion des suites données par type (en %)



2.2. Évaluation spécifique aux projets

2.2.1. Soutien au Logement

Pour une évaluation quantitative et qualitative détaillée du projet et de ses dispositifs, nous vous référons au rapport d'activités distinct, pouvant être obtenu sur simple demande.

La recherche de logement occupe une place importante dans le projet Soutien au Logement et s'est opérée pour 31,68% des personnes accompagnées par DIOGENES en 2021 (n : 868). Au moins 134 personnes sont entrées en logement ou dans un hébergement en 2021, dont 67 personnes avec le soutien de DIOGENES (n : 842).

Soutien au Logement veille également à la stabilisation en logement. En 2021, au moins 285 personnes étaient en logement ou en hébergement depuis plus d'un an, dont au moins 100 personnes grâce au soutien direct de DIOGENES.

En 2021, "seules" 13 personnes en contact avec notre équipe ont perdu leur logement. Ce nombre, particulièrement bas,

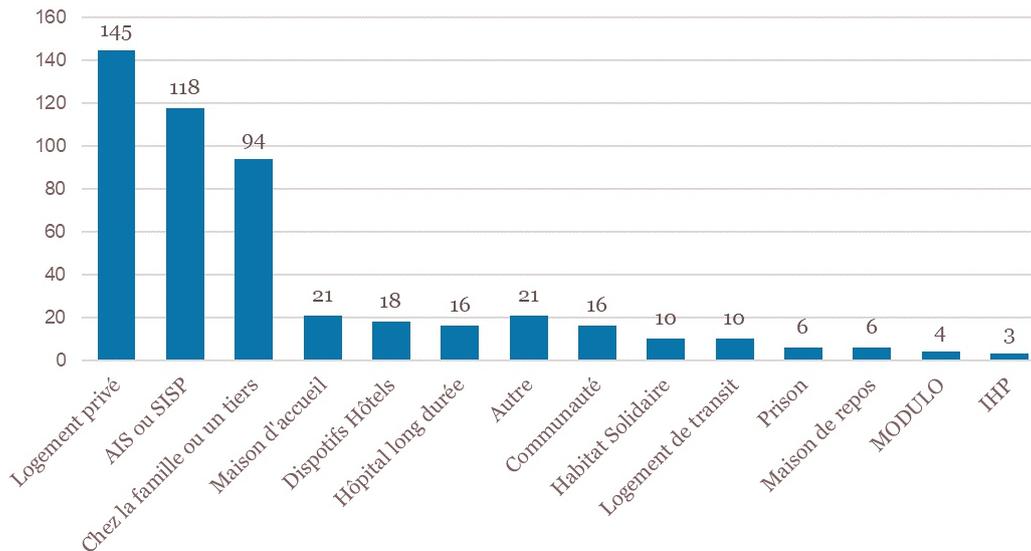
témoigne de l'indéniable expertise de DIOGENES en matière de prévention des retours en rue (9 en 2020; 10 en 2019 ; 14 en 2018 ; et 27 en 2017).

Au 31.12.2021, 488 personnes accompagnées par DIOGENES (36,30% ; n : 854) dispose d'un logement (voir 3.1.). Comme les années précédentes, nous relevons la très grande diversité des types de logements intégrés par notre public. Cette diversité reflète la créativité des habitants de la rue dans la recherche des solutions de logement, mais également la diversité du réseau des travailleurs de DIOGENES.

L'année 2021 aura aussi été marquée par le prolongement des projets partenariaux de logements et d'hébergements temporaires. Au total, ce ne sont pas moins de 35 personnes qui ont été accompagnées en logement / hébergement temporaire², dans le cadre de ces partenariats (ISSUE, hôtels et MODULO).

² Contrairement aux statistiques sur le nombre d'entrées en logement et sur le nombre de personnes par type de logement, ce nombre inclut les (5) enfants des familles pour lesquelles DIOGENES ne constitue qu'un dossier unique.

Sortes de logements et d'hébergements des personnes au 31/12/2021



a) ISSUE

L'équipe *Soutien au Logement* a accompagné et soutenu 16 personnes³ dans le cadre du projet ISSUE : 2 sur le site de la Grande Haie à Etterbeek, 7 aux 3 Pommiers et 7 à Ganshoren. L'une d'entre elles a trouvé un logement durable. Elle n'y réside donc plus actuellement.

b) Les dispositifs hôtels

Les informations contenues dans ce paragraphe proviennent directement de l'évaluation des dispositifs hôtels faite par Bruss'help. Elle peut être obtenue sur simple demande.

Les dispositifs hôteliers ont vu le jour lors du lockdown de mars 2020. DIOGENES a participé à l'un de ces projets à l'hôtel Sabina, et ensuite à l'hôtel Belvue, en partenariat avec L'Ilot et DoucheFlux. Il hébergeait 29 personnes en mai 2021, dont 16 accompagnées par DIOGENES. À la fin du mois de juin 2021, l'hôtel Belvue qui avait été établi en tant que dispositif d'urgence dans le contexte de la pandémie, a finalement fermé ses portes. Ce qui signifie que des solutions alternatives ont dû être trouvées pour les personnes qui y étaient hébergées : 8 personnes sont entrées en logement, 4 en maison d'accueil, et 2 en centre d'accueil d'urgence. Pour 7 personnes, la fermeture de l'hôtel fut synonyme de retour en rue.

c) MODULO

2 personnes de *Soutien au Logement* ont été logées dans les MODULO à Uccle depuis le début du confinement. Grâce au Covid-19, elles ont pu y rester plus longtemps que prévu initialement. À la fin, chacune a trouvé un logement durable, via l'AIS Théodore Verhaegen de Saint-Gilles. Plus tard, après le déménagement des modules à Jette, une nouvelle personne est entrée dans ce projet.

En outre, 1 personne accompagnée par l'équipe *Housing First Station Logement* est entrée dans un MODULO. Celle-ci a déménagé à Jette, au moment d'y déplacer les modules. Deux autres personnes suivies par cette équipe y sont entrées.

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.

³ Le nombre total des personnes accompagnées par le partenariat ISSUE en 2021 est bien évidemment plus important

d) L'habitat solidaire

Pour une évaluation quantitative et qualitative détaillée du projet, nous vous référons au rapport d'activités distinct rédigé par Fami-home et pouvant être obtenu sur simple demande.

Nous identifions 5 points forts au projet d'accès direct de la rue à l'habitat solidaire :

1) **Insertion par le logement**: le logement étant considéré comme un point de départ plutôt que d'arrivée.

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

3) **Participation** : les locataires participent à l'élaboration du projet dont ils sont les acteurs principaux, notamment en déterminant les règles de vie de la maison qu'ils habitent, avec le soutien et l'accompagnement des intervenants sociaux.

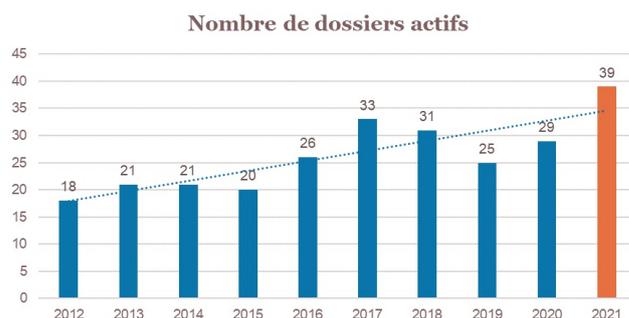
4) **Partenariat et travail en réseau** : nous bénéficions du savoir-faire, des ressources, de l'énergie et de l'expertise propres à chaque équipe, ce qui permet non seulement de développer les synergies entre les projets, mais aussi d'adapter les pratiques de chacun aux besoins des habitants.

5) **Faible coût du projet** : il est 9 fois inférieur à celui que générerait la création d'une nouvelle structure d'accueil avec seulement 0,5 ETP d'accompagnement social et 0,5 ETP de coordination du partenariat par Fami-Home.

En 2021, le parc de logements se composait de 6 maisons pour un total de 26 chambres réparties comme suit : 4 chambres à Moorslede, 4 chambres à La Maison-Relais « La Fraternité », 4 chambres à La maison d'Evere, 6 chambres à XL, 4 chambres exclusivement pour femmes issues de la maison d'accueil Montfort à Jette⁴, et 4 chambres pour femmes à la maison Aumale.

En 2021, nous comptabilisons 39 dossiers pour 26 chambres. Le turnover est

relativement faible au sein des logements. Ceci tend à confirmer la rencontre de notre objectif d'insertion par le logement.



La durée moyenne d'occupation dans le logement solidaire pour les personnes ayant un dossier actif en 2021 est de 18 mois. La durée d'occupation des personnes qui ont quitté le projet depuis ses débuts (140 personnes) semble indiquer que pour un peu plus de la moitié d'entre elles, l'habitat solidaire ne constituait pas une forme adaptée de logement sur le long terme puisqu'elles sont restées moins d'un an dans le projet (51,43%). Il s'agissait plutôt d'une étape dans le parcours de recherche d'un logement pérenne adéquat ou d'une tentative avortée pour habiter autrement. En revanche, 19,63% (+1,82%) des locataires sont restés plus de 3 ans. Preuve - s'il le fallait - que l'habitat solidaire est une solution de relogement particulièrement adaptée pour certaines personnes qui y trouvent leur juste place.

Un peu plus d'une personne sur 3 retourne en rue à la sortie du projet (36,67%). 50,00% des partants ont trouvé une autre solution de logement avant de quitter, ce qui est un bon indicateur des ressources (re)trouvées par les personnes pendant leur passage par nos logements solidaires.

⁴ Notons que, bien que Fami-Home y assure l'accompagnement collectif, DIOGENES n'est pas un service envoyeur pour cet habitat solidaire.

2.2.2. Médiation Interculturelle

Les médiatrices interculturelles de l'équipe de DIOGENES ont été fortement sollicitées en 2021. Cela se voit dans les chiffres (**270 dossiers actifs pour des familles Rom et 103 dossiers actifs pour des habitants de la rue Polonais**), mais la pénurie de médiateurs interculturels dans le secteur se fait également ressentir sur le terrain. Souvent, nos deux collègues étaient appelées pour un simple service de traduction, ce qui n'est pas l'objectif de leur travail et imposait donc une réflexion. L'année 2021 fût une année de structuration pour la médiation interculturelle au sein de DIOGENES. Prenant du recul par rapport au terrain et en identifiant les difficultés lors du travail quotidien, nous avons défini la pratique et ses méthodes, ainsi qu'identifié les profils et activités du médiateur interculturel. La description du projet sur notre site internet fait part des résultats de cette réflexion.

La présence de notre médiatrice interculturelle Rom dans l'équipe permet d'y diffuser une meilleure compréhension de la vie de ces personnes et des problèmes rencontrés par ces dernières, tant dans leurs pays d'origine qu'en Belgique. Ceci nous donne la possibilité de répondre de façon plus nuancée et approfondie aux tiers qui nous interpellent. Cette action a été renforcée pendant 6 mois dans le cadre du dispositif 86.400 (voir 2.2.7.). En outre, puisque l'équipe de DIOGENES soutient et accompagne aussi les habitants de la rue de la communauté polonaise dans leurs démarches d'ouverture de droits et d'accès à l'aide et aux soins, nous développons de multiples collaborations avec quelques acteurs-clés en la matière : Consulat polonais, Poverello, Barka, travailleurs de rue de la commune de St Gilles, La Fontaine, les hôpitaux Iris...

Nous continuons à diffuser notre savoir et notre expertise au travers de formations, de projets de recherche et d'événements. Cela fait partie de notre fonction de signal. En 2021, notre médiatrice interculturelle Rom est intervenue lors d'une journée de formation de l'AMA à propos des migrants intra-européens, elle est intervenue dans des formations multiculturelles

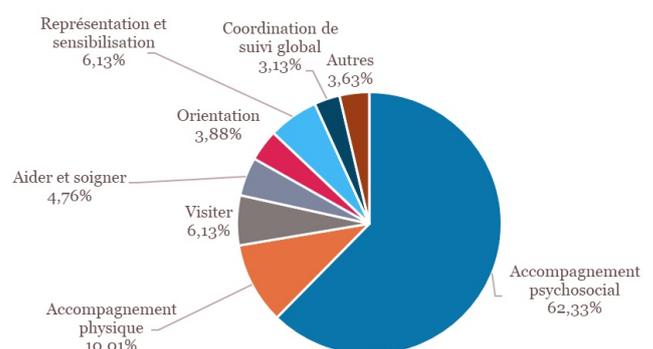
au Centre Bruxellois d'Action Interculturelle, une collègue est intervenue lors de l'événement "Good Practices to support mobile EU citizens living in homelessness" de la FEANTSA, nos deux médiatrices interculturelles ont échangé à propos de leur expérience lors d'interventions visant à alimenter le rapport PRODEC, et nous avons collaboré avec la zone de police de Woluwe-Saint-Lambert pour la création de brochures d'information à destination du public Rom et des citoyens (conseils sur les images, langue, références...). Au niveau politique, nous avons émis 75 recommandations pour l'inclusion sociale des personnes Roms, sur base de notre expertise de terrain et en vue d'élaborer une stratégie nationale à ce sujet.

2.2.3. Métro-Liens

Pour une évaluation quantitative et qualitative détaillée du projet et de ses dispositifs, nous vous référons au rapport d'activités distinct, pouvant être obtenu sur simple demande.

L'équipe Métro-Liens (1,8 ETP) a réalisé 799 interventions auprès de 239 habitants de la rue en 2021. La plupart de ces interventions sont des accompagnements psychosociaux (62,33%) qui impliquent, entre autres, d'établir le contact, de créer un lien de confiance, de renforcer l'estime de soi de la personne, de travailler au changement et de penser aux projets futurs. 10,01% des interventions sont des accompagnements physiques vers d'autres services. 8,63% des interventions (n : 718) ont été effectuées en télétravail, en raison des mesures de protection (mises en quarantaine, ...) liées au covid-19.

Nombre d'intervention de l'équipe Métro-Liens en 2021 par type (en %)



L'équipe de *Métro-Liens* se concentre davantage sur les espaces semi-publics que le reste de l'équipe de travail de rue. En conséquence, 36,07% des lieux d'intervention correspondent à de tels espaces (n : 718) contre 21,68% pour le reste de l'équipe de DIOGENES (n : 10.678).

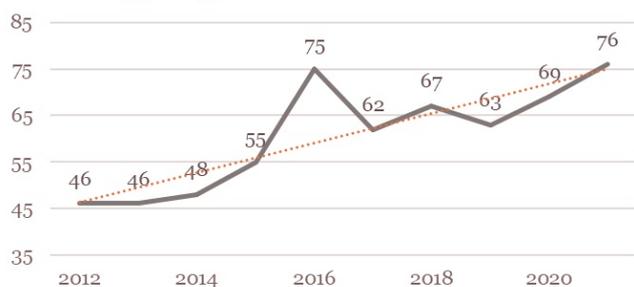
2.2.4. Le Collectif les Morts de la Rue

Pour une évaluation quantitative et qualitative détaillée du projet et de ses dispositifs, nous vous référons au rapport d'activités distinct, pouvant être obtenu sur simple demande.

En 2021, pour la première fois, le Collectif les Morts de la Rue a bénéficié d'un subventionnement de la Cocom. Celui-ci a non seulement permis de déployer pleinement notre rôle de coordination, mais il a aussi donné la possibilité à ses membres de se projeter dans des projets à plus long terme.

En 2021, le Collectif les Morts de la Rue a appris le décès de 76 habitants de la rue. L'information des décès nous est principalement parvenue des services du secteur et des habitants de la rue, mais aussi par des administrations, des hôpitaux, des corps de police, des familles, etc. Le nombre de décès est en constante augmentation. Le Collectif a organisé ou participé à l'organisation de 28 cérémonies (n : 70) et géré 14 rapatriements (n : 70). Pour 7 personnes, aucune cérémonie n'a eu lieu. La plupart du temps, lorsque le Collectif n'est pas impliqué dans l'organisation, c'est qu'il a reçu l'information du décès trop tard.

Évolution du nombre de décès appris par le Collectif en 10 ans



En outre, le Collectif a multiplié les collaborations avec :

- Les organisations du secteur d'aide aux personnes sans-abri, par exemple, en animant des Tables d'échanges du Smes-b sur les thèmes suivants: bonnes pratiques après un décès, causes de mortalité et dernières volontés des personnes sans-abri.
- Les administrations communales, par exemple, pour repenser l'identification des tombes des personnes indigentes.
- Des artistes, par exemple, pour la réalisation d'un film de commémoration lors de la cérémonie annuelle d'hommage aux morts de la rue.
- Des étudiants, par exemple, pour la réalisation de leur stage d'observation.

Enfin, deux événements ont été organisés par le Collectif (voir 2.2.9.) : la Cérémonie d'hommage annuelle le 5 mai et la visite des cimetières de Bruxelles le 2 novembre. Le 2 novembre marquait également la diffusion de notre analyse statistique des 15 années d'existence du Collectif (voir 2.2.8.).

2.2.5. Housing First Station Logement

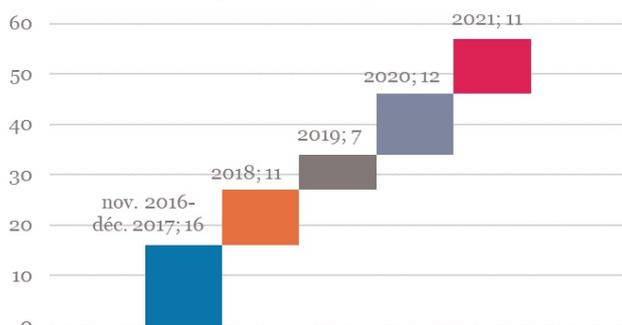
Pour une évaluation quantitative et qualitative détaillée du projet et de ses dispositifs, nous vous référons au rapport d'activités distinct, pouvant être obtenu sur simple demande.

Depuis la création du projet Housing First Station Logement en 2016, 57 personnes sont entrées en logement, et 54 y sont effectivement restées (taux de maintien en logement de 95%).

En 2021, 11 nouvelles personnes sont entrées en logement, ce qui porte à 40 le nombre de personnes logées dans les 36 logements du projet au 31 décembre 2021. Grâce à nos nombreux partenaires-logement, 21 nouveaux logements ont été mis à disposition du projet. Nous comptons par exemple des SISP (Foyer Anderlechtois, Log'Iris, Lojega, En Bord de Soignes), des AIS (Théodore Verhaegen, Baïta, Logement pour Tous, AISAC, Habitat et Rénovation, ASIS), un CPAS (Forest), une commune (Ixelles) ou des logements du marché locatif privé. De plus, des projets innovants tels que MODULO, ISSUE ou Evercity, permettent

aussi à des personnes au profil housing first (voir 3.2.5.) de trouver un logement adapté.

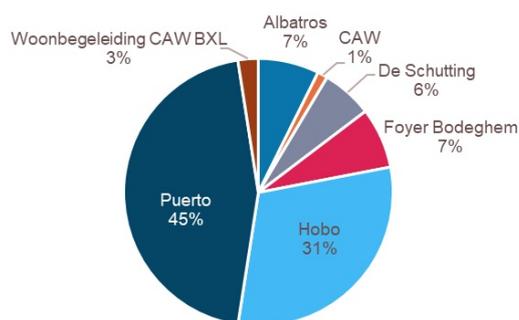
Répartition annuelle des 57 Entrées en logement depuis 2016



2.2.6. Integrated Streetcorner Team

Le temps de travail presté en rue par les deux travailleurs de rue du CAW en 2021 était d'approximativement 1 ETP (+138%). Ils ont comptabilisé un total de 580 interventions. Dès que possible, des équipes mixtes ont été constituées avec les travailleurs de rue de DIOGENES. Ces travailleurs ont comptabilisé un total de **332 accompagnements psychosociaux**, soit plus de la moitié de leurs interventions (57,24%). Les autres interventions consistent majoritairement en des relais (18,97% des interventions dont 11,38% d'accompagnements physiques et 7,59% d'orientations).

Relais des travailleurs de DIOGENES avec et vers le CAW en 2021



Au total, **82 relais ont été opérés par l'équipe de DIOGENES à destination des services du CAW Brussel en 2021**. Comme les places se libèrent relativement rapidement à Puerto, il n'est pas étonnant de voir que la plupart des relais se font vers ce service. À De Schutting par exemple, il faut parfois attendre longtemps avant d'avoir une place ; Albatros, quant à lui, a été en travaux durant plusieurs mois. Notons que les

relais vers Hobo ont augmenté par rapport aux années précédentes, ce qui démontre une reconnexion entre ce service et DIOGENES.

Comme en témoignent différents chapitres de ce rapport, les liens entre nos organisations et les projets qu'elles portent (Soutien au Logement, Housing First Station Logement, Zorgwonen, accompagnement à domicile...) ont été nombreux et fructueux. Les deux travailleurs de l'équipe Integrated Streetcorner Team construisent donc réellement des ponts entre nos travailleurs et ceux du CAW. Ce projet permet aussi à DIOGENES de se connecter au secteur d'aide aux personnes sans-abri néerlandophone et Flamand et de voir d'autres façons d'organiser l'accompagnement aux habitants de la rue.

2.2.7. Dispositif 86.400

Pour une évaluation quantitative et qualitative détaillée du projet et de ses dispositifs, nous vous référons au rapport d'activités distinct, pouvant être obtenu sur simple demande.

Lors de cet hiver 2020-2021, le dispositif 86.400 a permis à DIOGENES de : 1) renforcer le travail de rue, 2) renforcer la médiation interculturelle Rom et 3) expérimenter un travail de rue exploratoire. Il s'agissait de la dernière édition de ce partenariat. En effet, à l'avenir, le budget dévolu à cette action sera intégré au financement structurel des centres de jours agréés par la Cocom.

a) Renforcement du travail de rue

L'équipe attachée au dispositif 86.400 pour l'année 2020-2021 était composée de deux travailleurs de rue expérimentés ayant vu leur temps de travail évoluer d'un mi-temps à un temps plein (1 ETP de renforcement au total). Outre l'accent mis sur l'accompagnement psychosocial, une attention privilégiée a été accordée aux personnes vivant en squat et aux habitants de la rue polonais. Nous notons entre autres les réalisations suivantes pour cette équipe 86.400 :

- Un plus grand volume d'activité avec 744 interventions supplémentaires.
- Plus d'orientations avec 215 relais opérés vers pas moins de 250 services différents.
- Une meilleure couverture spatio-temporelle à Bruxelles avec 202 lieux d'interventions différents, et un travail hebdomadaire en matinée et en soirée.
- Une plus grande réactivité aux plus de 118 signalements qui nous ont été adressés par des tiers.
- Une connaissance plus pointue des habitants de la rue polonais ainsi que des orientations plus nombreuses et plus efficaces pour ce public.

L'équipe 86.400 a aussi efficacement collaboré avec les services du secteur sans-abri (en particulier avec les centres d'accueil de jour et d'hébergement d'urgence) et les équipes des différents dispositifs hôteliers pour personnes sans-abri. Elle a participé aux actions d'information et de prévention liées au Covid-19 (distribution de masques, sensibilisation aux gestes barrières...). En outre, elle a joué un rôle de relais des observations faites sur le terrain, et elle a participé activement au débat sur les enjeux et l'organisation du dispositif hivernal et du secteur d'aide aux personnes sans-abri. Enfin, ce temps de travail augmenté a permis d'affiner le travail de médiation interculturelle (voir 2.2.2.).

b) Renforcement de la médiation interculturelle Rom

Pendant les six premiers mois de l'année, nous avons pu augmenter de 0.5 ETP le temps de travail consacré à la médiation interculturelle Rom. Ceci a permis de consacrer le temps nécessaire à l'observation et l'établissement de contacts avec les familles et les personnes Rom jusqu'alors inconnues de notre service. De plus, nous avons pu étendre notre soutien à de nouvelles communautés (voir 3.2.2.) et, donc, mieux connaître leurs profils, leurs problématiques et leurs besoins. Ceci nous permet non seulement de mieux répondre aux demandes qui nous sont adressées, mais également de mieux informer l'ensemble des travailleurs de DIOGENES et de faire médiation

avec le reste de la société (commerçants, passants, travailleurs spécialisés ou non, institutions, responsables politiques...).

Les résultats sont impressionnants :

- Plus de 110 nouvelles personnes roms ont été rencontrées en six mois. Au total, 187 personnes roms ont été rencontrées entre janvier et juin.
- Pas moins de 276 relais (orientations et accompagnements physiques) ont été opérés, dont 3 vers la Cellule Rom du CPAS de Bruxelles-Ville, 4 vers Aquarelle (Saint-Pierre), 16 vers le New Samusocial et 31 vers l'un des dispositifs hôteliers.

c) Le travail de rue exploratoire

Entre janvier et juin 2021, nous avons consacré 0,5 ETP au travail de rue exploratoire. Les objectifs de cette action étaient les suivants: investir des lieux insuffisamment couverts par les équipes de travail de rue de DIOGENES et du secteur, élargir les plages horaires de nos interventions (petit matin, soirée, nuit), partir à la rencontre des évolutions du terrain (publics, problématiques, besoins, etc.). Ce temps de travail supplémentaire a rendu possible la réalisation de parcours libres (moments d'observation et d'immersion), de co-interventions avec d'autres services du secteur (23 binômes avec 12 acteurs de terrain différents⁵) et d'entretiens exploratoires menés avec 24 institutions différentes⁶.

Les observations et recommandations que nous avons rédigées sur cette base sont à lire dans le rapport d'activités du dispositif 86.400, ainsi que sur notre site internet. Nous y retrouvons par exemple une recommandation

⁵ Chauffoir de Schaerbeek, RestoJet, DUNE, Maraude Jour et Nuit du Samusocial, Gardiens de parcs (Bruxelles Environnement), Opération Thermos, Educateurs de rue du Service Prévention de la Commune de Saint-Gilles, distribution de repas avec une citoyenne, DoucheFlux, Service Prévention de la Commune d'Anderlecht, SOS Jeunes, Nadia Violain.

⁶ Chauffoir de Woluwe, Bruxelles Environnement, Pigment, L'Ilot/Le Clos, RestoJet, Espace P, Maraude du Samusocial, Transit, Porte d'Ulysse, UTSOPI, Hobo, Maraude du SAMU, Garde forestier, Opération Thermos, Educateurs de rue du Service Prévention de la Commune de Saint-Gilles, Hors la Rue, Soraya (citoyenne faisant de l'aide alimentaire), Resto du Cœur de Laeken, DoucheFlux, Minor Ndako, Coordinateur des maraudes du Samusocial, CASP, Rizome, Nadia Violain.

visant à éviter la dégradation de la santé physique et mentale des personnes dans les prisons ; une autre portant l'attention sur les personnes victimes de la fracture numérique ; ou encore une recommandation mettant en évidence la nécessité d'avoir une meilleure collaboration entre les équipes de jour et celles de nuit.

Suite à cette expérience et du constat du nombre de MENA présents dans la capitale, nous avons co-organisé un webinaire intitulé "L'intervention sociale au contact des enfants des rues en errance" (voir 2.2.9.).

2.2.8. Recherche - Formation - Innovation

En 2021, l'équipe Recherche et Développement comptait 2 personnes pour un total de 0,87 ETP. Le pôle se structure autour de 4 axes :

a) Recherche

La collaboration entre DIOGENES, Bruss'help et la FEANTSA s'est poursuivie autour du projet PRODEC concernant les droits des migrants intra-européens en situation de sans-abrisme. En 2021, ce projet a consisté, d'une part, en l'étude **PRODEC 2020** (basée sur les statistiques de DIOGENES, mais comportant davantage d'informations qualitatives collectées auprès de nos médiatrices interculturelles) et, d'autre part, en la publication d'un **livret de 16 bonnes pratiques** européennes (dont notre médiation interculturelle) à destination des autorités publiques. L'étude et le livret ont chacun fait l'objet d'un événement en ligne (voir 2.2.9.).

Nous avons également participé à une recherche de la FEANTSA portant sur **l'exclusion financière au sein de l'UE**, liée à la digitalisation de nos sociétés et à la diminution de l'usage de l'argent liquide.

Par ailleurs, nous nous sommes investis dans une recherche-action menée par l'Ilot au sujet des femmes sans-abri et de la

conceptualisation du nouveau **centre de jour pour femmes à Bruxelles**. Dans ce cadre, nous avons introduit quelques femmes de notre public dans le comité d'expertes du vécu qui a accompagné la recherche. Le 19 novembre dernier, nous avons participé à une journée de "challenging du concept" dans le but d'approfondir les réflexions autour du futur centre de jour.

La **recherche MODULO** se poursuit en collaboration avec l'ISFSC.

Notons, enfin, que nous accompagnons continuellement des étudiants dans leurs projets de recherches liés au sans-abrisme. En particulier, nous avons accompagné, de septembre à décembre 2021, un groupe de 7 étudiants de la Haute École Odisee qui avaient pour question de recherche : "Quelles **dynamiques positives au sein des stations de métro** peuvent servir une coexistence conviviale entre les personnes qui s'y trouvent ?". En 2022, cette recherche pourrait être approfondie par le professeur en charge.

b) Projets

Suite à notre réponse à l'appel à initiatives en 2020, nous avons obtenu le financement pour le **projet JOUR** qui s'est déroulé de janvier à juin 2021 (voir 2.2.7.).

Nous avons également remporté un appel à projets de la Commission Européenne, avec nos partenaires : L'Ilot (en particulier, le service de guidance à domicile Sacado), le New Samusocial, Hobo, le CPAS de Forest, et Bruss'help. Celui-ci nous permet de mettre en place le **projet intersectoriel Rights First** dont l'objectif est de créer des trajectoires d'intégration innovantes pour 300 personnes, sur une période de 30 mois à compter du 1er janvier 2022, en mettant l'accent sur trois éléments: 1) l'accès et l'ouverture des droits, 2) le logement et 3) l'emploi et la formation (voir 4.).

Enfin, dans le cadre d'un partenariat avec l'asbl Chambéry, nous aurons prochainement

l'opportunité de nous lancer dans le **projet Chasse Coeur** qui a été sélectionné en 2021 dans le cadre de l'appel à projet "Zorgzame Buurten in Brussel". Ce projet vise à créer des quartiers solidaires (ici : Etterbeek) en reliant les soins formels et informels et en créant des réseaux d'aide de manière participative.

c) Développement

Le 4 février 2021, l'un de nos travailleurs est intervenu dans le cadre du **Certificat Universitaire "Santé et Précarité"** de la faculté de médecine de l'ULB, à destination des futurs médecins intéressés par les aspects sociaux de leur métier.

Par ailleurs, tout au long de l'année, nous avons continué à participer au comité de pilotage du **CREBIS** (Centre de REcherche de Bruxelles sur les Inégalités Sociales). Ce centre a pour ambition de créer des collaborations étroites entre le monde de la recherche et le monde de l'intervention sociale, dans un but de transformation sociale. DIOGENES est impliqué aux côtés d'acteurs associatifs tels que Alias, Transit, le SSM Le Méridien, Lire et Écrire.

Enfin, nous avons évalué statistiquement les 15 ans d'activités du Collectif les Morts de la Rue. Ce travail a fait l'objet d'un dossier de presse, fortement relayé (voir 2.2.9.). Lors de la **Table d'échanges du Smes-b** le 25 novembre 2021 (voir 2.2.4.), DIOGENES a présenté cette analyse à d'autres acteurs du secteur, en mettant notamment en exergue les raisons de l'absence d'informations quant aux causes de décès des habitants de la rue. Ces réflexions ont permis d'identifier le besoin urgent d'une recherche sur les causes de mortalité des personnes sans-abri en RBC. Et ce, afin de renforcer le travail du secteur, en adaptant, par exemple, les mesures de prévention ou en renforçant la formation des travailleurs.

d) Formation

La création d'une offre de formation à destination des professionnels qui entrent en contact avec les personnes sans-abri mais qui

ne sont pas formés pour interagir avec ce public était l'un des grands chantiers de 2021. Les objectifs principaux ont été déterminés (déconstruire les stéréotypes, dépasser les sentiments de peur ou d'impuissance et inviter à aller à la rencontre des personnes sans-abri) et les méthodes pédagogiques identifiées (intelligence collective, méthodes participatives et collaboratives). Nous avons déjà enregistré plusieurs demandes de formation (ERAP..).

2.2.9. La communication

En 2021, nous avons clôturé et évalué la campagne de sensibilisation "J'existe"⁷ et continué à alimenter nos réseaux sociaux (près d'un post tous les 10 jours en moyenne en 2021). En conséquence, les communautés sur Facebook, LinkedIn et Instagram ont accru respectivement de 4%, 18% et 88%. Nous avons également publié 8 articles sur notre site internet. Celui-ci a été restructuré et mis-à-jour dans sa quasi-totalité. Il en résulte une croissance de 28% du nombre d'utilisateurs et de 27% du nombre de nouveaux utilisateurs. Le taux de rebond légèrement décroissant (-1,2%) indique la pertinence des nouveaux contenus du site. Chacun des contenus est rédigé en français et en néerlandais.

Plusieurs événements ont marqué l'année écoulée :

- 16/03 : début de l'**exposition BINNENBUITEN**. Le photographe, Wilco Bosems, représente les abris de fortune des habitants de la rue. Il a exposé ses œuvres au centre Ten Weyngaert à Forest, puis sur le campus Schaerbeek de la Haute-Ecole Odisee. Les photos ainsi qu'un livret photo sont vendues au profit de DIOGENES. Nous avons soutenu l'action dans la communication.
- 05/05 : **Cérémonie annuelle d'Hommage aux Morts de la Rue**. Au vu des circonstances liées au covid-19, elle n'a pas pu se tenir à l'Hôtel de Ville de la Ville de Bruxelles. En revanche, une minute de silence s'est tenue

⁷ Pour rappel, la vidéo a touché plus de 575.000 bruxellois et a été regardée à 184.120 reprises (vues de plus de 30 secondes). Plus de 350 affiches ont été distribuées dans près de 150 endroits.

dans tout le secteur, des témoignages ont été enregistrés et mis à disposition sur SoundCloud et une vidéo d'hommage à tous les habitants de la rue décédés en 2020 a été réalisée (895 vues). L'atelier créatif de Pierre d'Angle a façonné un oiseau coloré par personne décédée afin de les accrocher dans l'arbre sur la place de l'Albertine.

- 25/06 : organisation d'un **webinaire de partage d'expérience sur l'intervention sociale au contact des enfants des rues en errance**. Avec la FEANTSA, SOS Jeunes, Macadam, Les éducateurs de rue de Saint-Gilles, le service Prévention de la Commune d'Anderlecht, Modus Vivendi-Le Pilier, Médecins du Monde et Framtidstaget, nous avons abordé la question du travail avec les MENA à Bruxelles.

- 02/11 : Sortie de l'analyse des **15 ans d'activités du Collectif les Morts de la Rue**. Pour l'occasion, nous avons sorti un dossier de presse et nous avons organisé une rencontre avec des journalistes.

- 18/11 : Événement en ligne organisé par la

FEANTSA au sujet des **16 bonnes pratiques concernant l'inclusion des migrants intra-européens**, ouvrant la discussion avec les autorités publiques de différents pays de l'UE.

- 26/11 : trois animations de classes autour du livre "Bastien, Ours de la Nuit", accompagnées d'un tour de table autour du sujet "**comment parler du sans-abrisme aux enfants**", au Wolf - Maison de la Littérature.

- 9/12 : participation au **webinaire PRODEC** sur les droits des migrants intra-européens sans-abri dans plusieurs villes européennes (Barcelone, Münster, Stockholm et Bruxelles). Cette année, les décideurs européens ont participé au débat à ce sujet.

Enfin, DIOGENES a été mentionnée à 39 reprises dans la presse nationale et régionale en 2021. Il s'agit principalement du résultat d'une approche proactive de la communication lors d'événements impliquant notre association. Une bibliographie presse a été créée et est rendue disponible sur notre site internet.

3. LE PUBLIC ACCOMPAGNÉ

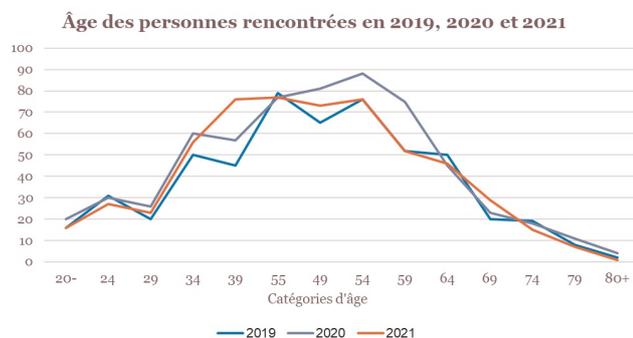
Les travailleurs de rue de DIOGENES notent quotidiennement leurs interventions dans un Carnet de Route. Pour compléter notre base de données, chaque année, nous réalisons également une photo au 31 décembre, recensant

les personnes accompagnées et un certain nombre de données à leur propos. Les statistiques reprises ci-dessous sont anonymisées et produites sur base des informations dont nous disposons.

3.1. Le public général

3.1.1. Statistiques démographiques

À l'image de la pyramide des âges, la majorité des personnes accompagnées a entre 40 et 60 ans (48,43%). Le graphique ci-dessous montre une légère tendance au rajeunissement de la population sans-abri, pareillement observée ailleurs dans le secteur.

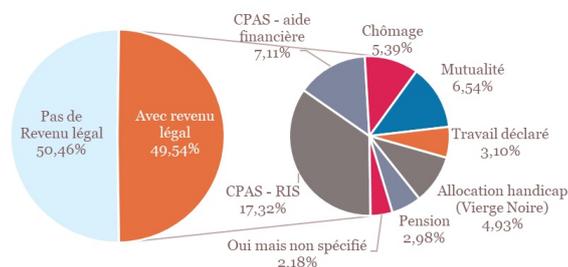


Par ailleurs, plus de 30% des personnes accompagnées sont des femmes (n : 984), une proportion qui a augmenté de 5% par rapport à 2020 mais qui a presque triplé en 25 ans (11% en 1995) ! Si nous assistons à une féminisation du sans-abrisme sur les 25 dernières années, nous observons aussi une sous-représentation des femmes vivant en rue (Ethos 1). Il semble que les femmes trouvent davantage leur place dans les centres d'hébergement d'urgence et les maisons d'accueil que les hommes.

Nous savons avec certitude que près de la moitié de notre public dispose d'un revenu légal (49,54%). Il s'agit généralement de revenus

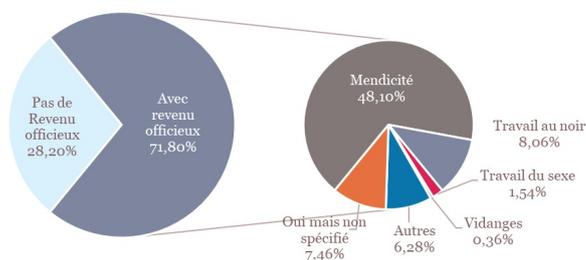
de remplacement : RIS ou ERIS (17,32%), chômage (5,39%), mutualité (6,54%), virgée noire (4,93%), pension (2,98%). **Plus de la moitié des habitants de la rue avec lesquels nous sommes en contact ne dispose d'aucun revenu officiel (50,46%, n : 872).**

Revenus légaux par type pour les 872 personnes pour qui nous avons l'information quant au revenu en 2021 (en %)



L'augmentation de la proportion de travailleurs pauvres dans la population sans-abri s'observe à Bruxelles comme ailleurs. Elle semble refléter la difficulté à vivre décemment avec de faibles revenus, d'une part, et la débrouille (travail non déclaré) des personnes ne disposant pas de revenu officiel, d'autre part. Ci-dessous, le détail des revenus officiels des habitants de la rue que nous suivons (n : 844).

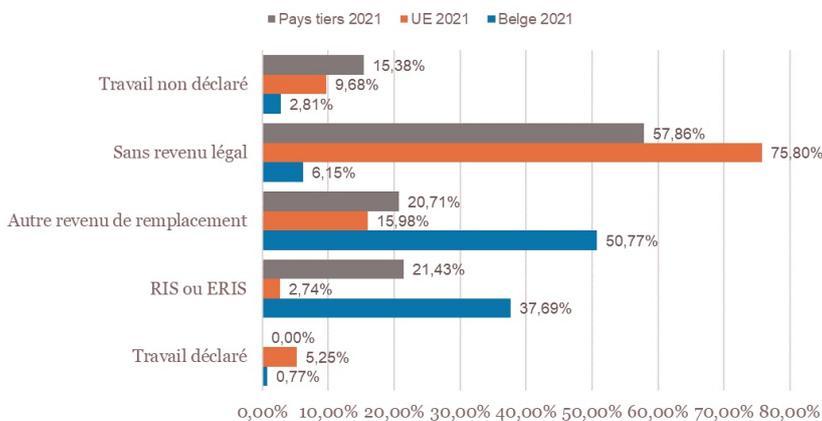
Revenus officiels principal par type pour les 844 personnes pour qui nous avons l'information quant au revenu en 2021 (en %)



Au total, **448 personnes pratiquaient la mendicité en 2021**, que ce soit comme source de revenu principale ou comme source de revenu secondaire.

Les réalités sont très différentes en matière de revenus selon que l'on soit belge (33,26% des personnes accompagnées en 2021), migrant intra-européen (50,22% des personnes accompagnées en 2021) ou originaire d'un pays tiers à l'Union Européenne (16,52% des personnes accompagnées en 2021) (n : 920). **6,15% des Belges sont sans revenu légal (n : 260) contre 75,80% des migrants intra-européens (n : 438)**. À l'inverse, 88,46% des Belges touchent un revenu de remplacement contre à peine 18,72% des migrants intra-européens. Ces chiffres montrent très clairement les désastres de la déresponsabilisation des États membres et de l'UE dans le soutien et la prise en charge des citoyens européens lorsqu'ils se trouvent en situation de grande précarité et de sans-abrisme dans un pays autre que le leur.

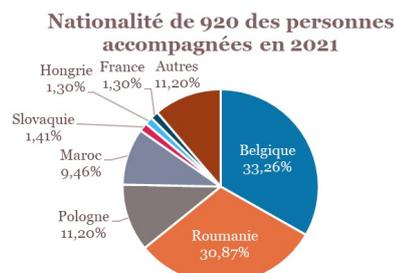
Sources de revenus selon l'origine (en %)



Sur les **49 nationalités** différentes rencontrées en 2021, trois groupes se distinguent nettement des autres par une plus large représentation : les Belges, les Roumains et les Polonais (n : 920). Ce « trio de tête » reste inchangé depuis plus d'une décennie.

Bruxelles semble suivre la tendance générale à l'internationalisation du sans-abrisme observée dans les autres grandes capitales européennes. Elle concerne avant tout les migrants intra-européens qui, fuyant la misère ou la discrimination dans leur pays d'origine, profitent de la libre circulation pour venir « tenter

leur chance » en Belgique.



En outre, parmi les personnes accompagnées en 2021 dont nous savons qu'elles ont une origine ethnique (43,70% ; n : 430), les Roms sont fortement - et de plus en plus - représentés.

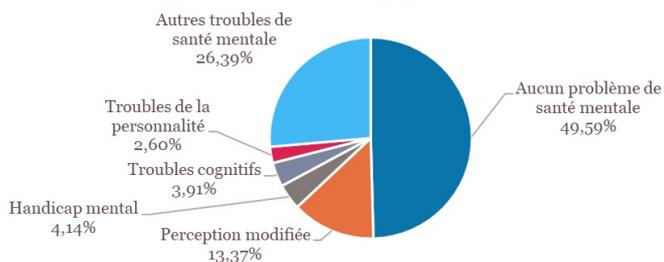
Une attention particulière est portée aux publics d'origine polonaise et d'origine Rom, à travers le projet de médiation interculturelle (voir 3.2.2.).

3.1.2. Problématiques de santé mentale, alcoolisme et toxicomanie

50,41 % des personnes accompagnées en 2021 (n : 845) présentent des problèmes de santé mentale observés et/ou diagnostiqués. Lorsque cela s'avère nécessaire et que les conditions prévues par la Loi de « mise en observation » sont rencontrées, nous n'hésitons pas à utiliser la contrainte pour venir en aide aux personnes présentant un danger pour elles-mêmes ou pour autrui. En 2021, **22 personnes de notre public (2,50% ; n : 880) ont été mises en observation** contre 19 en 2020 (2,19% ; n : 868).

Nous constatons que les habitants de la rue d'origine belge présentent plus souvent des problèmes de santé mentale (79,92% ; n : 259), que les migrants intra-européens (22,54% ; n : 426) et les personnes issues de pays tiers à l'Union Européenne (73,81% ; n : 126). Parmi les personnes dont nous savons qu'elles présentent des troubles cognitifs, nombreuses sont celles qui souffrent d'un syndrome de Korsakoff lié à une surconsommation d'alcool.

Problèmes de santé mentale auprès de 692 personnes accompagnées en 2021



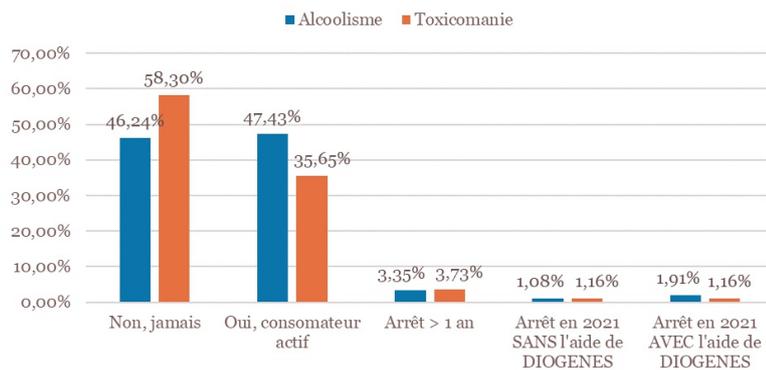
47,43% des habitants de la rue avec lesquels nous travaillons consomment plus de 10 unités d'alcool par jour (n : 837). Le groupe des migrants intra-européens présente nettement moins de dépendance à l'alcool (28,47% ; n : 404) que les Belges (63,53% ; n : 266) et les migrants non-européens (66,13% ; n : 124). Le pourcentage d'alcoolisme monte, cependant, à **81,48% pour les personnes sans-abri polonaises**. Ce qui traduit entre autres une tendance à l'automédication via ce produit afin de compenser un accès plus difficile aux soins de santé.

Un peu plus d'un tiers des habitants de la rue que nous accompagnons présente une **dépendance à une autre substance que l'alcool** (35,65% ; n : 777). De même que pour l'alcoolisme, les différences sont assez marquées selon l'origine des personnes concernées : 57,96% des Belges (n : 245), 11,69% des migrants intra-européens (n : 385) et 59,26% des personnes sans-abri originaires de pays extérieurs à l'Union (n : 108) sont toxicomanes.

Que ce soit pour les problématiques de santé mentale ou d'assuétudes, nous observons que le groupe des migrants intra-européens est, à chaque fois, moins concerné que les autres.

Nous encourageons les initiatives de création de salles de consommation à moindres risques, telles que le futur "GATE" à Bruxelles. Selon nous, il s'agit d'une mesure essentielle de

Assuétudes des personnes accompagnées en 2021 : alcoolisme et toxicomanie (en %)



santé publique. Ce type de salles permet non seulement de répondre aux nuisances que provoque la consommation dans les lieux publics, mais également de préserver la dignité des usagers et de faciliter leur accès aux soins.

Un certain nombre d'habitants de la rue cumule les problématiques. Voici les chiffres portant sur les 257 personnes sans-abri ETHOS I et II pour qui nous détenons des informations à propos des problématiques de santé mentale, d'alcoolisme et de toxicomanie.

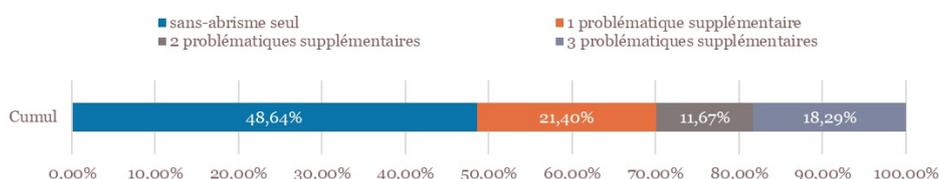
160 personnes accompagnées cumulant sans-abrisme (toutes catégories confondues) et alcoolisme (16,26% de la population avec laquelle nous avons travaillé en 2021).

3.1.3. Situation logement

36,30% du public dispose d'un logement, tandis que 42,86% des personnes que nous avons accompagnées en 2021 sont en situation de sans-abrisme de rue (n : 854). Ces proportions sont relativement stables au cours des dernières années.

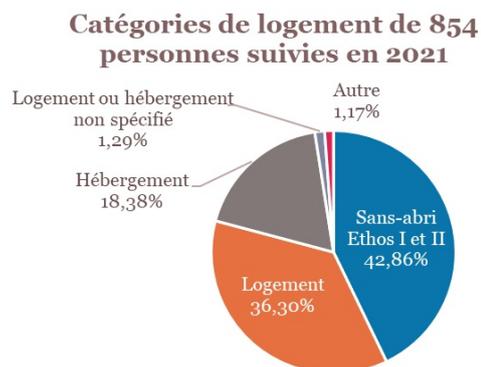
Sans surprise, comme en témoigne le graphique ci-dessous, l'accès au logement est très différent selon que l'on soit belge ou en situation de migration. Ces chiffres sont à mettre

Cumul du sans-abrisme de rue avec une ou plusieurs problématiques (santé mentale, alcoolisme, toxicomanie)

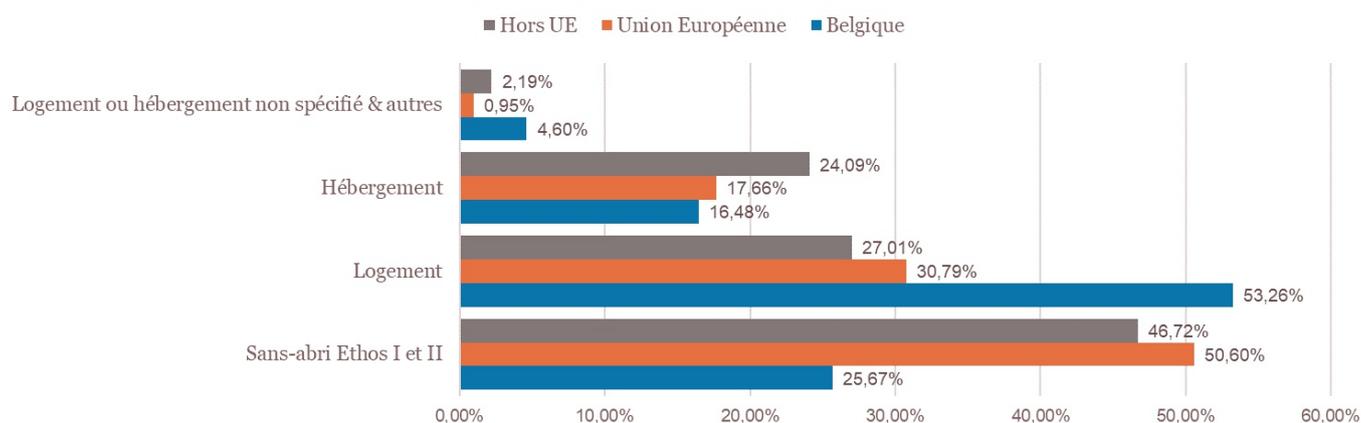


en parallèle avec la situation économique de ces catégories de personnes ; en effet, nous avons vu plus haut que 93,85% des Belges disposent d'un revenu officiel (ce qui permet à certains d'entre eux de payer un loyer) contre à peine 24,20% des migrants intra-européens.

Notons que selon l'origine, les réalités sont également très différentes d'une population à l'autre (voir 3.2.2.).



Catégorie logement selon l'origine (en %)



3.2. Le public des projets spécifiques

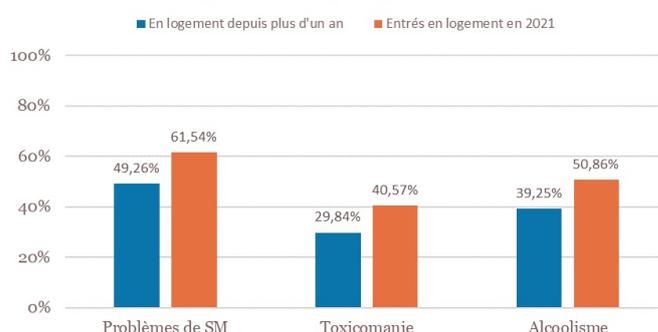
3.2.1. Soutien au Logement

Pour une description détaillée du public accompagné dans le cadre de ce projet, nous vous référons au rapport d'activités distinct, pouvant être obtenu sur simple demande.

Nous savons que 134 personnes suivies par DIOGENES sont entrées en logement ou en hébergement en 2021. Parmi elles, nous comptons 29,9% de femmes et, pour la première fois, 2 personnes de genre non-binaire. La plupart de ces personnes souffre de problèmes de santé mentale (61.54% ; n : 117). Par ailleurs, parmi les personnes entrées en logement en 2021, 43 sont toxicomanes (40,57% ; n : 106) et 59 ont une dépendance à l'alcool (50,86% ; n : 116). Ci-dessous, nous comparons les problématiques des personnes entrées en logement en 2021 à celles des personnes qui sont en logement depuis plus d'un an (n : 285). Nous en déduisons que **la stabilisation en**

logement semble avoir un impact positif sur les problématiques d'addictions ainsi que sur les troubles cognitifs et psychiatriques.

Comparaison des problématiques des personnes entrées en logement en 2021 et de celles en logement depuis plus d'un an (en %)



285 personnes sont en logement depuis plus d'un an et toujours en contact avec les travailleurs de l'asbl DIOGENES. Parmi elles, seules un quart bénéficie d'un accompagnement à domicile (24,01% ; n : 279). Néanmoins, l'équipe de Soutien au Logement reste en permanence en contact avec l'habitant de la rue

dont le suivi glisse de la rue au logement. Notons qu'aucune des 13 personnes ayant perdu leur logement en 2021 ne disposait d'un accompagnement à domicile.

a) **ISSUE**

L'équipe *Soutien au Logement* a accompagné 11 adultes et 5 enfants dans des logements ISSUE. Il s'agissait de 6 personnes isolées et de 2 familles (1 et 5 enfants, dont un majeur). Elles étaient de nationalité belge, marocaine, slovaque, italienne, française, portugaise et roumaine. Leurs demandes allaient de la recherche de logement durable à la régularisation sur le territoire belge, en passant par l'ouverture de droits par la domiciliation et la recherche d'emploi. L'équipe *Soutien au Logement* a pu répondre à de nombreux de ces besoins.

b) **Les dispositifs hôtels**

Les informations contenues dans ce paragraphe proviennent directement de l'évaluation des dispositifs hôtels faite par Bruss'help. Elle peut être obtenue sur simple demande.

Jusqu'en juin 2021, DIOGENES, L'Ilot et DoucheFlux ont fait entrer et accompagné des personnes à l'hôtel Belvue, l'un des hôtels qui a ouvert ses portes aux personnes sans-abri dans le contexte du Covid-19. En date du 30 avril 2021, le partenariat avait fait entrer 23 hommes et 3 femmes (n : 26), âgés majoritairement de 26 à 45 ans (66,66% ; n : 24). 11 personnes avaient la nationalité belge, 9 étaient des ressortissants de pays tiers à l'Union Européenne et 1 était un citoyen européen. Les 10 personnes non-Belges avaient une situation administrative irrégulière. 12 personnes sur 26 disposaient d'un revenu officiel : 6 avaient un RIS, 3 une indemnité de maladie, 1 le chômage, 1 une retraite et 1 une allocation pour personne handicapée.

Par ailleurs, 7 personnes sur 26 disposaient d'une assurance maladie, 13 bénéficiaient de l'AMU et 6 n'avaient aucune couverture médicale. La consommation d'alcool

était fortement répandue parmi les personnes hébergées, de même que les problèmes de santé mentale et les troubles du comportement.

c) **MODULO**

Les personnes initialement entrées dans les MODULO à Uccle ont, au début, souffert d'un certain sentiment d'isolement dû à la situation éloignée du Centre-Ville. Mais finalement, elles se plaisaient dans leur logement et la relation de confiance avec les accompagnateurs était solide. Grâce au Covid-19, elles ont pu y rester plus longtemps que prévu initialement, avant d'intégrer un logement pérenne. L'une des nouvelles personnes entrées dans un MODULO à Jette avait un long parcours de vie en rue, ce qui démontre bien qu'il s'agit d'une alternative intéressante pour certaines personnes sans-abri ne se reconnaissant pas dans l'offre institutionnelle classique.

3.2.2. **Médiation Interculturelle**

Sur les 984 dossiers actifs à DIOGENES en 2021, 270 (32,18%) concernaient des personnes d'origine Rom⁸. Le groupe des personnes sans-abri d'origine polonaise ne cesse de croître lui aussi (103 dossiers actifs en 2021). Chacun de ces groupes, bien qu'hétérogènes en leur sein, se distinguent de celui des habitants de la rue belges. Le graphique à la page suivante illustre ces spécificités.

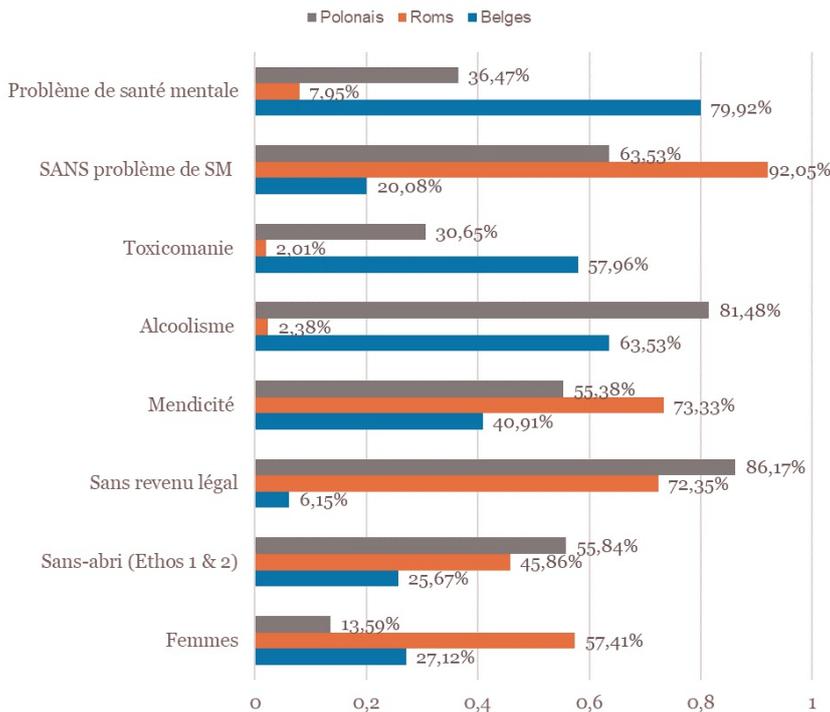
a) **Les personnes "Roms"**

Aujourd'hui, environ 11.000 Roms (roumains, hongrois, slovaques, bulgares...) seraient présents sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Parmi eux, on peut synthétiquement distinguer trois groupes.

- 1) Les personnes roms régularisées, en situation de précarité. Généralement, les hommes travaillent dans le bâtiment et les femmes dans les titres-services. On ne rencontre que très exceptionnellement ces

⁸ Dans le cas des Roms, un dossier correspond la plupart du temps au suivi d'une famille entière.

Spécificités des Roms et Polonais en comparaison avec les Belges (en %)



personnes dans les rues de Bruxelles. Leurs enfants sont scolarisés. Ces personnes ont été exclues de leur pays d'origine et y ont vécu de façon très isolée de la société pendant des générations.

2) Les personnes roms irrégulières, en situation de mal-logement⁹. Ces personnes vivent dans des logements - souvent insalubres - dont elles partagent le loyer à plusieurs. La mendicité est leur seule ressource légale pour obtenir un revenu afin de survivre. Plus d'un tiers des familles Rom sont en situation de logement (38,72%) ou de mal-logement (35,34%). Ces chiffres sont nettement moins favorables que pour les Belges : 61,30% sont en logement et 11,49% en situation de mal-logement. Si traditionnellement, les membres des communautés Rom restent très soudés entre eux et font preuve d'hospitalité, certains changements sociétaux, comme l'accès toujours plus difficile au logement pour les familles à faible revenu en RBC et la crise sanitaire de la Covid-19, ont bouleversé ces mécanismes. En conséquence, le sans-abrisme de rue tend à remplacer progressivement le mal-logement.

3) Les personnes roms sans-abri. Ces

familles (45,86% du public Rom accompagné en 2021 ; n : 226) sont de plus en plus nombreuses, et fortement visibles et exposées. Le sans-abrisme de rue est plus élevé pour les familles Rom que pour les personnes sans-abri d'origine belge (25,29%; n : 261) mais moins que pour les autres migrants intra-européens (57,59% ; n : 158). Elles viennent souvent de Roumanie et leurs communautés les suivent. En demande de logement, mais sans revenu pour y accéder, ces familles se retrouvent parfois hébergées dans des centres d'hébergement d'urgence ou dans des squats. Notons que le public de DIOGENES qui fréquente les centres d'hébergement d'urgence est composé de personnes d'origine Rom dans 46,15% des cas. Peu de services leur sont accessibles et les démarches sont difficiles à entamer avec elles. La médiation interculturelle sert souvent à les informer et à les orienter vers des avocats. La plupart du temps, ces personnes ne parlent pas le français et vivent de dons ou de la manche. Par ailleurs, nous constatons l'arrivée en RBC d'un nouveau public Rom sans-abri : des familles expulsées de France (ou d'autres pays) et remontant vers le Nord à la recherche d'une situation meilleure. Elles ne viennent pas rejoindre des membres de leur famille ou de leur communauté. Sans liens familiaux à Bruxelles, elles sont perdues dans la ville et leur isolement en fait des victimes faciles en rue.

Le renforcement de l'action de médiation interculturelle Rom via le dispositif 86.400 a permis de s'adresser à un plus grand nombre de ces personnes. Elles sont désireuses de se stabiliser ici et nous espérons que le projet Rights First servira à ouvrir de nouvelles pistes (voir 4.).

Généralement, dès l'entame de la relation d'aide, les personnes roms expriment des

⁹ Le mal-logement comprend le logement en centre d'hébergement d'urgence, en squat, dans un campement, chez un membre de la famille et chez un tiers.

demandes concernant des besoins primaires urgents : un accompagnement afin d'obtenir une carte médicale au CPAS, des informations et un accompagnement afin d'introduire une demande de régularisation, un accompagnement vers un médecin, etc.

Au début de l'année 2021, en raison des mesures sanitaires prises par le gouvernement belge, la rue Neuve était désertée par les clients et les familles Rom pouvaient ainsi y dormir plus aisément, mais la fermeture des magasins et l'absence de passants rendaient la mendicité très compliquée. C'est la raison pour laquelle ces familles ont dû, par nécessité, s'aventurer en dehors du périmètre qui leur était devenu familier¹⁰.

b) Le public polonais

On comptabilise approximativement 25.000 personnes polonaises dans notre capitale. Le motif premier de leur migration est l'emploi. Il s'agit surtout d'hommes (86,41% ; n : 103) isolés (84,61% ; n : 91), âgés de 35 à 50 ans (56,58% ; n : 76). La majorité provient de la région Nord-Est de la Pologne (Bialystok) où le taux de chômage est très élevé et à partir de laquelle le transport pour la Belgique est extrêmement facile.

Nous identifions plusieurs problématiques caractéristiques de cette population en rue :

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

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

3) Importance du groupe : la notion de groupe et le sentiment d'appartenance sont primordiaux ainsi que le rôle des anciens qui aiguillent et soutiennent les nouveaux. Cependant, si le groupe permet une certaine

forme de protection, il peut également être source de diverses tensions et violences.

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

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

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

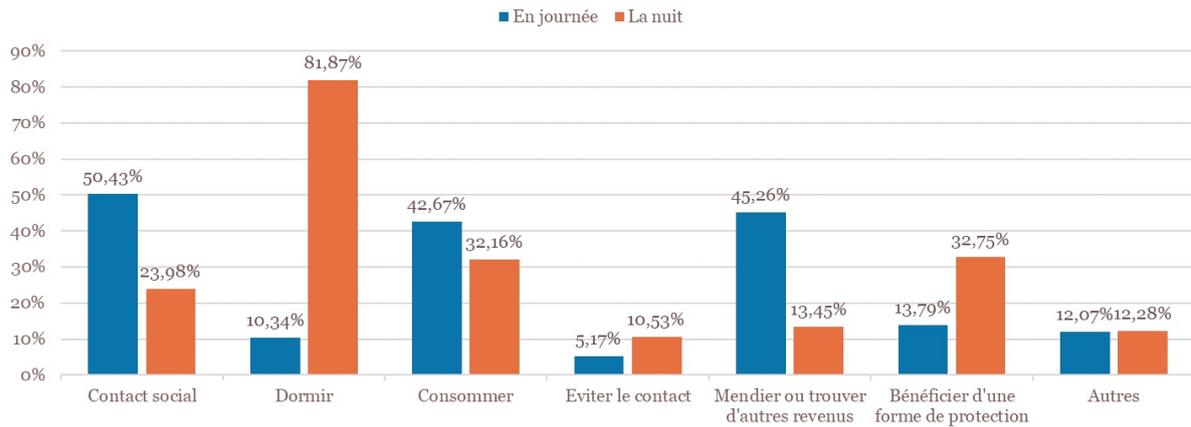
3.2.3. Métro-Liens

Pour une description détaillée du public accompagné dans le cadre de ce projet, nous vous référons au rapport d'activités distinct, pouvant être obtenu sur simple demande.

En 2021, dans les espaces semi-publics, DIOGENES est intervenu auprès de 22,90% de femmes (n : 2.231), 75,26% de personnes entre 30 et 54 ans (n : 1.334), 43,51% de Belges et 39,22% de migrants intra-européens (n : 1.981). Parmi les 368 personnes différentes soutenues par DIOGENES dans les espaces semi-publics, plus de la moitié n'a aucun revenu légal (58,10% ; n : 284) et 63,67% mendient (n : 267). En outre, ces habitants des gares ou du métro souffrent d'une problématique de santé mentale dans 56,65% (n : 263) des cas et d'alcoolisme et de toxicomanie dans respectivement 59,02% (n : 266) et 42,60% (n : 223) des cas. 55,02% de ces personnes sont sans-abri (ETHOS I et II ; n : 269).

¹⁰ Notons ici que la plupart de ces familles viennent en Europe de l'Ouest et en Belgique pour la première fois, ce qui rend le choc culturel d'autant plus fort et l'acclimatation plus difficile. Au contraire de ces nouveaux venus, la plupart

Raisons pour lesquelles les personnes suivies en 2021 investissent les espaces semi-publics en journée et en soirée



Comme l'illustre le graphique ci-dessous, les personnes sans-abri investissent les espaces semi-publics pour diverses raisons. En journée (n : 232), il s'agit surtout d'avoir un contact social (50,43%), de consommer (42,67%) et de mendier (45,26%). La nuit en revanche (n : 171), il s'agit principalement de dormir (82%) et de se protéger (33%).

(73,68% d'inconnues en 2021). Il nous arrive de recevoir des informations par les proches des personnes décédées ou à travers notre réseau. C'est le cas pour 20 personnes en 2021 dont les causes de décès sont indiquées dans le graphique ci-dessous.

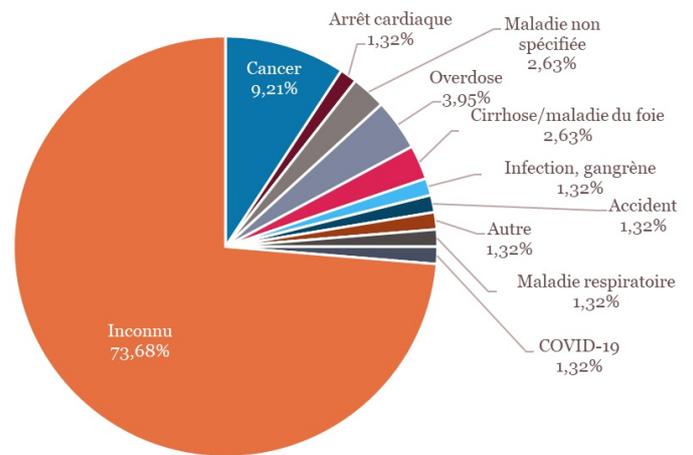
3.2.4. Le Collectif les Morts de la Rue

Pour une description détaillée du public accompagné dans le cadre de ce projet, nous vous référons au rapport d'activités distinct, pouvant être obtenu sur simple demande.

En 2021, le Collectif les Morts de la Rue a appris le décès de 66 hommes et de 10 femmes (n : 76). Ces personnes avaient entre 22 et 80 ans (n : 71). Elles sont majoritairement décédées dans un hôpital (50%, n : 70). Parmi les 69 personnes décédées dont nous connaissons la nationalité, 38 étaient Belges (55,07%), 10 Polonaises (14,49%) et 7 Roumaines (10,14%). Il est frappant de constater que les personnes belges vivaient en rue au moment de leur décès (23,68% ; n : 38) en moindre proportion que les personnes d'origine roumaine (57,14% ; n : 7) ou polonaise (88,89% ; n : 9). À l'inverse, les Belges vivaient principalement en logement au moment du décès (20 sur 38 ; contre 1 sur 7 pour les roumains et aucun polonais).

En raison du secret médical, nous ne disposons que de très peu d'informations quant aux causes de décès des habitants de la rue

Causes de décès des morts de la rue en 2021 (en %)



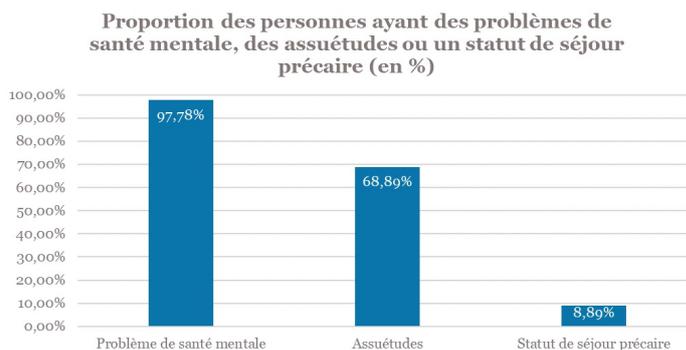
Ce manque de données souligne la nécessité de mener une recherche scientifique sur les causes de mortalité des habitants de la rue. L'initiative de cette recherche, prise par le Collectif aux côtés de Bruss'help, du Smes-b et d'Infirmiers de rue, est encouragée par une large part du secteur d'aide aux personnes sans-abri.

3.2.5. Housing First Station Logement

Pour une description détaillée du public accompagné dans le cadre de ce projet, nous vous référons au rapport d'activités distinct, pouvant

être obtenu sur simple demande.

Le projet *Station Logement* s'adresse aux personnes sans-abri qui ne trouvent pas leur chemin parmi les institutions existantes. En 2021, l'équipe a suivi 45 personnes dans le cadre de ce projet. Ces 15 femmes et 30 hommes sont âgés de 20 à 79 ans et ont un passé de vie en rue d'au moins 2 ans et de parfois plus de 30 ans. Ces personnes luttent presque toutes (44) contre des problématiques de santé mentale. 31 personnes sont concernées par des assuétudes. 4 ont un statut de séjour précaire.



4. FOCUS 2021 : RIGHTS FIRST, UN PROJET SOUS LE SIGNE DE L'INNOVATION

Les lignes ci-dessous sont un résumé du dernier article publié à ce sujet par Bruss'help sur son site internet.

"Toutes les informations divulguées ne reflètent que l'opinion de l'auteur. Dès lors, la Commission européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait de ces informations."

En 2021, la Commission Européenne (CE) lançait le programme Européen pour l'emploi et l'innovation sociale dans le but de promouvoir un niveau élevé d'emplois durables et de qualité, une protection sociale adéquate et une amélioration des conditions de travail. C'est dans ce cadre, à la suite d'un appel à projets, que Rights First est né.

4.1. Le projet

Le projet Rights First, coordonné par Bruss'help, a pour but de rouvrir les droits sociaux des personnes sans-abri¹¹ à Bruxelles afin de favoriser leur inclusion sociale. Pour ce faire, l'initiative - qui est cofinancée par la CE et la Cocom - s'articule autour de trois axes, portés par un ou plusieurs partenaires :

1. La mise en ordre administrative, dont l'accès au revenu minimum et à l'adresse de référence (DIOGENES et le New Samusocial, en collaboration avec les CPAS de Forest, de Bruxelles-Ville, d'Auderghem et de Saint-Gilles) ;
2. L'accès au logement (DIOGENES, L'Ilot et son service Sacado et le New Samusocial), en insistant sur l'accompagnement dans la recherche d'un logement et le maintien dans ce logement ;
3. L'accès à l'emploi et à la formation (Hobo, avec implication d'Actiris).

La fédération des CPAS contribuera au débat sur l'amélioration des politiques publiques d'aide sociale.

Nous avons également établi un partenariat avec Crisis, une organisation caritative britannique, et St Joan de Déu Serveis Socials basée à Barcelone. Ces deux organisations ont développé une approche holistique de la lutte contre le sans-abrisme et encadreront les partenaires belges, notamment au travers de moments d'intervisions.

Le projet se déroulera du 1er janvier 2022 au 30 juin 2024. Le suivi et l'évaluation seront réalisés par un expert externe et porteront sur le partenariat, l'efficacité et l'efficience de l'accès aux droits sociaux ainsi que sur la satisfaction des habitants de la rue impliqués.

¹¹ Comprenez ici l'ensemble des 13 catégories ETHOS de la classification européenne.

4.2. L'innovation

L'innovation étant le maître mot du projet Rights First, ce dernier propose de nouveaux partenariats et de nouvelles façons de faciliter les politiques d'intégration, dans une visée de simplification administrative pour percevoir rapidement un revenu, trouver un logement ou un nouvel emploi. Il pourrait, à long terme, être étendu à un public plus élargi.

Rights First apporte une réponse plus complète et renforce le dialogue entre les prestataires de services aux personnes sans-abri. L'approche holistique a le potentiel de s'étendre à d'autres domaines de lutte contre l'exclusion sociale, tels que la santé et l'éducation.

De plus, le partenariat est innovant car il réunit les prestataires de services aux personnes sans-abri et les autorités publiques tout en combinant une variété de professions qui ne sont normalement pas en contact lorsqu'il s'agit de traiter l'exclusion liée au logement.

Du point de vue de DIOGENES, l'innovation pourra se concrétiser de différentes façons:

1. intersectorialité et croisement de métiers (parcours inter-axes, co-interventions, concertations de soins, développement de canaux de communications privilégiés, formation et sensibilisation des travailleurs),
2. mise en oeuvre de pratiques innovantes (ex: jobhunting, médiation interculturelle, ...),
3. soutien et articulation aux projets pilotes du secteur (ISSUE, CCL),
4. création d'une plateforme intersectorielle exerçant une fonction de signal, de plaidoyer politique et de sensibilisation du grand public,
5. développement de la capacité de travail avec les migrants intra-européens,
6. liens avec le niveau européen.

5. NOTRE MÉTHODOLOGIE

Les travailleurs de rue sont formés pour faire face aux situations les plus complexes (refus d'aide et de soins, addictions, problèmes de santé mentale, troubles neurologiques sévères...). Ils déploient une large gamme d'interventions: identification des besoins, mise en logement, (re)motivation, planification de parcours d'insertion... Au fil du temps, ils

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

5.1. Principes méthodologiques de DIOGENES

Trois grands principes guident notre travail :

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

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

3) **Respecter leurs demandes.** Nous ne travaillons qu'avec leurs demandes et n'imposons aucune solution. Mais lorsqu'une demande est émise et qu'il nous semble exister une réponse, nous la prenons au sérieux, quelles que soient les arrières-pensées qu'elles peuvent cacher.

Suivant ces principes, nous nous présentons généralement comme des "travailleurs de rue". Les personnes rencontrées en rue nous connaissent de façon individuelle, par nos prénoms, plutôt que de façon institutionnelle. De même, nous accordons beaucoup d'importance à connaître le prénom de notre interlocuteur pour éviter de nous enfermer dans une relation avec un "sans-abri", et nous inscrire dans une relation avec un individu clairement personnalisé, porteur d'une identité.

5.2. Un modèle éthique du changement

Agir sur les réalités sociales et particulièrement sur l'exclusion signifie vouloir modifier ces réalités, provoquer du changement. En d'autres mots, les personnes que nous rencontrons doivent désirer évoluer, changer. Si cette volonté de changement est nécessaire pour éviter que les travailleurs sociaux n'entretiennent les gens dans leur misère et leur

désespérance, elle se heurte aussi au fatalisme et à la liberté individuelle. Il faut donc que ce changement soit proposé dans une éthique rigoureuse, qui guide le travail de rue afin de respecter l'intimité des personnes, leur conception de l'existence, leur rythme de vie. Ce modèle éthique du changement doit se construire autour du seul outil dont dispose le

travailleur ou la travailleuse de rue : soi-même et ses dispositions relationnelles.

Ce modèle se décline en cinq phases :

1. **La rencontre** : elle se déroule dans le respect de la personne, de son activité du moment et de sa disponibilité.

2. **L'établissement d'une relation de confiance** : la répétition des rencontres, la capacité d'écoute du travailleur de rue et sa disponibilité vont conditionner la relation de confiance à la base du processus qui suit.

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

éventuellement un problème.

4. **L'émergence de demandes et de projets** : une fois les problèmes pointés, la demande peut émerger et être travaillée avec l'accompagnant. Le travail porte alors sur l'information, le soutien et un suivi de l'évolution personnelle.

5. **L'accomplissement de démarches** : les demandes sont formulées, des choix sont opérés et le travail consiste ainsi à opérer des relais vers les services compétents et à accomplir des démarches.

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

5.3. Méthodologies spécifiques

5.3.1. "Bemoeizorg" ou ingérence attentionnée

De manière générale, le travail de rue applique la méthode de travail "Bemoeizorg" (ingérence attentionnée)¹², une méthode qui a démontré son efficacité dans l'aide aux personnes qui, bien que souffrant d'une maladie mentale, ne se considèrent pas comme des patients et refusent les soins.

Cette méthode est un processus sans fin qui vise la stabilisation de la personne via la réduction de la fréquence des moments de crise et la construction d'un réseau d'aide autour de la personne (continuité et coordination des soins). À côté du « Bemoeizorg », il existe aussi des techniques plus spécifiques qui visent la construction d'une bonne relation de travail et l'utilisation des capacités de la personne afin de tendre vers l'autonomie.

5.3.2. L'approche de présence d'Andries Baart

Cette méthode¹³ fait appel aux compétences de la personne et permet de

dégager des pistes pour qu'il se passe quelque chose qui ait du sens pour les deux parties.

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

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

¹²Gerard LOHUIS, Ronald SCHILPEROOT. Get Schout, Van bemoei-naar groeizorg. Methodieken Voor OGGZ, 2000, Groningen, Wolters - Noordhof.

¹³Andries BAART. Een theorie van de presentie, 2004, Utrecht, Uitgeverij Lemma.

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

5.3.3. Self-determination theory et motivational interviewing

Ces deux méthodologies^{14,15}, soutiennent que le principe de base pour motiver les personnes (à s'épanouir) est de soutenir leur autonomie.

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

Les pressions ou l'induction de peur peuvent immobiliser la personne, réduisant les possibilités de changement. L'enjeu est de créer une situation dans laquelle elle s'engage, de manière à ressentir les décisions de changement comme venant de d'elle plutôt que de l'extérieur.

La tâche du travailleur consiste à évoquer et souligner les ressources propres dont dispose

la personne, facilitant ainsi, via l'utilisation de stratégies de contrôle externe, le processus de changement qui est inhérent à chacun.

5.3.4. Intensive Case Management

L'*Intensive Case Management* (ICM) implique que l'équipe soit composée de travailleurs psychosociaux uniquement et que ces derniers prennent en charge la coordination des soins fournis par un réseau plus large construit sur mesure autour de chacune des personnes accompagnées. En d'autres mots, ils établissent des connexions avec les services sociaux ou de santé existants. Ils représentent ainsi des « points d'appuis » pour les habitants de la rue qui, avec leur aide et au fil du temps, en construisent d'autres, aussi divers qu'ils le désirent.

Ce modèle vise un public vulnérable, mais au profil généraliste. En outre, notre philosophie vise le rétablissement, centré sur la personne et à son rythme, dans une philosophie de réduction des risques, avec une posture bienveillante.

¹⁴ RYAN, R.M., & DECI, E.L. (2000). Self-determination Theory (SDT) and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, pp. 68-78.

¹⁵ MILLER, W.R. and ROLLINCK, S. *Motivational Interviewing: Preparing People to change*. NY : Guilford Press, 2002.

6. NOS RESSOURCES

6.1. Ressources Humaines

6.1.1. Des collaborateurs expérimentés

Au total en 2021, 39 personnes différentes ont travaillé pour DIOGENES à un moment ou l'autre de l'année, pour un total de 23,02 équivalents temps plein (ETP).

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

De plus, l'équipe continue à se former tout au long de l'année. Ainsi, des collègues ont été formés pour devenir conseiller en prévention (niveau III) et personne de confiance, d'autres suivent des cursus universitaires en cliniques psychothérapeutiques intégrées (master de spécialisation) et en études de genre (master de spécialisation), d'autres encore ont participé aux interventions du Smes-b et aux interventions de Babel autour de la santé mentale et l'usage de produits psychotropes. Des formations courtes ont été suivies, notamment en lien avec la diversité, la réduction des risques, la pair-aidance, etc. L'équipe Housing First Station Logement bénéficie d'une formation continue sous la forme d'une supervision clinique

mensuelle au CSM Le Méridien, et a suivi une formation à l'écoute en 2021. Le PAT nous fournit un coaching pour l'intégration d'un pair-aidant dans notre équipe housing first Station Logement.

6.1.2. Une équipe "résolument réseau"

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

- Embauches de travailleurs à **temps partiel** de façon à encourager la recherche d'un emploi complémentaire dans un autre service du secteur (Pierre d'Angle, Fami-Home, Smes-B, L'Ilot, Huis Van Vrede, Le projet Lama, Alias, New Samusocial, Combo, le projet Artha, Hobo, Minor N Dako). Ceci contribue largement au développement de synergies et de pratiques de réseaux et enrichit les travailleurs grâce à la confrontation d'approches différentes. Cela facilite aussi le travail avec certains habitants de la rue.

- **Délégations** de travailleurs provenant de l'équipe Straathoekwerk du CAW Brussel à DIOGENES afin de composer l'Integrated Streetcorner Team de Bruxelles (voir 1.3.1.). De même, des travailleurs de l'équipe Housing First Station Logement collaborent étroitement avec les équipes du secteur les mieux à même de les encadrer afin, entre autres, de partager les savoir-faire et les outils créés : les Responsables logement travaillent au sein de la Cellule Régionale Capteur Logement de L'Ilot, certains accompagnateurs à domicile travaillent à Huis Van Vrede et

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

- Engagements de « **pair-aidants** ». Nous définissons le « pair-aidant » comme : « une personne qui a connu, pendant une durée de minimum six mois consécutifs, au moins une problématique similaire au public bénéficiaire du service [...], qui s'est rétablie, qui souhaite partager son expérience et qui est capable de la mettre à profit pour aider d'autres personnes. ». Daniela Novac de culture rom utilise sa langue, sa culture, son parcours, ses expériences et ses réseaux personnels pour nous aider à accompagner les personnes roms que nous rencontrons dans les rues de Bruxelles. De même, Mario Pieters apporte son expérience et son vécu à l'équipe Housing First *Station Logement*.

- Participation à différents **projets partenariaux** : Logements solidaires, Collectif les Morts de la Rue, Dispositif 86.400, ISSUE, hôtels solidaires, etc.

6.1.4. La gouvernance

En 2021, au vu de la croissance de l'équipe et de la diversification de nos activités, nous avons entamé un travail de réflexion à propos de notre système de gouvernance. Nous avons fait le choix de nous orienter vers une **gouvernance collaborative** et un fonctionnement par cercle (voir organigramme ci-dessous). Au terme de ce travail, nous compterons deux "cercles projets" - le cercle Rue et le cercle Housing First, reprenant les projets décrits plus haut dans ce rapport -, un "cercle garant", un "cercle coordination" et trois "cercles support".

Dans une fonction de ressource et de soutien à la direction, aux travailleurs et aux différents cercles, le cercle garant exercera les pouvoirs reconnus expressément par la loi et les statuts de l'association à l'assemblée générale (AG), au conseil d'administration (CA) et à la délégation à la gestion journalière. En 2021, le CA était composé de Pierre Collet (Président), Anne Choisez, Bernadette Vermeylen, Christine

Noël, Sylvie Foucart et Pierre Schonbrodt. On peut constater qu'il réunit, au-delà des clivages politiques, idéologiques et linguistiques, des personnes liées directement ou indirectement au secteur sans-abri à Bruxelles. L'AG était composée des membres du CA ainsi que de Messieurs Edwin Vanhollebeke, Bernard Horenbeek et Jo Geysen. Le conseil d'administration a nommé Laurent Demoulin comme délégué à la gestion journalière (pouvant agir individuellement). Les nombreux contacts formels et informels entretenus entre le directeur et les différents administrateurs autour de la majorité des dossiers en cours sont le gage de relations de collaborations saines permettant de connaître et de suivre en permanence la tendance du CA.

Le cercle coordination veillera à ce que l'action de DIOGENES soit menée à bien, soit celle de construire des ponts entre la rue et le reste de la société. Il est composé d'un représentant de chaque cercle.

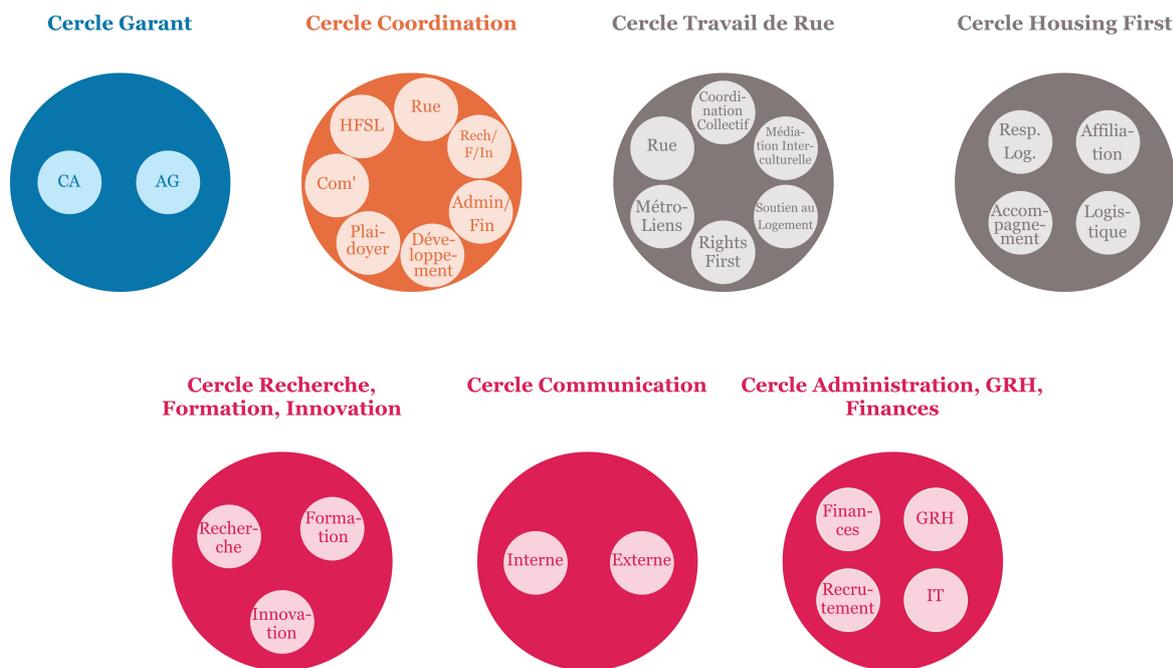
Les cercles de support sont les suivants :

- Le cercle recherche, formation et innovation.

- Le cercle administration, GRH, Finances a pour objectif d'assurer la gestion administrative des finances et des ressources humaines de l'association, le secrétariat, l'appui logistique et la gestion du pôle IT, au service de chacun des travailleurs et de chacun des cercles.

- Le cercle communication.

Les cercles fonctionneront en autonomie relative. D'où la nécessité de penser rigoureusement la communication interne au sein de DIOGENES (voir 7.). De manière à permettre, entre autres, le traitement des questions transversales et d'assurer la liaison entre les différents cercles (et les travailleurs qui y sont attachés) avec une attention particulière pour les liens entre les cercles terrain et les cercles support ainsi qu'entre ces cercles et le cercle coordination.



6.2. Finances

6.2.1. Subventionnements de 2021

Organisme subsidiant	Projet	Financement
Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC)	Travail de rue	443.700 €
	<i>Soutien au Logement</i>	130.000 €
	ISSUE (dans le cadre de <i>Soutien au Logement</i>)	47.758,7 €
	Housing First <i>Station Logement</i>	582.191,72 €
	<i>Métro-LIENS</i>	135.000 €
	Dispositif 86.400 (2019 - 2020)	49.500 €
	Collectif les Morts de la Rue	33.000 €
RBC dans le cadre du Plan Global de Prévention et de Sécurité (BPS)	<i>Métro-LIENS</i>	36.000 €
RBC dans le cadre des Associations d'Insertion par le Logement (AIPL)	<i>Soutien au Logement</i>	75.000 €
Maribel	<i>Communication & Recherche - Formation - Innovation</i>	80.650,19 €
ACS	<i>Pair-aidance</i>	10.357,70 €

6.2.2. Soutiens privés de l'année 2021

Outre les subventionnements, l'asbl DIOGENES a bénéficié de la générosité de nombreux donateurs privés. Le montant total des dons privés s'élevait à €4.822,50 en 2021. Entre autres, nous comptons des fonds suivants parmi nos soutiens : le Fonds Allaesi de la

Fondation Roi Baudouin, le Fonds Baronne Monique van Oldeneel tot Oldenzeel de la Fondation Roi Baudouin (dépenses étalées sur 3 ans), IKEA (via le fonds A Place Called Home mis en place par la Fondation Roi Baudouin), etc. Nous tenons à remercier chaleureusement chacun de ces donateurs.

7. PERSPECTIVES 2022

DIOGENES et ses équipes évoluent et innovent constamment, en interne et vers l'externe.

En interne, le chantier le plus important concerne la transition vers le système de **gouvernance collaborative** et le fonctionnement par cercles (voir 6.1.). Ce travail s'inscrit en continuité avec celui de 2020 et 2021, avec notre partenaire Cap Network. En parallèle, nous trouvons le moment opportun pour structurer notre **communication interne** et nous recherchons un partenaire pour nous soutenir dans l'élaboration d'un plan de communication interne. L'un des objectifs du projet est la bonne articulation entre les différents cercles, afin de générer des synergies entre les projets grâce à une connaissance partagée de ce qui se passe dans chacun des cercles. Enfin, nous poursuivrons la mise-à-jour du **règlement de travail et le travail de mise en conformité avec le RGPD**. Nous améliorerons notre **système d'enregistrement statistique**, et nous établirons un **plan de formation** adapté pour les travailleurs de DIOGENES.

2022 marquera également le lancement d'une **formation pilote** à destination des professionnels qui entrent en contact avec les habitants de la rue mais ne sont pas formés à travailler avec ce public. Ce lancement s'inscrira dans le cadre du projet "Droit à sa Place" financé via De Warmste Week. Il sera finalisé par un nouveau collègue chargé de formation. Une vidéo-infographie servira de support introductif à la formation, ce qui impliquera une nouvelle collaboration avec l'agence créative Bonjour.

Les différents projets portés par DIOGENES continueront à être rendus visibles sur les réseaux sociaux, via le site internet, et grâce à un travail visuel, de SEO et de **création de contenu**, dans le but d'atteindre, d'informer et de sensibiliser toujours plus de citoyens.

De nombreux développements sont prévus, et de nouveaux projets verront le jour en 2022 :

- En travail de rue et *Soutien au Logement*, nous prévoyons les développements suivants :

- Le projet **Rights First** sera lancé officiellement lors d'un kick-off le 11 mars 2022 (voir 4.).

- Le projet "**Chasse cœur**" s'inscrivant dans le programme "Zorgzame Buurten in Brussel" (quartiers solidaires) débutera en 2022 sous la houlette de la maison de quartier Chambéry. Ce projet s'inscrit dans notre action de travail de rue dans la mesure où nous entrerons en contact, orienterons et soutiendrons les habitants de la rue dans le quartier d'Etterbeek. Le travail de rue s'étendra au contexte social du quartier (résidents, commerçants...) afin d'encourager des contacts positifs et constructifs avec notre public et aux autres travailleurs sociaux du quartier (binômes mixtes, formations...). Enfin, nous contribuerons à une analyse annuelle de quartier afin de mesurer l'impact du projet sur le terrain.

- Nous espérons voir le **projet ISSUE** se prolonger au-delà du mois d'avril 2022. En effet, c'est l'un des rares projets en RBC qui offre la possibilité de (r)ouvrir des droits via l'offre d'une possibilité de domiciliation dans un logement temporaire et gratuit (si nécessaire). Ce qui nous permet, entre autres, de nous adresser aux personnes en statut irrégulier sur le territoire, mais aussi de débloquent des situations "chroniques" et de sortir des personnes de la rue "par le haut".

- La **médiation interculturelle** continuera à se développer au sein de DIOGENES et de nos différents projets. Par exemple, l'équipe Rights

First comportera des médiateurs interculturels. Nos médiatrices interculturelles poursuivront leur travail de sensibilisation et de formation. Notre plaidoyer pour la diffusion de la médiation interculturelle au sein du secteur sans-abri et des secteurs connexes restera d'actualité.

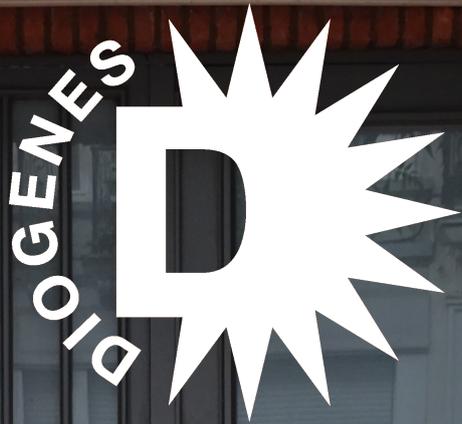
- En 2022, l'équipe **Métro-Liens** souhaite étendre ses collaborations à toutes les parties prenantes des espaces semi-publics (STIB, gardiens de parc, responsables politiques, commerçants, etc.). Elle proposera une formation, qui sera finalisée grâce au fonds de De Warmste Week obtenu en fin d'année 2021. Par ailleurs, elle sera fortement impliquée dans le projet Zorgzame Buurten in Brussel tel que décrit plus haut.

- Le **Collectif les Morts de la Rue** continuera son travail en réseau afin de rendre un adieu digne aux habitants de la rue. Cela se traduira aussi par un travail autour des dernières volontés, dans le but d'informer les personnes sans-abri quant à leur droit à communiquer leurs souhaits, et de recueillir de ces volontés pour pouvoir les respecter au moment de leur décès. La Cérémonie annuelle d'hommage aux morts de la rue se tiendra le 25 mai 2022, et nous organiserons une nouvelle visite des cimetières lors de la Toussaint.

- L'équipe Housing First **Station Logement** s'est fixé pour objectif d'atteindre 48 suivis

pour la fin de l'année 2022. Elle renouvellera les conventions de partenariat qui la lie aux autres services et établira une nouvelle convention avec un établissement de soins psychiatriques afin d'étendre son réseau et de se conformer aux normes du futur agrément. Par ailleurs, la réflexion autour de projets de logement innovants tels que MODULO ou Evercity se poursuivra, et le travail sectoriel lié aux questions de housing first s'approfondira et s'étendra, en particulier avec l'intégration du nouveau projet housing first d'Antonin Artaud. Le projet Affiliation ayant trouvé un nouveau financement, nous continuerons à soutenir l'accroche de nos locataires à ce projet dont nous constatons la plus-value qu'il apporte aux personnes accompagnées.

Enfin, outre la poursuite des chantiers de recherche entamés, plusieurs nouvelles **recherches** se profilent pour 2022 : une recherche sur la mendicité avec la KULeuven et Odisee, en partenariat avec le Foyer vzw, et Kenniscentrum Kinderrechten vzw ; une recherche sur les causes de mortalité personnes sans-abri en RBC, avec le Collectif des Morts de la Rue, Infirmiers de Rue, le SMES-b et Bruss'Help ; des recherches en collaboration avec la FEANTSA, telles que PRODEC 2021... Celles-ci permettront de se doter de connaissances approfondies et d'impulser des projets d'**innovation sociale**.



**Construire des ponts entre la rue et le reste
de la société,**

*pour que chaque habitant de la rue puisse occuper la
place qui lui convienne dans une société juste, inclusive
et solidaire.*

