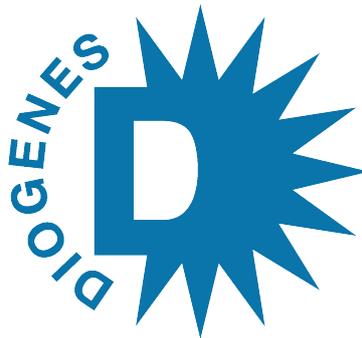


# Rapport d'activités

*ASBL DIOGENES*

2021





**Éditeur responsable**

Laurent Demoulin (laurent@diogenes.brussels)

**Photos**

DIOGENES



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

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

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>Synthèse statistique de notre action.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Le Projet.....</b>	<b>5</b>
1.1. Description.....	5
1.1.1. <i>Le public</i> .....	5
1.1.2. <i>Les logements</i> .....	6
1.1.3. <i>L'accompagnement</i> .....	6
1.2. L'objectif fondamental et l'action.....	7
1.3. Finalités et objectifs.....	7
<b>2. Évaluation des Activités.....</b>	<b>8</b>
2.1. Suivis actifs en 2021.....	8
2.2. Statistiques concernant le logement.....	8
2.3. Statistiques concernant les interventions.....	10
<b>3. Le Public Accompagné.....</b>	<b>15</b>
<b>4. Focus 2021.....</b>	<b>21</b>
<b>5. Notre Méthodologie.....</b>	<b>23</b>
5.1. Méthodologie ICM.....	23
5.2. Fonctions.....	23
5.3. Des partenaires directs.....	24
<b>6. Nos Ressources.....</b>	<b>27</b>
6.1. Ressources Humaines.....	27
6.2. Finances.....	28
6.3. Partenariats.....	29
<b>7. Nos Revendications.....</b>	<b>32</b>
<b>8. Perspectives 2022.....</b>	<b>34</b>

# SYNTHÈSE STATISTIQUE DE NOTRE ACTION

EN 2021

EN 2021, *STATION  
LOGEMENT A*  
ENREGISTRÉ

## 11 entrées

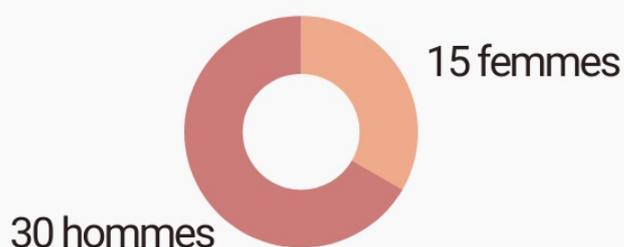
portant à **57 le nombre d'entrées total** depuis le début du projet en 2016

## 21 logements

ont nouvellement été mis à disposition du projet.

Au total, 36 logements sont investis par les locataires *Station Logement*

PARMI LES 45 SUIVIS  
ACTIFS



Problèmes de santé mentale (44)



Assuétudes (31)



Statut de séjour précaire (4)



### Taux de maintien en logement

# 95%

des personnes entrées à *Station Logement* depuis 2016, restent effectivement en logement, ce qui démontre l'efficacité du programme

# 1. LE PROJET

## 1.1. Description

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

via l'accès aux droits ainsi qu'à un mieux-être global incluant tous les aspects de la vie y compris les liens sociaux.

*Station Logement* est le programme Housing First porté par l'asbl DIOGENES. Né fin 2016, il est issu et reste intimement lié au travail de rue de DIOGENES<sup>1</sup>.

*Station Logement* se fait fort de respecter l'ensemble des critères HF définis par le Housing First Guide<sup>2</sup> et faisant référence au niveau européen, ainsi que par la plateforme Housing First Belgium<sup>3</sup>.

### 1.1.1. Le public-cible

Voici comment nous avons défini en interne nos critères de sélection du public-cible.

#### Critères de sélection du public-cible

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

À ce critère-clé s'ajoutent les suivants :

**1. Sans-abri Ethos I & II** : vie en rue ou en centre d'hébergement d'urgence, à la fois au moment de la sélection et au moment où un logement est proposé à la personne. Il faut que la personne entre dans cette catégorie "Ethos I et II" pendant au moins six mois durant les deux dernières années ou pendant au moins un an durant les trois dernières années.

Nous intégrons également des personnes qui étaient Ethos I ou II au moment de la

<sup>1</sup> À l'origine, *Station Logement* est né dans la ligne du projet Métro-Liens, une offre positive de soutien par rapport à la présence des personnes sans-abri dans le métro. Aujourd'hui, la présence dans les espaces de la STIB ou, par extension, dans les gares bruxelloises, ne représente plus un critère de sélection de notre public-cible. Ceci résulte d'une décision d'équipe prise en juin 2021, à l'issue d'une réflexion collective au cours de laquelle l'ensemble de nos critères de sélection furent revisités et réactualisés, après cinq années de fonctionnement.

<sup>2</sup> Ce guide est disponible en ligne : <https://housingfirsteurope.eu/fr/le-guide/>

<sup>3</sup> <http://www.housingfirstbelgium.be/fr/pages/hfb/>

sélection, mais qui se trouvent hors de la rue, contre leur volonté, au moment où un logement est disponible pour elles (prison, mise en observation, IPPJ, etc.)

Une personne qui trouverait une solution de logement entre le moment de la sélection et celui de l'attribution du logement perdra la possibilité d'intégrer le programme HF, mais restera inscrite en réserve de sorte à pouvoir récupérer la possibilité de l'intégrer dans le cas où elle retomberait en rue ou en centre d'hébergement d'urgence.

**2. Cumul des problématiques :** Le public cumule un problème de santé mentale (en ce compris le handicap mental et les problèmes neurologiques de type Korsakoff), et au moins une autre problématique sur le plan des addictions (alcool, drogues) et/ou de la santé physique (problèmes importants) et/ou une situation de sans-abrisme chronique.

**3. Connu de l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES :** Les candidats sont orientés vers *Station Logement* au départ d'un accompagnement en travail de rue par DIOGENES.

### 1.1.2. Les logements

Les logements offerts au public-cible proviennent, pour la plupart, des fournisseurs de logements sociaux (ou assimilés) de la Région de Bruxelles-Capitale : les SISF et les AIS. Plusieurs partenariats assurent la mise à disposition régulière de quelques logements chaque année, tandis que d'autres sont captés par les plateformes de prospection bruxelloises, la Cellule Capteur & Créateur de Logement de l'Ilot et Bru4Home, dont nous sommes des membres actifs. Enfin, d'autres logements proviennent de partenariats spécifiques (par exemple MODULO, ISSUE, Everecity).

Plusieurs principes fondamentaux guident l'accès au logement :

- L'accès est inconditionnel. Aucun soin ni traitement n'est requis préalablement à l'entrée en logement.
- Les logements proposés sont individuels<sup>4</sup>, pérennes<sup>5</sup> et diffus dans la cité<sup>6</sup>.
- Le locataire signe son propre contrat de bail. Il a les mêmes droits et devoirs que tout locataire.
- Le logement et l'accompagnement sont séparés, l'un n'étant pas lié à l'autre : une personne peut continuer à habiter sans notre accompagnement ; notre accompagnement se poursuit si la personne perd son logement.

### 1.1.3. L'accompagnement

L'accompagnement est construit sur mesure avec chaque locataire, qui en définit lui-même le contenu. Il respecte certains principes-clés : l'accompagnement est mobile, potentiellement intensif, il répond aux besoins élevés du public, et il respecte la philosophie HF (visant le rétablissement, centré sur la personne et à son rythme, dans une philosophie de réduction des risques, avec une posture bienveillante). Il n'impose pas de limite dans la durée et se déploie autant que nécessaire, potentiellement toute la vie durant.

<sup>4</sup> Sauf si le souhait d'habiter en collectivité est le souhait propre de la personne concernée.

<sup>5</sup> À l'exception de certains projets spécifiques, temporaires et qui ne voient le jour qu'à défaut de logements pérennes, pour tenter d'augmenter notre accès à des logements. Notons que ces projets temporaires permettent aussi d'expérimenter positivement d'autres dimensions : le communautaire, l'habitat léger, le logement gratuit. Cf. infra.

<sup>6</sup> À l'exception, comme dit ci-dessus, de certains projets particuliers que nous pouvons considérer comme autant d'expérimentations d'un autre modèle.

## 1.2. L'objectif fondamental et l'action

### Objectif fondamental

L'objectif fondamental de *Station Logement* est 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 et leur proposer un accompagnement psychosocial global personnalisé de type ICM en vue, entre autres, de soutenir le processus de stabilisation en logement et la ré-affiliation sociale de ce public.

### Action

- 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. Finalités et Objectifs

Le housing first existe dans l'objectif d'offrir une alternative au système institutionnel classique, dit en « escalier » ou « continuum de soins », afin de lutter contre les situations de sans-abrisme de longue durée. L'un des objectifs mesurables établis par la Cocom pour *Station Logement* est d'atteindre une moyenne annuelle de 48 dossiers actifs<sup>7</sup>.

L'accompagnement, intensif et de soutien, offert directement ou en activant le réseau consiste en :

- Un accompagnement psychosocial afin d'aider la personne à retrouver son autonomie ou à traverser des épreuves difficiles, et de soutenir sa stabilisation en logement

- Un accompagnement budgétaire pour aider la personne à gérer son budget, le cas échéant en concluant des partenariats avec des centres de médiation de dettes ;
- Un accompagnement administratif visant à aider la personne à recouvrer ses droits sociaux ou à trouver un emploi ;
- Un accompagnement médical et/ou psychologique adapté ;
- Un accompagnement à la réduction des risques visant une gestion ou un arrêt de la consommation de substances psychoactives ;
- Un accompagnement vers le rétablissement visant la réappropriation du pouvoir d'agir et la construction d'une manière de vivre avec la maladie mentale.

<sup>7</sup> Un dossier actif est un dossier ouvert et bénéficiant au minimum d'un accompagnement de soutien.

## 2. ÉVALUATION DES ACTIVITÉS

### 2.1. Suivis actifs en 2021

Depuis son commencement le 01.11.2016, le programme *Station Logement* a intégré un **total de 57 personnes**. En 2021, **11 nouveaux suivis** ont débuté. Nous comptabilisons **45 suivis actifs** en 2021.

Contrairement aux années précédentes et sur demande de la Cocom, ce chiffre qui clôture notre année d'activité inclut les suivis qui se sont arrêtés en cours d'année, à savoir :

- 2 personnes décédées durant l'année 2021, portant à **8 le total des personnes décédées depuis le début du projet**.

- 1 sortie du projet via un relais vers un service d'accompagnement à domicile.

Parmi les 42 suivis actifs au 31.12.2021, 2 personnes sont de retour en rue. Nous enregistrons ainsi un **taux de maintien en logement de 95 %**.

### 2.2. Statistiques concernant le logement

#### 2.2.1. Statistiques générales

Au 31.12.2021, 40 personnes étaient relogées dans **36 logements**. *Station Logement* compte de nombreux partenaires-fournisseurs de logements (Tableau 1).

Auxquels s'ajoutent encore 2 locations sur le marché privé, ainsi que 4 logements temporaires (2 via le projet MODULO porté par l' AIS Théodore Verhaegen ; 1 via le projet ISSUE ; 1 via le projet Evercity, nommé "Sorocité").

**Tableau 1** - Partenaires-logements

4 SISP	Foyer Anderlechtois	7	13 logements
	Log'Iris	2	
	Lojega	2	
	En Bord de Soignes	2	
6 AIS	Baïta	1	13 logements
	Théodore Verhaegen	3	
	Logement pour Tous	4	
	AISAC	3	
	Habitat et Rénovation	1	
	ASIS	1	
1 CPAS	CPAS de Forest	3	3 logements (dont 2 dans le projet CALICO)
1 commune	Commune d'Ixelles	1	1 logement

### 2.2.2. Nouveaux logements et nouveaux partenariats

**21 nouveaux logements** ont été mis à la disposition de notre projet en 2021, permettant 10 nouvelles entrées et 11 déménagements.

- Bru4Home a permis deux entrées, l'une à l' AIS ASIS et l'autre à la Régie foncière de la Commune d'Ixelles ;
- La Cellule Capteur & Créateur de Logements de l'Ilot a permis l'accès à un logement de l' AIS Logement Pour Tous.
- Le projet ISSUE a permis l'entrée d'une personne sans droit de séjour sur le site des 3 Pommiers.

Les autres logements furent acquis grâce à un travail de partenariat de plus longue haleine avec nos partenaires-logement.

### 2.2.3. Détails des situations de nos locataires dans leur logement

En 2021, l'équipe a réalisé **11 nouvelles entrées**, correspondant à 10 nouvelles entrées en logement et à l'intégration, parmi nos suivis, du partenaire sans-papier d'une femme que nous accompagnions déjà.

Nous avons aussi réalisé **11 déménagements (35 depuis le début du programme en 2016)**.

Certains locataires se sont vus contraints de quitter leur logement pour cause de problèmes de voisinage et de non-paiement de loyer. Pour d'autres : le logement appartenant à un propriétaire privé a été mis en vente ; ils ont déménagé d'une solution de transit vers une solution de logement durable ; vers un logement correspondant à leur composition de ménage (3 naissances !) ; vers un logement correspondant mieux à leur souhait.

Sur l'ensemble des 57 personnes intégrées à Station Logement depuis 2016 :

- 30 personnes habitent toujours le premier logement proposé, ou l'ont habité jusqu'au

moment où notre suivi s'est arrêté (décès ou relais), ou jusqu'au moment de retomber en rue (2 retours en rue en 2021), c.-à-d. 52% ;

- 18 personnes ont déménagé 1 fois, c.-à-d. 32% ;
- 9 personnes ont déménagé 2 fois, c.-à-d. 16%.

Cela représente **93 emménagements / déménagements** au total (c.-à-d. 18,6 par an en moyenne).

Localisation des logements par Commune : 1070 (12) ; 1030 (3) ; 1050 (3) ; 1000 (2) ; 1190 (3) ; 1080 (2) ; 1060 (1) ; 1040 (2) ; 1083 (3) ; 1150 (1) ; 1081 (1) ; 1090 (2) ; 1140 (1).

Le paiement du loyer est assuré via : le locataire lui-même (10 personnes) ; un administrateur de biens (10) ; Huis Van Vrede se chargeant de la gestion budgétaire (4) ; un CPAS (12). Trois personnes vivent chez leur compagne/compagnon sans payer de loyer ; une personne dispose d'un logement gratuit grâce au projet ISSUE.

Nos 11 nouveaux locataires ont constitué leur garantie locative grâce aux soutiens suivants : via un CPAS (4) ; via leurs fonds propres (2) ; via une épargne sur leurs fonds propres réalisée par leur administrateur de bien (2). Une personne a eu accès à un logement gratuit sans garantie locative ; une personne n'a pas payé elle-même sa garantie qui a été prise en charge par sa compagne ; une personne n'a pas encore constitué sa garantie comme il se doit suite à des complications dans son dossier au CPAS. Par ailleurs, DIOGENES est intervenu financièrement dans le paiement d'une garantie locative lors d'un déménagement (sous forme d'avance).

Enfin, voici les principales difficultés rencontrées en 2021 par nos locataires dans leurs logements :

- **problèmes de voisinage** (24 locataires dont 3 couples sont visés par des plaintes du voisinage ; dans 4 autres situations, ce sont nos locataires qui se plaignent eux-mêmes de leurs voisins)

- **défauts de paiement de loyers** (8, dont 1 couple)
- **défauts d'entretien des lieux** (13 dont 3 ont accepté une aide-ménagère professionnelle et

dont 9 ont reçu un soutien de l'équipe ou du Service d'Intervention Logistique (SIL) pour un gros nettoyage ou une désinfection dans le cas d'invasions de parasites)

## 2.3. Statistiques concernant les interventions

### 2.3.1. Contacts et interventions

En 2021, l'équipe *Station Logement* a comptabilisé **3.715 contacts**, auprès d'un total de **262 personnes différentes**.

- 2.188 de ces contacts ont été effectués **auprès des locataires *Station Logement***, soit 59 % ;
- 1.527 concernent **d'autres personnes rencontrées en travail de rue**, soit 41 %.

L'équipe *Station Logement* rend visite aux locataires, mais aussi, ponctuellement, les travailleurs de rue de DIOGENES qui les accompagnaient avant leur entrée en logement et qui continuent à les soutenir. En 2021, les travailleurs de rue ont eu 394 contacts de ce type.

En additionnant le nombre de ces contacts, on parvient à un **total de 2.582 contacts assurés auprès des locataires *Station Logement*** (contre 2138 en 2020).

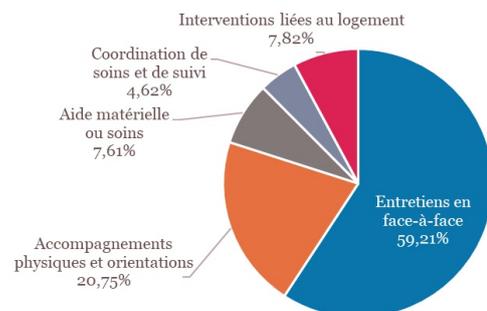
Si l'on tient compte du fait que 1.468 de ces contacts auprès des locataires *Station Logement* ont été réalisés en binôme (cf. infra), on parvient à un total de 1.848 contacts<sup>8</sup>, **soit une moyenne de 3,4 contacts / locataire / mois, tout au long de l'année, assurés par l'ensemble de l'équipe de DIOGENES auprès des locataires *Station Logement***.

Ce chiffre cache cependant certaines disparités : certains locataires, nous les voyons beaucoup ; d'autres moins. Notre maximum est atteint auprès de plusieurs d'entre eux que nous avons vu 13 fois par mois en moyenne sur l'année.

Les **interventions** auprès du public *Station Logement*, au nombre de 2.582, ont consisté en (Graphique 1) :

- **1.424 entretiens en face-à-face**, en visite à domicile ou ailleurs, soit 59 % des interventions ;
- **499 accompagnements physiques** (en présence de la personne) **et orientations** (sans la présence de la personne) vers des services tiers, soit près de 21 % ;
- 183 visites au cours desquelles une **aide matérielle ou un soin** ont été apportés, soit près de 8 % ;
- **25 concertations de soins** (en présence de la personne) et 86 interventions de **coordination de suivi** (sans la présence de la personne), soit près de 5 % ;
- 188 interventions liées au logement (visite d'un logement ; entrée en logement ; mise en ordre administrative liée à l'entrée en logement ; etc), soit près de 8 %.

Graphique 1  
Répartition des interventions HFSL en 2021 par type (en %)



### 2.3.2. Lieux de rencontre

Les **lieux de rencontres** sont diversifiés (Graphique 2)<sup>9</sup> :

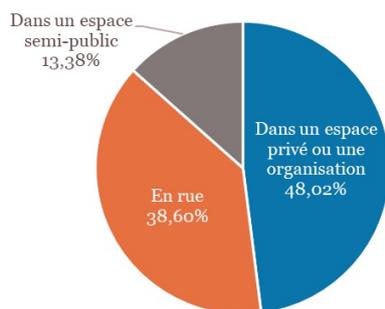
- 1.030 rencontres ont eu lieu dans un espace privé ou une organisation, soit 48 % ; parmi lesquelles :

<sup>8</sup> En ce compris 1.114 interventions réalisées par un travailleur seul et 734 interventions (la moitié de 1468) réalisées en binômes de travailleurs.

<sup>9</sup> Plusieurs interventions peuvent être réalisées à partir d'un lieu de rencontre. C'est pourquoi le total du nombre de lieux de rencontre est inférieur au total du nombre d'interventions.

- 583 ont eu lieu à **domicile** (soit 23 %) ;
- 177 à **Vzw Huis Van Vrede** (soit 7 %) ;
- 828 rencontres ont eu lieu **en rue**, soit près de 39 % ;
- 287 rencontres ont eu lieu dans un espace semi-public, soit 13 % ; dont :
  - 198 ont eu lieu **sur un espace de la STIB** (en station, à un arrêt extérieur, dans une rame), soit 8 % ;
  - 61 **dans une gare SNCB**, soit 2 %.

Graphique 2  
Répartition des interventions HFSL en 2021 par lieu (en %)



### 2.3.3. Travail en Binôme

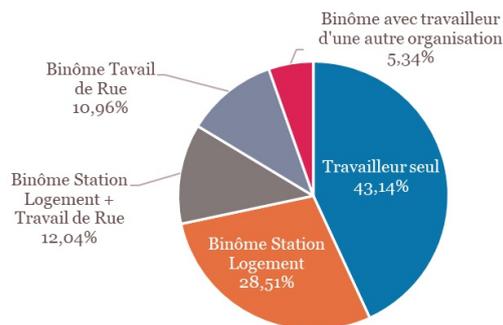
Le travail est effectué seul ou en binôme de travailleurs :

- 1.114 interventions auprès des locataires *Station Logement* ont été réalisées par un **travailleur seul**, soit 43 % du total des interventions ;
- 1.468 interventions ont été réalisées en **binôme de travailleurs**, soit 57 %.

Les binômes étaient composés comme suit (Graphique 3) :

- 1.114 interventions par un travailleur seul, soit 43 % ;
- 736 interventions en **binôme de travailleurs Station Logement**, soit 28,5 % ;
- 311 interventions en **binôme avec un travailleur de rue de l'Asbl DIOGENES**, soit 12 % ;
- 283 interventions en **binôme de travailleurs de rue**, soit 11 % ;
- 138 interventions en **binôme avec un travailleur d'une autre institution** (dont principalement Huis Van Vrede – 42 interventions – et le Projet Lama – 15 interventions), soit 5 %.

Graphique 3  
Proportion des interventions de 2021 en binômes par type (en %)



### 2.3.4. Rendez-vous

58 % du total des interventions de l'équipe auprès des locataires *Station Logement* se sont faites sur rendez-vous, tandis que 28 % se sont faites sans.

Dans près de 14 % des cas, la personne n'a pas été trouvée à un lieu qu'elle fréquente habituellement, ou bien elle était absente à son rendez-vous.

### 2.3.5. Accompagnements physiques et orientations

L'équipe a effectué 341 démarches physiques et réalisé 157 orientations vers des services tiers<sup>10</sup>. Au total, **498 liens ont ainsi été opérés vers des services extérieurs**.

Les accompagnements physiques se sont faits vers les institutions suivantes (Graphique 4) :

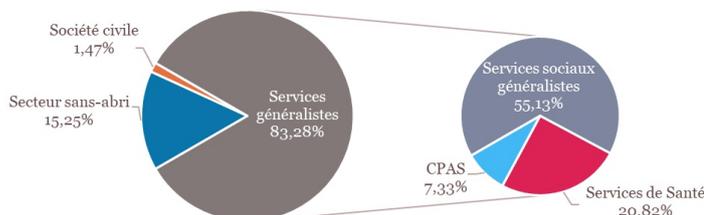
- **188 accompagnements vers des services sociaux généralistes** de tous types (banque, administrations communales, police, tribunal, avocat, SPP Handicapés, partenaires-logement, etc.), soit 55 % ;
- **25 accompagnements vers des CPAS**, soit 7 % ;
- **71 accompagnements vers des services de santé** (maisons médicales et médecins privés, dentiste, Projet Lama, hôpitaux, etc.), soit près de 21 % ;

<sup>10</sup> Les orientations ne sont pas toujours réalisées en présence de la personne

- 52 accompagnements vers des institutions du secteur sans-abri (Transit, Samu, etc.), soit 15 % ;
- 5 accompagnements vers la société civile (piscine, église, magasins, etc.), soit 1.5 %.

Graphique 4

Répartition des interventions "accompagnements physiques" de 2021 par type (en %)



### 2.3.6. Relais

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

**Au 31.12.2021, 226 relais durables ont été initiés ou sont soutenus vers 117 services ou intervenants différents** (dans le cas des administrateurs de biens, médecins privés, avocats).

Dans le Tableau 2, voici le détail des institutions vers lesquelles ces relais sont dirigés. Le chiffre entre parenthèses indique combien de personnes ont été orientées vers le service mentionné.

Tableau 2 - Relais

CPAS	Molenbeek (2) / Anderlecht (13) / Schaerbeek (3) / 1000 (4) / Forest (2) / Ixelles (3) / Saint-Gilles (1) / Etterbeek (1) / Jette (2) / Watermael-Boitsfort (1) / Evere (1)
MAISONS MÉDICALES	Béguinage (3) / Arnica (3) / Horizons (1) / Centre médical sans frontières (1) / Essegem (1) / Saint Guidon (2) / Richeclaires (1) / Rempart des Moines (1) / Centre médical (1) / Marolles (1)
SANTÉ MENTALE	Équipe 107 (2) / L'Autre Lieu (1) / Cellule d'appui Smes-b (1) / Hermès + (1) / Centre de prévention des violences conjugales (2)
SANTÉ (autres)	médecins privés (8) / psychologues (4) / Sampas (1) / FARES (1) / prothésiste (1) / Centre dentaire Meiser (1) / Planning familial rue Haute (1) / Planning familial la famille heureuse (1) / centre Horus Brugmann (1)
TOXICOMANIE	Projet Lama (9) / Dune (1) / Transit (8) / Babel (1) / La Pièce (1) / La Mass (2) / Le pilier (3)
JUSTICE	Avocats (4) / Assistant de Justice (1) / Hershram (4) / Praxis asbl (1) / Justice de paix (1) / Foyer (service juridique) (1)
ENFANCE	Nasci (1) / ONE (3) / Parentalité-addiction (2) / SAJ (2) / SPJ (1)
TRAVAIL DU SEXE	Alias (3)
INCLUSION SOCIALE	Huis van Vrede (15) / Affiliation sociale (11) / bénévoles de la Cathédrale Sainte Gudule (1) / Actiris (2) / Les amis d'accompagner (1) / Fondation Prince Laurent (1) / De Schakel (1) / Calico (2) / Consulat polonais (1) / Maks (1) / Colis alimentaires Etterbeek (1) / Interim Flextra (1) / Communa (2) / Comité de pair-aidants pour le centre de jour pour femmes de l'ilot (1)
SECTEUR SANS-ABRI	La rencontre (1) / Poverello (1) / DoucheFlux (1) / Les Petits Riens (1) / Samusocial maraude (1)
ADMINISTRATION DE BIENS & GESTION BUDGÉTAIRE	8 personnes sous Administration de Biens / 4 personnes en gestion budgétaire à Huis Van Vrede
AIDE A DOMICILE	Soins chez Soi (1) / Centre familial de Bruxelles (1) / Aides-familiale du CPAS d'Anderlecht (1) / Soin infirmier à domicile de la MM Arnica (1) / Solidariteit voor het gezin (1)
SECTEUR LOGEMENT	au 31.12.2021 : SISP (Foyer anderlechtois, Log'Iris, Lojega, En Bord de Soignes) (15), AIS (Baïta, Logement pour Tous, Théodore Verhaegen, AISAC, Habitat & Rénovation, MAIS, ASIS) (14) / Commune d'Ixelles (1) / propriétaires privés (2) / CPAS de Forest (4) / Everecity (2) / ISSUE (1) / MODULO (2)

À ces relais durables, il faut encore ajouter :

- Les accompagnements vers les hôpitaux : Clinique Sainte Anne Saint Rémi / Brugmann / Saint Pierre / Fond Roy / Erasme / Saint Jean / Sanatia / Hôpital militaire de NOH / Le Domaine / Sans Souci. Au total : 71 visites réalisées par l'équipe dans un hôpital en 2021, dont certaines représentent également des relais durables (par exemple avec les services psychiatriques de Fond Roy ou la Clinique Sainte Anne Saint Rémi).

- Toutes sortes de démarches à la commune, pour faire des courses, à la banque,

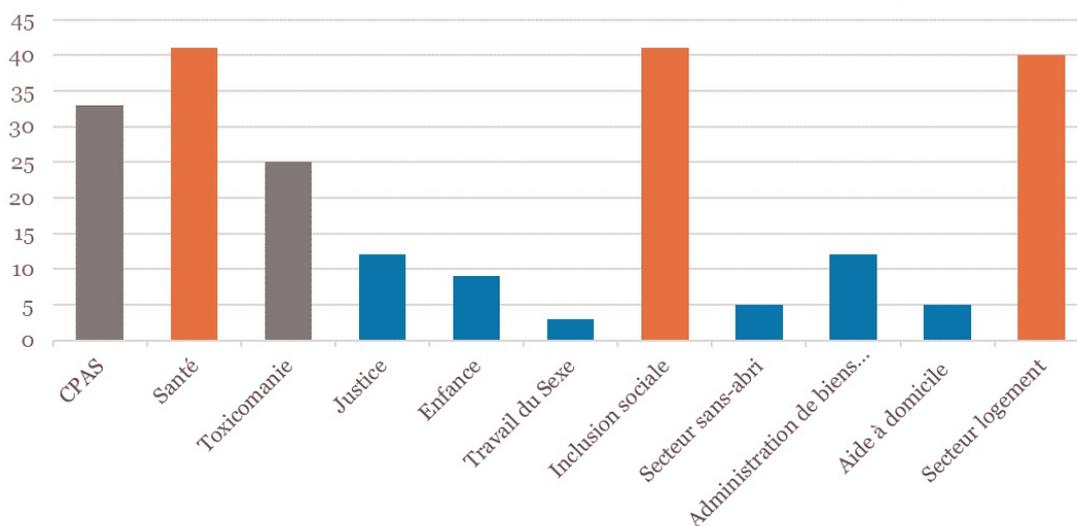
pharmacie, mutuelle, police, poste, chez le coiffeur, à l'hôtel Covid (plusieurs cas positifs), à la wasserette, à la STIB, au cimetière, etc.

- Les liens avec les familles : 16 locataires entretiennent des liens réguliers avec leur famille ou un compagnon. L'équipe est en contact et soutient activement tous ces liens sociaux.

Les relais durables portent principalement vers les domaines de la santé (y compris santé mentale), de l'inclusion sociale, du logement, des CPAS et de la toxicomanie. Voici illustrée, dans le Graphique 5, la répartition de ces relais vers les différents secteurs :

Graphique 5

**Nombre d'interventions "relais" de 2021 par type**



**2.3.7. Travail de rue**

Depuis le démarrage de *Station Logement*, une partie du travail de l'équipe (estimée à 0,7 ETP) fut consacrée au travail de rue, avec pour objectifs :

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

la préparation à l'entrée en logement des candidats sélectionnés

Courant 2021, nous avons remanié cette organisation et décidé de laisser entièrement à l'équipe de travail de rue la première mission, c'est-à-dire l'identification des candidats qui seront orientés vers notre projet. Désormais, l'équipe *Station Logement* n'est donc active qu'à la préparation des candidats déjà sélectionnés,

ce qui évite une dilution des ressources humaines d'accompagnement en logement dans le travail de rue.

Néanmoins, en 2021, l'équipe *Station Logement* a tout de même encore rencontré **217 personnes qui ne sont pas des locataires HF**, avec lesquelles 1.527 contacts ont eu lieu.

Au 31.12.2021, l'équipe de *DIOGENES* a identifié **29 candidats potentiels pouvant être orientés vers des dispositifs HF à Bruxelles (Station Logement ; Smes-b ; STEP FORWARD)**.

En sens inverse, l'équipe des travailleurs de rue de *DIOGENES* a continué à assurer une présence auprès des locataires entrés à *Station Logement*, à raison de **394 contacts** avec ceux-ci (majoritairement des entretiens psychosociaux

en soutien lors de l'entrée en logement et permettant la transition progressive vers l'équipe *Station Logement*).

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

### **2.3.8. Évolution par rapport à 2020**

Les chiffres attestant de notre activité sont en augmentation régulière chaque année. Le nombre de contacts avec les locataires a progressé, passant de 1.890 en 2019, à 1.717 en 2020<sup>11</sup> et à 2.582 en 2021. Le volume d'activité augmente donc régulièrement, avec davantage de suivis et, alignées à ce nombre de suivis, davantage de ressources humaines disponibles au sein de l'équipe.

Le nombre de contacts dans la rue a diminué, passant de 2.153 à 1.527. Ceci reflète la décision de l'équipe d'alléger son investissement dans la rue. La situation sanitaire qui s'améliore doucement est sans doute aussi un facteur explicatif.

Le nombre de relais durables est stable (200 en 2019 ; 222 en 2020 et 226 en 2021) ainsi que le nombre de services concernés (120 en 2019 ; 113 en 2020 ; 117 en 2021) : les locataires ont en moyenne 5 services extérieurs qui les entourent. En comparant de plus près nos rapports d'activités, on observe que les services vers lesquels sont effectués les relais changent quelque peu d'année en année. Même si l'équipe tisse des liens structurels avec certains services vers lesquels les orientations sont régulières, les locataires amènent également chaque fois leur propre réseau.

Le travail en binôme représente 57 % des interventions, ce qui marque une légère diminution par rapport à l'année précédente (62 %). La composition de ces binômes est relativement stable dans le temps. Notons seulement que les binômes entre travailleurs HF et travailleurs de rue ont diminué, passant de 30 % à 12 %, tandis que 11 % des binômes ont été composés entre travailleurs de rue. Ceci s'explique par un mouvement de personnel : une travailleuse de *Station Logement* a intégré à temps plein l'équipe de travail de rue, ce qui s'est fait de façon progressive, sans rupture de lien trop brusque avec nos locataires.

<sup>11</sup> Diminution liée au contexte de la crise COVID-19.

### 3. LE PUBLIC ACCOMPAGNÉ

En 2021, nous avons accompagné **45 personnes** dont voici le profil :

- 30 hommes et 15 femmes (dont 4 couples) ;
- âgés de 20 à 79 ans (la majorité a entre 35 et 60 ans) ;
- connus de l'équipe de DIOGENES depuis 1995 (1 personne), depuis 2000 (4 personnes), avant 2009 (8 personnes), avant 2015 (19 personnes) ; 22 personnes ont été rencontrées entre 2016 et 2018.

Ces chiffres indiquent que le temps de vie en rue est important : nous connaissons 5 personnes depuis au moins 20 ans ; celles-ci ont passé toute leur vie adulte en rue, c'est-à-dire au moins 30 ans.

- disposent d'un revenu officiel issu de : CPAS (24 personnes, soit 53 %) ; SPF Handicap (4 personnes, soit 9 %) ; mutuelle (8 personnes, soit 18 %) ; chômage (2 personnes, soit 4 %) ; pension (2 personnes, soit 4 %). Notons qu'une personne suivie depuis 2016 via Station Logement et jusqu'ici sans droits sur le territoire a pu être régularisée pour raisons médicales et bénéficie désormais d'un revenu du CPAS.

Une personne n'était pas en ordre administrativement et ne disposait pas de revenus au 31.12.2021 ce qui a nécessité une

prise en charge financière de notre part pour les premiers mois de loyer et d'autres charges ; 4 autres personnes n'ont pas de revenus de source officielle parce qu'ils se trouvent actuellement sans droit de séjour sur le territoire belge.

- trouvent un revenu officieux issu de : mendicité (12 personnes) ; travail au noir (3 personnes) ; travail du sexe (4 personnes).

#### Santé mentale

À l'exception d'une personne, tous les locataires HF rencontrent des problèmes de santé mentale. Voici le détail dans le Tableau 3.

Les diagnostics psychiatriques suivants sont représentés : psychose, bipolarité, post-trauma (ayant un impact important sur le comportement), érotomanie, trouble du comportement, dépression. L'équipe Station Logement n'étant pas médicalisée, ces "diagnostics" représentent une évaluation plutôt qu'un diagnostic strict.

En 2021, 7 personnes ont été hospitalisées pour une désintoxication en unité psychiatrique ; 2 personnes ont fait un séjour en psychiatrie pour d'autres raisons. Notre équipe a également appuyé la mise en observation de 3 personnes.

**Tableau 3** - Santé Mentale

Problématique de santé mentale	Nombre de personnes	Proportion
Perception modifiée de la réalité	8	17.7 %
Autres troubles de la santé mentale	16	35.5 %
Troubles de la personnalité	5	11.1 %
Troubles cognitifs type Korsakoff	5	11.1 %
Handicap mental	4	8.8 %
Trouble de santé mentale inconnu, non diagnostiqué	6	13.3 %

Notons aussi que 4 personnes sont suivies régulièrement par un psychologue en ambulatoire.

### Assuétudes

29 personnes consomment activement des **drogues** ou font un usage détourné de médicaments tandis que 10 n'ont jamais rencontré de problèmes de consommation de ce type ; 2 personnes ont stoppé leur consommation depuis plus d'un an ; 1 personne a arrêté au cours de l'année. Nous ne connaissons pas la situation de 3 personnes par rapport à la consommation de substances psychotropes.

Voici le détail des produits consommés (Tableau 4) :

**Tableau 4** - Assuétudes

Produits	Nombre de personnes
Cannabis	19
Benzodiazépines	9
Amphétamines	2
XTC	2
Cocaïne	17
Héroïne	13

16 personnes (35 %) bénéficient d'un traitement à la méthadone, en substitution à l'héroïne.

29 personnes (61 %) consomment régulièrement de l'alcool tandis que 11 n'ont jamais connu de problème d'alcool ; 1 personne a stoppé sa consommation d'alcool il y a plus d'un an ; 2 personnes ont arrêté de consommer de l'alcool durant l'année. Nous ignorons la consommation d'alcool de 2 personnes.

22 personnes (49 %) **cumulent une addiction à la drogue et à l'alcool** ; 4 personnes (9 %) consomment uniquement de l'alcool et pas de drogues (ni traitement de substitution), et inversement, 5 personnes (11 %) consomment uniquement des drogues ou ont un traitement de substitution, sans consommer d'alcool.

### Autres facteurs

Des problèmes de santé physique importants peuvent parfois compléter ces diagnostics. Durant l'année 2021, 14 personnes ont ainsi été hospitalisées en unité somatique pour différents problèmes de santé.

De nombreux autres problèmes se mêlent toujours à ces problématiques principales, par exemple : conflits conjugaux ; violence ; ruptures familiales et de liens sociaux ; dettes ; analphabétisme ; etc. Plusieurs personnes sont aussi concernées par des problèmes judiciaires, et 4 personnes ont effectué un séjour en prison en 2021.

16 locataires ne fréquentent plus l'espace public depuis leur entrée en logement (soit près de 35 %) ; 19 locataires continuent de fréquenter la rue (soit 41 %) ; 10 personnes continuent de fréquenter un espace de la STIB ou une gare SNCB (soit 22 %). Les raisons principales de cette présence en rue ou dans des espaces semi-publics sont la recherche de contacts sociaux, la consommation de drogues ou d'alcool, la mendicité, et pour ceux qui sont de retour en rue suite à la perte d'un logement, la recherche d'un abri pour la nuit.

### Regards croisés sur trois situations d'accompagnements HF traversées par des problématiques de santé mentale et d'assuétudes.

La souffrance liée à une pathologie mentale combinée à des consommations de stupéfiants constitue un défi permanent pour les équipes d'accompagnateurs Housing First. Les personnes suivies dans notre projet bénéficient certes de la protection qu'offre le logement ainsi que d'un accompagnement social intensif. Toutefois, le cumul des consommations de drogues et des troubles mentaux, combiné à la difficulté de trouver des opérateurs proposant des prises en charge adéquates, ne nous facilite pas la tâche.

## **La posture d'accompagnateur social à Station Logement**

Notre expérience nous a montré que ces problématiques doivent être traitées avec beaucoup de circonspection et en évitant tout jugement de valeur. Les travailleurs psychosociaux de *Station Logement*, bien qu'ils ne soient pas spécialisés dans ces domaines, disposent d'une solide expérience du terrain et peuvent s'appuyer sur les balises éthiques et méthodologiques de la posture d'accompagnement du Housing First, avec l'objectif de progresser avec le public accompagné sur le chemin long et tortueux du rétablissement.

Le premier élément qui frappe demeure l'omniprésence des psychotropes. La plupart des personnes suivies à *Station Logement* ont recours à divers stupéfiants pour combler leur frustration (affectives, sociales, matérielles, etc.), pour panser de vieilles blessures, parfois pour soigner leurs symptômes psychiatriques (voix omniprésentes, dépression lourde) ou tout simplement pour donner un sens à leur vie. D'où la difficulté pour les travailleurs de redonner une place au désir et à des perspectives à plus long terme, moins immédiates que l'effet instantané d'un produit. Un autre rempart au changement reste la difficulté pour ces personnes souffrant de troubles mentaux et/ou de toxicomanies, de

découvrir leurs capacités de changement. Cette prise de conscience nécessite de longues palabres, des discussions entre accompagnant et accompagné qui vont durer plusieurs mois voire plusieurs années, afin de déculpabiliser la personne, de verbaliser ses besoins, de mettre en avant ses compétences et de négocier avec elle la mise en place d'un plan d'action.

Nous choisissons de nous adapter au rythme de la personne, de prendre au sérieux ce qu'elle exprime même si nous sommes en désaccord. Pour pouvoir créer les possibilités d'un changement, l'accompagnant doit abandonner la posture d'expert, celui qui sait, et se mettre au service du locataire en souffrance. Cette posture, définie en travail social comme le développement du pouvoir d'agir, s'oriente vers le concept de rétablissement et implique des balises auxquelles les travailleurs doivent se plier : transparence dans l'accompagnement, libre choix de la personne accompagnée, travail basé sur l'échange, prise en compte du vécu et de l'expertise de l'usager, refus de solutions toutes faites ou dictées par la morale, horizontalité de la relation, etc. Ce long cheminement doit, pour réussir, obtenir la complète adhésion de la personne accompagnée. Ce qui n'empêche en rien l'intervenant social de partager ses impressions, de donner son opinion ou de marquer son désaccord afin d'enrichir la discussion.

### Entendre la voix des personnes aux multiples problématiques

En témoigne Mr Z., consommateur perpétuellement dans le déni et souffrant de troubles mentaux avérés. Après un deuil très difficile et deux années d'échanges et de discussion avec ses accompagnateurs, il décide enfin de lui-même de se faire hospitaliser. Le processus est long et parsemé d'embûches. Lors de ses précédentes hospitalisations, il n'est resté que quelques jours avant de prendre la fuite. L'équipe de Station Logement ne relâchera jamais sa présence et continuera les discussions, les pourparlers, sans vouloir à tout prix lui imposer une solution malgré les inquiétudes légitimes sur son état psychique. Finalement, il parviendra de lui-même à entrer dans un établissement qui lui convient, où il pourra soigner quelque peu ses blessures. Le lien de confiance avec Station Logement s'en trouve grandement affermi. Le travail peut continuer, à son rythme. Pourtant, malgré cette petite victoire, nous remarquons que des freins bien implantés dans la société existent. D'autres institutions, notamment certains hôpitaux, défendent une approche différente de la nôtre. Quand Mr Z se présente une première fois à l'hôpital psychiatrique, le médecin ne lui adresse pas la parole durant tout l'entretien,

préférant comme interlocuteur l'accompagnateur de *Station Logement*. Encore aujourd'hui, ceux qui cumulent consommation de drogues et maladies mentales sont culpabilisés et considérés comme des personnes qui n'ont pas voix au chapitre. C'est aussi contre cela que se bat notre équipe.

### Reconnaître la schizophrénie

Mme Y. souffre de schizophrénie et de dépression. Lors de sa première rencontre avec une travailleuse de l'équipe, elle ne trouve plus de sens à rien et ne parvient pas demander de l'aide. Peu de temps auparavant, elle a même tenté de mettre fin à ses jours. Aujourd'hui, Mme Y. se sent entendue et reconnue. Elle n'hésite plus à appeler quand ça ne va pas. Elle détecte les signes avant-coureurs de ses crises et les partage avec nous. Il aura fallu un an où, plusieurs fois par mois, les accompagnateurs auront tenté de lui faire voir d'autres chemins possibles en considérant toujours l'autre comme un interlocuteur valable, capable de prendre des décisions sur sa vie. En somme, la dignité dans sa plus simple expression.

Nous reconnaissons ses troubles mentaux, ce qu'elle voit, ce qu'elle entend, sans le minimiser ou le dramatiser. En témoigne par exemple ce dialogue :

*Y : –Dis, c'est normal qu'on nous voie à la télé ?*

*Intervenant : –Si la télé t'angoisse, on devrait la couper non ?*

*Autre moment : Y. marmonne entre ses dents.*

*Intervenant : –On t'insulte encore ? (il n'y a qu'elle et moi dans la pièce)*

*Y : –Oui, ça n'arrête pas.*

*Intervenant : – Bon. Tu peux leur dire de ma part (aux voix) qu'elles doivent te foutre la paix. On a des choses importantes à régler pour toi. Qu'elles aillent faire un tour pour qu'on puisse être avec toi.*

*Étonnamment, ça apaise. Mais c'est un jeu d'équilibriste jusqu'au jour où la personne éclate en sanglots et où on peut lui dire :*

*– Tu sais, je ne comprends pas ce que tu vis, je vois juste à quel point tu souffres. Il existe peu de personnes qui peuvent comprendre tout ça, mais je connais quelque chose. Ça s'appelle « le réseau des entendeurs de voix ». Est-ce que tu veux qu'on y aille ensemble ? Je ne resterai pas, sauf si tu demandes, mais eux, ils vont mieux te comprendre.*

Ce qui aide peut-être, c'est de ne pas se positionner dans une opposition réel/imaginaire, mais au contraire appréhender le monde de la personne pour tenter de trouver une passerelle entre les deux réalités superposées. De manière générale, nous essayons d'ouvrir des pistes qui pourraient enclencher une dynamique de désir et de plaisir. Nous accompagnons Mme Y. pour choisir ses meubles, l'encourageons à soigner ses dents, lui trouvons un appartement plus adapté à ces besoins, lui rendons visite lors de ses fréquentes hospitalisations, lui organisons son injection de neuroleptique dans une maison médicale près de chez elle, mettons en place à sa demande une concertation avec une psychologue, etc. Autant de petites choses qu'elle a décidées, que nous avons aidé à concrétiser et autant de petits succès qui en amèneront d'autres.

### Un accès aux soins psychiatriques bloqué

Mme X a, quant à elle, une histoire surtout marquée par la vie en rue et la consommation de drogues. Soutenue par un service ambulatoire spécialisé en toxicomanie, elle suit un traitement de méthadone, mais consomme encore beaucoup de cocaïne et de benzodiazépines. Ce suivi thérapeutique, l'acquisition du logement via le programme Housing first et l'accompagnement intensif dont elle fait l'objet, l'ont sorti d'une boucle infernale d'autodestruction. Bien qu'elle consomme encore de la cocaïne, elle est arrivée à un point d'équilibre où elle gère sa consommation, tant pour préserver sa santé, limiter ses dépenses et moins voir certains « compagnons de consommation ».

Ce qu'elle voudrait, c'est soigner sa dépression, ce que les hôpitaux psychiatriques lui refusent. Chaque fois, la faute est mise sur le symptôme : la consommation de drogues. Elle entreprend de nombreux séjours à l'hôpital, toujours avortés à cause de la rigidité institutionnelle de ces établissements. Non seulement l'accueil qui lui est réservé n'est pas digne d'une patiente (remarques désobligeantes, mépris, etc.), mais en plus, selon les soignants le problème n'est pas celui dont elle se plaint (la dépression), mais celui dont l'expert, le tout puissant médecin psychiatre, va décider (la drogue).

En tant que travailleurs Housing First, habitués à prendre en compte l'avis des personnes que nous accompagnons, nous nous trouvons face à une pensée moralisatrice, imprégnée de jugements de valeur, qui discréditent complètement le consommateur de drogues en souffrance. À Station Logement, nous faisons tout pour atténuer le sentiment éprouvé par la personne de ne pas être prise en compte, d'être reléguée à la périphérie et d'être l'unique responsable de son mal-être. Nous parlons des produits, donnons notre avis, mettons à disposition du matériel de consommation si nécessaire, nous allons parfois assister à des scènes de consommation au domicile de la personne, sans pour autant nous en offusquer. Toutefois, nous mettons tout en œuvre pour contextualiser ce comportement, en essayant de faire émerger le sens que la personne lui donne, sa fonction, tout en ouvrant des pistes pour que le produit ne reste pas l'unique source de plaisir.

Bien entendu, nous accompagnons également vers l'abstinence, si c'est le choix de la personne, mais force est de constater que pour beaucoup, cet objectif ne signifie rien d'autre que de se conformer à un idéal très normatif, pour ne pas être exclu.

Lorsque Mme X. est trop déprimée pour sortir chercher son traitement, nous faisons en sorte que son ordonnance parvienne à sa pharmacie. Nous négocions avec son service ambulatoire afin d'obtenir ce genre d'accommodements raisonnables. À sa demande, nous l'avons mise en lien avec le service Affiliation, dont les membres vont élaborer avec elle des stratégies de bien-être (activités, liens sociaux, etc.) sans jamais les conditionner à la cessation de la consommation.

### ***Le chemin vers la dignité***

Respecter les choix de vie des personnes, même s'ils nous paraissent erronés, qu'ils nous insupportent parfois, c'est en définitive rendre de la dignité à ceux qui en sont privés. Toutes ces

interventions suscitent bien évidemment de nombreuses interrogations.

La place de l'accompagnateur social, parfois très proche en termes de relation n'est pas sans risque. La relation proche entre

l'accompagnant et l'accompagné se substitue bien souvent à une famille et des amis absents et constitue parfois l'unique lien social de la personne. Pour soulager l'intervenant fort impliqué comme pour protéger le locataire d'un accompagnement qui risque à terme de devenir unidirectionnel, nous tentons toujours de mettre en œuvre une rotation de différents intervenants sur une même situation, afin de profiter pleinement de la complémentarité des travailleurs.

En effet, nous sommes bien conscients que l'objectivité n'existe pas et que nos propres désirs pour l'autre peuvent de temps en temps se refléter dans nos actions. Un autre écueil à éviter reste bien entendu la propension du travailleur

social à vouloir trouver des solutions, tant par désir de reconnaissance narcissique que par déformation professionnelle. Le risque existe d'aller « plus vite que le locataire », à cause du sentiment de frustration « parce que rien n'avance ». Or, certaines situations n'appellent pas nécessairement des solutions pratiques, mais plutôt de longues discussions, des échanges, l'expression de la reconnaissance et la compréhension de la personne dans sa souffrance. Notre travail d'accompagnement est jalonné d'essais et d'erreurs, d'expérimentations et de négociations. La « bonne intervention » n'est pas gravée dans le marbre, mais se construit chaque jour avec les principaux intéressés.

## 4. FOCUS 2021

---

2021 signe l'engagement de Mario, notre pair-aidant.

Son arrivée fut minutieusement préparée en équipe, notamment grâce au coaching du projet PAT - "Peer and Team Support" du Smes-b : 3 séances de 2h ont permis à chaque membre de l'équipe de s'exprimer par rapport à ses éventuelles expériences précédentes avec des pairs-aidants, ses attentes et éventuelles craintes ; le profil de la fonction fut également préparé collégialement, et le PAT a accompagné les entretiens d'embauche. L'ensemble de ce travail a permis un démarrage dans de très bonnes conditions.

Mario a bénéficié d'un encadrement rapproché : entretiens réguliers avec la coordinatrice, entretiens réguliers avec deux collègues nommés parrains, accroche avec le réseau "En Route", coaching individuel par le PAT, et bientôt, la formation pair-aidance à l'Université de Mons.

L'apport de Mario - d'un profil de travailleur comme le sien - fut directement sensible. L'accroche fut rapide avec la plupart des locataires et leur entourage, et Mario effectue facilement et sans tabou des entretiens avec certains locataires autour de leur consommation de drogues. Voici un petit témoignage de sa part :

*"Au mois d'août 2021, j'ai eu la chance d'être engagé en tant que Pair-Aidant au sein de l'Asbl DIOGENES.*

*Il y a eu de la part de l'asbl DIOGENES un travail, une réflexion en amont qui a été faite pour accueillir un Pair-Aidant au sein de l'équipe.*

*J'ai été accueilli avec enthousiasme au sein de l'équipe et très vite intégré.*

*Depuis 7 mois, en tant que Pair-Aidant et ceci grâce à mon vécu, j'ai pu établir un lien social, accompagner, soutenir et donner de l'espoir auprès des usagers qui sont suivis par l'asbl DIOGENES.*

*Je suis considéré comme un travailleur social à part entière ; non pas dû à une formation mais par mon vécu et mon parcours de vie."*

Pour le reste, à *Station Logement*, l'année 2021 est à placer sous le signe de la continuité par rapport aux années précédentes.

Avec l'intégration de 11 nouveaux locataires, notre rythme de progression est relativement stable (12 en 2020 ; 7 en 2019 ; 11 en 2018...).

L'équipe a connu quelques changements de personnel en interne : un départ et un

passage de *Station Logement* vers l'équipe de travail de rue ; des modifications du temps de travail de plusieurs collègues ; l'intégration d'une nouvelle travailleuse psychosociale en remplacement, ainsi que d'un pair-aidant. Ces changements ne modifient cependant pas l'identité de l'équipe, le noyau dur ; ni ne modifient la joie de travailler ensemble et la bienveillance des collègues les uns vis-à-vis des autres.

D'année en année, la méthodologie de travail s'affermi. Des discussions de fond ont abouti à des postures mieux définies<sup>12</sup> ainsi qu'à une bonne complémentarité des rôles en interne (équipe d'accompagnement, responsables-logement, coordination). Le travail d'accompagnement de Cap-Network se poursuit et améliorera encore la gouvernance au sein de DIOGENES. Nous avons toute confiance dans ce processus en cours.

Nous sommes également satisfaits des nouveaux logements mis à disposition de notre projet, au nombre de 21 et de meilleure qualité qu'auparavant, ce qui marque la confiance de nos partenaires-logement envers notre travail d'accompagnement. Ces logements restent cependant en majorité le fruit de notre propre travail de prospection et de nos partenariats (à l'exception des quelques logements offerts par les plateformes bruxelloises, la CCL et Bru4Home). L'accès au logement reste un enjeu majeur, auquel nous espérons que le Plan d'Urgence Logement (PUL) et le Plan de relogement CCC pourront bientôt contribuer en apportant une réponse davantage structurelle. Par ailleurs, 2021 a aussi engagé l'équipe Station Logement, plus qu'avant, vers des partenariats-logement alternatifs : démarrage de Sorocité à Everecity ; intégration d'un locataire HF à ISSUE ; déménagement de MODULO.

De façon générale, nous constatons que ces partenariats spécifiques nécessitent un important travail d'ajustement entre les partenaires en présence, ce qui se traduit par un surplus de réunions essentiellement à charge de la coordinatrice. Par ailleurs, ces solutions sont en décalage par rapport au logement Housing First idéal, notamment au niveau des critères suivants : logements individuels, pérennes, diffus dans la cité. C'est pourquoi, de notre point de vue, ces expériences se font toujours à défaut de meilleures options de logements pour tous.

Chacune de ces expériences fera bien sûr l'objet d'évaluations spécifiques. Notons ici qu'elles permettent de tester un modèle différent : occupation temporaire de logements vides et de terrains vacants ; concentration du public-cible sur un site, ajout d'un travail sur la dimension communautaire ; habitat léger et modulable. L'aspect "pilote" est intéressant, et nous constatons que chacune des formules semble concorder avec les souhaits de certains candidats. Dans ces projets, le travail de sélection du public-cible et de "matching" (c'est-à-dire "le bon logement à la bonne personne") revêt donc davantage d'importance encore qu'à l'habitude.

Enfin, 2021 a également vu se poursuivre le travail commencé en 2020 avec nos équipes transversales, le SIL et Affiliation.

<sup>12</sup> Ceci à plusieurs niveaux : collaboration avec les partenaires-logement ; secret professionnel et secret professionnel partagé ; spécificité de notre posture d'accompagnement ; articulation HF et Travail de Rue ; procédure de sélection des candidats...Diminution liée au contexte de la crise COVID-19.

# 5. NOTRE MÉTHODOLOGIE

## 5.1. Méthodologie ICM

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

- ACT « Assertive Community Treatment » : équipe pluridisciplinaire, internalisant plusieurs professions et pouvant elle-même répondre rapidement aux personnes aux « very high support needs », aux plus hauts besoins de soutien.

- ICM « Intensive Case Management » : équipe psychosociale composée de travailleurs sociaux établissant des connexions avec les services sociaux ou de

santé existants. Ce modèle vise un public vulnérable mais au profil plus généraliste.

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

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

## 5.2. Fonctions

L'équipe intègre différentes fonctions. Voici comment chacune d'entre elles contribue au service de notre action.

### Équipe d'accompagnement psychosocial

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

Le Case Management consiste en une gestion et une coordination de l'ensemble des soins médicaux, paramédicaux, psychologiques, de bien-être nécessaires pour répondre aux besoins et souhaits des personnes atteintes de maladie chronique ou de grandes difficultés d'adaptation sociale. Il s'étend bien au-delà du seul aspect social et médical. Les travailleurs soutiennent les locataires dans la création de liens sociaux ou lors de médiations (avec les institutions, le voisinage ou encore la famille), l'orientation vers l'emploi ou la formation, ou encore la recherche de n'importe quelles activités permettant la réalisation de soi. Rappelons que conformément au modèle HF, Station Logement propose un logement sans conditions de soins, en tant que point de départ pour un possible travail de ré-affiliation. Celui-ci n'est pour autant pas exigé du locataire.

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

Nous visons un travail au ratio de 8 suivis par ETP, avec des fluctuations suivant les entrées et sorties dans le projet (pour cause de décès, relais, etc.).

### Équipe de « Responsables-logement »

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

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

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

### Coordination

Enfin, l'équipe est encadrée par une coordinatrice qui assure l'organisation de l'équipe ainsi que le développement de nouveaux projets et partenariats. Elle prend en charge la prospection à la recherche de nouveaux logements. Elle assure l'intermédiaire avec l'équipe de travail de rue de DIOGENES et la direction. Elle assure une participation régulière aux lieux de concertation du secteur de l'aide aux personnes sans-abri et suit le développement des partenariats :

- comité de pilotage Cellule Capteur & Créateur de Logements de l'Ilot (CCL) ;
- AG et CA de Bru4Home ;
- Comité de Réseau Régional de la Réforme 107 (CRR) ;
- Coupole Housing First bruxelloise (réunion mensuelle des coordinations des quatre projets HF bruxellois) ;
- plateforme Housing First Belgium ;
- CA Archi-Human ;
- comités Sororité ;
- suivi projet MODULO ;
- suivi des partenariats-logements.

Enfin, elle travaille à une meilleure visibilité du projet.

## 5.3. Des partenaires directs

Parce qu'il n'apporte pas lui-même toutes les réponses aux besoins des personnes, le modèle ICM est une invitation à continuer d'impliquer autour du public-cible les institutions d'aide existantes.

Cette ambition d'impliquer des services tiers représente une valeur forte de Station Logement. Afin de faciliter le parcours de l'usager et son chemin vers le rétablissement, le projet fonctionne sur la base de partenariats

étroits, certains étant très actifs au quotidien :

### Huis Van Vrede

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

1. Accès aux services de Huis Van Vrede : accès à la salle, aux permanences et aux activités communautaires (excursions, fêtes, anniversaires, etc.) qui y sont organisées, ainsi qu'à la guidance budgétaire. / 15 personnes concernées

2. Centralisation complète du suivi à Huis Van Vrede autour d'un travailleur référent. / 7 personnes concernées

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

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

- au niveau des locataires : travail sur mesure et pluralité de l'offre d'accompagnement au sein du projet HF ;

- au niveau de nos institutions respectives : pluralité des regards sur une situation et richesse des échanges intrinsèques à une collaboration rapprochée ;

- au niveau du secteur : diminution du seuil d'accès à un service de guidance à domicile tel que HVV ; modèle cohérent d'articulation étroite et de complémentarité entre HF et service de guidance à domicile.

## Le Projet Lama

Depuis 2018, notre expert en réduction des risques (0,5 ETP) a pris en charge le suivi de certains locataires *Station Logement* en étroite collaboration avec le Projet Lama, leur favorisant ainsi l'accès à un accompagnement spécifique centré sur les assuétudes. Aujourd'hui, 7 de nos locataires sont régulièrement suivis au Projet Lama, dont 4 y ont accroché particulièrement grâce à notre partenariat.

En 2021, Rémi Dekoninck, notre travailleur expert en réduction des risques, a pris à mi-temps la coordination du projet "Combo" au Projet Lama. Il s'agit d'une équipe itinérante médicalisée composée de professionnels du Lama, de la MASS et du Réseau Hépatite C. Elle se compose de médecins, de psychologues, d'assistants sociaux et d'infirmiers spécialisés dans la prise en charge d'usagers de drogue, avec une approche bas-seuil.

Cette nouvelle offre de soins a fait évoluer notre collaboration avec le Projet Lama. Même si des liens particuliers continuent de perdurer entre Rémi et certains locataires, facilitant leur accès à l'antenne du Lama à Anderlecht, c'est surtout avec Combo que de nouveaux liens furent instaurés :

- 3 locataires ont été mis en lien avec l'équipe Combo grâce à la formation de binômes de travailleurs Station Logement / Combo. Ils ont ainsi reçu tantôt une aide médicale, tantôt une aide psychologique et/ou psychiatrique à domicile ;

- 3 locataires ont participé à la "testing week", qui fut co-organisée par l'équipe Combo et celle du Sampas afin de dépister l'hépatite C.

À l'origine, d'autres partenariats avaient été instaurés avec **l'Autre Lieu ; le centre Ariane ; la Cellule Capteur et Créateur de Logements de l'Ilot**. Sur le terrain, certains échanges ont toujours lieu, mais tantôt ils sont réduits, tantôt ils adoptent d'autres formes que celle décrite dans notre convention bilatérale initiale :

- L'Autre Lieu accueille ponctuellement, mais relativement peu, certains de nos locataires ;

- Le centre Ariane reste ouvert à l'idée d'accueillir nos candidats locataires, mais ceux-ci préfèrent en général d'autres solutions que ce type d'accueil ;

- DIOGENES est membre et participe régulièrement au comité de pilotage de la CCL - cette forme de collaboration paraissant la plus adéquate.

Ainsi, ces partenariats sont à réinterroger. Les conventions de collaboration avec ces institutions n'ont donc pas été renouvelées pour l'instant, et ne le seront probablement pas sous leur forme initiale.

Par ailleurs, l'agrément de la Cocom en tant que "service Housing First", que nous demanderons dès que cela sera possible, exige

l'établissement d'un partenariat avec un "service délivrant des soins psychiatriques". Afin d'y satisfaire, nous préparons un partenariat avec **la Clinique Sainte Anne Saint Rémi**. Ce partenariat est le fruit d'expériences positives répétées avec nos locataires, et d'une collaboration de grande qualité avec l'équipe *Station Logement*. Le conventionnement est en cours.

## 6. NOS RESSOURCES

### 6.1. Ressources Humaines

En 2021, l'équipe Housing First de l'asbl DIOGENES fut d'abord subsidiée par la Cocom pour assurer 40 suivis :

- 5 ETP assurant la fonction de travailleur psychosocial
- 1 ETP de responsable-logement
- 1 ETP en charge du travail administratif, financier et logistique
- 0,5 ETP de coordination

En avril, étant montés à 44 suivis, notre cadre de personnel Cocom fut élargi à 0,5 ETP supplémentaire.

À partir de septembre, cette équipe Cocom s'est agrandie grâce à un 1 ETP supplémentaire pair-aidant engagé via Actiris (ACS jusqu'au 31/12/2021).

#### Composition

Au 31.12.2021, nos ressources humaines Cocom se distribuent comme suit :

- **5,5 ETP d'accompagnateurs psychosociaux** : Simon Vermeersch (0,5 ETP) ; Rémi Dekoninck (0,5 ETP) ; Dieter Van Den Broeck (1 ETP) ; Stéphanie Lozet (0,8 ETP) ; Terence Meulemeester (0,5 ETP) ; Shannon Classe (1 ETP) ; Marie Arents (1 ETP en remplacement de Maarten Cruysberghs).
- **1 ETP pour la fonction de responsable-logement** : Xavier Vankerrebrouck ; Steeve Birnfeld
- **0,5 ETP de coordination** : Aline Strens
- **1 ETP employé administratif et financier** : Aymeric Allart

Auxquels s'ajoute **1 ETP pair-aidant** (Actiris) : Mario Pieters.

#### Formation continue

L'équipe bénéficie d'une formation continue sous la forme d'une supervision clinique au CSM Le Méridien (tous les mois). Les supervisions individuelles sont également toujours proposées à l'équipe et un travailleur en a bénéficié durant 2021.

Quasiment toute l'équipe a suivi la "formation à l'écoute" organisée par le CEFEC (4 jours).

Rémi a suivi le Certificat universitaire en accompagnement de la grande précarité (Henallux). Il a par ailleurs lui-même donné un module d'initiation au Housing First (2 jours) organisé via le Housing First Lab.

Terence a participé à un cycle d'intervisions du Smes-b.

Simon a fait une formation en thérapie communautaire (3 jours), a suivi une conférence sur le même thème ainsi que sur la pair-aidance, et a participé à une journée de formation organisée par le Housing First Lab à Anvers.

Une formation sur la Réduction des Risques était prévue en équipe en 2021, mais fut reportée à 2022 étant donné les difficultés de se réunir en présentiel.

#### Infrastructure, réunions et outils de communication

En 2021, toutes nos réunions se sont déroulées en visioconférence, à l'exception de quelques-unes, en été, qui se sont tenues en extérieur, au parc Royal.

Notre stock fut hébergé par le SIL, au Circularium à Anderlecht. À partir de septembre, nous avons loué un box de stockage au Shurgard.

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

Plusieurs outils de communication sont utilisés au quotidien, notamment :

- Follow up (dossier de suivi des locataires) sur Trello & Dossiers Drive partagés en ligne ;
- Agenda électronique partagé ;
- groupe What's App ;
- "Carnet de route" (utilisé par toute l'équipe de DIOGENES et permettant l'enregistrement de l'activité des travailleurs).
- "Photo" (analyse des profils des personnes accompagnées, organisée une fois par an en janvier, pour tout DIOGENES).

## 6.2. Finances

### 6.2.1 Financement

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

En 2021, comme nous l'avons indiqué ci-dessus, Actiris a financé 1 ETP pair-aidant (ACS jusqu'au 31/12/2021).

Par ailleurs, des soutiens privés s'ajoutent à ces financements publics :

- don ALLAESI, via la Fondation Roi Baudouin : libre d'utilisation
- don VOTO, via la Fondation Roi Baudouin (concerne toute l'asbl DIOGENES) : consultance externe afin d'améliorer à la fois l'organisation, la gouvernance, la conformité aux nouvelles réglementations en vigueur, la communication et le mode de financement. En cours, avec étalement prévu sur 3 ans
- don "A place called home" du Fonds IKEA-Action de Solidarité Covid-19 (concerne toute l'asbl DIOGENES) : ameublement de 5 logements à destination de jeunes.

Nous remercions chaleureusement chaque personne et organisation de ces soutiens.

### 6.2.2 Dépenses facilitant l'accès au logement

Le fonds d'impulsion dont nous profitons au démarrage du projet n'est plus financé en tant que tel. Néanmoins, nous continuons à enregistrer sur nos frais de fonctionnement certaines dépenses facilitant l'accès au logement, dont voici le détail :

1. Vides locatifs (5 logements concernés) ;
2. 1er loyers et impayés de loyers (2 personnes soutenues) ;
3. Garantie locative (1x) ;
4. Séjour à l'hôtel (1x)
5. Achats pour l'ameublement ;
6. Factures de plombier (1x) ;
7. Régularisation de dettes d'eau et énergie (2x) ;
8. Assurance (1x)
9. Meubles.
10. Monte-charge lors d'un déménagement (1x).

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

## 6.3. Partenariats

Outre les partenariats inhérents au projet *Station Logement* (voir 5.3.), l'équipe a conclu des partenariats spécifiques avec des partenaires-logement (dans le cadre de projets spécifiques) ou dans le cadre de projets transversaux au secteur d'aide aux personnes sans-abri. De même, nous sommes membres de plateformes de prospection de logements.

### 6.3.1 Les partenariats-logements spécifiques

#### 6.3.1.1 MODULO

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

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

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

MODULO, ce sont trois logements

modulaires, des pavillons réalisés sans recours à des techniques lourdes. Leur montage peut être réalisé en 3 semaines tout comme leur démontage. Ils peuvent être installés à l'intérieur d'un bâtiment vide ou à l'extérieur, sur le sol existant, sans modification du relief naturel du terrain ni de sa nature, comme pourraient l'être un chapiteau ou un conteneur. Il s'agit donc d'un habitat léger, temporaire, réversible, garantissant une préservation et un respect absolu du patrimoine et du site existant, rien n'étant touché d'un point de vue structurel. Le projet a une emprise relativement réduite sur le site, chaque module n'excédant pas 28 m<sup>2</sup> de surface nette habitable. Les modules satisfont à l'ensemble des conditions du RRU et du code bruxellois du logement. Ils sont d'une grande qualité architecturale et d'aspect agréable, revêtus d'un parement de bois. Excepté les cuisines, ils ont été entièrement meublés par IKEA, grâce à notre partenariat (cf. supra).

Pour assurer une mixité, le public-cible de MODULO est réparti entre les deux projets orientés logement de l'asbl DIOGENES : deux personnes sont suivies via le *Soutien au Logement* et la troisième est un suivi HF *Station Logement*. L'équipe de DIOGENES est ainsi présente au complet autour de ce projet.

Les MODULO furent d'abord installés sur un terrain appartenant à la Fabrique d'Église situé à Uccle (en avril 2020). En 2021, ils ont été déménagés vers la commune de Jette, également sur un terrain de la Fabrique d'Église. Lors du déménagement, un habitant soutenu par Station Logement a souhaité suivre les MODULO à Jette. Les deux autres habitants d'origine ont eu accès à un logement pérenne mis à disposition par l' AIS Théodore Verhaegen. Deux nouveaux habitants ont donc été sélectionnés : un suivi Soutien au Logement et, exceptionnellement, un second suivi Station Logement.

La recherche de l'ISFSC fut prolongée car

le déménagement, la sortie des anciens locataires et l'arrivée de nouveaux, représente un moment digne d'intérêt dans la vie du projet. Les chercheurs s'appêtent aujourd'hui à clôturer les entretiens réalisés sur le terrain auprès des locataires.

### 6.3.1.2 Les occupations précaires

#### a) ISSUE

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

En 2021, *Station Logement* a réalisé une entrée en logement via ce projet. Le logement étant mis à disposition sans exigence de loyer ni d'aucune contribution financière, nous avons privilégié une personne dépourvue de titre de séjour et ne disposant pas de source de revenus. Nous soutenons activement sa démarche de remise à l'emploi et espérons ensuite pouvoir lui proposer un logement pérenne.

#### b) Evercity

Initié par Communa et la SISF Evercity, le projet Evercity, appelé "Sorocité" a fait l'objet d'un financement dans le cadre du plan de relance et de redéploiement de la Région bruxelloise. Il implique Bruss'Help ainsi que les quatre opérateurs Housing First bruxellois (Smes-b, Infirmiers de Rue, Step Forward, DIOGENES). Ce partenariat aux nombreux acteurs est organisé via la tenue régulière de différents comités.

En 2021, ce projet a permis à seize femmes sans-abri d'accéder à des logements individuels situés dans de petits blocs à proximité les uns des autres, pour une période de quatre ans. *Station Logement* y a orienté deux locataires dont l'une a rapidement déménagé du

site. Notre locataire restante y trouve quant à elle une bonne stabilité.

En ce début d'année 2022, nous envisageons le développement d'une deuxième phase, avec la mise à disposition de nouveaux logements.

### 6.3.2 Les équipes transversales

#### 6.3.2.1 "Processus d'Affiliation sociale chez les usagers Housing First"

Le projet "Affiliation" vise l'inclusion sociale des locataires intégrés dans chacun des programmes Housing First bruxellois. L'équipe organise mensuellement un "conseil des locataires", au cours duquel sont décidées des activités collectives, de manière participative. En outre, un suivi individuel de certains locataires permet d'explorer plus avant leurs souhaits dans la vie, et d'y apporter un appui en vue de la concrétisation de leurs rêves. L'ensemble du dispositif vise le "rétablissement" des personnes, avec pour postulat que tous les chemins sont possibles pour une amélioration du bien-être, différemment pour chacun.

En septembre 2021, le financement de ce projet par la Loterie Nationale (à l'initiative du Housing First Lab) a touché à sa fin. En ce début 2022, un nouveau financement nous permet de poursuivre grâce à la Cocom (1 ETP), à la Fédération Wallonie-Bruxelles (0.8 ETP) et aux fonds propres d'Infirmiers de Rue (0.2 ETP). La phase de recrutement est en cours.

L'équipe *Station Logement* favorise la première accroche de nos locataires avec l'équipe Affiliation. En 2021, 5 locataires furent suivis individuellement par l'équipe Affiliation, et 6 ont participé aux activités collectives.

#### 6.3.2.2 Le Service d'Intervention Logistique (SIL)

Initié en 2020 grâce au soutien de la Cocom, le SIL est le Service d'Intervention Logistique hébergé par l'Ilot. À l'origine, il soutenait uniquement les quatre projets Housing

First bruxellois ; en 2021 son action s'est étendue à l'ensemble du secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

Le SIL intervient dans les tâches suivantes :

- **Organisation des entrées en logement, sorties du logement et déménagements** : logistique, camionnette, personnel, stationnement, vérification stock...
- **Conduite d'une camionnette** : trajets vers les logements, les stocks, les lieux d'achats et de dons, et la déchetterie...
- **Gestion du stock et achats liés aux logements** : achat des meubles, électroménager, vaisselle, produits d'entretien. Rachats en cours d'année (matelas, joints, ampoules...), double des clés...
- **Montage des meubles**
- **Nettoyage** : nettoyage de fond en cours d'année ou avant un état des lieux d'entrée ou de sortie via un prestataire externe
- **Réparations et installations** : Effectuer ou aider aux petites réparations incombant au locataire telles que : changer une ampoule, accrocher un rideau, déboucher un évier, changer un joint, purger un radiateur, remettre une pile et raccrocher un détecteur de fumée, remplacer un robinet, installer une TV, une antenne ou un décodeur, reboucher des trous dans les murs, peindre des murs, installation de tringles et de rideaux ; etc.
- **Accueil d'entreprises extérieures** : plombier, déboucheur, électricien, chauffagiste, nettoyage,... et tenue d'un listing des contacts intéressants.

Toutes ces tâches peuvent être faites avec ou sans le locataire, en fonction de la situation et en concertation avec l'équipe concernée.

Ci-dessous (Tableau 5) les interventions effectuées par le SIL pour les locataires *Station Logement* en 2021.

**Tableau 5** - Interventions du SIL

DIOGENES	2021
Déménagement	28
Emménagement	46
Entrée en logement	8
Intervention technique	33
Nettoyage	5
Passage de candidat au stock du Sil	46
Montage de meubles (IKEA ou autres)	12
Démontage de meubles	2
Pick up de fourniture (chez Ikea ou autres)	11
Déchetterie	1
<b>TOTAUX</b>	<b>192</b>

### 6.3.3 Les plateformes de prospection de logements

DIOGENES est membre des deux plateformes bruxelloises : la Cellule Capteur & Créateur de Logements de l'Ilot et Bru4Home, à travers, respectivement, le comité de pilotage de la première et le conseil d'administration de l'autre.

## 7. NOS REVENDICATIONS

L'équipe *Station Logement* est stable et traverse peu de turnover. En ce début d'année 2022, des modifications du temps de travail de plusieurs collègues ont eu lieu afin de répondre aux souhaits de chacun.

Depuis 2016, les responsables-logement ont vu leur charge de travail augmenter sans cesse, alignée au nombre de locataires grandissant. Tous deux sont, déjà depuis longtemps, "dans le rouge"... C'est pourquoi l'une de nos revendications concerne **le temps de travail de la fonction de responsable-logement, que nous souhaiterions voir évoluer suivant le nombre de locataires**, contrairement à ce qui est établi dans l'Ordonnance qui le fixe à 1 ETP quel que soit le nombre de suivis.

Il faut comprendre que cette fonction diffère des missions remplies par le SIL, en charge des déménagements, petits travaux, nettoyages, etc. Même si le SIL les a effectivement et heureusement en partie déchargés de ces tâches, les responsables-logement s'occupent principalement d'autre chose : le suivi locatif individuel de chacun de nos bénéficiaires.

Pour chacun des locataires, le responsable-logement référent est l'interlocuteur principal avec le partenaire-logement. Voici un bref descriptif de leurs missions :

- En amont, en appui aux travailleurs de rue : rencontre des candidats / constitution d'un dossier d'inscription aux logements sociaux ;
- Lors de l'entrée en logement : relecture du bail et signature avec le candidat / état des lieux / relevé des index des compteurs et reprise des énergies + tarif social / assurance RC habitation / constitution de la garantie locative / paiement du premier loyer / en collaboration avec le SIL : ameublement ;

- Pendant l'occupation : contrôle du paiement du loyer et des factures d'énergie, ainsi que du remboursement de la garantie locative / constitution du dossier d'allocation-logement / annuellement : renouvellement du paiement de l'assurance, actualisation du dossier AIS ou SISP ;

- En cas de problèmes dans le logement (problèmes techniques, perte de clés, nuisances, conflits de voisinage, etc.) : série d'entretiens successifs avec le locataire, en individuel ou avec ce dernier, dans les bureaux du partenaire-logement / communication suivie avec le partenaire-logement / médiation entre voisins / en collaboration avec le SIL : organisation de "grands nettoyages" ;

- En cas de perte de logement et de déménagement : état des lieux de sortie et remise des clés / clôture des comptes avec le partenaire-logement / clôture des comptes énergie individuels / en collaboration avec le SIL et l'équipe : vidage du logement / bilan de l'expérience en logement avec le locataire.

Missions auxquelles s'ajoutent encore des tâches administratives relatives au suivi des entrées et sorties de logements ; et en collaboration avec la coordinatrice : fonction de représentation du projet et prospection de logements.

Par ailleurs, comme déjà évoqué, nous avons eu la chance de bénéficier du soutien d'Actiris pour engager un pair-aidant (1 ETP durant 5 mois en 2021). À ce sujet, nous évoquons une "chance", parce que cet engagement extérieur aux subsides Cocom a pu être réalisé sans qu'y soit assortie une exigence quant à des suivis supplémentaires à prendre en charge. Cette offre nous a autorisé à un tel engagement, qui représente toujours un pas de côté, une certaine prise de risque pour une équipe constituée jusqu'ici uniquement de professionnels.

Au regard de cette expérience, une amélioration de la subsidiation Cocom pourrait consister en cela : **le financement de la fonction de pair-aidant sans exigence de suivis supplémentaires durant la première année**. Cette mesure, qui pourrait être prise à partir d'un certain nombre de suivis (par exemple 40) favoriserait avec bonheur ce type d'engagement dans les équipes bientôt agréées - ce qui représente une énorme valeur ajoutée pour le Housing First.

Une autre revendication que nous voudrions souligner ici concerne l'accès au logement. Le nombre de nouveaux logements

nécessaires à un projet comme le nôtre est relativement important (21 logements sur l'année en 2021). Nous souhaiterions qu'un **accès structurel au logement** soit établi. Et qu'il puisse préserver les partenariats établis de longue date.

Enfin, un dernier aspect concerne le développement des **nouveaux projets Housing First à Bruxelles**. Nous souhaitons que ces différents projets respectent au mieux la méthodologie et les principes Housing First, de façon que notre modèle d'accompagnement soit bien protégé. Un **accompagnement spécifique** devrait être mis en place à un niveau structurel.

## 8. PERSPECTIVES 2022

---

En 2022, *Station Logement* s'est fixé pour but d'atteindre 48 suivis (+ 4 par rapport au total de 44 sur lequel nous nous étions engagés pour 2021). Ceci augmente notre équipe de 0,5 ETP de travailleur psychosocial.

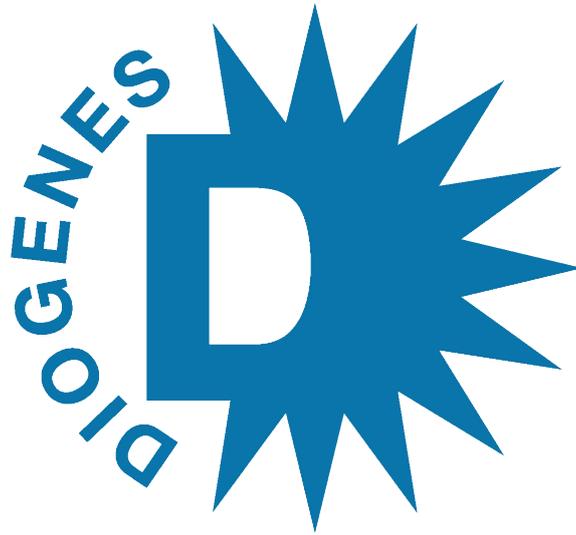
Nous préparons aujourd'hui le passage en agrément auprès de la Cocom, prévu pour 2023. À cet effet : renouvellement des conventions de partenariat et établissement d'une nouvelle convention avec un établissement délivrant des soins psychiatriques (la Clinique Sainte Anne - Saint Rémi) ; signature des conventions d'accompagnement avec les locataires.

Certains projets partenariaux appelleront une attention soutenue : développement éventuel d'une deuxième phase à Everecity ; travail communautaire à MODULO. De même, le projet Affiliation a été refinancé et, avec l'équipe nouvellement constituée, nous continuerons à soutenir l'accroche de nos locataires à ce projet.

En effet, nous croyons fortement en sa plus-value pour les personnes accompagnées.

DIOGENES continuera de s'investir au sein du Consortium chargé de la mise en œuvre du Plan de relogement CCC, ainsi qu'au sein de la Coupole réunissant les projets Housing First bruxellois. Nous y accueillons actuellement les initiateurs du projet Housing First d'Antonin Artaud.

Enfin, nous poursuivrons les échanges avec les autres projets HF bruxellois via des semaines d'immersion au sein de chaque projet, et inversement, l'accueil de travailleurs de ces différents projets à Station Logement. Nous reprenons également les "midi HF", qui tous les deux mois permettent à nos équipes respectives de se rencontrer. La prochaine séance sera par exemple l'occasion de mettre en présence nos responsables-logement respectifs, pour échanger sur les particularités de cette fonction et sur les bonnes pratiques.



**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.*