



Rapport d'activités



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

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



Table des matières

Table des matières	1
Synthèse des statistiques de notre action	4
1. Édito	5
2. Le projet	6
2.1. Description	6
2.1.1. Le public-cible	6
2.1.2. Les logements	7
2.1.3. L'accompagnement	7
2.2. Finalités et objectifs	8
3. Le public accompagné dans le cadre du projet	9
3.1. Âge et durée de vie en rue	9
3.2. Revenus	10
3.3. Santé mentale	11
3.4. Assuétudes	12
3.5. Hospitalisations	13
3.6. Autres facteurs	13
3.7. Fréquentation de l'espace public ou semi-public	14
4. Évaluation des activités	15
4.1. Évaluation quantitative et statistique du projet	15
4.1.1. Suivis actifs en 2023	15
4.1.2. Statistiques concernant le logement	16
a) Statistiques générales	16
b) Nouveaux logements et nouveaux partenariats	17
c) Détails des situations de nos locataires dans leur logement	17
Les difficultés en logement	17
Déménagements et parcours résidentiels	20
Expulsions & Pertes de logements	22
4.1.3. Statistiques concernant les interventions	24
a) Contacts et interventions	24
b) Types d'interventions	26
c) Lieux de rencontre	26
d) Travail en Binôme	27
e) Rendez-vous	27
f) Accompagnements physiques et orientations	27
g) Réseaux durables	28
h) Travail de rue	31
i) Évolution par rapport à 2023	31
4.2. Évaluation qualitative du projet	32

4.2.1. Évaluation du bien-être de nos locataires	32
4.2.2 Housing First & Psychiatrie	35
4.2.3 Edouard	37
4.2.4. Sorties de Housing First	39
5. Notre méthodologie	41
5.1. Méthodologie ICM	41
5.2. Fonctions	41
5.3. Partenariats	42
5.3.1 Les partenariats formels	42
5.3.2. Les partenariats-logements	43
a) Les logements modulaires : MODULO	43
b) Les occupations temporaires : ISSUE & Sorocité	44
c) Les plateformes de prospection de logements	44
d) Le Service d'Intervention Logistique (SIL)	44
5.3.3 Les partenariats "sociaux"	45
a) L'Autre "Lieu" - RAPA	45
b) Relink First	47
6. Nos Ressources	48
6.1. Ressources humaines	48
6.2. Finances	49
6.2.1. Financement	49
6.2.2. Dépenses facilitant l'accès au logement	50
7. Nos revendications	51
8. Perspectives 2024	53

SYNTHÈSE DES STATISTIQUES



65

entrées depuis
2016



2

entrées dans le
projet en 2023



49

suivis actifs en
2023

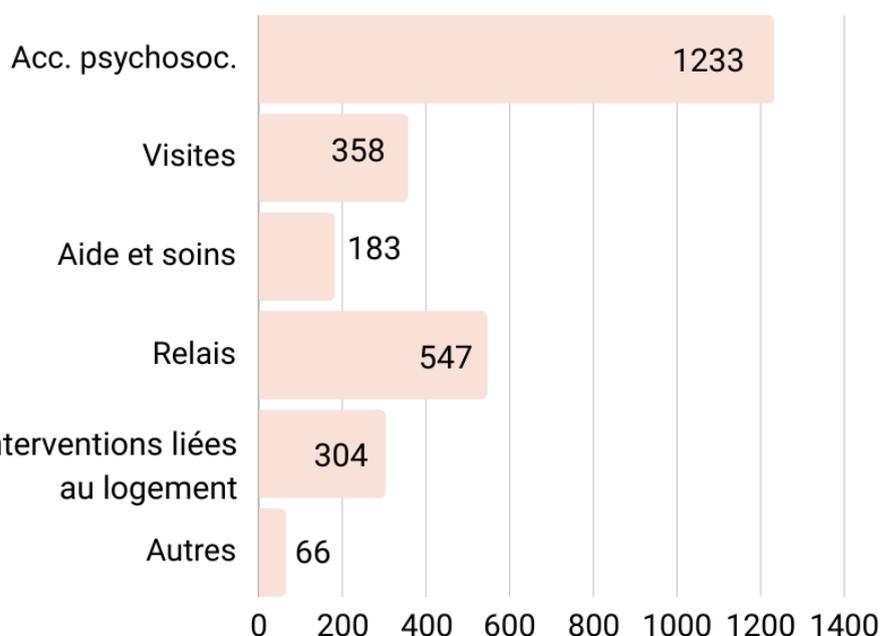


86%

taux de maintien
en logement

INTERVENTIONS DE L'ÉQUIPE EN 2023 :

3,4 jours par locataire,
par mois



Les relais sont principalement effectués vers des services généralistes (services sociaux, de santé, de la société civile, CPAS...). En 2023, 18% des relais se sont faits à destination du secteur sans-abri.

AU 31 DÉCEMBRE 2023,

35 personnes (+3 enfants)
étaient logées dans...

32 logements, grâce à

11 partenaires

8 AIS

3 SISP

3 projets innovants

MODULO

Everecity

ISSUE

1. Édito

Le présent rapport rend compte des activités de l'équipe *Housing First* de DIOGENES en 2023. Cette année est la deuxième que nous avons choisie de faire "en palier", c'est-à-dire sans augmenter notre nombre de suivis, fixé à 48 suivis financés. Nous avons connu légèrement moins de mouvements locatifs que les années précédentes : moins de nouveaux logements et d'entrées de nouveaux candidats ; et moins de déménagements, car beaucoup ont été réalisés l'an dernier.

Mais on ne peut pas dire que, pour autant, cette année ait été de tout repos sur le terrain. Nous avons connu une explosion des expulsions via la justice de paix : 5 procédures ont été intentées par nos partenaires-logements à l'encontre de locataires que nous accompagnons. Ce phénomène nous interroge, mais il ne nous surprend pas forcément tant les situations dépassaient les limites tolérables.

Nos partenaires se sont tournés vers la justice en ayant tenté, d'abord, un travail d'accroche et de recadrage des personnes concernées avec notre concours. Sans résultat positif malheureusement, mais nous remercions nos partenaires pour le travail effectué et pour la chance qu'ils ont offerte à nos locataires. Nous poursuivons la route avec ces derniers, tantôt en rue, tantôt dans un autre logement. Comme nous l'avons souvent mis en avant : pour les personnes présentant un profil *Housing First*, la stabilité se gagne souvent à petits pas, à coups de perte(s) de logements avant de réussir à s'accrocher.

Notre rapport reprend toute une série d'informations identiques chaque année. Il transmet également nos résultats annuels, d'un point de vue quantitatif et qualitatif. Cette année, un effort statistique supplémentaire a été fourni autour de plusieurs sujets : les difficultés en logement et les expulsions ; la durée d'occupation des logements ; la régularité de nos interventions. Ces points sont donc ici assez détaillés.

Nous avons développé en équipe de nouveaux outils. Une "carte des besoins" et un "plan de crise", qui sont à remplir avec les locataires et que nous évoquerons dans un prochain rapport d'activités ; lorsque nous les aurons expérimentés. Nous avons aussi mis au point des tableaux d'évaluation, le premier portant sur les risques encourus par rapport au maintien en logement, et le second portant sur le bien-être des locataires d'un point de vue général. Ces deux tableaux ont été exploités dans le présent rapport. Ils fournissent des informations très détaillées : Quelles sont les difficultés rencontrées par nos locataires dans leur logement ? Comment ces difficultés se cumulent-elles ? Comment, par ailleurs, ceux-ci se portent-ils ?

Enfin, une partie plus qualitative contient également deux témoignages venant du terrain. Le premier a trait à une demande de prolongation d'une mesure de protection de la personne. Cette demande étant refusée par l'hôpital de référence, nous pensons que cela est principalement motivé par un manque de moyens. Cette situation nous alerte particulièrement ! Comment développer le *Housing First* à Bruxelles sans pouvoir s'appuyer sur un secteur psychiatrique suffisamment solide et en mesure d'accueillir notre public et de répondre aux besoins de terrain ? Dans la situation décrite, le relogement ne peut en effet se concevoir qu'en travaillant main dans la main avec la psychiatrie. Ce qui est heureusement le cas pour un bon nombre de nos suivis.

Un autre témoignage relate les complications lors d'un passage charnière dans une vie : celui d'un logement vers une maison de repos. Ici aussi, il y a eu certaines embûches sur le chemin...

Nous vous souhaitons bonne lecture.

2. Le projet

2.1. 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.

Housing First 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 DIOGENES¹.

Housing First se fait fort de respecter l'ensemble des critères HF définis par le Housing First Guide² et faisant référence au niveau européen, ainsi que par la plateforme Housing First Belgium³.

2.1.1. 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 = *Housing First* 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 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

¹ À l'origine, *Housing First* 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.

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

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

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) avec 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 *Housing First* au départ d'un accompagnement en travail de rue par DIOGENES.

2.1.2. 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 individuels⁴, pérennes⁵ et diffus dans la cité⁶.
- 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.

2.1.3. 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.

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

⁵ 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.

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

2.2. Finalités et objectifs

Le housing first offre 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. Il veut permettre aux habitants de la rue qui ne trouvent pas de solution dans le circuit institutionnel classique d'accéder à des logements dignes et durables et d'investir et de se stabiliser en logement. Le housing first vise aussi à mettre en place et coordonner des réseaux de soins adaptés à chacun, grâce à une combinaison entre des collaborations privilégiées avec certains services et l'exploitation des ressources locales autour du logement.

Notre projet *Housing First* propose un service complémentaire à l'offre existante à Bruxelles (voir Méthodologie). L'équipe capte et offre des logements, soutient le locataire lors de son installation et dans le maintien de ce logement, développe des réseaux de soutien sur mesure pour chaque locataire.

En outre, 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.

L'un des objectifs mesurables établis par la Cocom pour *Housing First* est d'atteindre une moyenne annuelle de 48 dossiers actifs⁷.

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

3. Le public accompagné dans le cadre du projet

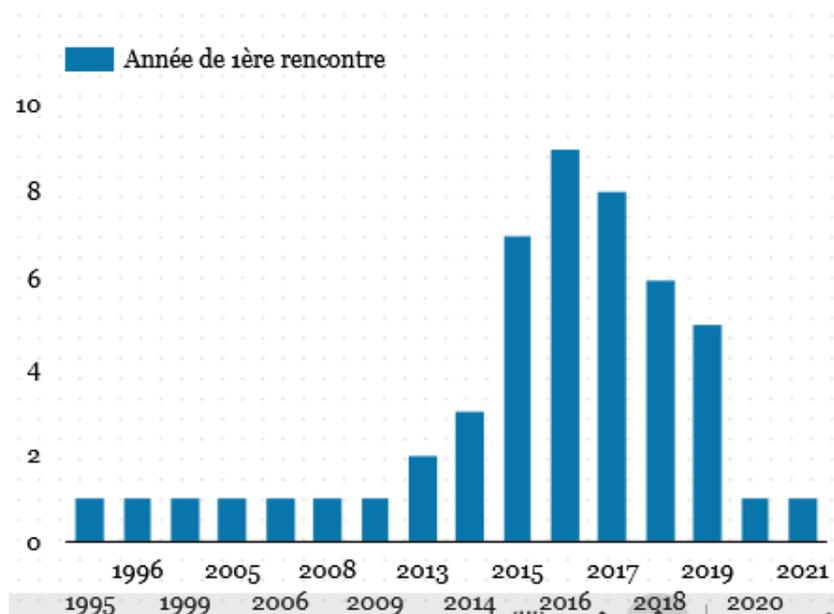
En 2023, nous avons accompagné **49 personnes** : **31 hommes et 18 femmes**, dont 3 couples (les partenaires résident ensemble et sont tous deux de profil HF et accompagnés par notre équipe). À ces suivis s'ajoutent **3 enfants**, dont 1 placé en famille d'accueil.

3.1. Âge et durée de vie en rue

Nos locataires de 2023 étaient âgés de 20 à 74 ans. Le graphique ci-dessous répartit nos locataires par tranches d'âge. Il montre que la majorité a **entre 35 et 59 ans**. 3 personnes sont plus jeunes, et 4 plus âgées.

L'équipe de travail de rue de DIOGENES a rencontré ces personnes avant de les orienter vers notre projet. Le graphique ci-contre montre la date de la première rencontre :

- 7 personnes ont été rencontrées entre 1995 et 2009 ;
- 3 personnes entre 2013 et 2014 ;
- 37 personnes entre 2015 et 2019 ;
- 2 personnes l'ont été en 2020 et 21.

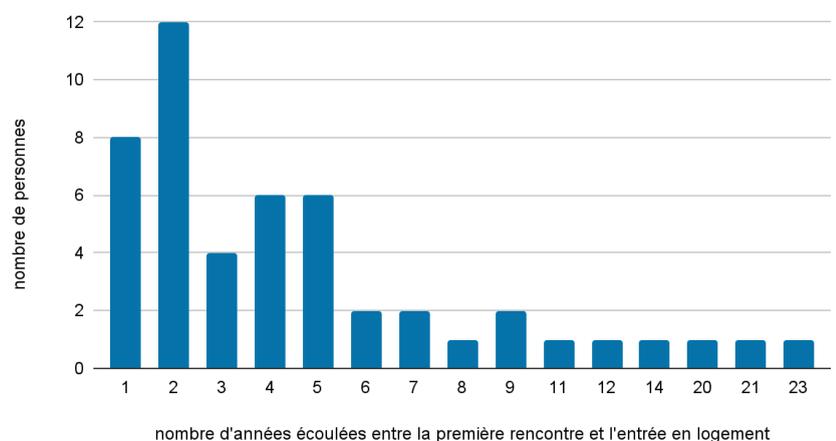


Ci-contre, voici le détail du nombre d'années que nos suivis ont passé dans la rue avant leur entrée en logement. Ce chiffre représente une donnée *a minima* : il est calculé sur base du nombre d'années écoulées entre le moment de la première rencontre par un travailleur de rue et le moment de l'entrée en logement via *Housing First*. Puisque des années ont pu s'écouler avant que DIOGENES ne rencontre la personne, le temps passé en rue est soit celui-là, soit supérieur, mais nous ne pouvons en attester.

Le graphique montre qu'il y a une grande disparité. Certains parmi nos locataires ont vécu de nombreuses années dans la rue, d'autres beaucoup moins :

- 3 personnes y ont passé 20 ans ou plus ;
- 3 personnes y ont passé plus de 10 ans ;
- 13 personnes y ont passé 5 ans ou plus ;
- 30 personnes y ont passé 1 an ou plus.

Nombre d'années en rue

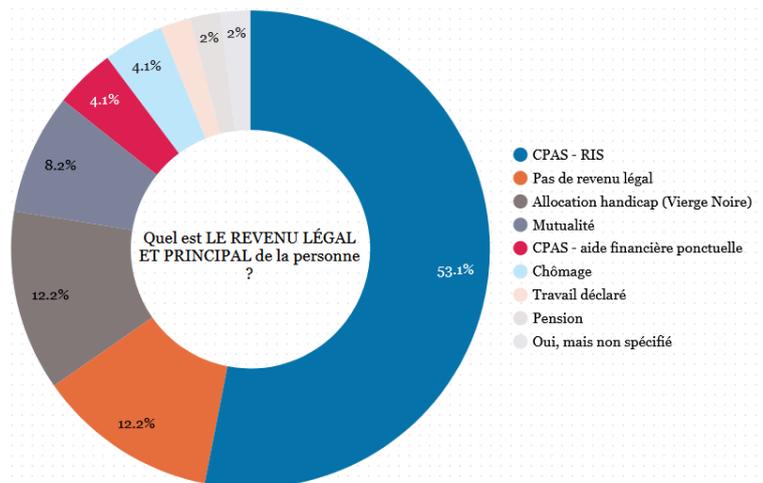


En moyenne, nos locataires ont passé **5.1 années dans la rue** avant d'entrer dans leur logement HF.

3.2. Revenus

Nos locataires disposaient d'un revenu officiel provenant :

- du CPAS (RIS pour 26 personnes, soit 53.1% et aide financière ponctuelle pour 2 personnes, soit 4.1%) ;
- du SPF Handicap (6 personnes, soit 12.2%) ;
- de la mutuelle (4 personnes, soit 8.2%) ;
- du chômage (2 personnes, soit 4.1%) ;
- de la pension (1 personne, soit 2%) ;
- d'un travail déclaré (1 personne, soit 2%)

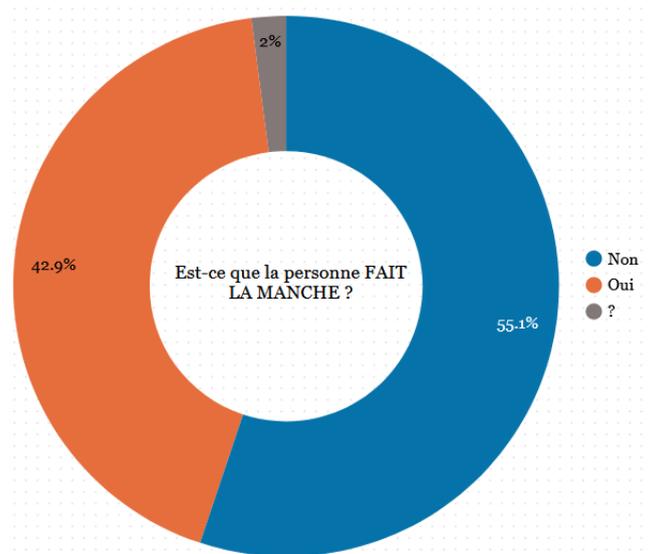


Auquel s'ajoute 1 inconnu.

Au 31.12.23, 6 personnes ne disposaient d'aucun revenu officiel. Parmi elles, 2 n'avaient pas de droit de séjour officiel en Belgique, 3 sont en procédure de régularisation, 1 possède un droit de séjour en Belgique, mais se trouve actuellement de retour en Pologne. Parmi ces personnes, 4 sont logées (3 en situation de couple, 1 en logement temporaire à Sorocité), 1 est en séjour psychiatrique de longue durée, 1 est à l'étranger.

Une personne a effectué un stage (secrétariat) en 2023 ; 3 personnes ont été bénévoles dans diverses associations du secteur sans-abri ; au moins une autre personne a travaillé au noir de façon régulière. À notre connaissance, 3 personnes pratiquent le travail du sexe.

Même s'ils disposent d'un revenu officiel, presque la moitié de nos locataires (21 personnes) pratiquent encore la manche régulièrement, ce que montre le graphique ci-contre.



3.3. Santé mentale

Les personnes que nous accompagnons **souffraient toutes sans exception d'un problème de santé mentale**. Notre équipe identifie ces problèmes comme suit :

Problématique de santé mentale	Nombre de personnes	Proportion
Perception modifiée de la réalité	22	45%
Autres troubles de la santé mentale	40	81%
Troubles cognitifs type Korsakoff	20	40%
Handicap mental	7	14%
Dépression	23	47%
Troubles de la personnalité	19	39%

L'item "perception modifiée de la réalité" renvoie à la psychose, la bipolarité, l'érotomanie. Les "autres troubles de la santé mentale" renvoient ici surtout à un syndrome post-traumatique. Cet item, ainsi que celui de la dépression, a été coché lorsque le trouble a un impact suffisamment important sur le fonctionnement de la personne⁸.

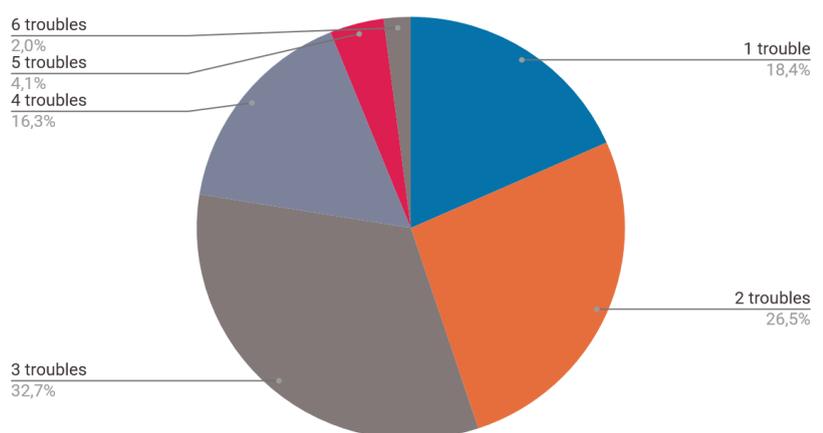
Attention : l'équipe *Housing First* n'étant pas médicalisée, ces "diagnostics" représentent **des estimations plutôt que des diagnostics stricts**. Ces estimations sont ré-évaluées d'une année à l'autre, selon les événements qui se produisent dans la vie des personnes. Cela invite parfois l'équipe à modifier sa perception première (par exemple, une décompensation fait apparaître une psychose que l'équipe ne soupçonnait pas dans les premiers temps de son accompagnement). La supervision clinique de l'équipe par un psychiatre au centre de santé mentale Le Méridien nous aide à poser un regard plus objectif, sous l'angle médical. En 2023, elle a eu lieu une fois par mois et a permis d'aborder les situations particulières des locataires.

Le cumul de problématiques en santé mentale est très présent parmi notre public. Il concerne même la majorité des personnes accompagnées. Ainsi, seules 9 personnes ne présentent "qu'un seul" problème psychiatrique, soit 18.4% de nos locataires.

Cependant : 13 personnes cumulent deux problématiques psychiatriques (26.5%) ; 16 personnes en cumulent trois (32.7%) ; 8 personnes en cumulent quatre (16.3%) ; 2 personnes en cumulent cinq (4.1%) ; 1 personne cumule les six problématiques répertoriées (2%).

Et plus particulièrement :

troubles de la santé mentale



⁸ Dans le présent rapport, nous avons intégré les items "dépression" et "troubles de la personnalité", que nous n'avions pas pour habitude d'inclure les années précédentes. Ceci afin de nous aligner aux autres rapports d'activité rédigés à DIOGENES. L'ajout de ces items modifie à la hausse les chiffres relatifs aux cumuls des problèmes de santé mentale parmi notre public-cible.

- Toutes les personnes souffrant d'une perception modifiée de la réalité (type psychose) connaissent d'autres troubles assortis. Parmi elles, 8 présentent aussi un problème cognitif, et 1 présente aussi un handicap mental.
- Toutes les personnes souffrant d'un handicap mental souffraient d'au moins un autre trouble. Parmi elles, 5 rencontrent des problèmes cognitifs de type Korsakoff, ce qui contrarie fortement la capacité à vivre en autonomie.

3.4. Assuétudes

En 2023, **35 personnes sur 49 étaient concernées par un problème actuel d'assuétude** lié aux drogues et/ou à l'alcool, et/ou faisaient un usage détourné de médicaments, **soit 71.4% de notre public**. Plus particulièrement, 25 personnes consommaient activement des drogues ou faisaient un usage détourné de médicaments (%); 26 personnes consommaient de l'alcool (53%).

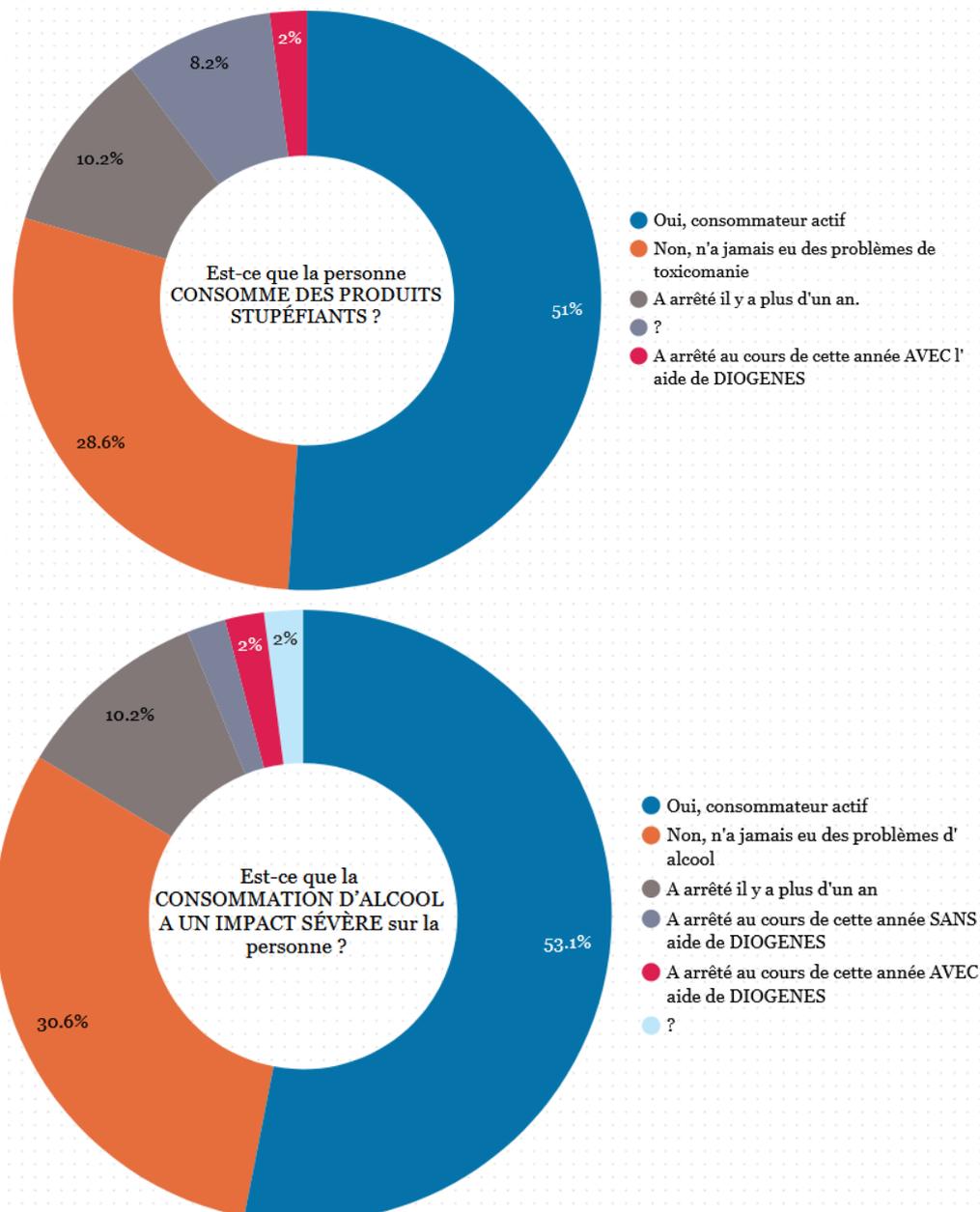
Parmi ces personnes, 9 consommaient uniquement des drogues; 10 consommaient uniquement de l'alcool; 16 joignaient drogues et alcool.

Voici les graphiques détaillant les consommations de drogues (ou détournement de médicaments) et d'alcool :

Parmi les personnes qui ne consommaient pas ou plus au 31.12.2023 :

- 14 n'avaient jamais souffert d'assuétudes aux drogues (28.6%) et 15 n'avaient jamais connu de problème d'alcool (30.6%);
- 5 personnes avaient stoppé leur consommation de drogues ou de médicaments depuis plus d'un an (10.2%), tandis que 5 avaient arrêté l'alcool (10.2%);
- 1 personne avait stoppé les drogues en 2023 (2%), tandis que 2 avaient arrêté l'alcool (4%).

Nous ne connaissons pas (ou le diagnostic est incertain) la situation d'une personne par rapport à la consommation de substances psychotropes, ni par rapport à l'alcool.



Concernant les drogues et médicaments, voici le détail des produits consommés :

Produits	Nombre de personnes
Cannabis	11
Benzodiazépines	16
Autres médicaments	7
Amphétamines	1
Cocaïne	14
Crack	17
Héroïne	10

Une personne souffrait également d'addiction aux jeux.

Notre public est **polytoxicomane dans sa grande majorité**. À côté des produits ici répertoriés, et dont nous sommes certains que nos locataires les consomment régulièrement, l'équipe a coché la case "produits inconnus" pour tous car les personnes concernées consommaient probablement encore d'autres substances dont nous n'avons pas connaissance.

17 personnes (34.6%) ont bénéficié d'un traitement à la méthadone en substitution à l'héroïne.

3.5. Hospitalisations

En 2023, l'équipe HF s'est investie dans **15 hospitalisations psychiatriques (13 personnes concernées), dont 3 mises en observation** que nous avons contribué à mettre en place. Ces hospitalisations ont initié une cure de désintoxication pour la plupart des personnes concernées :

- 2 hospitalisations à la Clinique Sanatia
- 6 à la Clinique Sainte-Anne Saint-Rémi
- 2 à l'hôpital militaire Reine Astrid
- 3 à la Clinique Fond Roy
- 1 à la Clinique Sans-Souci
- 1 au CHP Chêne-Aux-Haies (Mons)

Parmi ces personnes, deux ont aussi été suivies régulièrement en ambulatoire par un psychiatre attaché à l'hôpital où ils ont séjourné (Sanatia et Fond Roy).

Des problèmes de santé physique importants surviennent aussi. Durant l'année 2023, notre équipe s'est investie pour **22 hospitalisations en unité somatique (20 personnes concernées)**, pour différents problèmes de santé :

- 10 hospitalisations au CHU Saint-Pierre
- 6 au CHU Brugmann
- 3 à la Clinique Saint-Jean
- 2 au CHU Ixelles
- 1 à la Clinique Saint-Luc

3.6. Autres facteurs

- 2 personnes ne disposaient pas d'un droit de séjour sur le territoire belge ; 3 étaient en procédure de régularisation.

- 5 personnes étaient analphabètes.
- 7 personnes ont effectué un séjour en prison en 2023 (dont 1 personne est en défense sociale).
- 17 autres personnes ont reçu l'aide d'un avocat pour diverses situations (dont 13 à un niveau judiciaire, 5 au tribunal de la famille)
- 18 personnes étaient sous administration de biens soit 36.7% (dont 1 fut instaurée en 2023 avec l'aide de DIOGENES).

De nombreux autres problèmes se mêlent encore à ces problématiques principales, par exemple : conflits conjugaux ; violence ; ruptures familiales et de liens sociaux ; dettes ; etc.

3.7. Fréquentation de l'espace public ou semi-public

En 2023, 32 locataires n'ont pas fréquenté l'espace public durant la nuit (soit près de 65.3%) ; et au moins 20 ne l'ont pas fréquenté non plus durant la journée (soit 40.8%). 14 personnes ont encore fréquenté soit la rue, soit la STIB, soit la SNCB durant la nuit (soit 28.6%) ; 28 ont investi ces espaces durant la journée (soit 57.1%). Nous ignorons ce qu'il en fut pour les autres.

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.

4. Évaluation des activités

4.1. Évaluation quantitative et statistique du projet

4.1.1. Suivis actifs en 2023

Depuis son commencement en novembre 2016, notre programme *Housing First* a intégré **un total de 65 personnes**. En 2023, **2 nouveaux candidats ont été intégrés dans notre projet**. À l'inverse, **1 personne en est sortie**, ceci à sa demande, parce qu'il se sentait suffisamment autonome (cfr. *Infra*).

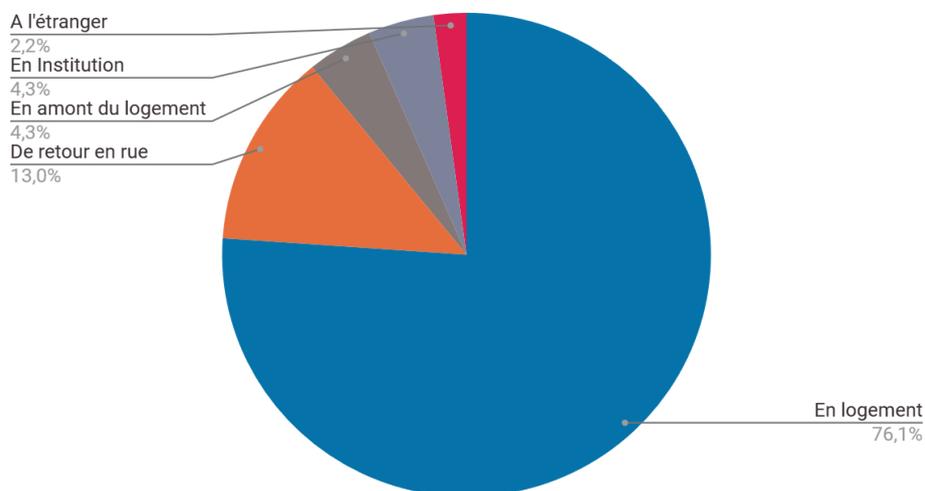
Nous avons accompagné 3 personnes à sortir de la rue, dont 2 personnes déjà suivies en 2022, mais qui n'étaient pas encore entrées en logement au 31.12.2022 (suivis en amont du logement).

Ainsi, nous comptabilisons **49 suivis en 2023**, dont **3 décès survenus au cours de l'année**.

Parmi les **46 suivis actifs au 31.12.2023** :

- 35 personnes étaient en logement + 1 personne était en maison de repos ;
- 1 personne était de retour dans son pays d'origine (avec le projet de revenir ensuite en Belgique) ;
- 1 personne se trouvait à l'hôpital pour une longue durée ;
- 2 personnes étaient suivies en amont de leur entrée en logement (dont 1 depuis plus d'un an) ;
- 6 personnes étaient de retour en rue (dont 2 personnes depuis plus d'un an).

Situation des personnes suivies



En excluant les personnes suivies en amont de leur logement ainsi que l'hospitalisation et le retour au pays qui représentent des situations particulières, nous enregistrons **un taux de maintien en logement de 85.7%** (36 personnes en logement ou maison de repos et 6 personnes en rue, sur un total de 42 concernées).

4.1.2. Statistiques concernant le logement

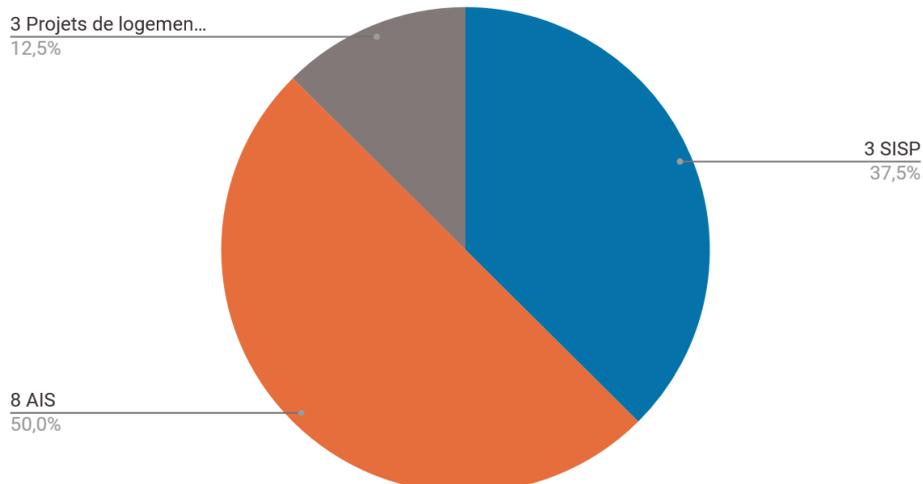
a) Statistiques générales

Au 31.12.2023, 35 personnes dont 3 couples étaient relogées dans **32 logements** :

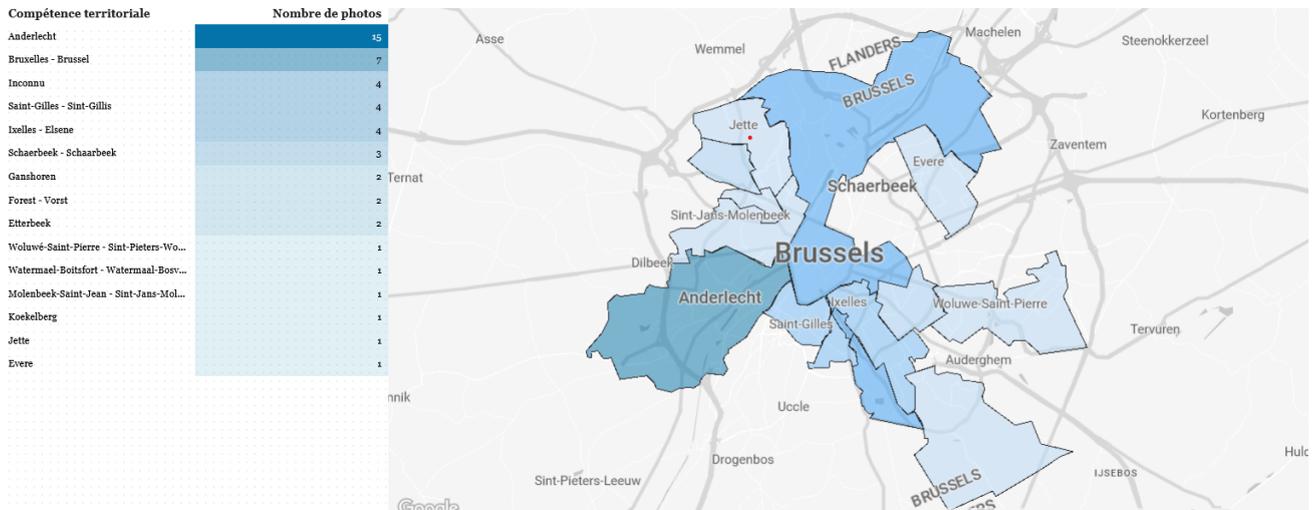
3 SISP	Foyer Anderlechtois	8	12 logements
	Lojega	3	
	En Bord de Soignes	1	
8 AIS	Théodore Verhaegen	3	16 logements
	Logement pour Tous	4	
	AISAC	4	
	Habitat et Rénovation	1	
	Delta	1	
	Le Relais	1	
	BAITA	1	
	AISU	1	
3 projets de logements temporaires	ISSUE	1	4 logements
	MODULO	1	
	SOROCITE	2	

Housing First compte ainsi **11 partenaires fournisseurs de logements** SISP et AIS, et est investi dans **3 projets de logements temporaires**. En outre, nous collaborons avec la maison de repos Les Orangeries (cfr. chapitre en infra).

Partenariats-logement



Ces logements sont relativement diffus dans la ville, excepté une concentration à Anderlecht, ceci étant lié à nos partenariats structurels (Foyer Anderlechtois et AISAC).



b) Nouveaux logements et nouveaux partenariats

4 nouveaux logements ont été mis à la disposition de notre projet en 2023.

- La Cellule Capteur & Créateur de Logements de l'Ilot a donné accès à 2 nouveaux logements (AIS Delta et Baïta) ;
- Suivant nos conventions partenariales, les SISF Foyer Anderlechtois et Lojega ont donné accès à 1 nouveau logement chacune.

Auxquels s'ajoutent 2 logements récupérés à la sortie ou au décès de locataires et dont d'autres parmi nos locataires ont pu profiter ; ainsi qu'une mutation réalisée par un couple au sein du parc du Foyer Anderlechtois.

Nous pouvons conclure cette partie statistique sur le constat que **les mouvements locatifs ont été moins nombreux que l'année précédente parmi nos locataires** : 4 nouveaux logements contre 15 en 2022 ; 3 nouvelles entrées contre 5 ; 6 déménagements (cfr. infra) contre 10. Ceci étant dû à notre décision d'effectuer un palier et ne pas augmenter en volume.

Si ces chiffres semblent indiquer une année plus calme, de nombreuses difficultés se sont tout de même manifestées chez nos locataires, et nombreux ont perdu leur logement, ce que nous étudions dans le chapitre suivant.

c) Détails des situations de nos locataires dans leur logement

Les difficultés en logement

Les difficultés rencontrées par nos locataires dans leurs logements sont liées à leurs principaux devoirs en tant que locataires : maintenir des relations de bon voisinage ; entretenir correctement les lieux ; payer régulièrement son loyer et ses charges.

En 2023, nous avons affiné notre outil de mesure des problèmes qui peuvent se poser. Nous ne nous contentons plus seulement de cocher simplement une case pour déterminer qu'un problème est présent chez un locataire, mais nous attribuons un "score" allant de 0 à 3 afin de décrire l'ampleur du problème. Cet outil offre davantage de précision : le problème menace-t-il le maintien

en logement (score 0 et 1) ou est-il plutôt mineur ? Ceci permet de rendre compte de la réalité telle qu'elle est perçue par les membres de l'équipe, et met en évidence ce sur quoi nous pensons que nous devrions nous concentrer avec les personnes que nous accompagnons, au niveau de leur logement.

Voici les items, ainsi que la légende utilisée en vis-à-vis des "scores" que nous attribuons :

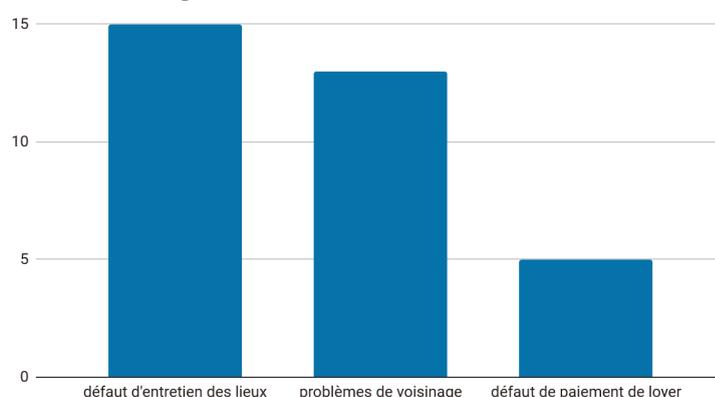
A	Voisinage
0	Plainte contre le locataire / actifs
1	Plainte contre le locataire / prise en charge en cours
2	Pas de conflit
3	Bonne entente avec le voisinage et liens sociaux
B	Entretien des lieux
0	Si cumul au moins 2 problèmes : saleté, odeurs nauséabondes, nuisibles, altération de matériel, accumulation
1	Si 1 problème
2	Logement relativement propre et entretenu, mais pas impeccable OU aides familiales irrégulières
3	Logement impeccable et/ou aides familiales régulières et fonctionnelles
C	Paielements
0	Si cumul au moins 2 problèmes parmi : impayés de loyers, garantie locative pas en ordre, bail pas signé, administratif lié au logement pas en ordre, impayés énergie
1	Si 1 problème
2	GL, bail, et administratif en ordre, mais loyer payé sans garantie de régularité ou de manière erronée
3	Situation en ordre à tous niveaux envers le bailleur et le fournisseur d'énergie

Nous remplissons cet outil une fois par an, en janvier.

En comptabilisant les scores 0 et 1 (c.-à-d. les plus problématiques), nous avons recensé les difficultés suivantes parmi nos locataires, au 31.12 de cette année (35 personnes en logement) :

- **Défauts d'entretien des lieux** : 15 locataires concernés (soit 42.8%)
- **Problèmes de voisinage** : 13 locataires concernés (soit 37.1%), dont 10 locataires faisant l'objet de plaintes de la part de leurs voisins, et 4 locataires se plaignant eux-mêmes de leurs voisins (une personne combine les deux problèmes)
- **Défauts de paiement de loyers** : 5 locataires concernés (soit 14.2%)

Difficultés en logement



La principale difficulté est celle de l'entretien des lieux, suivie de près par les problèmes de voisinage. Les défauts de paiement de loyer sont moins fréquents, ils ne concernent qu'1 locataire sur 7 (rappelons que 18 personnes sont sous administration de biens).

Ces statistiques sont à la baisse par rapport à celles de l'année précédente. Ceci est probablement dû à l'affinage de nos chiffres, au fait que ceux-ci n'incluent plus que ce qui apparaît vraiment problématique et menaçant aux yeux de l'équipe.

Voici le détail du **cumul des problèmes en logement** :

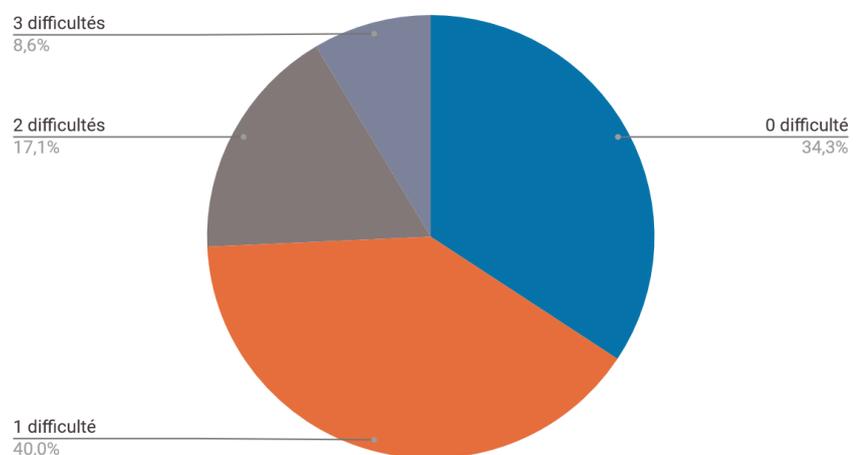
- 14 locataires n'ont de problèmes que sur un seul item parmi les 3 cités (voisinage, entretien des lieux, paiement) (40%) ;
- 6 locataires cumulent 2 problèmes (17.1%) ;
- 3 locataires cumulent 3 problèmes (8.5%).

Enfin, notre outil nous permet aussi de dire ce qui va bien, et même très bien ! **Douze locataires ne rencontrent aucune difficulté sérieuse dans leur logement** (ils obtiennent des scores de 2 et 3 sur chaque item).

Notons aussi que **sur chacun des items, de nombreux locataires sont au top (score 3)** :

- 14 ont un logement en état absolument impeccable (40%) ;
- 6 sont non seulement en bonne relation avec leur voisinage, mais ont même développé des liens amicaux et de soutien parmi leurs voisins directs (17.1%) ;
- 28 payent leur loyer en temps et en heure, et sont parfaitement en ordre administratif envers leur fournisseur de logement (80%).

Cumul des difficultés en logement



Les problèmes d'entretien des lieux sont en partie pris en charge, ainsi que d'autres aides ou soins, par des services réguliers tels que :

- 1 service d'aide ménagère (Commune de Schaerbeek)
- 6 services d'aide familiale (Famille Hulp, CPAS d'Anderlecht, Commune de Woluwé)
- 3 services de repas à domicile (CSD, CPAS d'Anderlecht)
- 1 infirmière à domicile (Commune de NOH)

Lorsque ce service fonctionne de manière efficace, l'entretien des lieux n'a pas été répertorié comme étant un problème menaçant le maintien en logement.

À noter qu'outre ces services, en 2023, nous avons fait intervenir à **5 reprises une société privée de nettoyage (Multi Clean Concept)** pour des grands nettoyages en cours de location, lors de sorties de logement, ou afin de désencombrer un logement ; et à **7 reprises une société de désinfection des nuisibles (Pest-Solutions)** pour des invasions de punaises de lit et cafards.

Notons aussi que les difficultés ici mentionnées représentent le lieu privilégié du travail d'accompagnement de l'équipe *Housing First*, qui s'investit dans tous les domaines de la vie de la

personne, et plus encore quand des problèmes menacent le maintien en logement. Ainsi, les problèmes de paiement de loyer sont la plupart du temps sous contrôle ou en cours de traitement, ainsi qu'une partie des problèmes d'entretien des lieux. Les problèmes de voisinage s'avèrent plus complexes à résoudre, et sont souvent à l'origine des expulsions que nous avons connues (cfr. *infra*).

Déménagements et parcours résidentiels

6 locataires ont déménagé en 2023 : un couple a obtenu une mutation ; 1 personne a déménagé d'un logement temporaire vers un logement durable ; 2 personnes ont été relogées par notre projet suite à l'expulsion de leur précédent logement ; 1 personne a été relogée chez un tiers suite à son expulsion.

Depuis le début du programme fin 2016, l'équipe a réalisé **63 emménagements et 51 déménagements ou relogements**, soit **114 installations au total**. Cela représente une moyenne de **plus de 16 installations par an**⁹.

Le tableau suivant montre combien de logements ont respectivement occupé nos 63 locataires qui ont été logés au moins une fois (c'est-à-dire en excluant les 2 personnes suivies actuellement en amont de leur logement) :

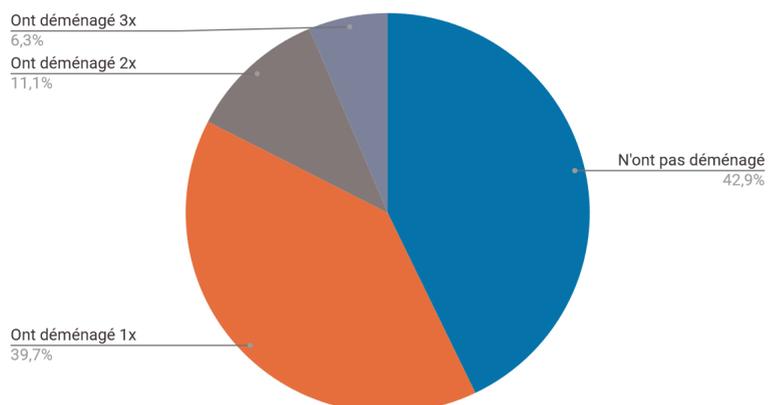
Nombre de logements	Nombre de locataires
1	27
2	25
3	7
4	4

Autrement dit :

- 27 personnes n'ont occupé qu'un seul logement dont ils n'ont pas déménagé ;
- 25 personnes ont déménagé 1 fois ;
- 7 personnes ont déménagé 2 fois ;
- 4 personnes ont déménagé 3 fois.

36 personnes ont déménagé au moins une fois, soit 57.1%. Ces chiffres disent combien **les déménagements sont fréquents et ponctuent régulièrement le parcours de stabilisation en logement de notre public**.

Déménagements



⁹ Ces chiffres ont fait l'objet d'un travail de vérification à l'occasion du présent rapport, et ne correspondent pas exactement à ceux des années précédentes à cause de modifications dans le mode de calcul. Par exemple, ils incluent les déménagements réalisés pour des suivis clôturés, de façon à montrer la totalité du travail effectué depuis le lancement du projet. C'est pourquoi ils marquent une légère augmentation.

Le tableau suivant détaille la durée d'occupation de ces logements :

Durée d'occupation des logements (en mois)	Nombre de logements occupés pendant cette durée
entre 1-11 mois	41
12-23	33
24-35	18
36-47	10
48-59	6
60-71	3
72-84	3

Sur un total de 114 occupations depuis le démarrage de notre projet.

La durée moyenne d'occupation des logements est de 21.9 mois¹⁰.

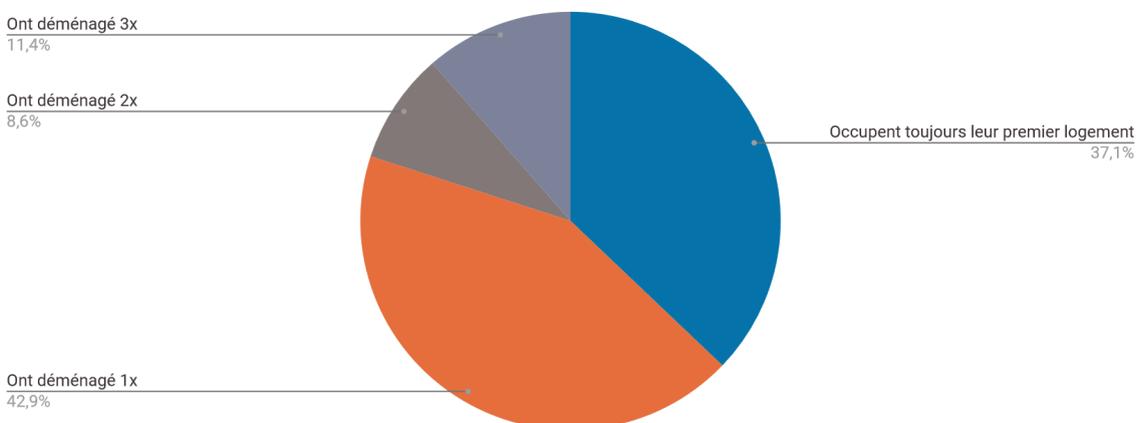
Par locataire, c'est-à-dire sans tenir compte des éventuels déménagements que chacun d'entre eux a effectués et en portant notre attention plutôt sur sa durée totale d'occupation (d'un ou de plusieurs logements), nous calculons **une moyenne de 39.6 mois** depuis le démarrage de notre projet.

Ce chiffre étant biaisé par les dates d'entrées respectives des locataires, nous pouvons encore le déplier comme suit :

- Pour les personnes entrées en logement entre 2016 et 2018, la durée moyenne d'occupation du/des logements est de 52.1 mois.
- Pour les personnes entrées en logement en 2019, elle est de 48.2 mois.
- Pour les personnes entrées en logement en 2020, elle est de 33.9 mois
- Pour les personnes entrées en logement en 2021, elle est de 26.8 mois
- Pour les personnes entrées en logement en 2022, elle est de 8.1 mois
- Pour les personnes entrées en logement en 2023, elle est de 0.5 mois

Il vaut aussi la peine d'actualiser ces données, à savoir de regarder ce qu'il en est de nos locataires actuels. Ainsi, parmi les 35 personnes logées au 31.12.2023 :

Déménagements effectués par nos suivis en logement au 31.12



¹⁰ Ce chiffre n'est pas parfait. Quatre locataires sont sortis de notre projet (devenus indépendants ou suivis par un service de guidance à domicile). Nous avons ici tenu compte de leur date de sortie du projet, qui ne correspond pas à une sortie de logement puisque que nous ignorons la suite de leur parcours résidentiel.

- 13 personnes occupent toujours le premier logement proposé ;
- 15 personnes ont déménagé 1 fois ;
- 3 personnes ont déménagé 2 fois ;
- 4 personnes ont déménagé 3 fois.

Ainsi, **37%** de nos locataires actuels **occupent toujours leur premier logement**, tandis que tous **les autres ont déménagé au moins une fois**. Ces chiffres correspondent grosso modo à ceux obtenus sur l'ensemble des personnes que nous avons suivies. Ils montrent que la stabilité se gagne souvent à petits pas, à coups de perte de logements, et parfois plusieurs avant de réussir à s'accrocher.

Au 31.12.2023, nos locataires se trouvaient dans leur logement actuel depuis :

Durée d'occupation des logements (en mois)	Nombre de logements occupés pendant cette durée
Entre 1-11 mois	6
12-23	11
24-35	8
36-47	5
48-59	2
60-71	1
72-84	2

Sur un total de 35 occupations au 31.12.2023.

La durée moyenne d'occupation atteint ici 28.2 mois. Ce tableau montre une stabilité plus importante que dans le premier tableau présenté (qui incluait toutes les occupations et non seulement la dernière). **La grande majorité de nos locataires dépasse un an d'occupation (17 locataires, soit 48.5%), et 18 locataires dépassent même les 2 ans (soit 51.4%) dans leur logement actuel.** Ces chiffres témoignent d'une nette augmentation des durées d'occupation par rapport à ceux du premier tableau. Notre public tend à se stabiliser.

Cette tendance reflète le fait que notre travail d'accompagnement est aujourd'hui surtout axé sur la stabilisation et le rétablissement. Depuis 2 ans, afin de réaliser un palier permettant à l'équipe de souffler, nous avons en effet privilégié cette orientation plutôt que d'intégrer de nouveaux suivis en grand nombre. Le travail est ainsi axé sur la qualité, plutôt que sur la quantité.

Expulsions & Pertes de logements

2023 totalise **7 pertes de logements** parmi nos locataires.

5 procédures d'expulsions ont été entamées en justice de paix. Elles sont arrivées à différents stades d'aboutissement, et certaines sont encore en cours en ce début 2024.

Un autre locataire a perdu son logement par non-renouvellement de sa convention d'occupation précaire, et un autre au terme d'un préavis d'expulsion donné par l'AIS.

Le tableau ci-dessous détaille les causes de ces pertes de logements, ainsi que, le cas échéant, l'étape de la procédure qui a été atteinte en justice (allant de : introduction de la procédure – audience – signification du jugement – exécution de l'expulsion via huissier et police).

	CAUSES	Étape de la procédure d'expulsion	Fournisseur du logement quitté	Situation suite à l'expulsion
1	troubles de voisinage	Le locataire a quitté son logement au terme du préavis donné par l' AIS. Pas d'introduction en justice.	AIS Delta (via CCL)	retour rue
2	troubles de voisinage	Jugement signifié. Le locataire a ensuite quitté son logement.	AIS Le Nouveau 150 (via CPAS St-Gilles)	relogé chez un tiers
3	inoccupation du logement (la personne est retournée en rue de sa propre initiative)	Exécution de l'expulsion prévue via huissier en 2024. Le locataire n'habitait plus les lieux depuis longtemps.	AIS ASIS (via Bru4Home)	retour rue
4	troubles de voisinage + entretien des lieux + défaut de paiement de loyer	Jugement signifié alors que le locataire avait déjà quitté son logement. Nous avons vidé les lieux.	COMMUNE D'IXELLES (via Bru4Home)	relogé
5	troubles de voisinage + défaut de paiement de loyer	Exécution de l'expulsion prévue via huissier au terme du moratoire hivernal.	AIS Logement pour Tous (via CCL)	/
6	troubles de voisinage	Fin de contrat temporaire. Pas d'introduction en justice, mais passage d'un huissier pour constat de sortie.	Communa (projet Sorocité)	retour rue
7	troubles de voisinage	Introduction de la procédure courant 2023 - Audience et suites en 2024.	AISU	/

Les procédures d'expulsions en justice de paix furent lancées par différents fournisseurs de logements : 5 AIS ; 1 Commune. L'asbl Communa a quant à elle mis fin à un contrat temporaire.

Ces expulsions en grand nombre en 2023 ont surpris notre équipe, car jusqu'ici, nous avons presque toujours réussi à les éviter. Le plus souvent, nous relogions les personnes concernées avant même l'introduction en justice de paix (ce dont témoignait d'ailleurs notre rapport d'activité de l'an dernier). Mais en 2023, il y a donc eu 5 introductions de dossiers en justice de paix dont 4 ont abouti à un jugement en 2023, et 1 en 2024. Dans 5 situations, le locataire a quitté son logement, et dans 2 d'entre elles, il s'y trouve encore à l'heure actuelle (leurs expulsions ayant déjà été prononcées, mais non encore exécutées).

Ces sorties de logement ont provoqué 3 retours en rue ; 1 relogement via notre projet HF ; 1 relogement chez une personne tierce, une connaissance de notre locataire (situation de la fin 2023).

Toutes ces procédures ont été précédées de multiples mesures telles que courriers, rencontres au bureau de l' AIS ou de la SISF & visites à domicile, que nous avons toujours soutenues et accompagnées. Mais dans tous ces cas, malgré nos efforts, nous n'avons pas pu éviter le passage en justice ni son issue, c'est-à-dire le prononcé d'expulsion. Notre pouvoir sur les problèmes qui se sont posés ne fut pas suffisant pour influencer sur le cours des choses.

Nous n'avons pas été en mesure de reloger 3 personnes qui se sont retrouvées en rue. Les difficultés rencontrées par ces personnes étaient nombreuses. Dans un cas, notre lien était insuffisant et nous ne sommes parvenus à retrouver la personne que sporadiquement ; dans le deuxième cas, nous rencontrions la personne assez régulièrement dans la rue, mais elle était fuyante par rapport aux problèmes que nous soulevions ; dans le troisième cas, nous avons déjà relogé la personne en fin 2022 suite à une expulsion, et elle a malheureusement perdu à nouveau son logement (son troisième logement) en 2023, pour le même type de problèmes de voisinage qu'elle avait rencontré précédemment.

Parmi ces personnes, l'une en était à son 3^e logement ; 2 en étaient à leur 2^e logement ; et 5 d'entre elles ont dû quitter leur 1^{er} logement.

Malgré ceci, **notre équipe a apporté son soutien** aux locataires dans chacune des situations ici mentionnées. Nous avons également été, nous l'espérons, un soutien pour nos fournisseurs de logement, avec qui nous avons échangé régulièrement. Nous avons notamment aidé à un niveau concret pour chacune des sorties de logements (vidage, nettoyage, remise en état), ainsi que, le cas échéant, pour les déménagements de nos locataires.

À une exception près, ces sorties n'ont pas été souhaitées par les personnes concernées. Ceci contrairement aux années précédentes, où nous constatons souvent une combinaison entre la menace d'expulsion et le souhait du locataire.

À une exception près, ces sorties de logement sont **principalement liées à des difficultés avec le voisinage**, auxquelles se sont parfois ajoutées d'autres difficultés mineures. **Une personne a été expulsée parce qu'elle n'occupait pas les lieux**, ce que le juge a établi comme étant inadéquat étant donné la pénurie de logements sociaux.

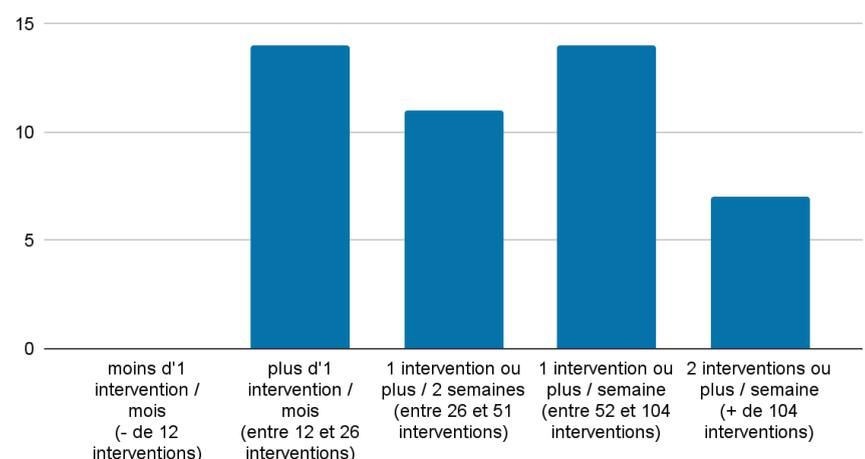
4.1.3. Statistiques concernant les interventions

a) Contacts et interventions

En 2023, l'équipe de DIOGENES (*Housing First* + Travail de Rue) a assuré un **total de 2.827 interventions auprès des locataires Housing First**. Soit une moyenne de 55.8 interventions auprès de chaque locataire durant toute l'année, ce qui correspond à 4.6 interventions / locataire / mois (c.-à-d. plus d'1 intervention par semaine).

Plusieurs interventions peuvent être réalisées lors d'une même visite, et certaines interventions sont dédoublées du fait d'avoir été réalisées en binômes. En regardant le nombre de jours où des interventions ont eu lieu (plutôt que le nombre de ces interventions elles-mêmes, en nombre plus élevé), nous décomptons 2.010 jours¹¹. Soit une moyenne de 3.4 jours d'interventions / locataire / mois, tout au long de l'année, assurés par l'ensemble de l'équipe de DIOGENES. C'est-à-dire

Moyenne du nombre d'interventions auprès des locataires



¹¹ Ce chiffre est du même ordre que celui que nous obtenons en déduisant les binômes, soit 2.055 interventions (en ce compris 1.544 binômes en interne à DIOGENES divisés par 2, soit 772 interventions + 79 interventions en binômes avec institutions tierces + 1.204 interventions par un travailleur seul).

quasiment un jour d'intervention par semaine pour chaque locataire, tout au long de l'année.

Les 7 ETP de terrain de l'équipe *Housing First* (6 ETP accompagnateurs psychosociaux et 1 ETP responsables-logement) ont assuré 2.155 interventions auprès des locataires, c'est-à-dire **une moyenne de 307.8 interventions / ETP sur l'année**, distribuées auprès de l'ensemble des 49 locataires suivis.

Le nombre d'interventions cache certaines disparités, et nous voyons davantage certains locataires que d'autres. Ci-contre le détail de la régularité de nos d'interventions.

Attention, ces chiffres présentent une moyenne : le nombre d'interventions effectuées est ici réparti uniformément sur l'année. Suivant cette moyenne, l'ensemble de nos locataires a été vu au minimum 12 fois (soit l'équivalent d'une fois par mois). Près de la moitié d'entre eux (21 personnes, soit 45.6%) a même été vu l'équivalent d'au minimum une fois par semaine, et 7 d'entre eux (soit 15.2%) ont été vus l'équivalent de plus de deux fois par semaine.

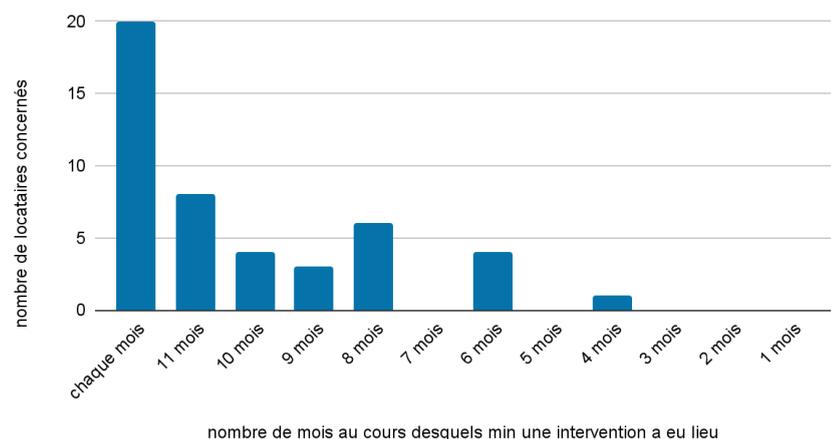
Notre maximum est atteint avec un locataire ayant été vu 117 fois et ayant reçu lors de ces rencontres un total de 186 interventions en 2023. Soit l'équivalent de presque 10 rencontres par mois en moyenne durant l'année, et de 15.5 interventions par mois.

Notre minimum est atteint avec des personnes qui sont décédées durant l'année. En excluant celles-ci et en ne retenant que les locataires qui ont été suivis durant toute l'année, notre minimum est atteint avec un locataire rencontré 9 fois, et pour qui 12 interventions ont été réalisées. Il s'agit d'une personne parmi les mieux stabilisées, qui a régulièrement travaillé en tant que bénévole durant l'année et était donc peu disponible pour des rencontres. Nous avons entretenu le lien via téléphone principalement (ce que nous ne comptabilisons pas).

À l'analyse, nous constatons que les locataires les moins rencontrés ont le profil suivant : ce sont des personnes avec qui le lien a été difficile à nouer pour notre équipe (2 personnes concernées) ; des personnes suivies en amont de leur logement (2 personnes concernées) ; des personnes de retour en rue et avec qui nous perdons épisodiquement le contact ; des personnes relativement autonomes et bien stabilisées, pour qui un lien par téléphone devient suffisant.

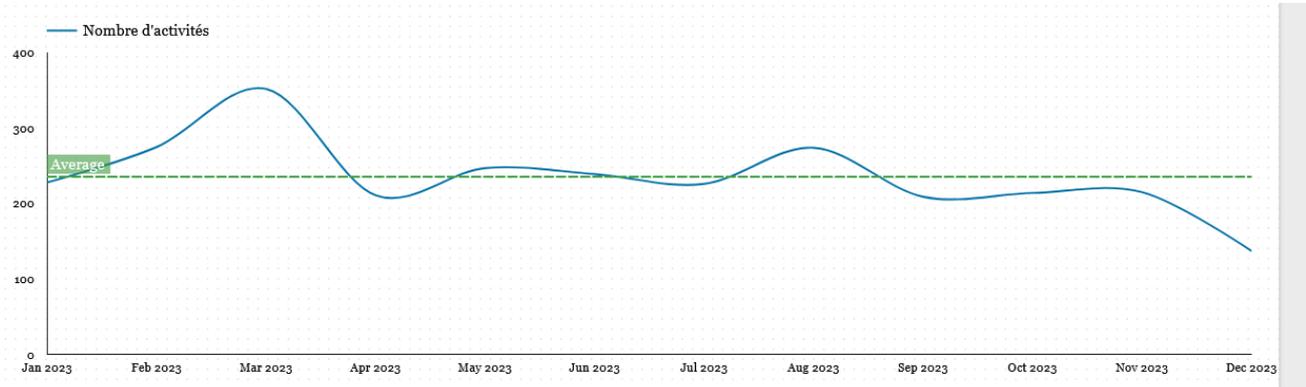
Théoriquement, on pourrait penser que nos interventions soient irrégulières, plus nombreuses en période de crises, et espacées ensuite. Cependant, nos chiffres témoignent plutôt d'une grande régularité. Le graphique ci-contre montre comment nos interventions se sont vraiment réparties par mois, tout au long de l'année.

Régularité des interventions par mois



Ce graphique est à lire comme suit : 20 locataires (soit 43%) ont bénéficié d'interventions chaque mois ; 8 locataires (soit 17.3%) ont bénéficié d'interventions au cours de 11 mois durant l'année (il s'est donc écoulé un mois sans qu'il reçoive d'intervention de notre part) ; et ainsi de suite. **Presque tous nos locataires (44 locataires, soit 97.7%) ont été vus au minimum 8 mois sur l'année**, et un seul locataire n'a bénéficié d'interventions de notre part que sur 4 mois durant l'année.

Voici enfin le détail de l'ensemble des interventions au cours de l'année auprès de nos locataires, par l'ensemble de l'équipe de DIOGENES. La moyenne est de 235.58 interventions par mois (total 2.826 interventions). On voit que celles-ci oscillent toujours légèrement autour de cette moyenne, assez régulièrement donc, de mois en mois. Une légère diminution apparaît en décembre, durant la période de congé de fin d'année.

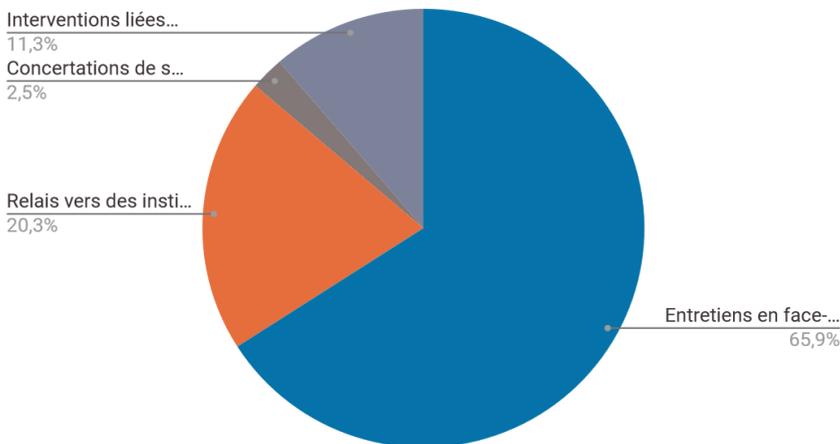


b) Types d'interventions

Les 2.827 interventions auprès du public *Housing First* ont consisté en :

- 1.774 entretiens en face-à-face (soit 1.233 **accompagnements psychosociaux**, 358 **visites à domicile** ou ailleurs, 183 visites au cours desquelles une aide ou un soin ont été apportés) ;
 - 547 relais vers des institutions extérieures (soit 388 **accompagnements physiques** et 159 **orientations** vers des services tiers) ;
 - 9 **concertations de soins** (en présence de la personne) et 57 interventions de **coordination de suivi** (sans la présence de la personne) ;
 - 304 interventions liées au logement (visite d'un logement ; entrée en logement ; mise en ordre administrative liée à l'entrée en logement ; etc).

Synthèse des types d'interventions



c) Lieux de rencontre

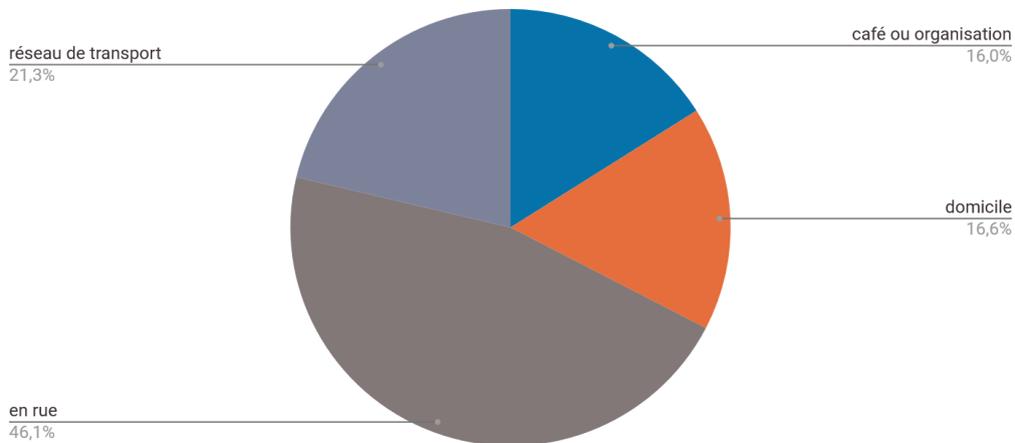
Les **lieux des rencontres** étaient diversifiés¹² :

- 382 rencontres ont eu lieu **dans un café ou une organisation** (27.5%) ;
- 396 ont eu lieu **à domicile** (14%) ;
- 1.099 rencontres se sont déroulées **en rue** (38.9%) ;

¹² 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.

- 508 rencontres ont eu lieu **dans un réseau de transport public** tel que STIB, SNCB ou DE Lijn (18%).

Lieux de rencontre



d) Travail en Binôme

Le travail est effectué seul ou en binôme de travailleurs :

- 1.204 interventions ont été réalisées par un travailleur seul (soit 42.6%) ;
- 1.623 interventions ont été réalisées en binôme (soit 57.4% du total des interventions).

e) Rendez-vous

58.2% du total des interventions de l'équipe de DIOGENES auprès des locataires *Housing First* se sont faites sur rendez-vous, tandis que 31.7% se sont faites sans.

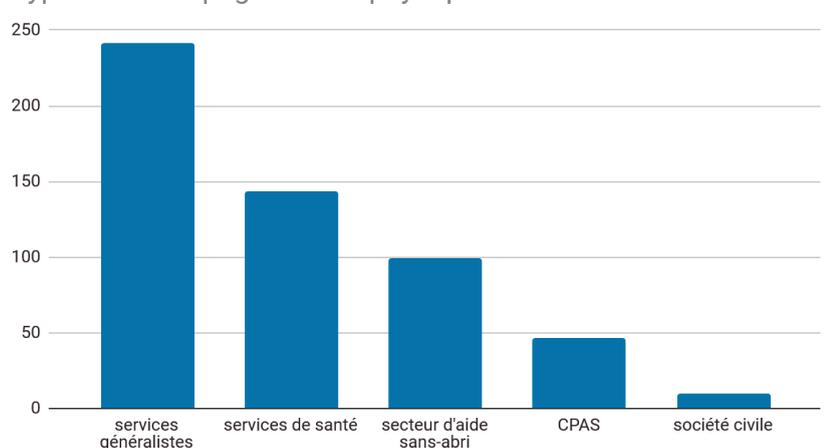
Dans près de 10.2% des cas, la personne n'a pas été trouvée à un lieu qu'elle fréquente habituellement, ou bien, elle était absente à son rendez-vous.

f) Accompagnements physiques et orientations

L'équipe a effectué 388 démarches physiques et 159 orientations vers des services tiers. Au total, **547 contacts ont ainsi été établis avec des services extérieurs**, ceci avec ou pour nos locataires.

Ces accompagnements et orientations ont été réalisés vers les services de types divers, comme l'indique le graphique ci-contre.

Types d'accompagnements physiques & orientations



g) Réseaux durables

Les réseaux durables renvoient au travail de mise en place de réseaux institutionnels, ce sont ceux qui entourent directement les locataires, soit l'ensemble des institutions qu'une personne fréquente durablement. L'équipe Housing First est plus ou moins active dans leur mise en place.

Au 31.12.2023, 294 relais durables ont été initiés ou sont soutenus vers 165 services ou intervenants différents (dans le cas des administrateurs de biens, médecins privés, avocats).

Pour comparaison, en 2022, nous comptabilisons 280 relais vers 149 services ; et en 2021 226 relais vers 117 services. Ces chiffres sont donc en augmentation régulière.

Nombre de ces relais ont fait l'objet d'accompagnements physiques ou d'orientations. Parfois, les liens (notamment entre un locataire et un service du secteur sans-abri) préexistaient à l'entrée dans notre projet.

Voici dans le détail les institutions vers lesquelles ces relais sont dirigés. Le chiffre entre parenthèses indique combien de personnes ont été orientées vers le service mentionné :

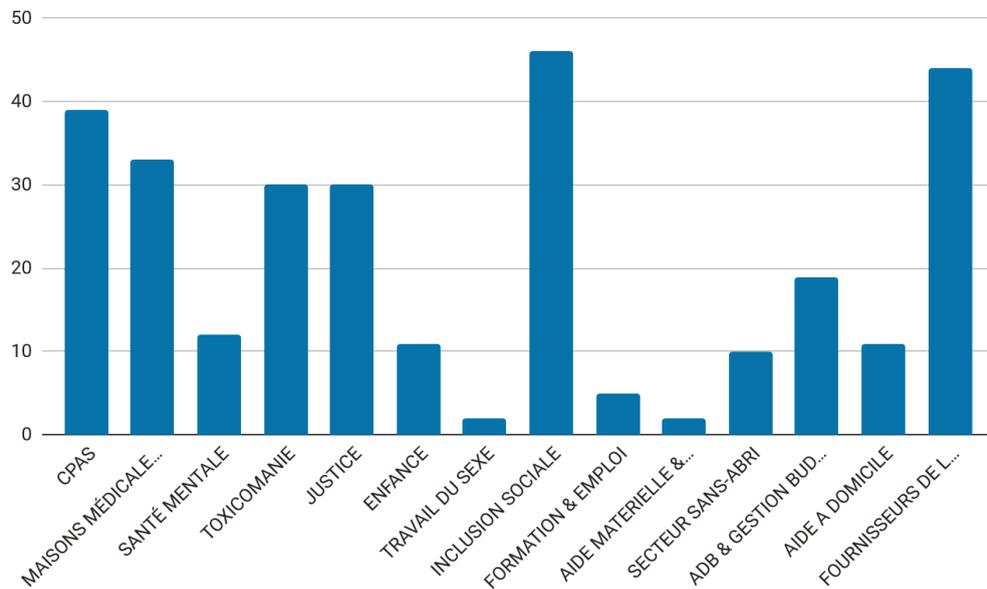
		Nombre Relais	Nombre Services
CPAS	Saint Gilles (4) / Anderlecht (15) / Bruxelles (3) / Schaerbeek (2) / Forest (4) / Ixelles (2) / Etterbeek (1) / Jette (1) / Watermael-Boitsfort (1) / Evere (2) / Ganshoren (2) / Mons (1) / Woluwé (1)	39	13
MAISONS MÉDICALES & SANTÉ PHYSIQUE AMBULATOIRE	Maisons médicales : Béguinage (2) / Miroir (2) / Riche-claires (2) / Primeurs (4) / Rempart des Moines (1) / Arnica (2) / Essegheem (1) / MM sans frontières (1) Médecins privés (7) / Leif (Euthanasie) (1) / Centre dentaire Van Volxem (1) / Gynécologue Planning familial Forest (1) / Médibus (2) / Pharmacie (4) / Fares (2)	33	24
SANTÉ MENTALE & PSYCHIATRIE AMBULATOIRE	CSM Chapelle-Aux-Champs (1) / Equipe mobile Mobiwest (1) / Antonin Artaud (1) / CSM Primavera (1) / Psychologue privée (1) / 107 Précarité (2) / Service d'aide aux victimes (1) / Réseau de concertations de soins Dionysos (1) / Clinique Fond Roy (1) / Clinique Sanatia (2)	12	10
TOXICOMANIE	Projet Lama (6) / Transit (10) / Dune (3) / Cover (2) / Le Pilier (2) / La Mass (5) / Gate (2)	30	7
JUSTICE	Avocats pénaux, droits aux étrangers ou famille (17) / Centre d'aide aux victimes (1) / Bureau d'Aide juridique (1) / Assistants de justice (5) / Tribunal d'Application des Peines (1) / Tribunal de la jeunesse (5)	30	26
ENFANCE	SAJ (4) / Crèches (2) / ONE (2) / Parentalités-addictions (2) / Espace-rencontre (1)	11	5
TRAVAIL DU SEXE	Espace P (1) / Alias (1)	2	2

INCLUSION SOCIALE	Comité de pair-aidants pour le centre de jour pour femmes de l'ilot (1) / Puerto Huis Van Vrede (4) / L'autre lieu (7) / Espace 51 (1) / Relink first (11) / cafés (2) / Miro (2) / Poverello (1) / De Schakel (1) / Cathédrale Sainte Gudule (1) / Delta (2) / Communa (5) / La Rencontre (1) / Poste de police de 1000 Bruxelles "l'Amigo" (1) / Ferme Nos Pilifs (1) / Jamais Sans toit (1) / Agents Sécurail à la gare du Midi (1) / Infirmier de Rue (1) / Piscine (1) / La Poudrière (1) / Bibliothèque de Laeken (1)	46	22
FORMATION EMPLOI	- Carrefour Formation (1) / Syndicat CSC (1) / Coach emploi Actiris (1) / ONEM (1) / Service formation du CPAS de Forest (1)	5	5
AIDE MATÉRIELLE & ALIMENTAIRE, SOINS AUX ANIMAUX	Episol Epicerie sociale (1) / Fondation Prince Laurent (1)	2	2
SECTEUR SANS-ABRI	Samu (3) / L'ilôt le Clos (1) / La Fontaine (2) / Consigne Article 23 (1) / Travail De Rue de Woluwe (1) / Educateurs de rue de Saint-Gilles (2)	10	6
ADMINISTRATION DE BIENS & GESTION BUDGÉTAIRE	Administration de Biens (18) / Centre social juif (médiation de dettes) (1)	19	19
AIDE À DOMICILE	Aides ménagères : A vos côtés, service d'aides-ménagères de la commune de Schaerbeek (1) Aides familiales : Famille Hulp (4) / aide familiale du cpas d'anderlecht (1) / Aides Familiales de la Commune de Woluwé (1) Repas à domicile : CSD (2) / Repas à domicile du CPAS d'Anderlecht (1) Infirmières à domicile : Commune de NOH (1)	11	7
FOURNISSEURS DE LOGEMENTS ¹³	3 SISF : Foyer Anderlechtois (9) / Lojega (3) / En Bord de Soignes (1) 8 AIS : Théodore Verhaegen (3) ; Logement pour Tous (4) ; AISAC (4) ; Habitat et Rénovation (1) ; ASIS (1) ; Delta (1) ; Le Relais (1) ; AISU (1) ; Le Nouveau 150 (1) ; BAITA (1) 1 CPAS : Forest (4) 1 commune : Ixelles (1) 3 projets innovants et/ou temporaires : Communa (5) ; ISSUE (1) ; MODULO (1) Maison de repos (1)	44	17

¹³ Les chiffres incluent les relais vers les fournisseurs de logements actuels au 31.12.2023 ainsi que les relations avec les fournisseurs des logements perdus ou quittés durant l'année écoulée..

Voici illustrée la répartition de ces relais vers les différents secteurs :

Relais durables



Les secteurs vers lesquels sont opérés les plus nombreux relais sont l'inclusion sociale, les fournisseurs de logements, les CPAS, les maisons médicales et la santé, suivis par le secteur de la toxicomanie et celui de la justice.

À ces relais, il faut ajouter l'organisation et les accompagnements lors des nombreuses hospitalisations ayant eu lieu cette année :

En unité somatique :

- Hôpital Saint-Pierre : 10
- Clinique Saint-Jean : 3
- Clinique Saint-Luc : 1
- Hôpital d'Ixelles : 2

En unité psychiatrique :

- Clinique Sanatia : 2
- Clinique Fond Roy : 1
- Clinique Sans Souci : 2
- Cynique Sainte-Anne Saint-Rémi : 6
- Hôpital militaire Reine Astrid : 1
- Hôpital Chêne-Aux-Haies (Mons) : 1
- Hôpital Brugmann : 2

Au total : **31 hospitalisations.**

Nous accompagnons aussi, bien sûr, toutes sortes de démarches à la Commune, pour faire des courses, à la banque, pharmacie, mutuelle, police, poste, chez le coiffeur, à la wasserette, à la STIB, au cimetière, etc. À noter qu'au moins 4 locataires entretiennent un lien privilégié avec leur pharmacien, situé à proximité de leur domicile, et que l'équipe inclut dans la description de leur réseau proche.

Par ailleurs, au moins **12 locataires entretiennent des liens réguliers avec leur famille** (parents, frères et sœurs, oncles et tantes, enfants majeurs). Au moins 4 ont des amis très proches avec qui ils passent du temps au quotidien. Et au moins 2 fréquentent un café proche de chez eux, où ils entretiennent des liens d'amitié.

3 locataires sont en couple et habitent le même logement, chacun des partenaires étant suivi par *Housing First* ; 2 autres couples sont formés entre personnes accompagnées par notre service, mais n'habitent pas le même logement ; 1 autre locataire est en couple et habite avec son compagnon qui ne fait lui-même pas partie de nos suivis.

h) Travail de rue

Les travailleurs de rue de DIOGENES sont actifs envers les locataires HF de différentes manières, principalement en amont de l'entrée en logement et au moment de l'entrée, mais aussi parfois par après, ponctuellement, au besoin. Ceci parce que le lien qu'ils ont construit avec la personne reste un levier important dans certaines situations.

Par ailleurs, l'équipe de travail de rue identifie aussi en rue les candidats pouvant être orientés vers des dispositifs Housing First à Bruxelles (à DIOGENES mais aussi au Smes ou au Samusocial). Au 31.12.2023, 24 candidats étaient ainsi identifiés.

i) Évolution par rapport à 2023

L'ensemble des statistiques rendant compte du travail auprès des locataires HF a augmenté durant l'année 2023.

Le nombre d'interventions a progressé, passant de 2.650 à 2.827. La moyenne des interventions par locataire par mois a également progressé, de 3.2 à 3.4, avec un nombre de suivis actifs stabilisé à 49.

Les proportions entre types d'interventions est relativement stable (hausse des accompagnements physiques et orientations – passant de 472 à 547 – ainsi que des démarches liées au logement ; légère baisse des entretiens en face-à-face).

Le travail en binôme est stable (57% en 2022 et 57.4% en 2023).

Le nombre de relais durables a légèrement augmenté ainsi que le nombre de services concernés.

4.2. Évaluation qualitative du projet

4.2.1. Évaluation du bien-être de nos locataires

Cette année, nous avons mis au point **deux nouveaux outils d'évaluation** afin de mieux mesurer l'évolution de nos locataires au niveau de leur installation en logement et de leur bien-être en général.

Nous avons évoqué ci-dessus notre premier outil, qui concerne l'évaluation des risques par rapport au maintien en logement¹⁴. Cet outil donne une vue plus précise que ce dont nous disposions auparavant des difficultés rencontrées par nos locataires dans leur logement, du degré de gravité de ces difficultés et de leur cumul.

Notre second outil a été conçu au départ du même modèle. Il concerne des items relatifs au "bien-être", principalement sur les domaines de l'insertion sociale et de la santé au sens large. Voici ces items, ainsi que la légende que nous avons assortie à chacun des scores pouvant être attribués :

LÉGENDE	
	Logique = plus le score monte, mieux c'est. 0 = PRIORITÉ POUR L'ÉQUIPE
A	Liens sociaux
0	Absence de liens ou liens problématiques
1	Liens fragiles ou ambivalents
2	Satisfaction relative
3	Satisfaction par rapport aux liens existants
B	Troubles de santé mentale
0	Danger persistant ou risque suicide
1	Délires, hallucinations, dépression, troubles graves
2	Quelques symptômes ou difficultés
3	Symptômes absents ou minimes et fonctionnement satisfaisant
C	Activités
0	Absence d'activité ou insatisfaction
1	Activités irrégulières et peu satisfaisantes
2	Satisfaction relative
3	Travail / Satisfaction par rapport à ses activités régulières
D	Hygiène corporelle
0	Odeur corporelle nauséabonde
1	Hygiène négligée
2	Hygiène fluctuante

¹⁴ cfr. le chapitre 4.1.2. *Statistiques concernant le logement*

3	Hygiène impeccable
E	Hygiène de vie : alimentation, sommeil, rythme de vie, rdr (prévention)
0	2 problèmes cumulés
1	1 problème
2	Problèmes fluctuants
3	Hygiène de vie impeccable
F	Consommation de produits
0	Consommation excessive et problématique
1	Consommation régulière et/ou relativement problématique
2	Consommation ponctuelle et/ou pas problématique
3	Absence de consommation (ou substitution régulière)
G	Projets
0	Aucune projection
1	Envies
2	Projets concrets et réalistes
3	Concrétisations
H	Autonomie
0	Dépendance complète
1	Dépendance moyenne
2	Autonomie moyenne
3	Autonomie complète
I	Santé physique
0	Danger de mort
1	Problèmes de santé lourds OU non pris en charge
2	Problèmes de santé légers OU pris en charge
3	En bonne santé

Nous remplissons ce tableau une fois par an, en janvier.

En sachant que le score maximal pouvant être atteint est 27 (3 points pour chacun des 9 items), voici comment nous avons évalué la situation de nos locataires en cumulant leurs points respectifs sur tous les items confondus :

- 10 locataires atteignent un score entre 0 et 9 (soit 21.7%)
- 28 se positionnent entre 10 et 18 (soit 60.9%)
- 8 se positionnent entre 19 et 27 (soit 17.4%)

Une majorité (60%) se situe donc dans un entre deux, tandis qu'environ **1 sur 5 est évalué comme allant plutôt mal par l'équipe, et environ 1 sur 5 est évalué comme allant relativement bien.**

En regardant l'ensemble des scores de plus près, c.-à-d. un à un, on obtient le graphique ci-dessous :

C'est-à-dire que nous comptabilisons :

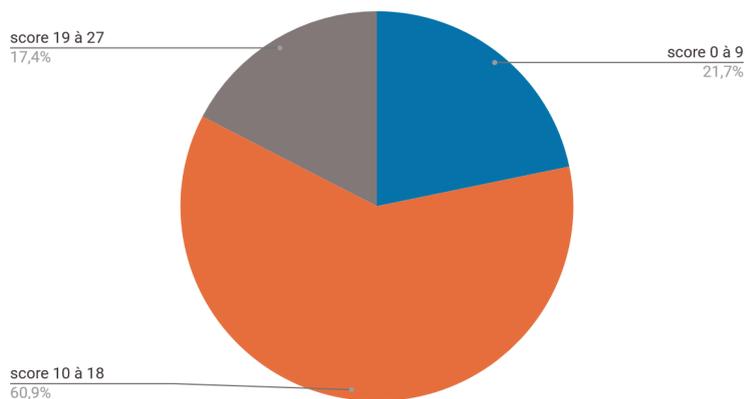
- 58 scores à 0 ;
- 151 scores à 1 ;
- 137 scores à 2 ;
- 67 scores à 3.

En portant notre attention sur les situations les plus problématiques, nous relevons que **3 locataires ont des scores de 0 ou 1 maximum sur chacun des items**. Il s'agit d'alertes qui retiendront notre attention de façon accrue dans les mois à venir (de même que tous les scores à 0).

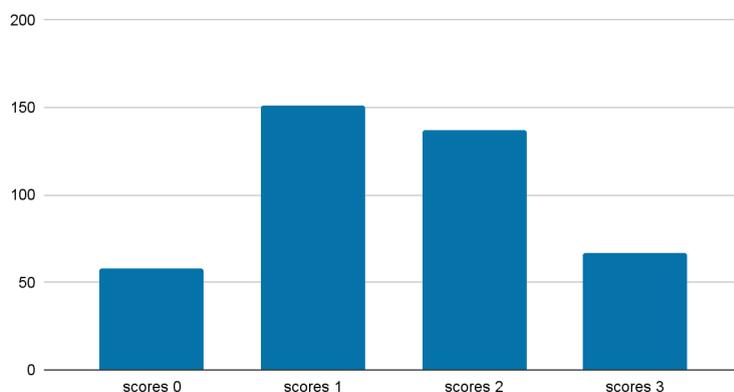
À l'inverse, **deux locataires vont exceptionnellement bien par rapport aux autres, et atteignent des scores de 2 ou 3 sur tous les items**. Il s'agit de parcours exemplaires de sorties de rue. Une autre locataire atteint de tels scores également, abstraction faite d'une forte dépendance à notre égard et à son compagnon.

Pour le reste de nos locataires, les situations sont relativement contrastées : ils atteignent des scores positifs en certains domaines, mais moins en d'autres. Beaucoup combinent ainsi tous les scores, variant donc de 0 à 3 sur les différents items.

Evaluation du bien-être des locataires

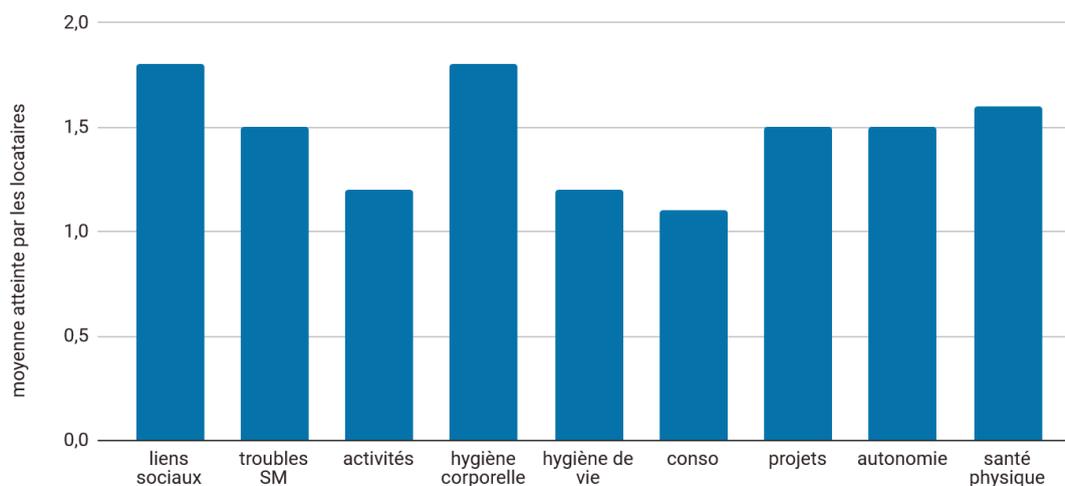


Scores atteints par nos locataires, sur l'ensemble des items



En analysant les résultats par items, nous pouvons aussi sortir le graphique suivant :

Evaluation du bien-être : moyennes sur chaque item (score entre 0 et 3)



Nous constatons qu'il n'y a pas énormément de différences entre les items. **Il n'existe donc visiblement pas une sphère de la vie**, parmi celles que nous avons répertoriées, **où nos locataires**

se trouveraient particulièrement plus en difficulté. Par contre, la moyenne générale est de 1.4 sur tous les items, ce qui représente un score assez bas à nos yeux (entre 0 et 3).

Bien sûr, ces mesures disent quelque chose de notre regard sur les situations. Les locataires ne s'évalueraient sans doute pas eux-mêmes de cette façon, ayant un regard différent sur eux-mêmes, basé sur d'autres valeurs et d'autres préoccupations immédiates. Notre regard est forgé par certaines normes standard que nous pensons déterminantes pour un certain 'bien-être'. Cependant, nous avons tenté d'éviter certains biais de "jugement moral". Par exemple, nous avons noté avec de hauts scores une personne qui vivrait solitaire, mais se sentirait heureuse ; ou quelqu'un qui consommerait régulièrement des drogues, mais ceci de manière "non problématique" (au sens large). Notre but est bien d'identifier les situations positives ainsi que celles qui le sont moins, afin de pouvoir ensuite s'y concentrer en équipe.

Si à l'heure actuelle notre nouvel outil apporte plutôt un bénéfice d'ordre statistique, nous souhaiterions en retirer un impact qualitatif dans notre pratique d'accompagnement. À cette fin, nous prévoyons d'analyser ces résultats en équipe dans les prochaines semaines. Nous déciderons ensuite des priorités à accorder à certains accompagnements, ou à certains domaines de la vie pour certains locataires qui sont en déficit sur la santé ou les liens sociaux. De façon générale, le tableau met en évidence, et nous alerte donc sur certaines situations qui nécessitent davantage de vigilance de notre part.

4.2.2 Housing First & Psychiatrie

Les difficultés d'accès rencontrées à partir du secteur de l'aide aux personnes sans-abri vers celui de la psychiatrie/santé mentale ont été énoncées depuis longtemps. Cette année, une situation nous a alerté encore davantage que d'habitude, et nous souhaitons ici en faire part. Il s'agit du refus prononcé par l'hôpital de référence d'une personne de prolonger une mesure de maintien de protection de cette personne. Ceci alors que tout indique pourtant la nécessité de ce maintien (qui fait suite à une mesure de mise en observation selon la procédure Nixon).

Concisément, voici les faits : la personne est suivie depuis plus de dix ans par un hôpital psychiatrique. Elle y a bénéficié de trois mesures de maintiens successives, de deux ans chacune, mais se voit aujourd'hui refuser la prolongation de cette mesure, tandis que, d'évidence, son trouble est chronique. S'ensuit pour nous une quête, une petite épopée dont le récit suit ci-dessous, et que nous avons présenté comme une pièce de théâtre simplement parce que cela y ressemble... Merci à notre collègue Stéphanie pour la rédaction !

"Alerte !

Un maintien va être interrompu...

Alerte !

Notre suivi est en maintien, il est preneur, il sait ce que ça lui apporte, il ne cesse de le dire :

- "C'est ma bouée, je sais quand je dois rentrer."

Mais il oscille, il tangué.

Il rentre et ressort de plus en plus vite, de moins en moins stabilisé. Il refait des Nixons. Par définition extrêmement violentes, mais au moins c'est dans SON hôpital.

On tente de négocier, d'anticiper la fin dudit maintien.

Alarme : l'hôpital ne veut plus poursuivre le maintien.

- "ça n'est plus nécessaire."

- "Mais ! X a besoin et demande !!!!"
- "Non. On ne peut pas prolonger plus de deux fois."
- "Mais ! Ça fait déjà trois fois !!!???"
- "Je... on... enfin... Un transfert de maintien est envisageable si vous trouvez un autre hôpital qui veuille le faire. C'est la seule possibilité."

Appel aux hôpitaux.

- "Bonjour. Je vous appelle pour un transfert de maintien..."
- "Ah ça non ! ÇA SUFFIT !!!! On n'a pas à reprendre des suivis d'un autre hôpital qui démissionne ! Personne n'a de place, et c'est comme ça, on ne peut pas reprendre des patients d'autres hôpitaux. Qu'ils assument !"
- "Désolé. Oui, désolé. Votre suivi est une victime des défaillances du système, mais on ne peut pas !"

Cet hôpital joue : "Avec une Nixon, vous avez une chance sur quatre" (de parvenir à une hospitalisation), nous disent-ils.

- "Allô l'ADB (administrateur de bien). Au secours !"
- "Désolé, moi non plus, je ne peux rien faire. Si ce n'est une Nixon lente. Recommencer à 0..."
- "Je suis conscient du problème. Du fait qu'il est récurrent, chronique. Effectivement, il est vrai que plus l'âge est avancé, moins les hôpitaux poursuivent les maintiens."
- "Mais voici le nom d'une collègue avocate, dont c'est la spécialité. Tenez-moi au courant et demandez-lui de représenter mon protégé si elle veut bien porter l'affaire."
- "Bonjour Maître !"

Explications et transfert d'un certificat médical circonstancié provenant de l'hôpital de référence, fallacieux. Ce certificat atteste du besoin, mais conclut pourtant sur le fait de plutôt poursuivre le suivi psychiatrique en ambulatoire. Une demande qui nous paraît totalement induite et forcée par le manque de moyens.

- "Je suis actuellement en déplacement, mais je me penche sur ce dossier dès mon retour."

Affaire à suivre et cheveux blancs...

Ce petit récit témoigne des différentes étapes parcourues jusqu'ici : la demande à l'hôpital de référence que nous avons déposée avec la personne concernée ; le renvoi vers d'autres hôpitaux qui refusent la prise en charge et renvoient à la responsabilité du premier hôpital ; l'alerte déposée auprès de l'administrateur de bien, tout aussi démuni lui-même devant la situation ; et enfin, sur ses conseils, l'appel à un avocat spécialisé.

L'affaire est donc en cours et nous verrons comment cela évolue. Cette semaine, notre locataire ne sort plus de son lit. Juste avant la date de clôture du maintien, notre équipe est occupée à demander une nouvelle hospitalisation dans l'hôpital de référence. Nous savons déjà que la prochaine fois, probablement, il nous faudra passer par une procédure Nixon dont l'issue sera plus incertaine, par rapport à l'hospitalisation que nous préparons aujourd'hui.

Mais dans tout cela, quelque chose a frappé notre équipe : c'était le fait que, de la part des autres hôpitaux, la tension était palpable au téléphone. On sentait la saturation, la fatigue, le fond de colère. Le micro reportage de la rtbf "Moi Ministre : Psychiatrie, un manque de places criant" du 17 janvier¹⁵ est parlant à ce sujet.

Nous voudrions partager deux idées importantes en conclusion.

¹⁵<https://www.rtb.be/article/c-est-revoltant-le-manque-de-places-en-psychiatrie-decrie-dans-le-3eme-episode-de-moi-ministre-11314267>

Tout d'abord, si la loi 107 a du bon dans son intention de "rendre les patients à la société" plutôt que de les confiner en hôpital psychiatrique, ces derniers sont pourtant tout à fait nécessaires. Le versement des moyens des hôpitaux vers l'ambulatoire n'est pas la panacée. Les suivis en hôpital et en ambulatoire étant interdépendants, il faut absolument renforcer l'ensemble. Sans quoi le système fait des victimes.

Par ailleurs, le public-cible de notre projet *Housing First* compte parmi les victimes. Il souffre de troubles relativement importants de la santé mentale. **Ce public a besoin de l'appui du secteur psychiatrique, hôpitaux et ambulatoire confondus. Il en a aussi besoin précisément pour se sortir de la rue et se maintenir durablement hors de la rue.** En effet, l'accès et le maintien en logement ne sont envisageables, tenables que sous certaines conditions : dans le respect de contrats de bail engageant à certains devoirs, de même que dans le respect des ROI (règlement d'ordre intérieur) proposés par nos partenaires fournisseurs de logements. Et bien sûr, les troubles de santé mentale fragilisent le logement.

Ainsi, pour certains de nos suivis, la collaboration est absolument nécessaire avec la psychiatrie, complémentaire à notre soutien, pour une vie qui puisse s'épanouir avec un maximum d'autonomie, mais dans la sécurité.

4.2.3 Edouard

Le présent point relate l'histoire d'une personne que nous accompagnons, qui était entrée en logement après un très long parcours de rue, et qui, cette année, est entrée en maison de retraite. C'est la première fois que nous accompagnons un tel passage, et nous souhaitons en témoigner positivement, même si le chemin fut parsemé d'embûches.

Le courrier suivant explique la situation de Monsieur. Il fut rédigé par notre collègue Simon que nous remercions ici ! Il plaide pour une intervention du CPAS en faveur de la prise en charge financière de l'hébergement en maison de repos. Il est bien sûr anonymisé, et certaines données ont été modifiées. Nous ne mentionnons pas non plus le nom des institutions engagées dans la situation.

Mesdames, Messieurs du comité,

Je vous adresse ce courrier concernant le dossier de Monsieur Edouard et sa demande d'intervention par rapport à l'intégration dans la maison de repos X.

Le service *Housing First* de DIOGENES est un projet de réintégration via le logement. L'une des prémisses de la méthodologie est que la personne – précédemment sans domicile – intègre un logement avant de pouvoir améliorer réellement d'autres aspects de sa vie. Nous donnons donc accès à un logement et nous assurons un suivi social intensif. L'accompagnement est détaché des différents logements que peut avoir une personne et continue autant que nécessaire, autant que la personne le souhaite.

Le public cible est constitué de personnes avec de multiples problématiques. Chez DIOGENES, nous sélectionnons des personnes que nous connaissons depuis souvent très longtemps par le travail de rue. Ce sont des personnes avec lesquelles les collègues n'ont jamais pu franchir certains seuils d'accès dans des institutions existantes dans le réseau Bruxellois.

C'est ainsi que nous avons fait connaissance avec Edouard en 2017. Monsieur était en rue depuis plus de 10 ans au moment où nous l'avons intégré dans le projet. Il avait des soucis de santé importants et passait d'hôpital en hôpital et d'hébergement en hébergement. Il n'y séjournait jamais plus de deux semaines et

connaissait de régulières et longues périodes de vie en rue. Pourtant, sa situation de santé nécessitait d'être à l'abri, d'avoir des soins et de trouver une stabilité.

Il a intégré son logement en juin 2018. Nous apercevons très vite que Monsieur s'installe bien. Nous le voyons moins au centre-ville et dans des quartiers souvent considérés comme "problématiques". Monsieur retrouve un style de vie plus modéré sur l'espace public. Un an plus tard, Monsieur a accès à la salle communautaire de l'institution X. Il s'y sent accepté par le personnel et les autres usagers. Même si ce n'est pas toujours facile et qu'il doit faire face à des exclusions temporaires. Cependant, pour des raisons institutionnelles, l'institution X doit réduire le nombre de personnes ayant accès à sa salle. Monsieur doit donc partir, mais il en garde un bon souvenir et remercie pour son apprentissage de la vie en communauté. Il se sent plus confiant pour essayer d'autres espaces communautaires.

Tout va de mieux en mieux dans l'appartement de Monsieur. Plusieurs services y passent : aide familiale, aide ménagère, repas à domicile. Mais Monsieur souffre de la solitude. Edouard "se laisse aller" dans l'abus de médicaments, il a de plus en plus de problèmes de mémoire, il repasse souvent par certains quartiers qui ne lui font pas toujours du bien et il s'isole de temps en temps sans manger, sans médicaments, sans contact social. Cette situation provoque des crises d'épilepsie de plus en plus lourdes. Parfois, Monsieur oublie qu'il a un appartement.

Nous ne sommes pas toujours avertis de ses passages à l'hôpital. Dès que Monsieur est remis sur pied, il doit quitter l'hôpital. Ils ne peuvent pas le garder et il est alors déchargé. Assez rapidement, il retourne aux urgences. C'est lors d'un tel épisode que Monsieur arrive pour la première fois dans votre maison de repos. Il n'y est resté que 4 jours, car une place s'est libérée pour une première hospitalisation en psychiatrie. C'était un succès, vu comme Monsieur a des pensées noires depuis bien longtemps et qu'il essaie de réduire sa consommation de médicaments.

Plus récemment, Edouard nous a manifesté son intérêt à réintégrer la maison de repos. Il nous dit que l'être humain n'est pas fait pour être seul. Il a insisté, car il sent que quelque chose de grave allait lui arriver. Et effectivement, en 3 semaines, l'ambulance est venue 4 fois chez lui. La première fois, son voisin s'inquiétait pour lui. La deuxième fois, nos collègues l'ont retrouvé à terre dans son appartement, affamé, assoiffé et le visage en sang. Il ne se souvenait pas depuis quand il était dans cet état. La troisième et la quatrième fois, avons appelé l'ambulance, le jour même et le jour suivant sa décharge à l'hôpital. Suite à cela, Edouard a pu rester une semaine à l'hôpital. Nous avons tenté d'y allonger son séjour, mais voyant que cela ne portait pas ses fruits, nous tentons de trouver une place en maison de repos. Nous savons alors que sa situation financière ne permet pas de couvrir les frais d'un tel hébergement. Notre demande d'intervention au CPAS venait d'être lancée.

Cela fait maintenant un mois qu'Edouard habite dans la maison de repos. Nous avons été les témoins d'une métamorphose. Monsieur s'y sent bien, mange bien, dort bien. Il s'entend très bien avec le personnel soignant et avec les autres résidents. Nous aurions eu du mal à imaginer que Monsieur trouve une telle qualité de vie. Nous pensons que chacune des étapes a contribué à son bien-être : la qualité des soins, la chambre seule, la salle de bain PMR... Le fait qu'il s'y sente accepté joue aussi un rôle clé.

Dans ce contexte, notre équipe est d'avis qu'une intervention financière du CPAS est légitime, afin que Monsieur puisse rester dans la maison de repos.

Je vous prie d'agréer, Mesdames et Messieurs, mes salutations distinguées.

Simon Vermeersch

Ce courrier relate des débuts prometteurs pour Monsieur dans la maison de repos. Néanmoins les semaines qui ont suivi ont été compliquées. En voici un bref récit.

Lorsque le CPAS accorde son aide, l'installation en maison de repos paraît acquise. Elle n'est pourtant pas si évidente pour Monsieur, qui est en deçà de l'âge des autres résidents et doit s'adapter à ses nouvelles conditions de vie. Certains problèmes se produisent dans la maison : disparition de linge, erreurs dans le traitement, etc. Des conflits ont lieu avec le personnel, alors que Monsieur fait une rechute au niveau de ses consommations et qu'il se montre agressif.

Surtout, la question financière provoque un bouleversement : lorsqu'il apprend que le coût de la maison de repos impose de revoir son budget hebdomadaire à la baisse, son "argent de poche", Monsieur le refuse. Il envisage de quitter la maison. Entretemps, l'équipe s'inquiète du fait que l'administrateur de biens ait immédiatement rendu le renom du logement à la société de logement social, sans convenir clairement ceci avec son protégé. Si ce dernier est mis devant le fait accompli, cela risque de le brusquer, et d'alimenter une posture de refus. Nous craignons un retour à la rue, ce qui serait catastrophique étant donné l'état de santé de Monsieur.

Notre équipe occupe à ce moment un rôle intermédiaire très important entre Monsieur, le personnel de la maison de repos et l'administrateur de biens. Nous tempérons.

D'abord, nous plaidons auprès de l'administrateur pour une mise en suspens du renom du logement, ce qu'il obtient auprès de la société de logement social. Nous nous engageons à éventuellement prendre en charge un mois de loyer : cela en vaut la peine, si ce temps permet que Monsieur adhère au changement qu'il est en train de vivre (notre intervention financière ne sera finalement pas nécessaire).

Nous demandons aussi une entrevue avec cet administrateur de biens, afin d'y accompagner Monsieur, et de discuter ensemble sa situation. Cette entrevue se déroule bien. Monsieur est placé devant les choix possibles. On évoque le risque du retour en logement et les accidents survenus précédemment. On évoque les conséquences financières du choix opposé, celui de rester dans la maison de repos, mais aussi les nombreux aspects positifs de ce choix. Monsieur décide finalement d'y rester.

Le renom a été rendu à la société de logement social, et les semaines qui ont suivi, la situation s'est calmée. La suite est à venir.

Ce récit témoigne d'un passage important dans la vie de notre locataire. Elle témoigne aussi du travail d'accompagnement tel qu'il est mené par notre équipe suivant les principes *Housing First*. Notamment le fait de **laisser le choix** et d'**accompagner le changement au rythme de la personne**. Cette posture a ici visiblement favorisé une issue positive à la situation.

4.2.4. Sorties de Housing First

Depuis le démarrage de *Housing First* en 2016, **65 personnes ont été intégrées** dans le projet. **13 personnes sont décédées** (dont 3 en 2023) et **7 personnes sont sorties du projet** (dont 1 en 2023). Ces sorties se sont effectuées comme suit :

- Relais vers le service de guidance à domicile Huis Van Vrede (2 personnes)
- Relais vers le travail de rue de DIOGENES (2 personnes)
- Vie en autonomie (3 personnes)

Ces personnes peuvent réintégrer prioritairement le projet en cas de besoin, ou si leur situation a changé et/ou permet un nouveau relogement.

Si le HF ouvre la porte d'entrée du logement, il ouvre aussi toujours celle d'autres institutions qui forment un réseau de soutien. Théoriquement, on peut donc concevoir qu'une institution, parmi ce réseau, puisse en venir à occuper une place centrale, ceci parce que la personne y trouve une réponse adéquate à ses besoins.

Nous plaçons donc en faveur d'un "modèle" autorisant les sorties de projets HF car il offre de nombreux avantages, et notamment **la possibilité de ré-orientations vers d'autres services d'accompagnement** plus adéquats à un moment du parcours de la personne. Il permet ainsi une complémentarité entre institutions, notamment avec les services de guidance à domicile et le travail de rue.

Ce modèle permet aussi de se risquer davantage à intégrer des candidats sans titre de séjour ni revenu. En effet, les projets de logements temporaires ISSUE et SOROCITE autorisent désormais une partie d'habitants non payeurs. Nous entreprenons des procédures de régularisation qui, si elles aboutissent, peuvent déboucher sur une sortie durable de la rue. Si pas, un relais peut-être opéré vers une équipe de travail de rue.

Enfin, à long terme, quand d'autres ressources peuvent prendre le relais lorsque cela est opportun pour la personne, alors les ressources du HF sont bien réservées au public-cible. Ce mouvement d'ouverture nous paraît donc à encourager, et une réflexion partagée pourrait contribuer à un modèle plus souple.

5. Notre méthodologie

5.1. Méthodologie ICM

En 2011, le rapport de Lucie Martin¹⁶ 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.

Notre projet a fait le choix de la méthodologie ICM.

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, *Housing First* 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.

Nous rendons visite à presque tous les locataires, 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.

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

¹⁶ « Vers un programme de Housing First à Bruxelles ? », Smes-b, 2011

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 ; gestion de l'ameublement en partenariat avec le SIL porté par l'Ilot ; 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 en tant que suppléante) ;
- Coupole Housing First bruxelloise (réunion mensuelle des coordinations des projets HF bruxellois) ;
- plateforme Housing First Belgium ;
- CA Archi-Human ;
- Comités Sorocité ;
- Suivi projet MODULO ;
- Suivi des partenariats-logements.

Enfin, elle travaille à la visibilité du projet.

5.3. Partenariats

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. Ceci représente une valeur forte de notre projet *Housing First*.

5.3.1 Les partenariats formels

Voici l'ensemble de nos partenariats formalisés par convention ou par mention dans les statuts (dont nombreux sont liés à la prospection de logements) :

- Convention avec le SIL - Service d'installation en logement (asbl l'Ilot)
- Convention avec la CCL - Cellule régionale capteur et créateur de logements (asbl l'Ilot)
- Statuts de Bru4Home asbl - membre du conseil d'administration
- Statuts de Archi Human - membre du conseil d'administration
- Convention Everecity (SISP Everecity - asbl Communa - asbl Infirmiers de rue - asbl Smes - SamuSocial)
- Convention ISSUE (asbl L'Ilot - asbl Pierre d'Angle - asbl SMES)
- Convention MODULO (AIS THéodore Verhaegen)

- Affiliation Norwest
- Convention avec asbl Smes
- Convention avec le réseau Hermès +

5.3.2. Les partenariats-logements

Afin d'alimenter l'offre de logements Housing First, DIOGENES a conclu des partenariats dans le cadre de projets spécifiques de logements modulaires (MODULO) et temporaires (Sorocité, ISSUE), et est membre de plateformes de prospection de logements (la Cellule Capteur & Créateur de Logement portée par l'Ilot & Bru4Home). Par ailleurs, nous avons contribué à développer des projets transversaux aux HF bruxellois, dont le Service d'Installation en Logement porté par l'Ilot (SIL). Le chapitre présent donne l'actualité de ces divers partenariats.

a) Les logements modulaires : MODULO

MODULO est né dans le cadre de l'appel à projet lancé mi-2019 par l'ex-Ministre du Logement, 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. 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 m² de surface nette habitable. Les modules satisfont à l'ensemble des conditions du RRU et du code bruxellois du logement. Ils sont d'une grande qualité architecturale et d'aspect agréable, revêtus d'un parement de bois.

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 *Housing First*. 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 (2020). Ils ont ensuite déménagé vers la commune de Jette également sur un terrain de la Fabrique d'Église (2021).

En 2023, l' AIS a mis fin au contrat de deux locataires suivis par DIOGENES, en raison de conflits répétés de voisinage, qui ont provoqué des réactions auprès des voisins du quartier, ce qui a mis le projet en péril. Ces locataires furent remplacés par des habitants d'origine ukrainienne pour

répondre aux besoins par rapport à l'accueil de ce public. Ceci a permis de pacifier le site. Cette solution est temporaire, et nous espérons que de nouveaux habitants de la rue pourront bientôt à nouveau bénéficier de ce projet.

La recherche de l'ISFSC s'est clôturée à la fin 2023. Une communication en ligne et vers les médias est en préparation et sera organisée sous peu.

b) Les occupations temporaires : ISSUE & Sorocité

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, le 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 et de DIOGENES.

→ Notre équipe HF accompagne un habitant dans ce projet. Il s'agit d'une personne sans droit de séjour. Nous prévoyons plusieurs nouvelles entrées en 2024.

Sorocité est un projet d'occupation temporaire de logements vides mis à disposition de femmes sans-abri au profil Housing First par la SISF Everecity. Le projet est financé par la COCOM. Il fut initié par Communa, et rallie désormais cinq opérateurs Housing First bruxellois (SMES, Infirmiers de Rue, Step Forward, DIOGENES, Antonin Artaud)¹⁷. Tout comme ISSUE, Sorocité s'est ouvert à des candidates sans revenu, auxquelles il permet un accès gratuit au logement – ce qui représente une offre rare et précieuse par rapport aux besoins constatés en rue.

→ En 2023, nous avons accompagné dans ce projet :

- une candidate qui y habite depuis 2022 ;
- l'entrée d'une nouvelle candidate ;
- la sortie d'une candidate dont le contrat n'a pas été prolongé à cause de troubles de voisinage ;
- la sortie d'une candidate ayant accédé à un logement durable dans une autre SISF.

2024 prévoit l'élargissement du projet, avec deux nouvelles phases, dont l'une sera accessible aux projets HF. Nous y réaliserons plusieurs entrées.

c) Les plateformes de prospection de logements

DIOGENES est membre des deux plateformes bruxelloises de prospection de logements : la Cellule Capteur & Créateur de Logements de l'Ilot (CCL) et l'asbl Bru4Home, à travers, respectivement, le comité de pilotage de la première et l'assemblée générale et le conseil d'administration de la seconde. Comme mentionné plus haut, la CCL a donné accès à 2 logements réservés à notre projet HF en 2023. D'autres logements de la CCL et de Bru4Home ont été orientés vers l'équipe de travail de rue (projet de *Soutien au Logement*).

d) 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 :

¹⁷ Pour davantage de détails sur ce projet, nous renvoyons au site internet de Communa : <https://communa.be/les-lieux/sorocite/>

- **Organisation des entrées en logement, sorties du logement et déménagements** : logistique, camionnette, personnel, stationnement, vérification du 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, nettoyeur... 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.

Le SIL est intervenu pour 21 locataires HF en 2023, auprès desquels le service a effectué 31 interventions.

Déménagement	7
Emménagement	10
Intervention technique	4
Nettoyage	1
Visite Stock	7
Démontage et montage mobilier	2

À ces interventions effectuées pour *Housing First* s'ajoutent celles réalisées par le SIL pour les travailleurs de rue de DIOGENES (projet de *Soutien au Logement*).

5.3.3 Les partenariats "sociaux"

a) L'Autre "Lieu" - RAPA

Afin de faciliter le parcours de l'utilisateur et son chemin vers le rétablissement, notre projet a initialement fonctionné sur la base de partenariats étroits avec les institutions suivantes : Huis Van Vrede, le Projet Lama, l'Autre "Lieu"-RAPA, le centre Ariane et l'Ilot. Ces partenariats ont connu une évolution au fil des ans, et se sont finalement dissipés, à l'exception de celui avec l'Autre "Lieu"-RAPA, relancé en 2023 sur de nouvelles bases.

Depuis le début de l'année 2023, **des permanences hebdomadaires sont assurées par un binôme de travailleurs *Housing First* à l'Autre "Lieu"-RAPA, dans leurs locaux** situés rue de la Clé à 1000 Bruxelles. Notre projet a fait l'objet de deux évaluations en cours d'année, qui se sont déroulées lors

des Assemblées Générales auxquelles participe le public (dénommées RAGE). Ces évaluations ont amené de légères adaptations du cadre fixé. Aujourd'hui nos permanences se déclinent comme suit :

- 2h hebdomadaires, le vendredi matin, dans les locaux de l'Autre "Lieu"-RAPA, assurées par un binôme de travailleurs *Housing First* établi en tournante dans l'équipe, sur base volontaire.
- Ouverture à l'ensemble des locataires HF moyennant discussion préalable en réunion d'équipe HF et décision favorable à la proposition d'orientation. Ce passage par la réunion permet de s'assurer de l'opportunité de l'orientation pour le locataire, pour notre équipe ainsi que pour l'Autre "Lieu".
- Plus particulièrement, il s'agit de limiter le risque de perturbations et de violences dans un cadre particulier qui est celui d'un accueil collectif ; et de cibler en priorité certains locataires : ceux que nous peinons à trouver à leur domicile ; ceux qui sollicitent beaucoup de visites de notre part ; et ceux dont nous pensons qu'ils profiteront particulièrement de ce qui est offert à l'Autre "Lieu".
- Pas de consommation de drogues ou d'alcool dans les locaux.
- La permanence apporte l'opportunité de créer un lien entre nos locataires et l'équipe de l'Autre "Lieu"-RAPA, et de présenter les activités qui y sont organisées (notamment le groupe d'entendeurs de voix et le Collectif Trapes qui se rencontre autour du problème de surendettement). Les locataires qui le souhaitent sont donc les bienvenus pour venir davantage et participer.
- Les travailleurs *Housing First* profitent de la permanence pour accomplir leurs tâches administratives quand aucun locataire ne se présente. Ceci leur offre un moment de répit alors qu'ils sont en mouvement durant la majeure partie de leur temps de travail.
- Une évaluation régulière du projet est prévue.

Voici notre petit bilan après une année de fonctionnement.

En 2023, 9 locataires ont profité de nos permanences à l'Autre "Lieu". Certains ne sont venus qu'une seule fois, mais 2 viennent régulièrement et le font même en dehors de nos permanences. Ils ont noué un lien avec l'équipe, et l'Autre "Lieu" a pris place dans leur environnement institutionnel habituel, ce dont nous nous réjouissons, car nous les avons aidés à se construire un nouveau point d'appui, ce qui densifie leur réseau de soutien.

Le partenariat que nous formons avec l'équipe de l'Autre "Lieu" évolue doucement, à son rythme, et avec des discussions positives lors des réunions RAGE, mais aussi dans l'informel, lorsque les travailleurs HF sont sur place. Les réflexions portent notamment sur la sélection des candidats ainsi que sur nos casquettes respectives. Ces réflexions sont bien sûr à poursuivre.

Par ailleurs, étant donné les campagnes de sensibilisation qu'elle mène, l'équipe de l'Autre "Lieu" détient beaucoup de connaissances sur certains thèmes qui nous intéressent aussi. Cela invite à la formation et aux échanges. Plusieurs collègues ont participé à une matinée de formation et réflexion autour de l'administration de biens, et prochainement, nous recevrons une travailleuse de l'Autre "Lieu" pour discuter de la mesure de mise en observation et de maintien.

Nous souhaiterions aussi développer ce partenariat autour de l'aspect participatif qu'il peut offrir pour notre public. Par exemple, nous avons le projet, en 2024, d'organiser tous ensemble un repas à l'Autre "Lieu". Nous nous apprêtons à proposer ceci lors d'une assemblée.

b) Relink First

Le projet "Processus d'Affiliation sociale chez les usagers Housing First" fut financé par la Fédération Wallonie Bruxelles durant quelques années. Il était transversal aux projets Housing First bruxellois et hébergé par le Smes, ensuite Infirmiers de rue. Il existe aujourd'hui sous forme d'asbl indépendante renommée "Relink First", qui est toujours ouverte à notre participation.

Relink First 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. 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 2023, des locataires de notre projet ont participé en grand nombre à une sortie à la mer avec l'équipe *Relink First*. Une locataire y entretient par ailleurs un lien rapproché avec l'équipe et d'autres participants. Nous souhaiterions augmenter nos relais vers ce projet.

6. Nos Ressources

6.1. Ressources humaines

L'équipe Housing First de l'asbl DIOGENES a été subsidiée par la COCOM pour assurer 48 suivis en 2023, suivant la répartition suivante :

- 0,75 ETP de direction/coordination
- 6 ETP de travail d'accompagnement
- 1 ETP de responsable-logement
- 1 ETP de travail administratif, financier et logistique

L'équipe a connu certains mouvements internes cette année : un travailleur est en congé sans solde ; trois travailleurs ont été en congé maladie prolongé ; trois nouveaux collègues ont intégré l'équipe en remplacement.

Formation continue :

L'équipe bénéficie d'une formation continue sous la forme d'une supervision clinique mensuelle au CSM Le Méridien (1h30). Les supervisions individuelles sont également toujours proposées à l'équipe, mais aucun de ses membres n'en a suivi en 2023.

Par ailleurs, les équipes HF bruxelloises se rencontrent en intervision tous les deux mois, lors de "Midi HF" permettant des échanges informels entre travailleurs de terrain. Depuis 2022, des "Midis HF" entre Responsables-Logement se tiennent également régulièrement.

Des immersions permettent aux projets HF bruxellois de mieux se connaître. En 2023, un collègue de notre équipe a fait une immersion d'une semaine au SMES, et en sens inverse, nous avons accueilli des collègues du SMES et d'IDR (2 personnes, 1 semaine chacun). Un stagiaire du Projet Lama a également été accueilli en immersion durant 2 jours.

Plusieurs membres de l'équipe ont suivi les formations collectives suivantes :

- 26/07/23 : Formation sur la tuberculose (1h) – 7 participants
- 28/06/23 : Coaching PAT, Pair-aidance (2h30) – 8 participants
- 21 et 22/09/23 : Mise au Vert (2 j) – 8 participants
- 8/12/23 : Médiation animale (1h) – 9 participants
- 11 et 14/12/23 : Prévention des risques liés aux aspects psycho-sociaux (1/2j) – 7 participants
- 28/11/23 : Prévention des risques électriques (1/2j) – BA4 – 3 participants
- 26/09/23 : Intersivision gestion de l'agressivité – Fédération BICO – 3h - 2 participants
- 6/12/23 : Journée de formation sur la prévention du stress au travail basée sur la pleine conscience – Les amis de la Vague – 1 jour - 3 participants
- Année scolaire : Arabe/Darija – Pianofabriek – 2h/semaine - 3 participants
- 21/3/23 : "Quelle place pour l'autonomie dans le travail social ?" - Reza Kazemzadeh - 2h - en équipe

Voici les formations suivies individuellement :

- 5, 11/12/23 : Atelier stratégique pour identifier le stress et accompagner le retour post burn-out au sein de votre organisation - STICS - 2 jours
- 2/05/23 : Présentation du Plan Social Santé Intégré - CBCS (2h)
- 22, 24, 31/05/23 : Cours de base de secourisme en milieu professionnel – CRESEPT – 3 jours
- 19-20/06/23 : Formation pour les directions : prendre en considération les violences conjugales et intrafamiliales en tant que service – AMA – 2 jours
- 20/06/23 + 2 autres journées : Formation de base HF - 3 jours
- 7/11/23 : Violences conjugales et intrafamiliales : comment accompagner la victime ? – Droits
- Quotidiens – 1 jours

- 29/11/23 : Recyclage secourisme en milieu professionnel – Ligue Francophone Belge de Sauvetage asbl – 1 jour
- 24,31/05 et 1/06/23 : Cours de base de secourisme en milieu professionnel – Ligue Francophone Belge de Sauvetage asbl – 3 jours
- 12/04/23 : PROTOCOLE BIM - Ville de Bruxelles – CPAS de Bruxelles – 3h
- 23-25/10 – 27/28/11 - Initiatie Straathoekwerk – SAM VZW – 5 jours
- 14 et 20/06/23 : Approche Excel – FEBI - 2 jours
- 7/03/23 : Réflexion interdisciplinaire sur le thème : « Entendre le récit d'une victime » - Casa Legal et section EVA (police RBC) – 1 jour
- 9 et 16/02/23 : Formation à l'entretien motivationnel pour professionnels de santé et psychologues - 2 jours
- 26/04/23 : Airbnb, coliving... ces stratégies qui visent à optimiser toujours plus les rendements sur les logements – RBDH – 3h
- 24/05/23 : Le bail d'habitation – 1ère partie : règle générale (bail droit commun) – RBDH – 3h
- 1/06/23 : Le bail d'habitation – 2e partie le bail de résidence principale – RBDH – 3h

Infrastructure, réunions et outils de communication :

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) anciennement sur Trello, et désormais transférés sur le "Carnet de Route" ;
- 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).

Notre stock de meubles est hébergé dans un box de stockage au Shurgard.

6.2. Finances

6.2.1. Financement

Housing First est financé sur proposition des membres du Collège réuni compétents pour la politique de l'aide aux personnes depuis novembre 2016. Pour l'année 2023, ce montant s'élevait à 715.000,00 €.

Plusieurs soutiens privés s'ajoutent à ces financements publics :

- **Don ALLAESI**, via la Fondation Roi Baudouin (32.000,00 €) : Octroyé en 2019 - libre d'utilisation.
- **Don VOTO**, via la Fondation Roi Baudouin (concerne toute l'asbl DIOGENES, 80.000,00 €) : Octroyé en 2019 - consacré à une 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. Ce fonds est liquidé à la fin 2023. Le rapport final sera fourni courant mars à la Fondation.
- **Don "A place called home"** du Fonds IKEA-Action de Solidarité Covid-19, via la Fondation Roi Baudouin (concerne toute l'asbl DIOGENES, 5.000,00 €) :

Octroyé en 2021 - ameublement de 5 logements à destination de jeunes ou de familles monoparentales. Pas encore entièrement dépensé.

Nous remercions chaleureusement la Fondation Roi Baudouin pour ces soutiens.

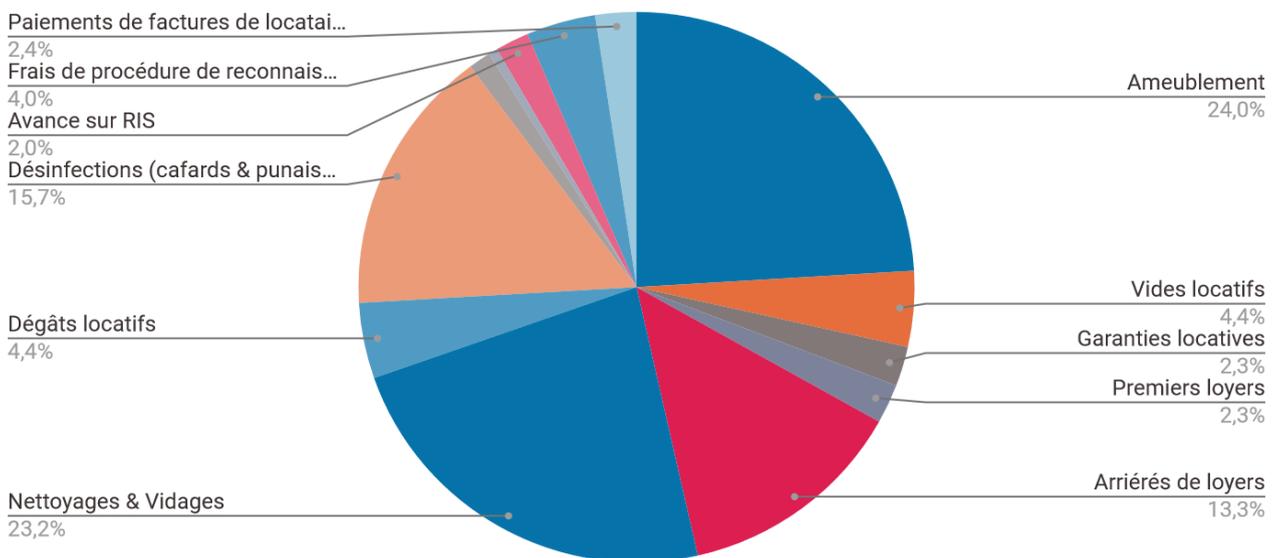
Nous tenons enfin à remercier **l'asbl Solimac** qui nous a fait don de 5 ordinateurs, reconditionnés par l'asbl LinkUp. Ils ont été distribués à des personnes accompagnées par nos équipes.

6.2.2. Dépenses facilitant l'accès au logement

Nous enregistrons sur nos frais de fonctionnement certaines dépenses facilitant l'accès ou le maintien en logement. 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. Voici le détail de nos dépenses en 2023, par ordre décroissant :

1. Ameublements (24%)
2. Nettoyages & Vidages (23.2%)
3. Désinfections (cafards et punaises de lit) (15.7%)
4. Arriérés de loyer (13.3%)
5. Vides locatifs (4.4%)
6. Dégâts locatifs (4.4%)
7. Frais de procédure de reconnaissance de paternité (4%)
8. Paiements de factures de locataires (assurance, énergie, etc.) (2.4%)
9. Garanties locatives (2.3%)
10. Premiers loyers (2.3%)
11. Avance sur RIS (2%)

Dépenses facilitant l'accès au logement



En 2023, nous avons consacré un budget moindre pour l'ameublement et les nettoyages, mais davantage pour les désinfections de nuisibles et les arriérés de loyer. Plusieurs grosses dépenses ont été réalisées dans le but de préserver des partenariats-logements, notamment à la suite d'expulsions en justice qui leur ont coûté cher. Nous avons aussi investi dans des frais de procédure pour soutenir un locataire à qui la démarche pourrait apporter un droit de séjour, et aboutir *in fine* à un relogement durable.

Notons que les dépenses en désinfections de nuisibles ne cessent d'augmenter d'année en année, et fortement en 2023, passant de 5% l'année précédente à 15.7% de notre budget global.

7. Nos revendications

Housing First plaide pour...

- un accès structurel au logement

Nous souhaiterions qu'un accès structurel au logement soit instauré pour le public sans-abri via des quotas dans le logement social et en AIS. Cet accès devrait préserver les partenariats établis de longue date.

- une évolution du poste de responsable-logement en fonction du nombre de suivis actifs

Le travail des responsables-logement diffère des tâches assumées par le SIL - Service d'Intervention Logistique de l'Ilot.

L'Ordonnance fixe à 1 ETP le poste de responsable-logement au sein des équipes HF, quel que soit le nombre de suivis, ce qui est inadapté. Leur charge ne fait que croître en même temps que gonfle chaque projet HF, et l'absence de reconnaissance de cette fonction essentielle au bon fonctionnement des HF freine le développement des projets. Cela fragilise les travailleurs concernés, constamment en surcharge de travail. D'expérience, nous estimons notre besoin à 1 ETP de responsable-logement pour 24 accompagnements housing first.

- un financement des ressources humaines de chaque équipe qui soit anticipatif à l'intégration de nouveaux locataires

L'Ordonnance ne prévoit le financement des équipes d'accompagnement qu'à *posteriori* des entrées en logement, ce qui est inadapté par rapport à la charge de travail que représentent ces entrées en logement. Tant qu'il en est ainsi, les équipes d'accompagnement doivent travailler au-dessus du ratio 1 ETP / 8 suivis pour pouvoir se développer.

- un financement pair-aidant sans exigence d'augmentation du nombre de suivis HF la première année

Cette mesure encouragerait l'engagement de pairs-aidants dans les équipes HF. Ils représentent une énorme valeur ajoutée, mais sont encore souvent perçus comme une prise de risque au sein d'équipes souvent surchargées.

- un accompagnement des nouveaux projets Housing First bruxellois

Nous avons accueilli avec joie la nouvelle que de nouveaux projets Housing First seront financés. Nous espérons qu'ils pourront satisfaire la volonté politique d'augmenter le nombre de suivis HF, ceci tout en permettant à chacune des équipes de se construire sur des bases solides et qualitatives. Le développement du HF à Bruxelles nécessite un accompagnement spécifique qui devrait être mis en place à un niveau structurel. Ceci afin de préserver le respect du modèle d'accompagnement HF. Nous soutenons la demande de la Fédération Bico, pour un poste dévolu à cette tâche de formation ainsi qu'au plaidoyer commun. Nous réitérons ici notre souhait que le développement du HF se fasse en bonne concertation entre le Cabinet et les opérateurs déjà actifs.

- une revalorisation du financement des AIS

Comme cela était développé dans notre rapport d'activité de 2022, et que cela s'est à nouveau reproduit en 2023, il arrive fréquemment que nous compensions financièrement les défauts de nos locataires, ceci en soutien aux AIS et afin de préserver nos partenariats-logement. Ceci a plusieurs effets néfastes, notamment le déplacement vers le service accompagnant d'une responsabilité qui devrait rester celle du "propriétaire", ainsi que la mise en concurrence des services accompagnants, certains ayant les moyens de payer, d'autres pas.

Nous plaidons pour un renforcement financier des AIS, de façon qu'elles puissent assumer les charges financières laissées par l'ensemble de leurs locataires en défaut (et non seulement les locataires Housing First dont il n'est pas démontré qu'ils entraînent davantage de charges que les autres). Ceci encouragerait les partenariats.

- un frein au "tout-numérique", un accès préservé aux guichets physiques

S'il facilite certaines démarches administratives réalisées par l'équipe, le numérique complique l'accès direct de notre public. Le tout-numérique freine ainsi l'autonomie de certains, qui ne savent pas en manier les outils.

- une amélioration des services du CPAS

Notre rapport de l'an dernier avait mis en évidence nos difficultés de collaboration avec les CPAS, souvent surchargés et peu accessibles. En 2023, les difficultés ont persisté. Nombreuses sont les demandes qui restent sans réponse (mail, téléphone), et nombreux sont les dossiers qui restent en suspens au-delà du délai légal. Ceci complique fortement la tâche de remise en ordre administrative de nos suivis, et leur accès aux droits.

- l'amélioration de l'accès aux soins psychiatriques

Les soins psychiatriques sont difficiles d'accès pour notre public. Nous plaidons pour davantage de places, davantage de moyens, et un accès privilégié afin d'éviter les procédures Nixon de mises en observation. Nous percevons que la situation se crispe encore davantage qu'auparavant, et soulignons donc l'importance de cette revendication cette année.

8. Perspectives 2024

2024 s'annonce chargée de perspectives de terrain.

Notre ambition est de réaliser **8 nouveaux suivis en partenariat avec le projet ISSUE**, et **4 autres grâce à un nouveau financement SPP Intégration sociale** que nous venons d'obtenir via un appel à projet de la Loterie nationale.

Nous serons également fort actifs pour **nos suivis actuels** dont certains d'entre eux sont particulièrement en difficulté (ce dont témoignent nos évaluations concernant le maintien en logement et le bien-être). Certains ont aussi besoin d'être logés (2 personnes actuellement suivies en amont de leur logement), ou éventuellement relogés (notamment les personnes qui sont de retour dans la rue à la suite de la perte de leur logement en 2023). Nous accueillerons aussi des nouveaux en remplacement du suivi des 3 personnes décédées l'an dernier.

Notre équipe est stable, bienveillante et fortement engagée. Nous escomptons que nos nouveaux outils d'évaluation nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des situations de nos locataires, et d'ainsi diriger au mieux nos efforts pour les soutenir.

Par ailleurs, certains axes stratégiques seront travaillés ou continueront de l'être, faisant l'objet de formations et réflexions de plus long terme en équipe (notamment ce qui a trait au rétablissement et à la réduction des risques, ainsi que l'articulation avec le travail de rue et le projet de *Soutien au Logement*).