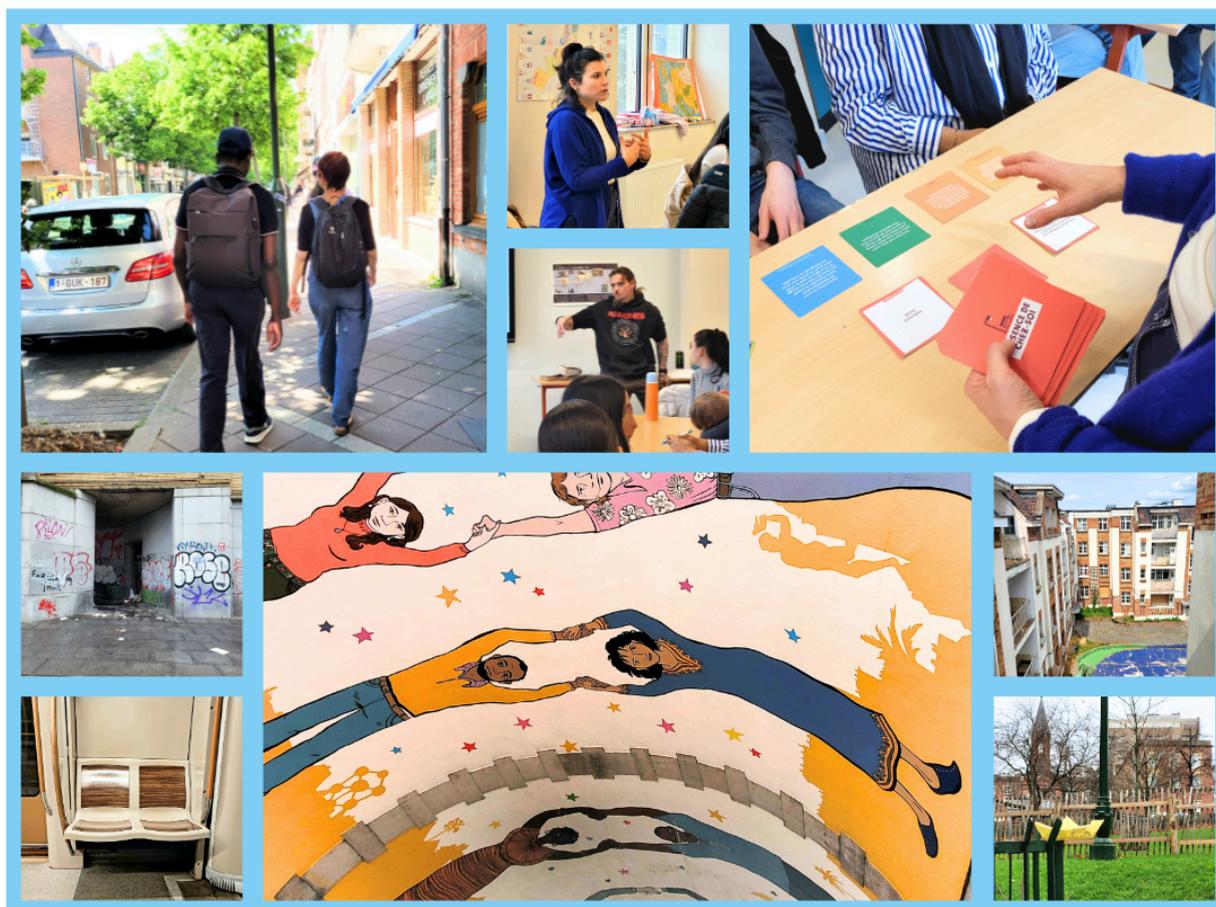


# Rapport d'activités



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

<b>Table des matières</b>	<b>2</b>
<b>Synthèse des statistiques de notre action</b>	<b>4</b>
<b>1. Édito</b>	<b>6</b>
<b>2. Le projet</b>	<b>7</b>
2.1. Historique	8
2.2. Finalités et objectifs	9
2.3. Les activités principales	9
2.3.1. Le travail de rue	9
a) Soutien au Logement	10
b) Médiation Interculturelle	11
c) Métro-Liens	11
d) Le Collectif les Morts de la Rue	13
e) Rights First	13
2.3.2. Housing First Station Logement	13
2.3.3. Centre d'expertise	13
<b>3. Évaluation des activités</b>	<b>14</b>
3.1. Travail de rue	14
3.1.1. Nombre de personnes aidées	14
3.1.2. Description du public	16
a) Démographie	16
b) Santé mentale et assuétudes	18
c) Logement	19
a) Durée de vie en rue	20
3.1.3. Activités et Interventions	20
a) Lieux fréquentés	21
b) Signalements	21
c) Types d'interventions	22
3.1.4. Integrated Streetcorner Team	23
3.2. Soutien au Logement	24
3.2.1. Généralités	24
3.2.2. Description du public	25
3.2.3. Dispositifs innovants	25
a) ISSUE	25
b) MODULO	26
c) Habitat Solidaire	27
3.3. Médiation Interculturelle	28
a) Roms	28
b) Polonais	29

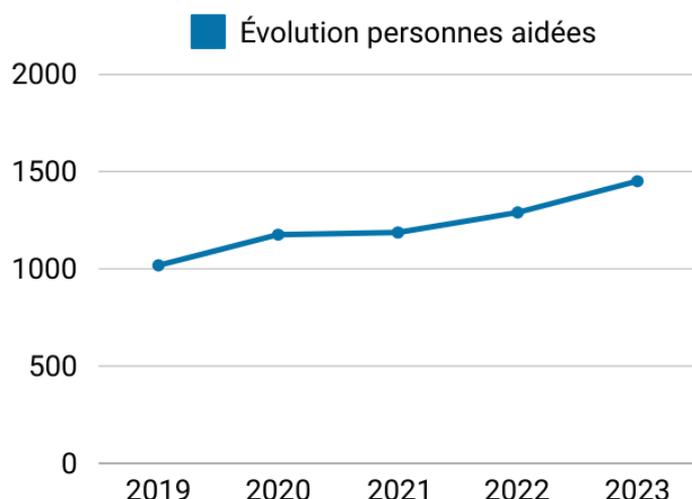
3.4. Métro-Liens	30
3.4.1. Généralités	30
3.4.2. Description du public	32
3.4.3. Le projet Chasse Cœur	33
3.4.4. Le projet SubLINK	33
3.5. Coordination du Collectif les Morts de la Rue	34
3.6. Rights First	35
3.6.1. Les interventions	36
3.6.2. Description du public	37
3.7. Housing First	37
3.8. Centre d'expertise	38
<b>4. Focus sur le pôle Formations de DIOGENES</b>	<b>41</b>
<b>5. Notre méthodologie</b>	<b>42</b>
5.1. Principes méthodologiques de DIOGENES	43
5.2. Un modèle éthique de changement	43
5.3. Méthodologies spécifiques	44
6.3.1. "Bemoeizorg" ou ingérence attentionnée	44
5.3.2. L'approche de présence d'Andries Baart	45
5.3.3. Self-determination theory et motivational Interviewing	45
5.3.4. Intensive Case Management	45
5.3.7. Le travail en réseau	46
<b>6. Nos Ressources</b>	<b>47</b>
6.1. Ressources humaines	47
6.1.1. Des collaborateurs expérimentés	47
6.1.2. Une équipe "résolument réseau"	48
6.1.3. La gouvernance	48
6.2. Finances	49
Subventionnement de l'année 2023	49
Soutiens privés de l'année 2023	50
Autres sources de financement en 2023	50
<b>7. Nos revendications politiques</b>	<b>51</b>
<b>8. Perspectives 2024</b>	<b>53</b>
<b>Annexe 1 - recherches et travaux de 2023</b>	<b>57</b>

# SYNTHÈSE DES STATISTIQUES

EN 2023, L'ÉQUIPE DE DIOGENÈS A AIDÉ

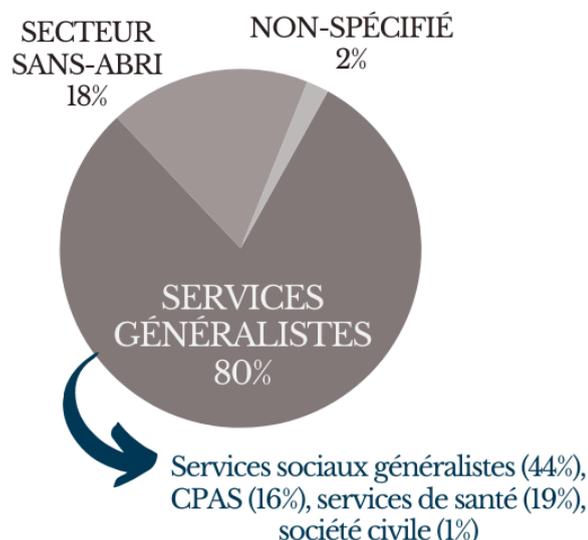
**1.451** personnes

pour lesquelles 1.049 dossiers étaient actifs. Par ETP, 126,6 personnes différentes ont été aidées.



**3.557** relais

vers 432 services différents, dont 80% vers des services généralistes et de la société civile



NOUS AVONS RÉALISÉ

**12.325** interventions

auprès des habitants de la rue, à 93,1% sur leurs terrains de vie, soit 713 interventions par ETP de terrain.

ELLES SE SONT DÉROULÉES DANS

**726** lieux

42% des interventions se sont produites dans des espaces publics, 25% dans des espaces semi-publics et 18% dans des espaces privés (15% d'inconnues).

## Soutien au Logement

Avec l'aide de DIOGENES :

**147** stabilisations  
en logement

**96** sorties de rue

Au total, 35 suivis dans des projets de logement pilotes de DIOGENES :



## Méto-Liens

2.768 interventions (+234%)  
auprès de 709 personnes

 22% de relais

 50% d'accompagnements psychosociaux

## Chasse-Cœur

**28** binômes avec  
Chambéry

1 formation  
1 sensibilisation  
4 interventions  
2 tables d'échange

## SubLINK (équipe DIOGENES)

2082 interventions  
auprès de 547 personnes

**86%** de réussite des  
objectifs fixés pour  
les nuitées d'hôtel

## Médiation Interculturelle

**102** dossiers  
Polonais

**210** dossiers Roms  
(1 par famille)

Au total, 2.554 interventions.

Nos médiatrices  
interculturelles participent **aux**  
**projets Rights First et**  
**SubLINK**

## Rights First

Ouverture des droits :

**2.755**

interventions  
dont 45% de relais

50 adresses  
80 revenus  
51 séjours  
102 couvertures  
médicales



## Housing First

**49** suivis actifs

2 entrées dans le projet  
3 sorties de rue  
4 nouveaux logements  
6 déménagements

65 personnes sont entrées en logement  
via notre projet housing first depuis sa  
création en 2016.

Le taux de maintien en logement du projet  
s'élève à **86%**

## Coordination du Collectif les Morts de la Rue

Le collectif a organisé

**40** cérémonies individuelles  
& **26** rapatriements

Il a appris **82 décès** en 2023.

## Centre d'expertise

**14** recherches  
(publiées ou en cours)

**306** personnes formées  
lors de 21 formations  
&  
**115** personnes  
sensibilisées

**57** parutions  
presse

Augmentation moyenne  
des communautés en ligne : **24%**

... ainsi que de nombreuses innovations sociales et actions de plaidoyer...

## 1. Édito

L'année 2023 a une nouvelle fois été marquée par des crises et des conflits mondiaux qui ont impacté indirectement notre quotidien ainsi que celui des habitants de la rue accompagnés par DIOGENES. Dans ce contexte agité et souvent incertain, nous nous sommes mobilisés sur bien des fronts. DIOGENES a vu son nombre de travailleurs augmenter et compte à présent une équipe d'une quarantaine de personnes motivées et impliquées au quotidien dans la cause du sans-abrisme.

Nos travailleurs de première ligne ont travaillé sans relâche, avec courage et détermination, pour proposer aide et soutien aux habitants de la rue. Ils poursuivent nos efforts de création de lien, d'inclusion sociale et d'ouverture de droits des personnes accompagnées. Brique par brique, étape par étape, ils construisent des ponts entre la rue et le reste de la société.

Partant de leurs constats de terrain, nous avons élaboré un plaidoyer politique. Ce dernier est, donc, une façon pour nous de nous faire le porte-voix des personnes sans-abri soutenues, de signaler leurs enjeux quotidiens et d'activer le changement. En 2023, nous avons décidé de l'agencer en sept priorités, nommées *Sept merveilles pour un monde inclusif, juste et solidaire*. Chaque merveille résume une recommandation et des actions qui visent à lutter contre l'exclusion sociale, à œuvrer à la construction d'une société plus inclusive, plus juste et plus solidaire et, enfin, à améliorer le travail d'aide et de soins.

Notre mission d'information et de sensibilisation a également été renforcée en 2023, et nous sommes très fiers d'avoir pu donner nos premières formations à des institutions comme Bruxelles Propreté, Chambéry, ERAP, l'institut Emile Gryzon, etc. Nous avons pris le temps de développer notre offre et de consolider le contenu de ces formations. Nous poursuivrons ce travail avec enthousiasme en 2024.

De nombreux autres projets et actions ont rythmé notre année, comme le lancement d'une newsletter externe, la bonification de notre système d'enregistrement de données, la création d'un carnet de funérailles par le Collectif Morts de la Rue, le développement du projet de logements temporaires ISSUE, la mise en place progressive du projet partenarial SubLINK visant à renforcer notre action auprès des habitants du métro...

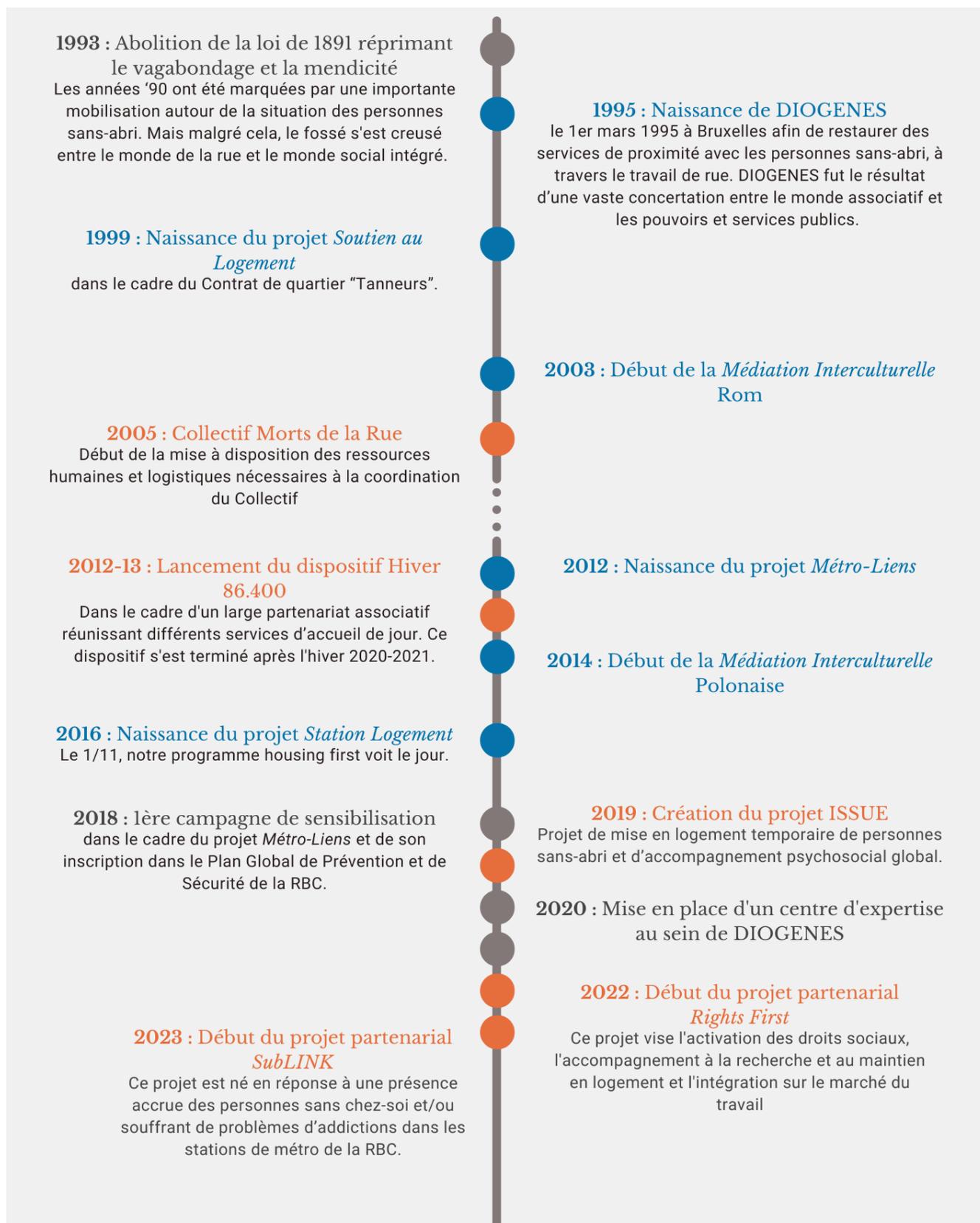
En effet, 2023 a été marquée par une visibilisation des personnes sans-abri et des "consommateurs" dans les espaces semi-publics (Gare du Midi, stations de métro et de tram...). Ainsi, que ce soit dans la presse ou sur le terrain, la question de la consommation en rue fut l'un des sujets sensibles de l'année. Les habitants de la rue ont plus que jamais été pointés du doigt et les actes de répression n'ont cessé de se déployer. C'est pourquoi nous avons poursuivi nos efforts visant à déconstruire les stéréotypes liés aux habitants de la rue. Le projet SubLINK présente des résultats impressionnants après 6 mois d'activités. Vous en découvrirez certains dans les pages qui suivent, mais nous vous invitons à lire le rapport consacré au projet Métro-Liens pour en avoir les détails.

## 2. Le projet

DIOGENES est un service spécialisé pour les personnes sans-abri de la Région de Bruxelles-Capitale. Nous proposons un accompagnement psychosocial global sur mesure afin de favoriser l'inclusion sociale des habitants de la rue, l'accès aux droits et la reconstruction de liens sociaux. À cette fin, nous agissons au travers de nos deux activités principales – le travail de rue et le Housing First – et d'autres projets variés et innovants, financés en initiative (Métro-Liens, Soutien au Logement, ISSUE, la coordination du Collectif Morts de la rue, Rights First, SubLINK...). L'ensemble de ces activités et de ces projets est décrit dans les pages de ce rapport.

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

## 2.1. Historique



## 2.2. Finalités et objectifs

DIOGENES agit pour que chaque habitant de la rue puisse occuper la place qui lui convienne dans une société plus inclusive, plus juste et plus solidaire. Nous décomposons cette finalité en 4 intentions : (1) la lutte contre l'exclusion sociale, (2) la reconstruction de liens sociaux, (3) l'émancipation et la réhabilitation sociale des personnes sans-abri et (4) l'accès aux droits et l'amélioration de leur bien-être.

Pour cela, tous les jours, nous construisons des ponts entre la rue et le reste de la société :

- de la rue vers le reste de la société : nous nous rendons dans les lieux de vie des habitants de la rue pour les rencontrer et leur offrir une écoute inconditionnelle et un soutien tout au long de leur parcours, dans le respect de leur mode d'existence et de leurs valeurs. Nous leur proposons un accompagnement global et sur mesure visant à instaurer une dynamique de changement, afin de favoriser leur inclusion sociale, l'accès aux droits et la reconstruction de liens. Enfin, nous les orientons vers les services les plus adaptés à leurs besoins et à leurs demandes afin qu'ils puissent les utiliser au mieux.
- du reste de la société vers la rue : nous assurons une information sur la situation de la rue, dans le respect du secret professionnel et dans l'intérêt strict des habitants de la rue, au travers des réseaux sociaux, de campagnes, d'événements, de la presse, etc. Le but est d'une part de permettre aux citoyens interpellés ou en contact avec ces derniers, de mieux comprendre les (réalités des) personnes sans-abri et de développer leur pouvoir d'agir ; et d'autre part de permettre aux institutions, associations et pouvoirs publics concernés d'améliorer et d'adapter leurs dispositifs, leurs pratiques et leurs politiques publiques.

## 2.3. Les activités principales

Pour réaliser sa mission, l'ASBL DIOGENES a développé différentes activités et projets :

### 2.3.1. Le travail de rue

Le travail de rue est un service mobile qui assure **l'accompagnement des personnes** vivant habituellement en rue, sur leurs terrains de vie. Les travailleurs de rue offrent une écoute inconditionnelle, un soutien et un accompagnement psychosocial sur mesure aux personnes sans-abri. Ils opèrent des relais vers les services et la société civile et contribuent au travail de réseau, d'aide et de soins autour de la personne. L'ensemble de ces actions s'exécute dans le respect des demandes, des besoins et du rythme de la personne. De cette façon, les travailleurs de rue favorisent l'inclusion sociale, l'accès aux droits et la reconstruction des liens sociaux des habitants de la rue accompagnés.

En outre, l'expertise de DIOGENES acquise grâce à près de 30 ans d'expérience en travail de rue permet d'informer et de sensibiliser la société à propos du sans-abrisme ; DIOGENES **aide à comprendre la vie en rue** et encourage de la sorte l'adaptation de

politiques publiques, de dispositifs institutionnels et de pratiques professionnelles.

Les travailleurs du projet **Integrated Streetcorner Team** sont aussi des travailleurs de rue. Cette initiative vise à développer la complémentarité des différentes pratiques de travail de rue à Bruxelles, notamment grâce à une collaboration privilégiée avec le CAW Brussel. Le travail de rue se fait en équipes mixtes et des projets communs sont développés sur le terrain. De surcroît, le lien entre institutions se concrétise au travers des réunions d'équipes d'Albatros et de De Schutting où les réalités de vie en rue sont relayées. Les travailleurs mandatés par le CAW participent aux réunions d'équipe de DIOGENES. En retour, ceux-ci sont encadrés et formés. DIOGENES assure également l'organisation pratique de leur travail pendant les heures de collaboration. Chaque organisation reste l'employeur à part entière de ses travailleurs et veille à leur garantir la pleine exécution de tous les droits auxquels ils peuvent prétendre par le contrat de travail qui les lie.

#### a) *Soutien au Logement*

Le projet *Soutien au Logement* a pour objectif d'accompagner les habitants de la rue tout au long de leur recherche de logement, de leur permettre d'investir ce dernier et leur quartier. Il vise aussi à favoriser le maintien en logement, et à prévenir les retours en rue. Le *Soutien au Logement* s'articule autour de 4 axes, sur base des méthodologies du travail de rue :

1. Motivation au changement,
2. Accompagnement sur mesure à la recherche active de logement
3. Soutien personnalisé et stabilisation en logement grâce à la création de liens sociaux, la coordination de soins, la médiation, l'aménagement du logement, les relais vers les services de guidance à domicile et le housing first...
4. Travail structurel concernant l'accès au logement : développement de projets novateurs, actions de sensibilisation, adaptation des pratiques, fonction de signal...

Le projet partenarial ISSUE, dans lequel DIOGENES est impliqué auprès de L'Îlot, du Samusocial, de Pierre d'Angle et du Smes-B, cadre aussi dans le *Soutien au Logement*. Il vise la mise en logement temporaire de personnes sans-abri en vue de leur offrir du répit et du repos de qualité. L'offre de logement est assortie d'un accompagnement psychosocial global en vue d'améliorer le bien-être, de débloquer les situations administratives et de permettre de trouver une solution de relogement durable.

Par ailleurs, **MODULO**, un dispositif d'habitat léger et temporaire pour les personnes sans-abri, est également porté par DIOGENES dans le cadre de ce projet, en partenariat avec l'AIS Théodore Verhaeghen et le collectif MOKIT.

En outre, le projet partenarial d'accès direct de la rue au **logement solidaire** s'inscrit dans le *Soutien au Logement*. Ces maisons, gérées en collaboration avec Fami-Home, Logement pour Tous, l'AIS Quartier, Pierre d'Angle et le Centre Ariane, permettent à plusieurs habitants de la rue de cohabiter. Le projet a pour but de 1) permettre l'accès direct de la rue à un logement salubre à loyer modéré, 2) lutter contre la solitude ressentie en logement et 3) développer un accompagnement social individuel et/ou collectif de bas seuil. En somme, il

offre une solution alternative d'insertion par le logement. La vie communautaire constitue l'un des atouts majeurs pour les habitants de la rue qui intègrent un habitat solidaire.

### *b) Médiation Interculturelle*

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

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

DIOGENES développe depuis de nombreuses années la médiation interculturelle pour les personnes Rom et les personnes d'origine polonaise.

### *c) Métro-Liens*

Le projet *Métro-Liens* vise à créer des liens sociaux durables entre les habitants de la rue, le personnel de la STIB ou autres professionnels des espaces semi-publics, et les citoyens. Il a pour objectif non seulement de diffuser une information de qualité sur la vie en rue, mais aussi de favoriser l'adaptation des pratiques, des dispositifs institutionnels et des politiques publiques. Il s'articule autour de 5 axes :

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

L'expertise acquise avec le projet *Métro-liens* nous permet d'être une source d'inspiration et de connaissances pour les organisations partenaires et leurs travailleurs. Depuis 2022, dans le cadre de ce projet, nous prêtons main forte à la maison de quartier Chambéry d'Etterbeek. Par ailleurs, nous nous investissons activement dans la mise en place et le développement des activités du projet pilote SubLINK.

### Projet de quartier solidaire avec la maison de quartier Chambéry

Nous participons à la construction d'un "quartier solidaire" à la Chasse, dans la commune d'Etterbeek. L'objectif des quartiers solidaires s'articule en cinq axes de travail : cohésion et mixité sociales optimales, bien-être général et santé, identification des problèmes de logement, promotion du réseau de soins formel et aide aux familles.

Concrètement, DIOGENES contribue au Quartier Solidaire par :

- l'organisation de travail en binôme avec les travailleurs de quartier ;
- la mise en place de l'accompagnement individuel des habitants de la rue signalés par les travailleurs de quartier solidaire ;
- l'aide à la création d'un réseau de "Commerçants du Cœur" pour créer une plateforme via laquelle les gens peuvent recevoir des soins au sens large, formel et informel ;
- l'inclusion des habitants de la rue dans la maison de quartier via un groupe de travail, Habitants de la Rue @Chambéry ;
- la facilitation des formations et intervisions pour le personnel de la maison de quartier. Sur demande, organisation d'activités de sensibilisation dans la maison de quartier ;
- la production d'un plan d'Etterbeek reprenant les endroits où trouver de l'aide formelle et informelle ;
- l'accompagnement dans la réflexion autour de la théorie du changement que le quartier solidaire cherche à atteindre, et ce, à l'aide de notre système d'enregistrement in-house, du point de vue des habitants de la rue ;
- la participation au comité de pilotage Quartiers Solidaires (Zorgzame Buurten).

### SubLINK

Le dispositif SubLINK est né en réponse à une présence accrue des habitants de la rue, souffrant ou non de problèmes d'addictions, dans les stations de métro. Le dispositif est créé et mis en place en partenariat avec le Projet Lama, le Samusocial et Transit. Des nuitées d'hôtel en tant que solution de logement temporaire peuvent être proposées aux personnes suivies dans le cadre de ce dispositif, tout en les accompagnant dans leurs démarches d'accès aux droits (séjour, emploi, revenu, etc.). En parallèle, SubLINK souhaite négocier des compromis de coexistence entre les différents acteurs présents dans les stations et participer à la sensibilisation autour de la situation de l'habitant de rue.

Enfin, le projet a pour ambition d'insuffler des solutions structurelles en réponse aux besoins des personnes sans-abri pour permettre leur inclusion sociale par le biais d'une Plateforme de Services qui vise à rapprocher les partenaires du secteur, à rechercher des solutions étayées en surface et à créer des actions innovantes qui améliorent la situation dans le métro.

Le dispositif SubLINK est accompagné par Bruss'Help et est mis en œuvre en étroite collaboration avec la STIB. À ce jour, il a été déployé sur douze stations, choisies en priorité après concertation avec cette dernière.

#### *d) Le Collectif les Morts de la Rue*

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

#### *e) Rights First*

DIOGENES est partenaire de Rights First auprès de Hobo, L'Ilot, le Samusocial et le CPAS de 1000 Bruxelles. Ce projet social innovant permet, grâce à son approche holistique, de reconsidérer les processus actuels d'accompagnement des habitants de la rue dans le but de favoriser leur accès aux droits. Le projet qui s'étend de janvier 2023 à juin 2024 s'articule autour de trois axes : l'activation des droits sociaux, l'accompagnement à la recherche et au maintien en logement et l'intégration sur le marché du travail. DIOGENES est particulièrement actif sur le premier axe.

### **2.3.2. Housing First**

Le projet Housing First vise à offrir un accès au logement, directement depuis la rue, aux personnes qui ne trouvent pas de solution dans le circuit institutionnel classique. Ce logement est assorti d'un accompagnement psychosocial global intensif et personnalisé afin d'aider à se stabiliser en logement (et en prévenir la perte) et à se ré-affilier socialement. *Le projet Housing First* développe une approche de réduction des risques et privilégie le rétablissement de la personne et le travail sur les forces.

### **2.3.3. Centre d'expertise**

Le centre d'expertise créé au sein de DIOGENES en 2020 vise à :

- 1) diffuser une information de qualité sur la vie en rue, sensibiliser le grand public et créer un plaidoyer pour le respect des droits des habitants de la rue
- 2) Favoriser l'adaptation des pratiques et des cultures de travail, des dispositifs institutionnels et des politiques publiques
- 3) Promouvoir des solutions innovantes adaptées aux besoins et aux demandes des habitants de la rue

Pour ce faire, sur base de l'expertise des travailleurs de terrain, il impulse dans le secteur et porte en interne des recherches, des formations et des projets innovants. Il se dote également d'une fonction de signal vers la société civile et le politique. C'est pourquoi, le centre d'expertise a un rôle de communicant, et se charge de diffuser de nombreuses informations lors d'événements, en ligne, ou via des outils adaptés de communication hors ligne.

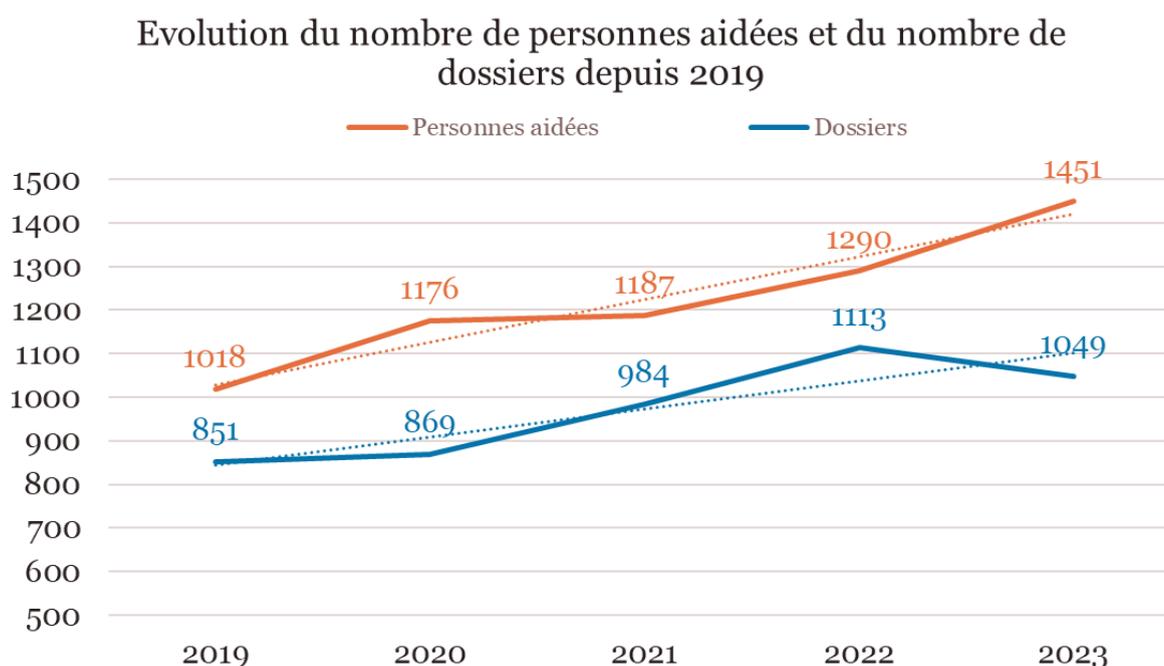
### 3. Évaluation des activités

Les travailleurs de rue de DIOGENES notent quotidiennement leurs interventions dans leur [Carnet de Route](#). Pour compléter les informations issues de cet outil d'enregistrement, nous réalisons chaque année, au 31 décembre, une "photo" qui nous permet de produire des statistiques à propos des personnes accompagnées. Les statistiques de ce chapitre qui concernent le public sont anonymisées et produites sur base des informations connues des 985 personnes pour lesquelles nous avons pu réaliser une photo<sup>1</sup>.

#### 3.1. Travail de rue

##### 3.1.1. Nombre de personnes aidées

Les travailleurs de rue de DIOGENES ont aidé **1.451 personnes en 2023 (+12,5%)**, ce qui équivaut à une **moyenne de 126,6 personnes aidées par ETP** de terrain. Le nombre de personnes aidées est en constante augmentation. De même, nous comptons **1049 dossiers actifs en 2023 (+60,4% en 5 ans)**. Cela représente une moyenne de 91,5 dossiers par ETP de terrain<sup>2</sup>.



Ces chiffres sont considérables, d'autant plus compte tenu de l'organisation d'une partie de notre travail par équipe de deux. **46,7% des activités avec ou pour les personnes se déroulent en binôme**. Sans surprise, les binômes les plus fréquents (5057) sont composés de deux travailleurs de DIOGENES. Cela permet un meilleur suivi lors de contacts

<sup>1</sup> Cela signifie que nous n'avons pas pu faire de photo pour 64 personnes qui disposent d'un dossier chez DIOGENES. Cela est principalement dû à l'indisponibilité du/des travailleur(s) qui a/ont accompagné ces personnes.

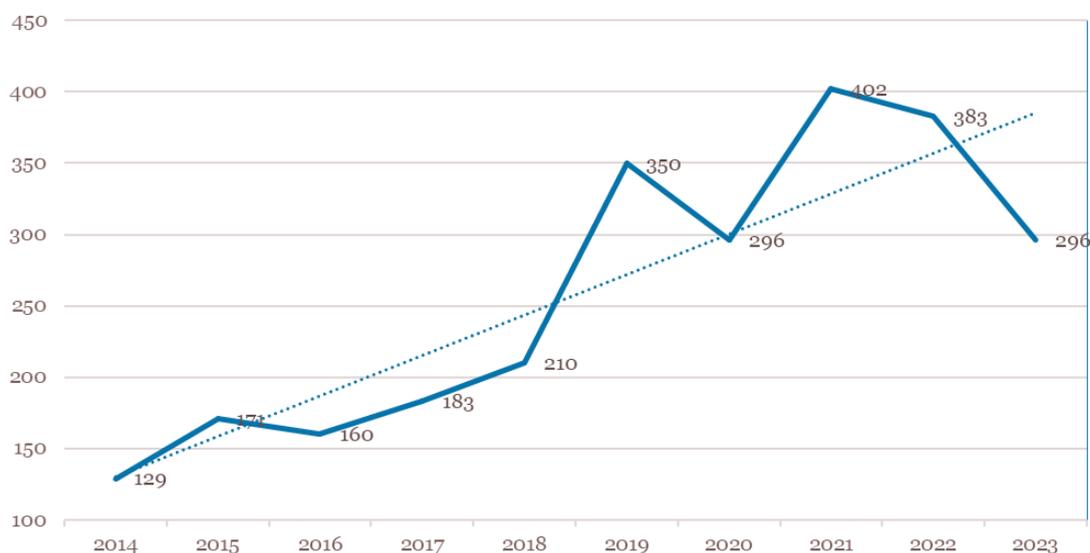
<sup>2</sup> Pour le calcul du nombre de dossiers moyen par ETP de terrain, nous comptons les ETP affectés à nos missions principales et à nos différents projets, excepté le projet Housing First Station Logement qui développe une action spécifique et plus intensive autour d'un plus petit nombre de personnes.

au sein de groupes pour lesquels un individu seul ne peut assurer suffisamment de présence. Le travail à deux permet également l'échange essentiel après les interventions, dans le but de rester vigilant dans le travail que nous menons et dans les méthodologies utilisées. Néanmoins, à chaque fois que la situation le nécessite, nous veillons à impliquer nos partenaires du réseau lors de nos interventions en rue. Cela permet de personnaliser au mieux l'aide apportée et contribue à l'abaissement des seuils d'accès aux institutions. Au total, en 2023, **nous avons fait équipe avec 108 services externes différents**.

Nous constatons aussi une nette augmentation du **nombre de nouveaux dossiers (+73,1% en 10 ans)**. Ces chiffres sont à mettre en regard avec l'évolution de la taille de l'équipe. En 2023, nous en avons ouvert 296. Ce nombre diminue par rapport à 2022, ce que nous expliquons de la façon suivante :

- d'une part, nous n'avons pu récolter de données pour 64 personnes au 31/12 (indisponibilité des travailleurs, trop d'inconnues à propos de la personne ayant un dossier...)
- d'autre part, nous observons un changement dans nos pratiques. Sur le graphique à la page précédente, nous voyons que nous ouvrons moins systématiquement un dossier lorsque nous rencontrons une nouvelle personne. Notre travail reposant sur un principe de respect de l'anonymat des personnes rencontrées, il nous arrive donc fréquemment d'entrer en contact, de soutenir et d'accompagner des habitants de la rue qui ne font pas l'objet d'une ouverture de dossier. Ces personnes, de plus en plus nombreuses, ne sont pas comptabilisées ici.

### Évolution du nombre de nouveaux dossiers en 10 ans



Les 296 personnes nouvellement accompagnées ont principalement été rencontrées pour la première fois en rue (29,4%) ou sur les réseaux de la STIB ou de la SNCB (22,3%). Elles sont en grande partie européennes, non-Belges (au moins 32,4%). Notons que, pour les personnes Roms (21,3% de notre public en 2023), nous n'ouvrons qu'un dossier par famille.

### 3.1.2. Description du public

#### a) Démographie

En 2023, la majorité des personnes accompagnées avait **entre 35 et 59 ans (34,8%)**.

**29,8% des personnes accompagnées sont des femmes**, une proportion qui a presque triplé en 25 ans (11% en 1995)!

Sur les **46 nationalités** différentes rencontrées en 2023, trois groupes se distinguent nettement des autres par une plus large représentation : les Belges, les Roumains et les Polonais. Ce « trio de tête » reste inchangé depuis plus d'une décennie.

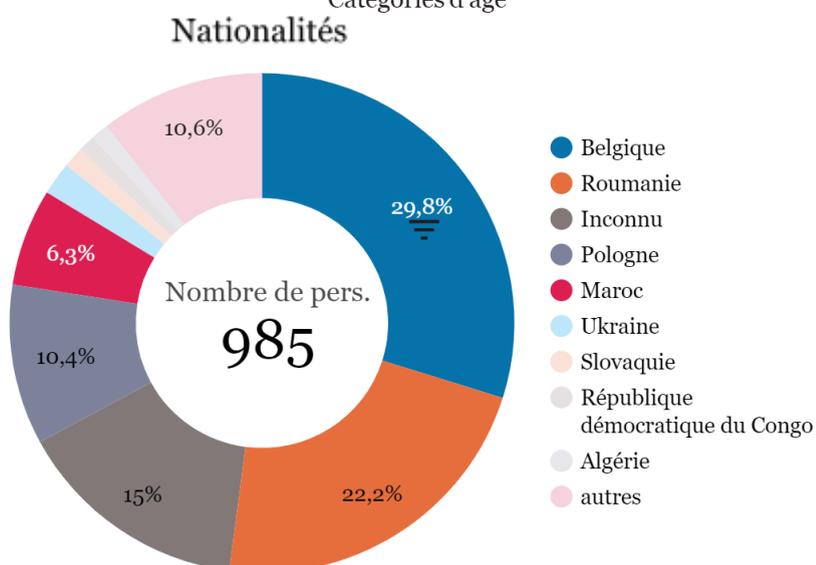
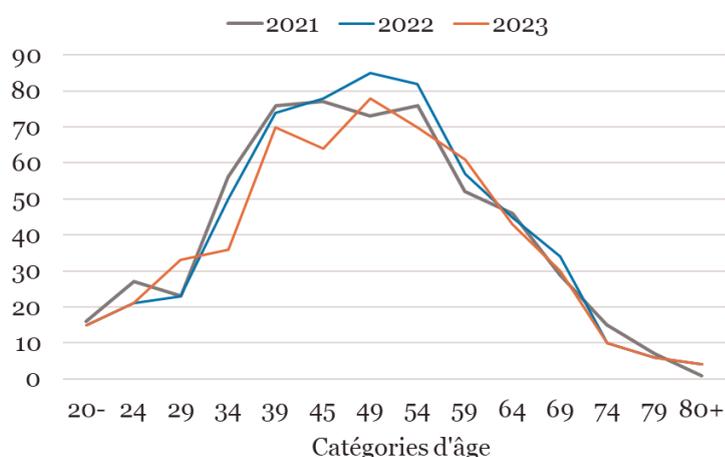
Bruxelles semble suivre la tendance générale à la "cosmopolitisation" du sans-abrisme observée dans les autres grandes capitales européennes. Elle concerne avant tout les migrants intra-européens qui, fuyant la misère ou la discrimination dans leur pays d'origine, profitent de la libre circulation pour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

Les personnes d'origine Rom sont également fortement – et de plus en plus – représentées. Elles constituent 21,3% du public accompagné en 2023. Une attention particulière leur est portée à travers le projet de médiation interculturelle.

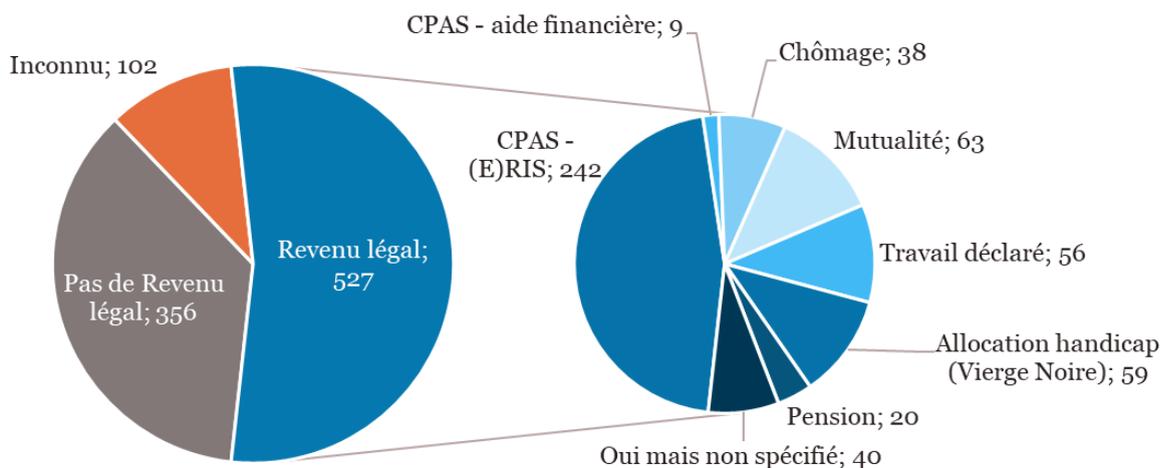
Nous savons qu'un peu plus de la moitié de notre public dispose d'un revenu légal (53,5% – voir graphique à la page suivante). Il s'agit généralement de revenus de remplacement : RIS (23,2%), mutualité (6,4%), Allocation handicap (6%), chômage (3,9%), pension (2%) ou ERIS (1,3). 5,7% ont un travail déclaré. **Plus d'un tiers des habitants de la rue avec lesquels nous sommes en contact ne dispose d'aucun revenu officiel (36,1%)**.

L'augmentation de la proportion de travailleurs pauvres dans la population sans-abri s'observe à Bruxelles comme ailleurs. Elle semble refléter la difficulté à vivre décemment

#### Âge des personnes rencontrées ces 3 dernières années



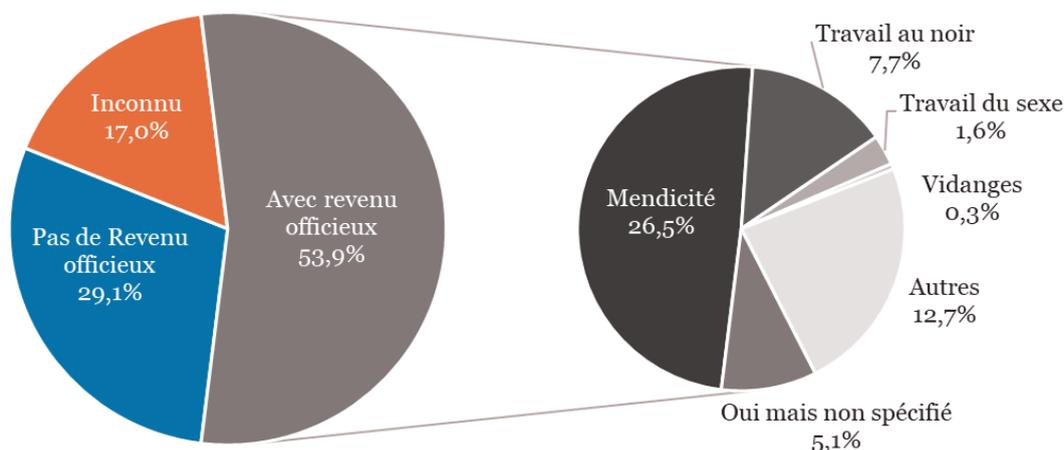
### Revenus légaux par type (en %)



avec de faibles revenus, d'une part et la débrouille (travail non déclaré) des personnes ne disposant pas de revenu officiel, d'autre part.

Au total, **332 personnes pratiquaient la mendicité en 2023**, que ce soit comme source de revenu principale ou comme source de revenu secondaire. En 2023, nous avons également poursuivi une recherche avec la KUL, l'UCL et la Haute École Odisee concernant la mendicité, afin de comprendre les profils de ces personnes, ainsi que les pratiques liées à la manche. Sur le graphique ci-dessous, la répartition selon le revenu officiel principal des personnes accompagnées en 2023.

### Revenus officiels principal par type (en %)



Les réalités sont très différentes en matière de revenus selon que l'on soit Belge (29,8% des personnes accompagnées en 2023), migrant intra-européen (39,3%) ou originaire d'un pays tiers à l'Union Européenne (15,8%) (voir graphique à la page suivante). **8,5% des Belges sont sans revenu légal contre 50,6% des migrants intra-européens et 45,5% des personnes issues d'un pays tiers à l'UE.** À l'inverse, 39,8% des Belges touchent un revenu de remplacement contre à peine 9,3% des migrants intra-européens et 7,7% des personnes issues d'un pays en dehors de l'UE.

Ces chiffres montrent très clairement les désastres de la déresponsabilisation des États membres et de l'UE dans le soutien et la prise en charge des citoyens européens lorsqu'ils se trouvent en situation de grande précarité et de sans-abrisme dans un pays autre que le leur. Nous observons une diminution des personnes européennes accompagnées qui ne disposent d'aucun revenu légal (-15,4% depuis 2022 et -21,2% depuis 2021). Ceci témoigne entre autres du travail de la médiation interculturelle, en constante évolution, et de celui des travailleurs du projet Rights First.

#### b) Santé mentale et assuétudes

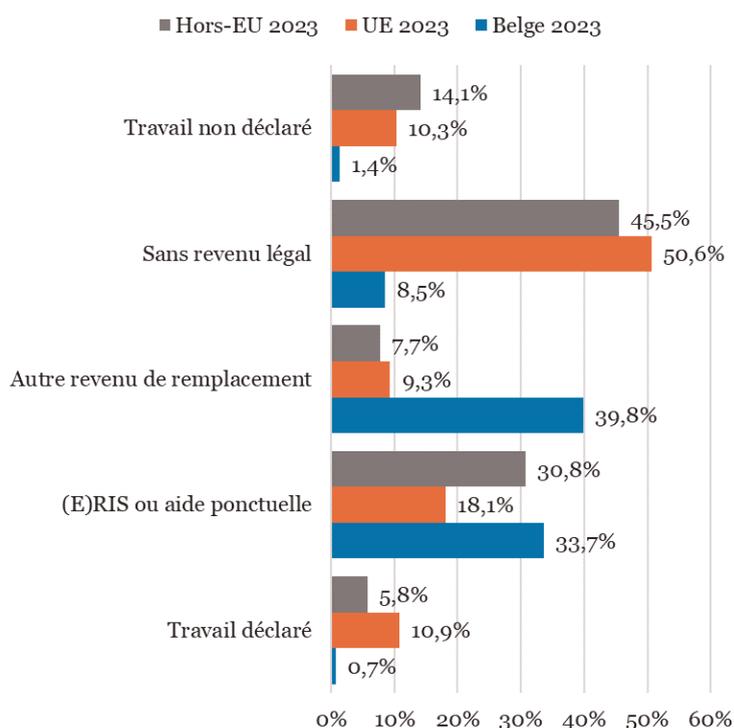
**48,9% des personnes accompagnées en 2023 présentent des problèmes de santé mentale** observés ou diagnostiqués.

Lorsque cela s'avère nécessaire et que les conditions prévues par la Loi de « mise en observation » sont rencontrées, nous n'hésitons pas à utiliser la contrainte pour venir en aide aux personnes présentant un danger pour elles-mêmes ou pour autrui. En 2023, **39 personnes de notre public (3,7 %)** ont été mises en observation (+5).

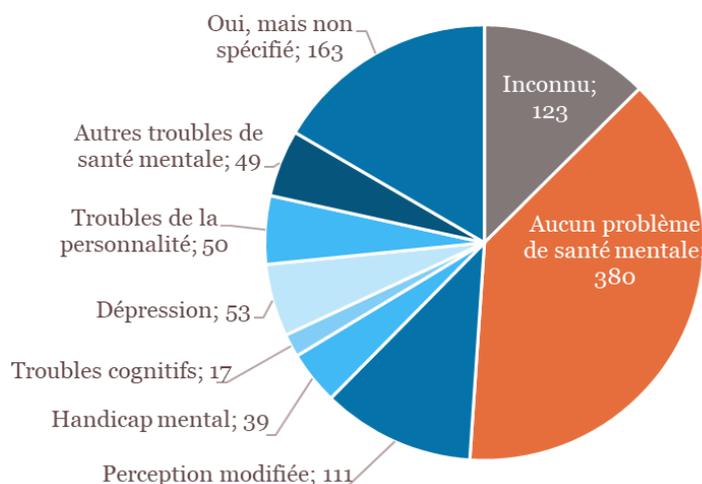
Nous constatons que les habitants de la rue d'origine belge présentent plus souvent des problèmes de santé mentale (75,5%), que les migrants intra-européens (24,3%) et les personnes issues de pays tiers à l'Union Européenne (57,7%). Parmi les personnes dont nous savons qu'elles présentent des troubles cognitifs, nombreuses sont celles qui souffrent d'un syndrome de Korsakoff lié à une surconsommation d'alcool.

**44,5% des habitants de la rue avec lesquels nous travaillons consomment plus de 10 unités d'alcool par jour.** Le groupe des migrants intra-européens présente moins de dépendance à l'alcool (29,2%) que les Belges (55,1%) et les migrants non-européens (55,1%). Le pourcentage d'alcoolisme monte, cependant, à **67,6% pour les personnes sans-abri polonaises.** Ceci traduit entre autres une tendance à l'automédication via ce produit afin de compenser un accès plus difficile aux soins de santé.

#### Sources de revenus selon l'origine (en %)

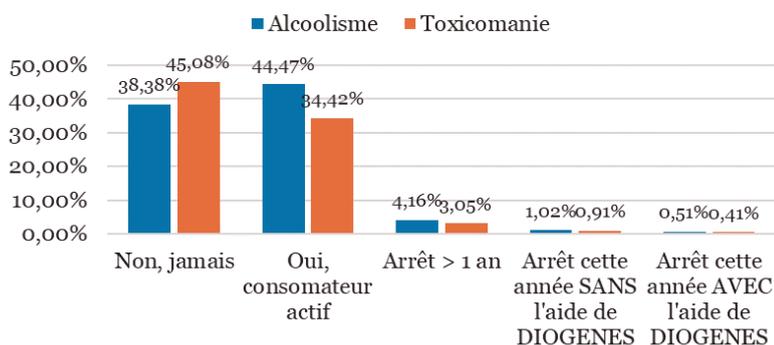


#### Problèmes de santé mentale en 2023



Un peu plus d'un tiers des habitants de la rue que nous accompagnons présente une **dépendance à une autre substance que l'alcool (34,4%)**. Comme pour l'alcoolisme, les différences sont assez marquées selon l'origine des personnes concernées : 47,6% des Belges, 9,8% des migrants intra-européens et 55,1% des personnes sans-abri originaires de pays extérieurs à l'Union Européenne sont toxicomanes.

### Assuétudes : alcoolisme et toxicomanie (en %)

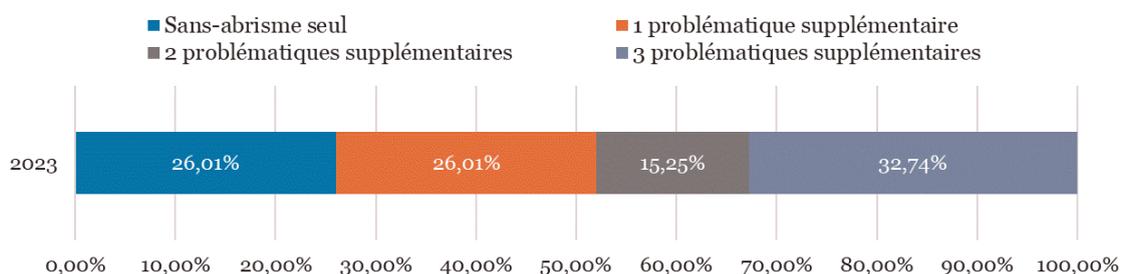


Que ce soit pour les problématiques de santé mentale ou d'assuétudes, nous observons que le groupe des migrants intra-européens est, à chaque fois, moins concerné que les autres.

Nous encourageons les initiatives de création de salles de consommation à moindre risque, telles que la "GATE" à Bruxelles. Selon nous, il s'agit d'une mesure essentielle de santé publique. Ce type de salles permet non seulement de répondre aux nuisances que provoque la consommation dans les lieux publics, mais également de préserver la dignité des usagers et de faciliter leur accès aux soins. Ce sont par ailleurs des endroits-clé dans lesquels les personnes reviennent souvent et où il est donc plus simple de les joindre où de stocker des documents. Selon nous, il faudrait multiplier les emplacements et étendre les horaires d'ouverture, afin d'inciter le plus grand nombre à y accéder.

Un certain nombre d'habitants de la rue cumule les problématiques. Le graphique suivant présente les chiffres portant sur les 223 personnes sans-abri ETHOS I et II pour lesquelles nous détenons des informations à propos de leurs problématiques de santé mentale, d'alcoolisme et de toxicomanie.

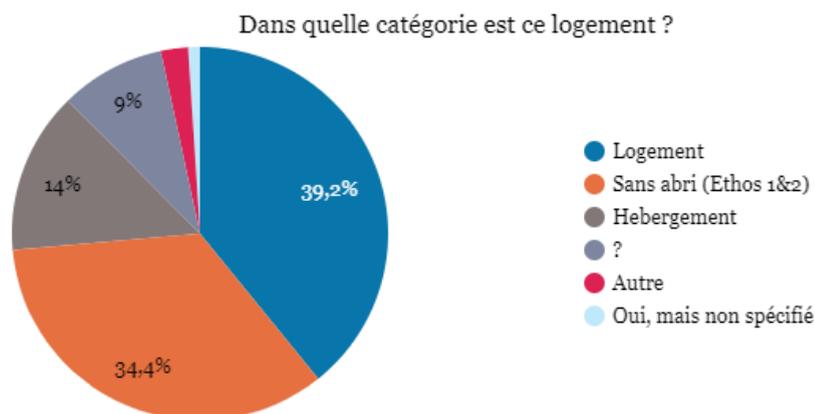
### Cumul du sans-abrisme de rue avec une ou plusieurs problématiques (santé mentale, alcoolisme, toxicomanie)



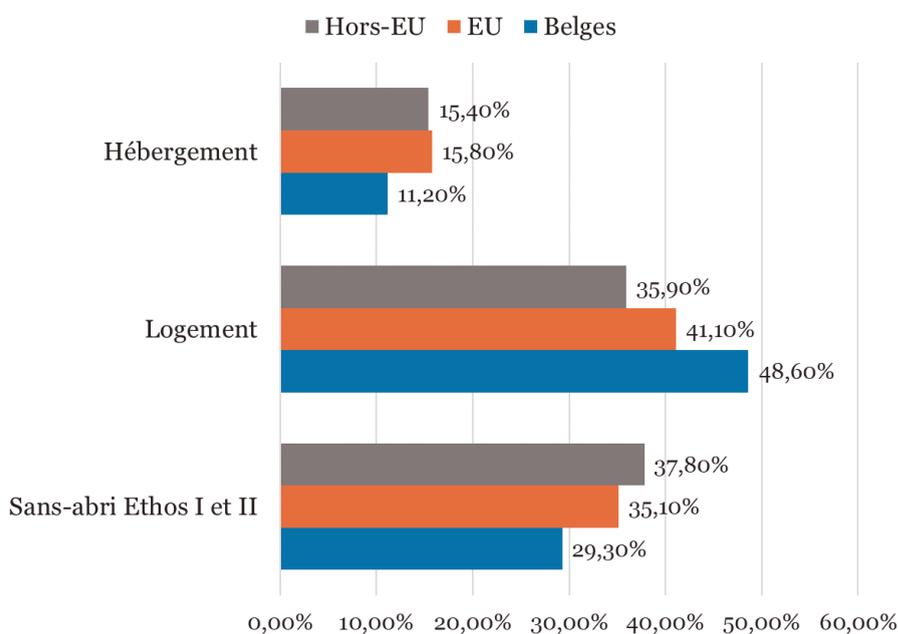
### c) Logement

39,2 % du public dispose d'un logement, tandis que **34,4% des personnes que nous avons accompagnées en 2023 sont en situation de sans-abrisme de rue (Ethos 1 et 2)**. Ces proportions sont relativement stables au cours des dernières années.

Sans surprise, comme en témoigne le graphique ci-dessous, l'accès au logement est très différent selon que l'on soit belge ou en situation de migration. Ces chiffres sont à mettre en parallèle avec la situation économique de ces catégories de personnes; en effet, 80,6% des Belges disposent d'un revenu officiel (ce qui permet à certains d'entre eux de payer un loyer) contre 41,3% des migrants intra-européens.



### Catégorie logement selon l'origine (en %)



#### a) Durée de vie en rue

30% des dossiers actifs en 2023 ont été ouverts au cours de l'année, ce qui signifie que **70% des personnes accompagnées en 2023 l'étaient depuis plus d'un an.**

Cependant, contrairement à l'idée reçue selon laquelle les personnes sans-abri stagnent en rue pendant des décennies sans trouver de solution à leur situation, nous constatons que plus de 71,5% des dossiers ont été ouverts au cours de 5 dernières années et que « seuls » **8,5% des habitants de la rue aidés en 2023 sont connus de notre service depuis 10 ans ou plus.**

### 3.1.3. Activités et Interventions

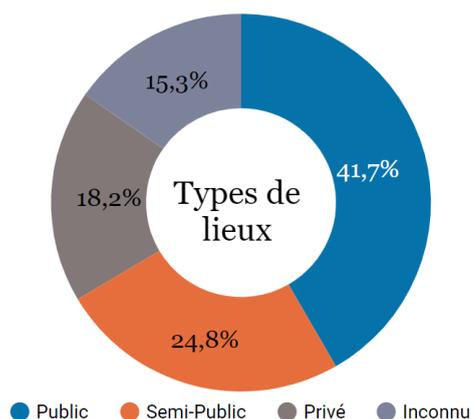
En 2023, nous comptabilisons un total de **12.325 interventions avec ou pour la personne et 275 interventions sans la personne** (représentation, sensibilisation, groupes de réflexion...). Cela correspond à une moyenne d'approximativement **713,1 interventions/ETP de terrain**, ce qui fait de l'asbl DIOGENES le service de travail de rue au volume d'activités en rue le plus important que nous connaissions à Bruxelles.

#### a) Lieux fréquentés

Notre travail s'effectue dans une grande diversité d'endroits (**726 lieux** de rencontre différents), toujours dans les lieux de vie des habitants de la rue, sur le territoire de la RBC. Il nous arrive d'aller au-delà de ces frontières lorsque nous intervenons dans les prisons, hôpitaux et autres services d'aide situés en dehors de Bruxelles.

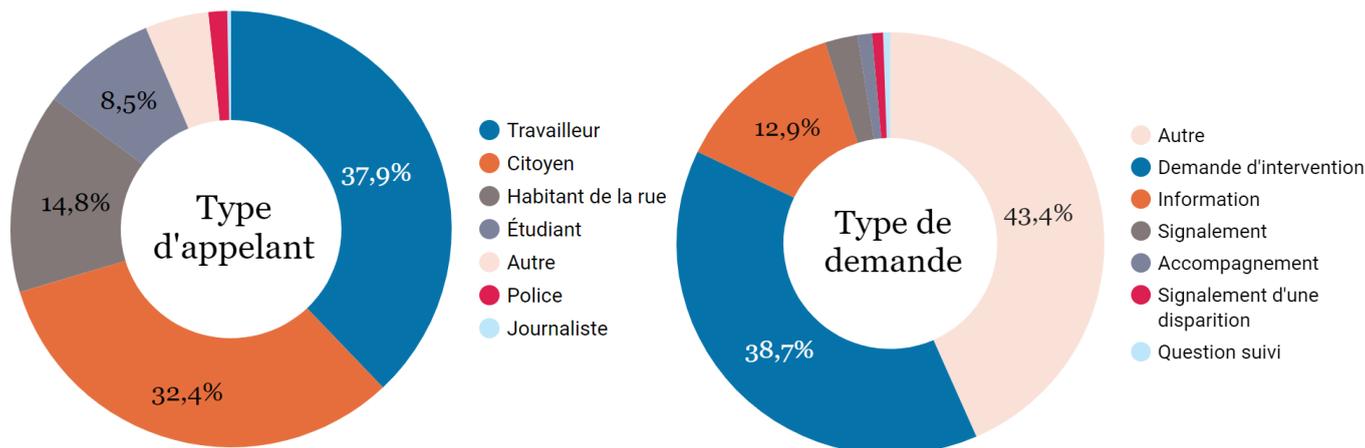
À côté des endroits que nous investissons quotidiennement, il en est d'autres, plus décentrés, où nous nous rendons plus ponctuellement lors de parcours libres ou lorsqu'une situation problématique nous est signalée par un tiers. Nous rencontrons notre public tant

dans des espaces privés que dans des espaces publics ou semi-publics. Au moins **93,1% de ces rencontres se font sur les terrains de vie de la personne**. En 2023, les contacts en télétravail instaurés pendant la crise du covid 19 ont disparu de nos pratiques. Nous travaillons dans des lieux aussi variés que les squats, les églises, les halls d'immeubles, les salles d'attente des services, etc. 24,8% des contacts se déroulent sur les réseaux de transports en commun bruxellois et 41,7% dans l'espace public. **En 2023, les premières rencontres se sont faites à 71,2% en rue, dans une gare ferroviaire ou dans une station de métro.**



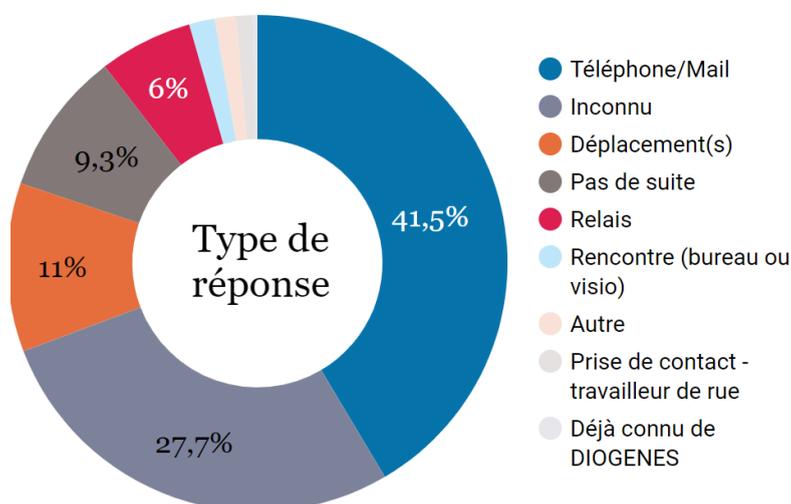
#### b) Signalements

En règle générale, les travailleurs de rue de DIOGENES vont proactivement à la rencontre des personnes sur leurs terrains de vie. Pourtant, il arrive qu'ils agissent en réaction à un signalement. C'était le cas pour **364 interventions en 2023** (+38,4% depuis 2022 et +146% en 10 ans).



Ces derniers proviennent d'une grande variété d'acteurs de notre société et sont le plus souvent des demandes d'intervention et d'information (voir graphiques de la page précédente), mais nous sommes également contactés pour apporter notre expertise dans la mise en place de nouveaux projets ou dans des mémoires et TFE d'étudiants, ou encore pour nous accompagner en rue (catégorie "autres").

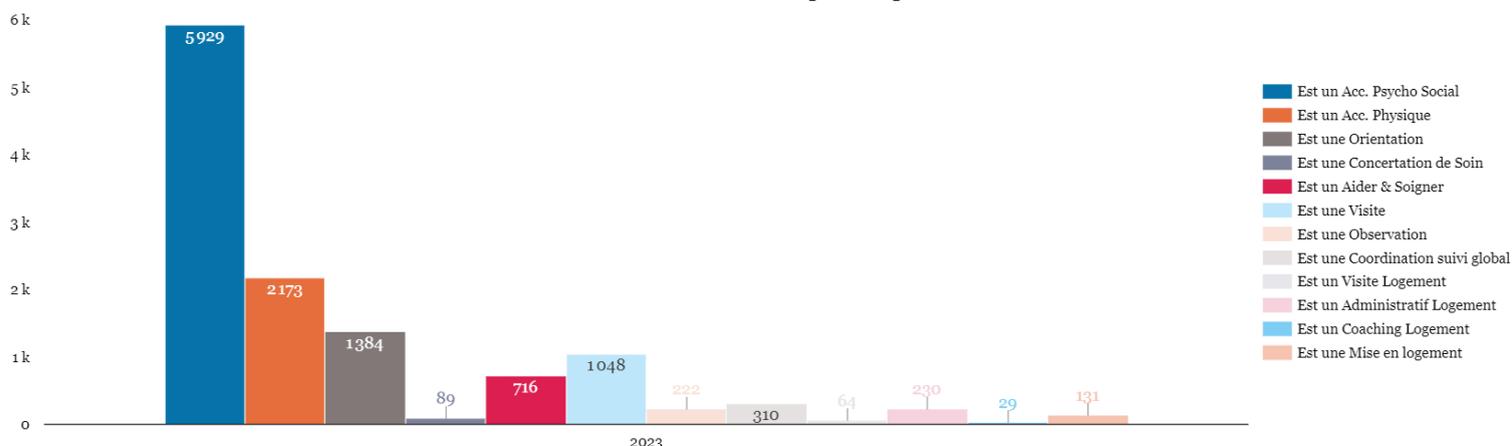
Répondre à l'ensemble de ces signalements demande un temps de travail non négligeable. Dans certains cas, la demande est complexe et un travailleur doit se déplacer sur les lieux indiqués. Dans d'autres cas, un travail de relais est opéré vers un autre service. En 2023, les déplacements se sont essentiellement effectués pour les signalements provenant de citoyens (40%), d'habitants de la rue (20%) et de travailleurs (37,5%).



**Notre collaboration avec la STIB engendre 333 signalements supplémentaires (+5,4%).** Ceux-ci ne sont pas repris dans cette analyse, puisqu'il s'agit de demandes et de réponses plus spécifiques.

### c) Types d'interventions

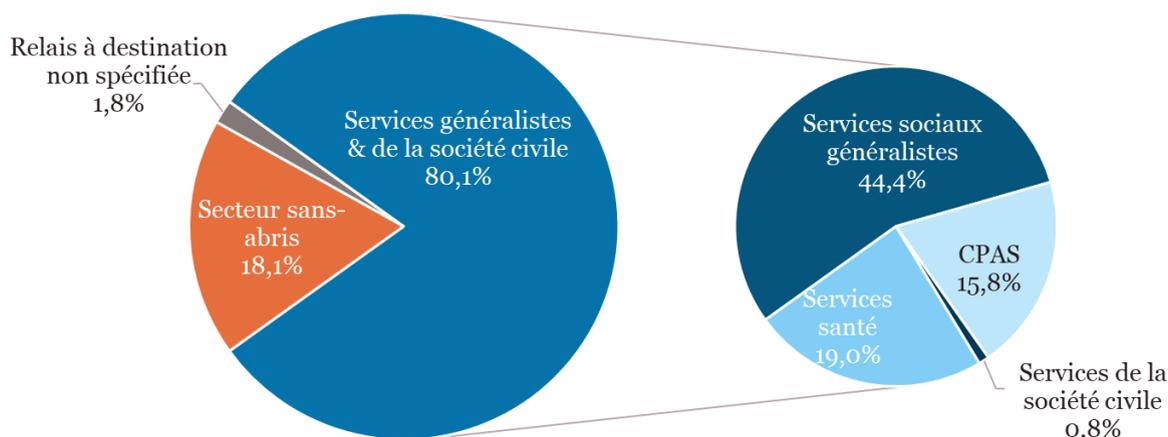
Interventions avec ou pour la personne



48,1% de nos interventions relèvent de la catégorie dite d'accompagnement psychosocial. Il s'agit d'une gamme d'actions très large : créer un contact, écouter et soutenir, analyser les besoins et diagnostiquer, travailler les demandes, élaborer des plans de soins et d'accompagnement, (re)motiver, suivre l'évolution, évaluer la situation, etc.

Près de 30% de nos interventions consistent à opérer des relais vers les services généralistes ou spécifiques (28,9%). Ces accompagnements physiques et orientations consistent en des tâches très variées : informer la personne, contacter le service, accompagner physiquement, patienter avec la personne en salle d'attente, écouter et soutenir, faire un travail d'explication et de médiation, être « traducteur » de la personne et l'aider à s'exprimer, débriefier, assurer le suivi des démarches, etc. En effet, **l'accès aux droits, à l'aide et aux soins requiert des dispositifs mobiles d'accompagnement.**

Nombre de relais par type (en %)



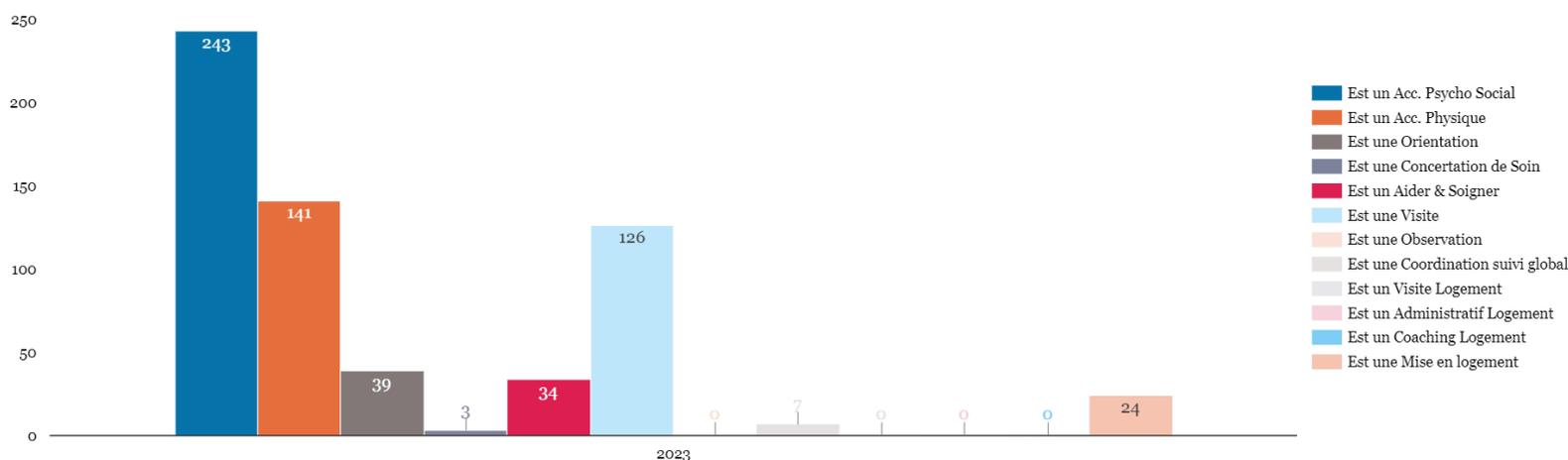
Un gros plan sur la destination des relais permet de se rendre compte du caractère global de nos accompagnements ainsi que de la richesse et de la grande étendue du réseau avec lequel nous coopérons en toute indépendance institutionnelle. En effet, au total, **nous**

**avons effectué des relais vers plus de 432 services différents (+169).** Ce réseau s'étend largement au-delà du secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

**80,1% des relais se font à destination de services généralistes et de la société civile.** Parmi ceux-ci, 44,4% se font à destination de services sociaux généralistes, autres que les CPAS (15,8%) et services de santé (19%) : communes, mutuelles, avocats, administrateurs de biens, logements, consulats... Dans une optique d'inclusion sociale et d'ouverture de droits, nous avons tendance à privilégier ce type de réponses aux solutions plus spécifiques offertes au sein du secteur sans-abri (18,1%).

### 3.1.4. Integrated Streetcorner Team

Le temps de travail presté en rue par les deux travailleurs de rue du CAW en 2023 était d'approximativement 1 ETP. Ils ont comptabilisé un total de 622 interventions, dont 610 avec la personne. Chaque fois que cela a été possible, des équipes mixtes ont été constituées avec les travailleurs de rue de DIOGENES (80,8%). Les travailleurs du CAW ont comptabilisé un total de **243 accompagnements psychosociaux**, soit plus du tiers de leurs interventions avec la personne (39,8%). Les autres interventions consistent majoritairement en des relais (29,5%) et des visites à domicile (20,7%).



Au total, **72 relais ont été opérés par l'équipe de DIOGENES à destination des services du CAW Brussel en 2023 (+35)**. C'est légèrement moins qu'en 2022, probablement dû au fait que Puerto ne fait plus partie du CAW Brussel. Nous comptons 15 relais vers ce service l'année dernière et nous en avons réalisé 45 en 2023. À De Schutting, il faut parfois attendre longtemps avant d'avoir une place. Le nombre de relais vers Hobo (63) a augmenté par rapport aux années précédentes (+80%), ce qui démontre une reconnexion entre ce service et DIOGENES, renforcée à travers le projet Rights First.

Comme en témoignent différents chapitres de ce rapport, les liens entre nos organisations et les projets qu'elles portent (*Soutien au Logement*, *Housing First Station Logement*, *Zorgwonen*, accompagnement à domicile...) ont été nombreux et fructueux. Les deux travailleurs de l'équipe *Integrated Streetcorner Team* construisent donc réellement des ponts entre la rue et les services du CAW. Ce projet permet aussi à DIOGENES de se

connecter au secteur d'aide aux personnes sans-abri néerlandophone et Flamand et de voir d'autres façons d'organiser l'accompagnement des habitants de la rue.

## 3.2. Soutien au Logement

### 3.2.1. Généralités

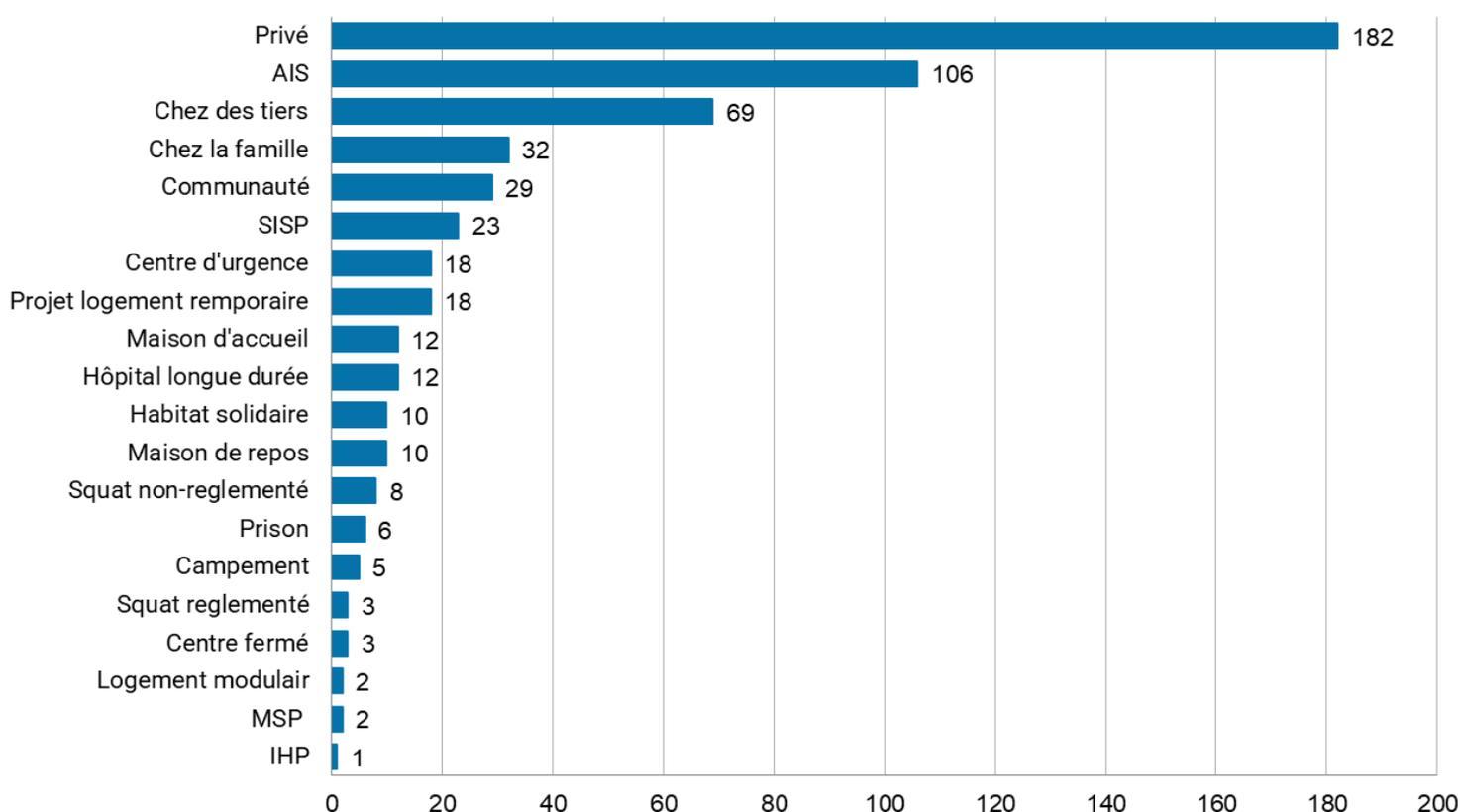
Pour une évaluation quantitative et qualitative détaillée du projet et de ses dispositifs, nous vous référons au rapport d'activités distinct, pouvant être obtenu sur simple demande.

La recherche de logement occupe une place importante dans le projet *Soutien au Logement* et s'est opérée pour 26,5% des personnes accompagnées par DIOGENES en 2023 (261 personnes), dont 65,9% avec le soutien direct de notre équipe (172 personnes). **Au moins 177 personnes sont entrées en logement ou dans un hébergement en 2023 (19,6%), dont 96 personnes avec le soutien de DIOGENES.**

*Soutien au Logement* veille également à la stabilisation en logement. En 2023, au moins 358 personnes étaient en logement ou en hébergement depuis plus d'un an (39,7%), dont au moins 147 personnes grâce au soutien direct de DIOGENES. L'équipe de *Soutien au Logement* reste en permanence en contact avec l'habitant de la rue dont le suivi glisse de la rue au logement.

En 2023, 28 personnes en contact avec notre équipe ont perdu leur logement et étaient en rue au 31 décembre. DIOGENES a maintenu le lien avec 24 d'entre elles. Les retours en rue concernent majoritairement des hommes (71,4%) et des personnes isolées (92,9%). 4 personnes (30,8%) de ce groupe avaient un statut irrégulier en Belgique. Au 31 décembre, 24 de ces personnes étaient encore en rue tandis que les autres étaient hébergées en centre d'urgence (2), dans un campement (1) et dans un squat non réglementé (1). 75% des personnes qui ont perdu leur logement n'avaient pas de guidance à domicile.

Sortes de Logement ou Hébergement (N=879)

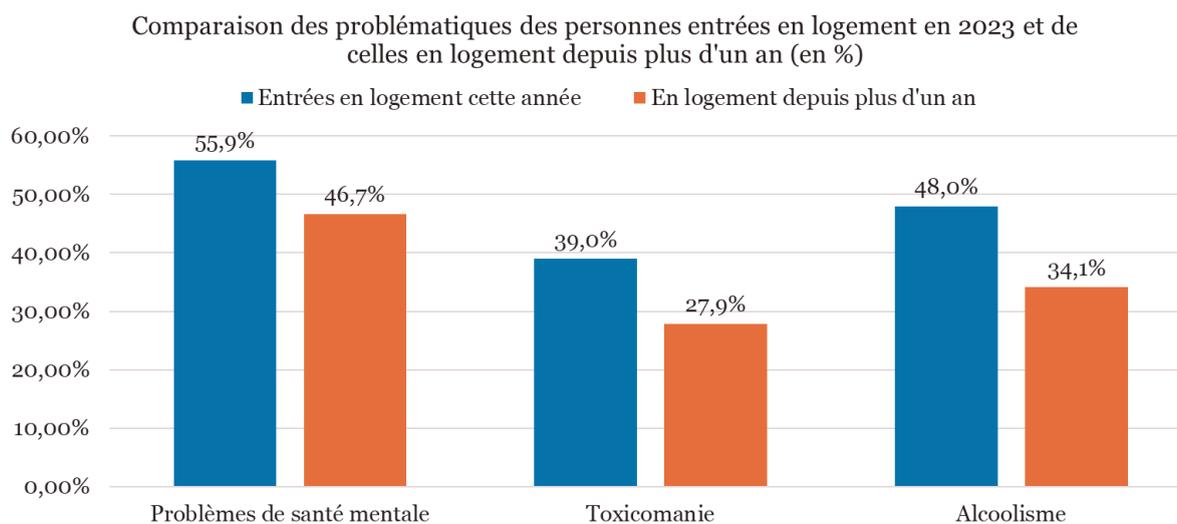


Au 31 décembre, 386 personnes accompagnées par DIOGENES (39,2%) disposaient d'un logement et 134 autres personnes étaient en hébergement (13,6%). Comme les années précédentes, nous relevons la très grande diversité des types de logements intégrés par notre public. Cette diversité reflète la créativité des habitants de la rue dans la recherche des solutions de logement, mais également la diversité du réseau des travailleurs de DIOGENES.

L'année 2023 aura aussi été marquée par le prolongement des projets partenariaux de logements temporaires. Au total, au 31/12/2023, pas moins de 20 personnes habitaient un logement (ISSUE, MODULO et Everecity).

### 3.2.2. Description du public

Nous savons que 177 personnes suivies par DIOGENES sont entrées en logement ou en hébergement en 2023. Parmi elles, nous comptons 27,1% de femmes. La plupart de ces personnes souffrent de problèmes de santé mentale (55,9%). Par ailleurs, 69 d'entre elles sont toxicomanes (39%) et 85 ont une dépendance à l'alcool (48%). Dans le graphique ci-dessous, nous comparons les problématiques des personnes entrées en logement en 2023 à celles des personnes qui sont en logement depuis plus d'un an. Nous en déduisons que **la stabilisation en logement semble avoir un impact positif tant sur les problématiques d'assuétudes que sur les troubles cognitifs et psychiatriques.**



### 3.2.3. Dispositifs innovants

#### a) ISSUE

Le projet a développé des liens étroits avec Rights First. Les deux projets se renforcent mutuellement :

- ISSUE bénéficie d'un accès au job coaching via Hobo et d'une meilleure collaboration avec différents CPAS et autorités publiques grâce à Rights First et son approche holistique.

- Rights First peut proposer des solutions de logements temporaires aux personnes accompagnées par le projet grâce à ISSUE, puisque ces logements sont parfois accessibles aux migrants intra-Européens qui n'ont pas de statut de séjour valide ou qui n'ont pas de revenus. Cela donne la possibilité d'ouvrir des droits grâce à une domiciliation, de bénéficier d'un coaching logement et d'envisager des solutions de logement pérennes pour des situations bloquées pendant longtemps auparavant.

En 2023, il y a eu 3 nouveaux logements temporaires pour le projet ISSUE (au sein du projet Youyou).

L'équipe ISSUE de *Soutien au Logement* a accompagné et soutenu 24 personnes<sup>3</sup> (16 adultes et 8 enfants) réparties sur 3 sites et dans 10 logements. Au 31.12, elle suivait 2 personnes à Etterbeek (3 Pommiers) dont 1 profil housing first, 3 à Ganshoren (CityDev) et 10 à Dubrucq (Youyou). Pendant l'année, 7 personnes (dont 3 enfants) ont transité du projet ISSUE vers des logements durables. Une personne est retournée en rue.

Housing First *Station Logement* y compte un locataire qui y était entré en 2021 et qui y a prolongé son séjour grâce à une succession de contrats temporaires. Le logement étant mis à disposition sans exigence de loyer ni aucune contribution financière, l'équipe a privilégié une personne dépourvue de titre de séjour et ne disposant pas de source de revenus. Elle soutient activement sa démarche de remise à l'emploi et espère pouvoir lui proposer un logement pérenne par la suite.

#### *b) MODULO*

Le projet MODULO a été mis en place dans le cadre du Soutien au Logement, bien qu'aujourd'hui, il n'y ait plus de locataire accompagné par cette équipe dans les modules. En revanche, en 2023, 1 personne était suivie par l'équipe Housing First. Cette personne occupe le MODULO depuis le début du projet en 2020, elle cumule des problématiques de santé mentale et d'assuétudes et a un revenu de remplacement.

Cette même année, l' AIS a mis fin au contrat de deux locataires suivis par l'équipe *Soutien au Logement*, 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.

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.

---

<sup>3</sup> Le nombre total des personnes accompagnées par le partenariat ISSUE en 2023 est bien évidemment plus important

Le projet faisait également l'objet d'une recherche avec l'ISFSC. Celle-ci s'est clôturée en fin d'année 2023. Une communication des résultats est prévue prochainement.

### c) *Habitat Solidaire*

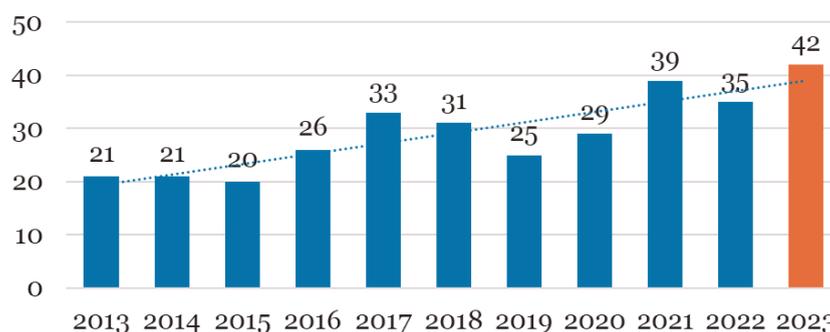
Pour une évaluation quantitative et qualitative détaillée du projet, nous vous référons au rapport d'activités distinct rédigé par Fami-home et pouvant être obtenu sur simple demande.

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

- 1) **Insertion par le logement** : le logement étant considéré comme un point de départ plutôt que d'arrivée.
- 2) **Habitat solidaire** : la vie communautaire permet de reconstruire du lien social et de créer de la solidarité entre les habitants ; elle offre une alternative intéressante à la solitude et au vide social qui envahit le logement lorsque l'on quitte la rue.
- 3) **Participation** : les locataires participent à l'élaboration du projet dont ils sont les acteurs principaux, notamment en déterminant les règles de vie de la maison qu'ils habitent, avec le soutien et l'accompagnement des intervenants sociaux.
- 4) **Partenariat et travail en réseau** : nous bénéficions du savoir-faire, des ressources, de l'énergie et de l'expertise propres à chaque équipe, ce qui permet non seulement de développer les synergies entre les projets, mais aussi d'adapter les pratiques de chacun aux besoins des habitants.
- 5) **Faible coût du projet** : il est nettement inférieur à celui que générerait la création d'une nouvelle structure d'accueil.

En 2023, nous comptabilisons 42 dossiers de personnes logées au sein de ce projet (+7). Le turnover est relativement faible au sein des logements. Ceci tend à confirmer la rencontre de notre objectif d'insertion par le logement.

### Nombre de dossiers actifs



**La durée moyenne d'occupation dans le logement solidaire pour les personnes ayant un dossier actif en 2023 est de 20 mois.** Ce temps considérable semble témoigner d'une tendance à la stabilisation des personnes dans ce type de dispositif (ou d'une sélection plus fine des candidatures en amont) puisque la durée d'occupation moyenne représente plus du double de celle des personnes ayant quitté le projet ! En effet, la durée d'occupation des personnes qui ont quitté le projet depuis ses débuts (167 personnes) est de moins d'un an. Ceci paraît indiquer que pour un peu plus de la moitié d'entre elles (50,3%),

l'habitat solidaire ne constituait pas une forme adaptée de logement sur le long terme. Il s'agissait plutôt d'une étape dans le parcours de recherche d'un logement pérenne adéquat ou d'une tentative avortée pour habiter autrement. En revanche, 17,37% (+1,03%) des locataires sont restés plus de 3 ans. Preuve – s'il le fallait – que l'habitat solidaire est une solution de relogement particulièrement adaptée pour certaines personnes qui y trouvent leur juste place.

Un peu plus d'une personne sur 3 retourne en rue à la sortie du projet (36,84%). **50,88% des partants ont trouvé une autre solution de logement** avant de quitter, ce qui est un bon indicateur des ressources (re)trouvées par les personnes pendant leur passage par nos logements solidaires. Les autres personnes sont soit décédées, soit à l'hôpital, soit en prison.

### 3.3. Médiation Interculturelle

Nos médiatrices interculturelles ont réalisé un total de 2.554 interventions en 2023. 210 photos réalisées en 2023 concernaient des personnes d'origine Rom<sup>4</sup> (21,3%) et 102 (10,4%) concernaient des personnes sans-abri d'origine polonaise. Chacun de ces groupes, bien qu'hétérogènes en leur sein, se distinguent de celui des habitants de la rue belges. Le graphique ci-dessous illustre ces spécificités.

#### a) Roms

Aujourd'hui, environ 11.000 Roms<sup>5</sup> (roumains, hongrois, slovaques, bulgares...) seraient présents sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Parmi eux, on peut synthétiquement distinguer trois groupes :

- **Les personnes roms régularisées, en situation de précarité.** Elles ne sont que rarement en rue.
- **Les personnes roms irrégulières, en situation de mal-logement.** Un peu plus de la moitié des familles roms est en situation de logement (54,3%) ou d'hébergement (17,1%).
- **Les personnes roms sans-abri,** de plus en plus nombreuses, et fortement visibles et exposées. Le sans-abrisme de rue est moins élevé pour les familles roms (26,2%)

---

<sup>4</sup> Dans le cas des Roms, un dossier correspond la plupart du temps au suivi d'une famille entière.

<sup>5</sup> Recensement effectué en 2019 par le Foyer vzw

que pour les personnes sans-abri d'origine belge (29,3%) ainsi que pour les autres migrants intra-européens (35,1%).

Généralement, dès l'entame de la relation d'aide, les personnes roms expriment des demandes concernant des besoins primaires urgents : un accompagnement afin d'obtenir une carte médicale au CPAS, des informations et un accompagnement afin d'introduire une demande de régularisation, un accompagnement vers un médecin, etc.

La présence de nos médiatrices interculturelles roms dans l'équipe permet d'y diffuser une meilleure compréhension de la vie de ces personnes et des problèmes rencontrés par ces dernières, tant dans leurs pays d'origine qu'en Belgique. Ceci nous donne la possibilité de répondre de manière plus nuancée et approfondie aux tiers qui nous interpellent.

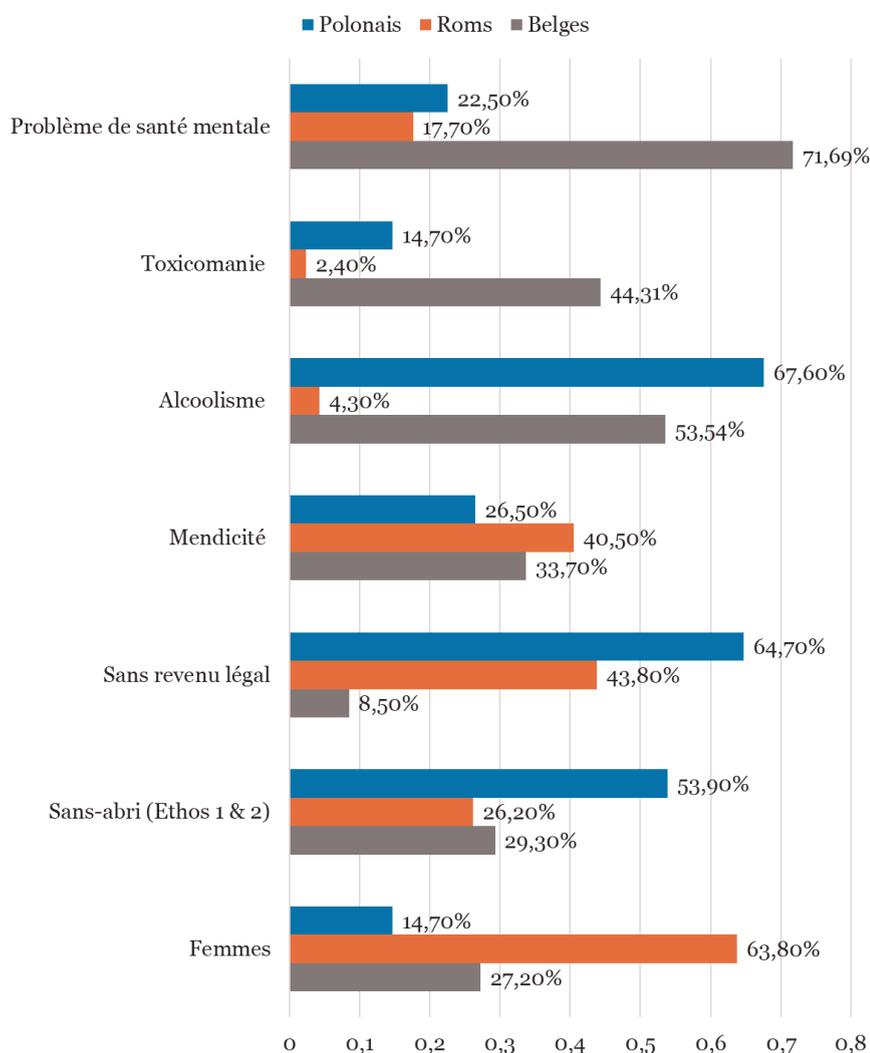
### b) Polonais

On comptabilise approximativement 25.000 personnes polonaises dans notre capitale. Le premier motif de leur migration est l'emploi. En ce qui concerne les habitants de la rue de cette nationalité, nous rencontrons surtout des **hommes** (83,3%) **isolés** (83,3%), **âgés de 35 à 50 ans** (15%), mais nous observons également un plus grand nombre de polonais âgés de 55 à 69 ans (12,9%). La majorité provient de la région Nord-Est de la Pologne (Bialystok) où le taux de chômage est très élevé et à partir de laquelle le transport pour la Belgique est extrêmement facile.

Nous identifions plusieurs problématiques caractéristiques de cette population en rue :

1. **Travail en noir** dans la construction (17,6%). Certains ont des accidents de travail, qui peuvent être source d'une dégradation de la situation sociale et économique et mener, in fine, à la rue.
2. **Consommation d'alcool fort** en grande quantité. C'est le cas pour 67,6% d'entre eux. L'alcool peut engendrer de la violence dans le groupe et différents autres problèmes (vol ou pertes de documents, altération des facultés mentales et psychiques, problèmes de santé, etc.).

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



3. **Importance du groupe** : la notion de groupe et le sentiment d'appartenance sont primordiaux ainsi que le rôle des anciens qui aiguillent et soutiennent les nouveaux. Cependant, si le groupe permet une certaine forme de protection, il peut également être source de diverses tensions et violences.
4. **Problèmes médicaux** variés, souvent liés aux conséquences de la consommation d'alcool ([Korsakoff](#), épilepsies...) ou de la vie en rue (malnutrition, exposition aux virus, blessures et plaies ouvertes...). En 2023, au moins 34,2% des polonais ont été hospitalisés.
5. **Situation juridique et administrative complexe**. La plupart des personnes sans-abri polonaises est en situation irrégulière sur le territoire belge (61,4%). Un grand nombre est "de facto" sans papiers (ont perdu leur carte d'identité polonaise).
6. **Peu ou pas d'utilisation des services d'aide**, hormis les services gratuits de première ligne (La Fontaine, quelques restaurants sociaux, les urgences des hôpitaux...). Par ailleurs, plutôt que de fréquenter les centres d'hébergement d'urgence, la majorité de ces personnes vit en rue ou en squat.

L'équipe de DIOGENES soutient et accompagne les habitants de la rue de la communauté polonaise dans leurs démarches d'ouverture de droits et d'accès à l'aide et aux soins. À cet effet, nous développons de multiples collaborations avec quelques acteurs-clé en la matière : Consulat polonais, Poverello, Barka, travailleurs de rue de la commune de Saint-Gilles, La Fontaine, les hôpitaux Iris...

Notre volonté est d'étendre la pratique de la médiation interculturelle en Région de Bruxelles-Capitale, la pénurie de médiateurs interculturels se ressentant sur le terrain. Pour cela, nous tentons, de plusieurs façons, de la faire connaître plus largement. Par exemple :

- Nous incluons deux médiatrices interculturelles dans le projet Rights First (Axe 1).
- Nous diffusons notre savoir et notre expertise au travers de formations, de projets de recherche et d'événements.
- Nous développons des recommandations à destination du politique.
- Nous menons des recherches pour mieux comprendre ces publics et leurs problématiques.

### 3.4. Métro-Liens

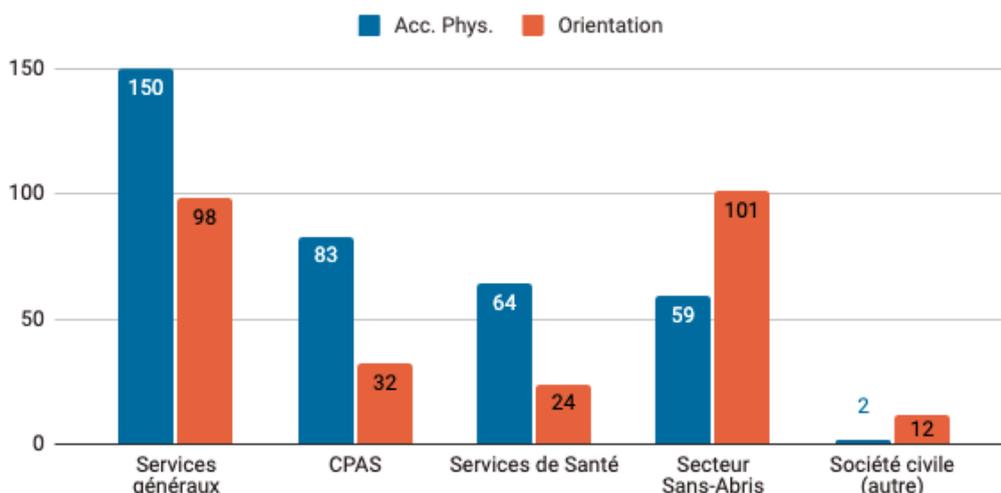
*Pour une évaluation quantitative et qualitative détaillée du projet et de ses dispositifs, nous vous référons au rapport d'activités distinct, pouvant être obtenu sur simple demande.*

#### 3.4.1. Généralités

En 2023, l'équipe *Métro-Liens* a réalisé 2768 interventions auprès de 709 personnes différentes. La plupart de ces interventions sont des accompagnements psychosociaux (52%). 22,5% des interventions sont des relais vers d'autres services. Les relais se font en grande partie vers des services généralistes. Ces interventions sont extrêmement importantes pour (re)créer des liens sociaux et aider ainsi les personnes sur la voie de la réintégration dans notre société.

Nous constatons que les orientations vers le secteur du sans-abrisme sont beaucoup plus nombreuses que les accompagnements physiques vers les services de ce même secteur. Ceci pourrait témoigner de l'accessibilité de ces services. Ces interventions sont principalement axées sur la satisfaction des besoins de base tels que l'hébergement d'urgence, l'hygiène personnelle et la gestion du quotidien.

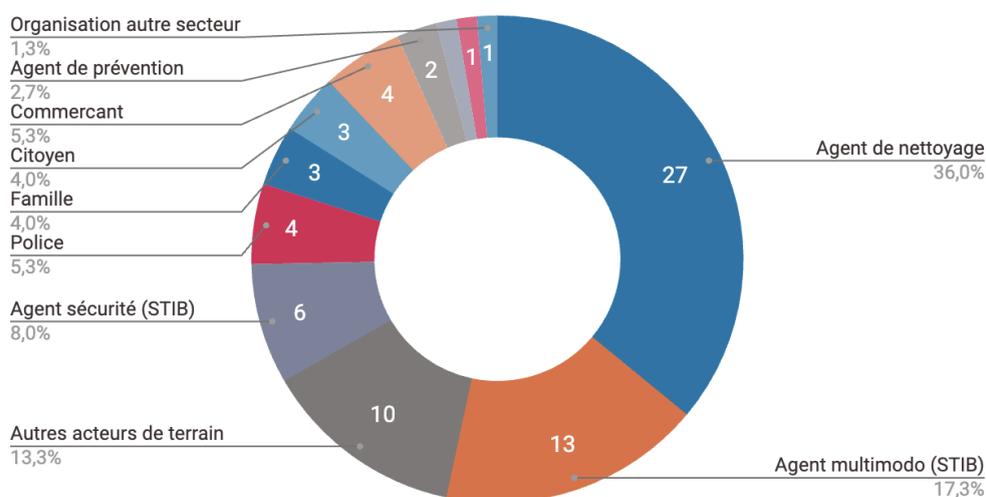
### Les relais de l'équipe Métro-Liens



L'équipe de *Métro-Liens* se concentre davantage sur les espaces semi-publics que le reste de l'équipe de travail de rue. En conséquence, 50,4% des interventions se déroulent dans de tels lieux contre 24,8% pour le reste de l'équipe de DIOGENES.

L'un des axes de travail du projet *Métro-Liens* est de travailler avec le contexte des personnes accompagnées. En 2023, 84 interventions ont été effectuées sans la personne. Plus du tiers de ces interventions se font auprès d'agents de nettoyage (36%). 65 autres réunions avec d'autres parties prenantes et rencontres avec des individus dans le contexte des habitants de la rue ont eu lieu par ailleurs.

### Lien avec le contexte

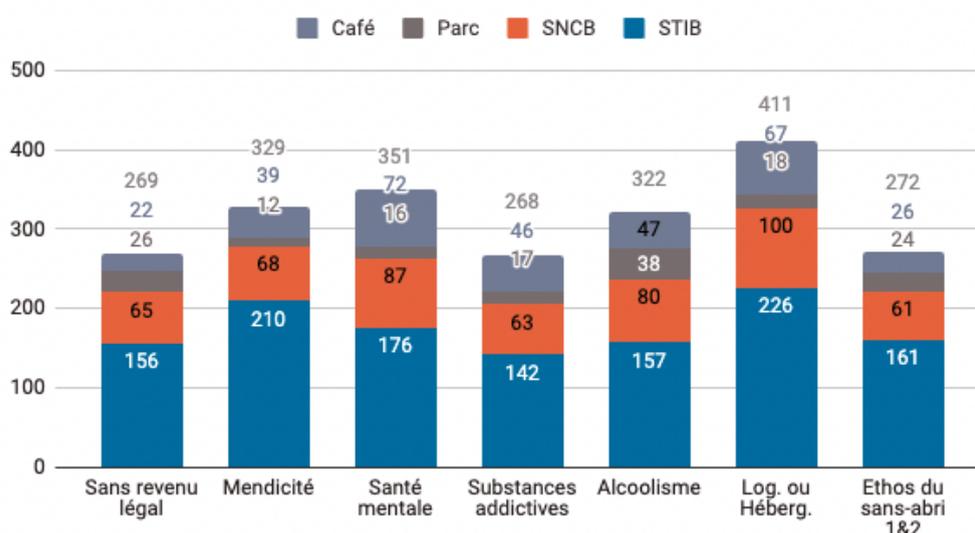


### 3.4.2. Description du public

Parmi les 985 personnes avec un dossier actif en 2023, l'équipe de DIOGENES a identifié **567 personnes qui investissaient les espaces semi-publics**. 34,2% étaient des femmes, ce qui est légèrement plus que pour l'ensemble des personnes accompagnées par DIOGENES (29,8%). Nous comptons 32,7 % de Belges et 49,2% de migrants intra-Européens. Environ 3 européens sur 5 étaient de nationalité roumaine et la moitié de ce groupe était Rom.

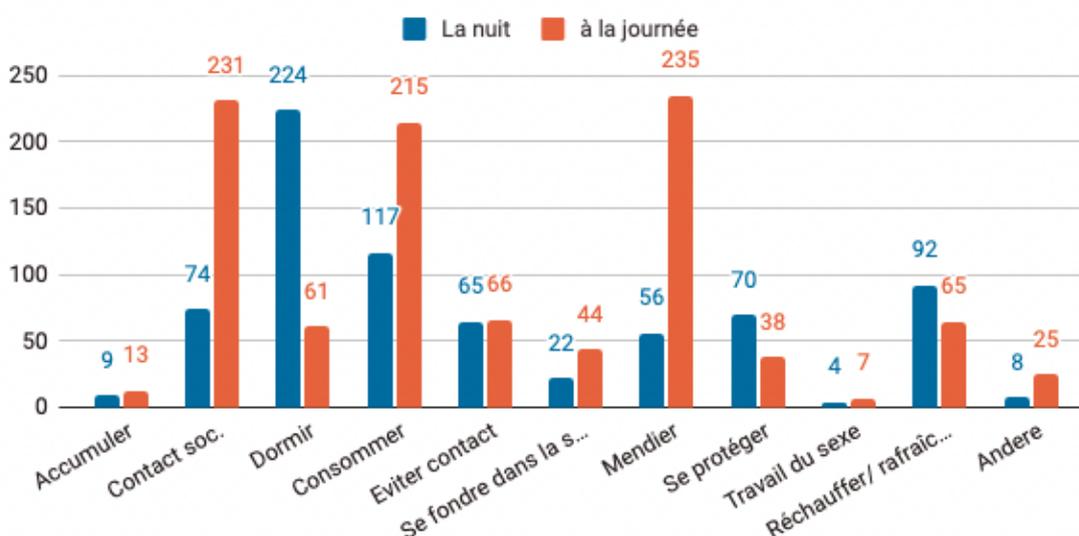
47,4% n'avaient aucun revenu légal et 58% mendiaient. En outre, ces habitants des gares ou du métro souffraient d'une problématique de santé mentale dans 61,9% des cas et d'alcoolisme et de toxicomanie dans respectivement 56,8% et 47,3% des cas. 49% de ces personnes étaient sans-abri (ETHOS I et II).

Situation personnelle



Comme l'illustre le graphique ci-dessous, les personnes sans-abri investissent les espaces semi-publics pour diverses raisons. En journée, 266 personnes (+44) les

Raisons pour 's investir



investissent surtout pour avoir un contact social (86,8%), pour consommer (80,8%) et pour mendier (88,3%). La nuit, en revanche, il s'agit pour 250 personnes (+1) d'investir ces espaces pour principalement dormir (89,6%), consommer (46,8%) et se rafraîchir ou se réchauffer (36,8%).

### **3.4.3. Le projet Chasse Cœur**

Notre collaboration avec la maison de quartier Chambéry s'est poursuivie tout au long de l'année. Dans ce cadre, nous avons tenu 4 sessions du "GT habitants de la rue", organisé 28 binômes et assisté à 6 comités de pilotage concernant le développement du "quartier solidaire". Nous avons également mis en place le projet "hartelijke handelaren" (commerçants du cœur) avec l'asbl Enchanté.

De plus, en 2023, les formateurs de DIOGENES y ont dispensé une formation et réalisé une session de sensibilisation (cf. infra) : 20 personnes ont été formées par DIOGENES et 15 collaborateurs ont été sensibilisés. 30 autres personnes ont pu participer à des tables d'échange. En outre, 4 moments d'intervision ont été organisés avec les travailleurs de rue et des travailleurs du quartier.

Enfin, nous avons entamé un projet de carte visuelle du quartier recensant l'ensemble des lieux d'aides, formelles et informelles. Ce projet se fait en collaboration avec l'agence Josworld.

### **3.4.4. Le projet SubLINK**

L'équipe SubLINK de DIOGENES a, depuis sa mise en place progressive à partir du mois de mai 2023, effectué 963 interventions avec ou pour la personne – dont 50,9% d'accompagnements psychosociaux et 21,3% de relais – et 153 autres interventions. Elle a accompagné 210 personnes différentes.

Le dispositif "Nuitées d'hôtels" du projet SubLINK a permis d'effectuer des accompagnements physiques vers des hôtels, avec divers objectifs : se préparer pour un rendez-vous, bénéficier d'une nuit de répit, favoriser la mise au travail, faciliter l'entrée en logement ou en hébergement, se préparer à une hospitalisation, etc. Les objectifs établis en amont des séjours ont été atteints dans 85,7% des cas.

La mise en place du dispositif SubLINK a été l'occasion d'augmenter la fréquence des "focus group" avec les travailleurs de terrain de la STIB (responsables de zone, agents multimodaux, agents de sécurité) : entre mi-novembre et mi-décembre 2023, 6 rencontres ont été organisées pour permettre aux travailleurs de terrain de la STIB et aux travailleurs de SubLINK de se rencontrer et de partager leurs réalités respectives en station. Une rencontre au dispatching de la STIB a également été effectuée et a permis à certains travailleurs de rencontrer des agents y travaillant, ce qui a également permis un échange sur le quotidien de chacun.

Dans le cadre de ce projet, les travailleurs de l'équipe SubLINK ont participé à des maraudes d'observation en station organisées par la STIB. Ils ont pu à cette occasion échanger avec des personnes travaillant dans le département "expérience client". Bien que ces personnes ne soient pas directement dans le "contexte" de la station, les discussions avec elles ont

permis de mieux comprendre la réalité complexe et les enjeux (selon leur prisme) de la vie de la station.

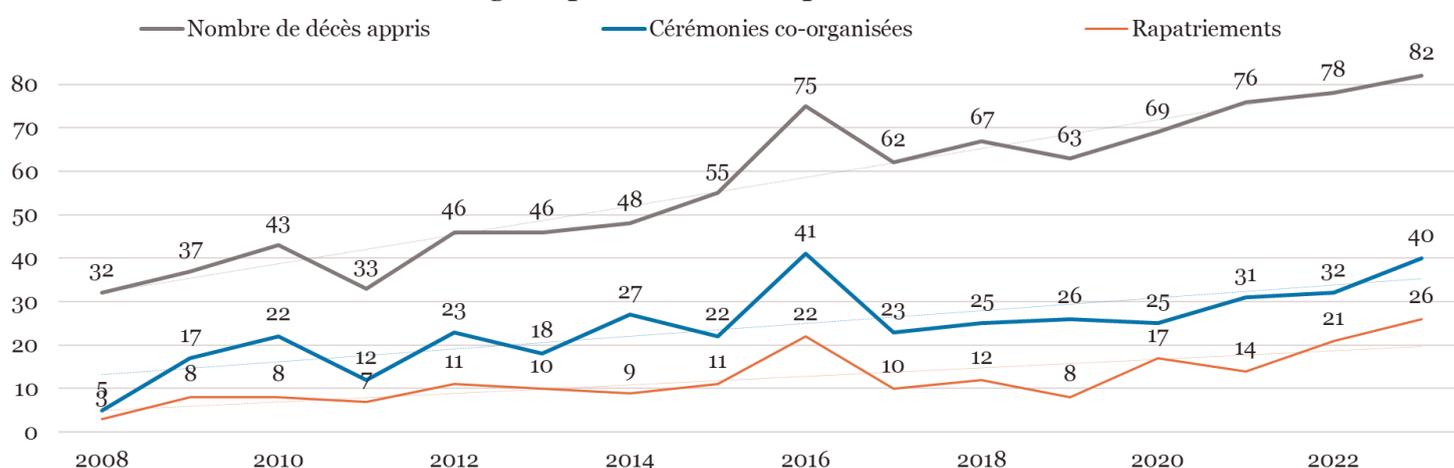
Enfin, l'équipe a rencontré les bourgmestres des communes de Saint-Gilles, Ixelles et Saint-Josse-ten-Noode, ainsi que les éducateurs de rue de Saint-Gilles, afin de discuter des mobilisations et des synergies possibles.

### 3.5. Coordination du Collectif les Morts de la Rue

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

En 2023, la coordination du Collectif les Morts de la Rue a bénéficié d'un subventionnement de la Cocom.

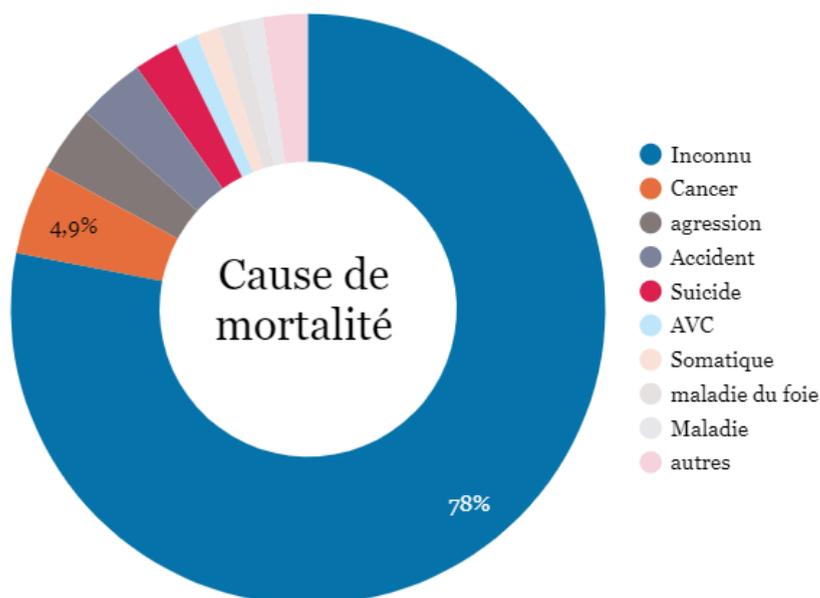
#### Évolution du nombre de décès appris, de cérémonies organisées et de rapatriements gérés par le Collectif depuis 2008



L'année dernière, **le Collectif a appris le décès de 82 habitants de la rue.** L'information des décès nous est principalement parvenue des services du secteur, mais aussi des administrations, des habitants de la rue, des hôpitaux, des corps de police, des familles, etc. Le nombre de décès est en constante augmentation. **Le Collectif a organisé ou participé à l'organisation de 26 cérémonies et géré 26 rapatriements.** Pour 3 personnes, aucune cérémonie n'a eu lieu. La plupart du temps, lorsque le Collectif n'est pas impliqué dans l'organisation, c'est qu'il a reçu l'information du décès trop tardivement.

En 2023, le Collectif les Morts de la Rue a appris le décès de 64 hommes et 12 femmes. Ces personnes avaient entre 23 et 80 ans. Elles sont majoritairement décédées dans un hôpital (35,4%), en logement (15,9%) et en rue (12,2%). Parmi les personnes décédées, 24 Belges (29,3%) et 14 Polonais (17,1%). Au moins 14 autres nationalités étaient représentées. **Il est frappant de constater que les personnes belges vivaient en rue au moment de leur décès (16,7%) en moindre proportion que les Polonais (100%).** Les Belges vivaient plus souvent en logement au moment du décès (58,3%).

En raison du secret médical, nous ne disposons que de très peu d'informations quant aux causes de décès des habitants de la rue (78% d'inconnues en 2023). Il nous arrive de recevoir des informations par les proches des personnes décédées ou à travers notre réseau. C'est le cas pour 18 personnes en 2023 dont les causes de décès sont indiquées dans le graphique ci-contre.



Ce manque de données souligne la nécessité de mener une recherche scientifique sur les causes de mortalité des habitants de la rue. L'initiative de cette recherche, prise par le Collectif et DIOGENES aux côtés de Bruss'help, du Smes-b et d'Infirmiers de rue, est encouragée par une large part du secteur d'aide aux personnes sans-abri. En 2023, une recherche exploratoire a été menée afin d'envisager les suites possibles pour cette recherche plus large. Cette première phase se terminera début 2024.

### 3.6. Rights First

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

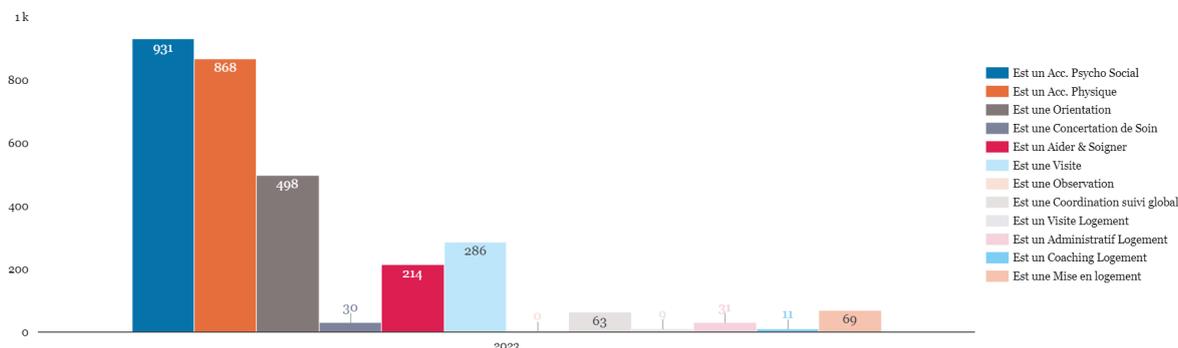
En 2023, l'équipe Rights First de DIOGENES (= 1,5 ETP) était composée de 3 personnes : un travailleur de rue avec une bonne expérience en matière de projets de logements innovants, et deux travailleuses de rue médiatrices interculturelles (rom et polonaise). Cette équipe se concentre principalement sur deux des 3 axes du projet : l'axe 1 (accompagnement à l'ouverture des droits) et l'axe 2 (accès au logement). Les habitants de la rue qui intègrent le projet Rights First sont identifiés par les travailleurs de rue de DIOGENES : nous sélectionnons les personnes pour qui l'accès à une adresse, à un revenu, à un logement et/ou à un emploi sont des axes de travail réalistes au vu de l'accompagnement global.

Ci-dessous, les résultats de l'action de DIOGENES pour l'axe 1, qui touche 185 personnes.

#### 3.6.1. Les interventions

L'équipe comptabilise un total de **2755 interventions** auprès des personnes qui font partie du projet Rights First (+88,4%). Comme le montre le graphique ci-contre, la plupart des interventions (**45,5%**) **consistent en des relais** (accompagnements physiques + orientations). Comme pour le travail de rue, les travailleurs Rights First relaient le plus souvent vers des services généralistes (dans au moins 84,5% des cas) afin de favoriser l'ouverture des droits et l'inclusion sociale. Soulignons les résultats emblématiques suivants

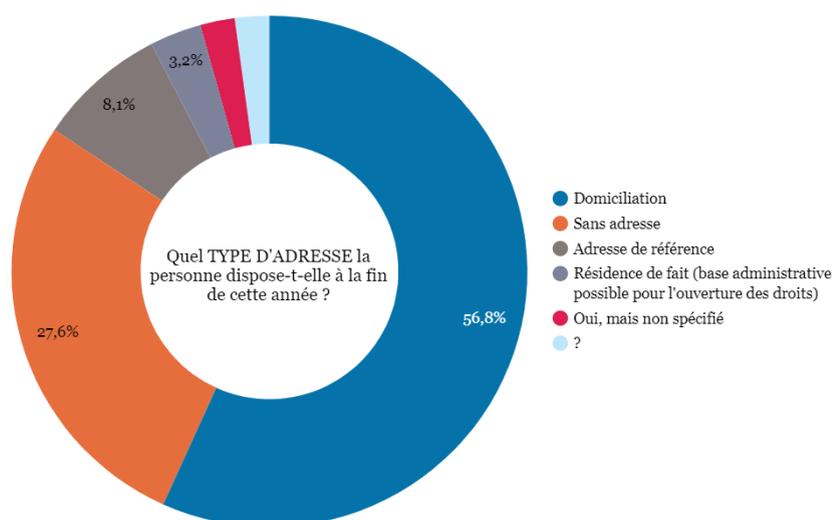
: 263 relais vers un CPAS, 183 relais vers un service d'aide aux personnes sans-abri, 159 relais vers un avocat, 228 relais vers un service médical.



Ci-dessous, quelques chiffres marquants démontrent l'excellent travail de l'équipe Rights First de DIOGENES pour l'ouverture des droits des 185 habitants de la rue du projet :

Droit	Nombre de personnes qui ont ouvert ce droit en 2023 / nombre de personnes pour lesquelles ce droit n'était pas ouvert en début d'année
Adresse (voir graphique)	50/101 (49,5%)
Revenu	80/140 (57,1%)
Inscription dans une commune	42/110 (38,2%)
Statut de séjour valide	51/114 (44,7%)
Couverture médicale	102/120 (85%)

En outre, les médiatrices interculturelles du projet apportent une réelle plus-value au projet. S'appuyant sur les SPOC (single point of contact) mis en place dans les consulats en 2022, elles ont travaillé au programme de retour volontaire pour certaines de ces personnes, notamment avec la collaboration du service Barka : au moins 5 personnes ont retrouvé leurs droits dans leur pays d'origine (3 polonais, 1 marocain et 1 italien). Au total, ce sont pas moins de 124 personnes (+63,2%) qui ont été



accompagnées dans le cadre de la médiation interculturelle Rights First. Elles ont réalisé 1263 interventions (+66,2%) auprès de ces personnes, dont 589 relais (+53,4%).

### 3.6.2. Description du public

Les travailleurs du projet Rights First ont accompagné 78 femmes, 102 hommes et 5 personnes dont le genre est inconnu. 128 étaient des migrants intra-européens, 31 provenaient d'un pays tiers à l'UE et 24 étaient belges (2 inconnues). La plupart des personnes ont été rencontrées pour la première fois en rue (53,5%).

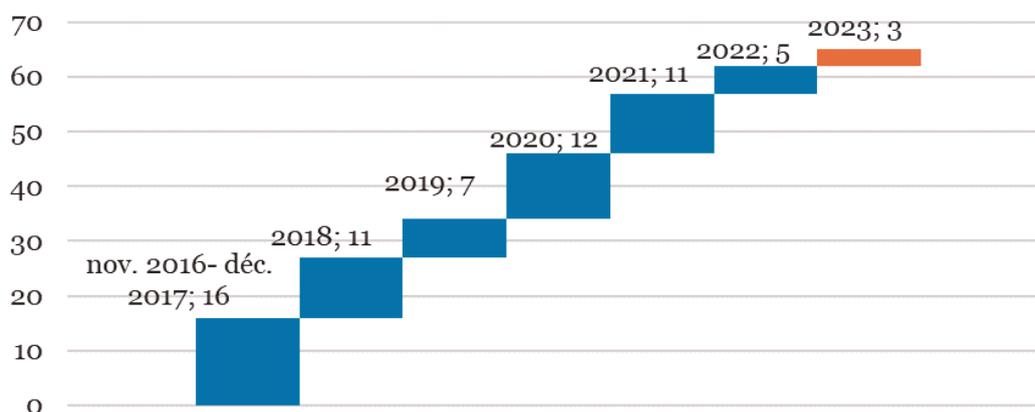
7 personnes sont décédées pendant l'année 2023, ce qui démontre la fragilité du public-cible.

### 3.7. Housing First

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

Notre projet Housing First s'adresse aux personnes sans-abri qui ne trouvent pas leur chemin parmi les institutions existantes. Depuis sa création en 2016, 65 personnes y sont entrées en logement. Le **taux de maintien en logement pour notre programme housing first est de 85,7%**.

#### Répartition annuelle des entrées en logement depuis 2016



En 2023, 2 nouvelles personnes sont entrées en logement, **ce qui porte à 35 (+3 enfants) le nombre de personnes logées dans les 32 logements du projet au 31 décembre 2023<sup>6</sup>.**

Parmi les 49 suivis actifs au 31.12.2023 :

- 35 personnes étaient en logement ;
- 1 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 ;

<sup>6</sup> 1 personne supplémentaire était suivie par l'équipe, qui est malheureusement décédée.

- 2 personnes étaient suivies en amont de leur entrée en logement ;
- 6 personnes étaient de retour en rue (dont 2 depuis plus d'un an).

Grâce à nos nombreux partenaires-logement, **4 nouveaux logements** ont été mis à disposition du projet, permettant 3 nouvelles entrées et 6 déménagements. Des projets innovants tels que MODULO, ISSUE ou Everecity, permettent aussi à des personnes au profil housing first de trouver un logement adapté.

En 2023, l'équipe a suivi 49 personnes dans le cadre de ce projet : 18 femmes et 31 hommes. Elles sont âgées de 20 à 74 ans et ont un passé de vie en rue de parfois plus de 20 ans. Les personnes **souffraient toutes sans exception d'un problème de santé mentale**. 35 personnes sont concernées par des assuétudes (drogues ou usage détourné de médicaments : 51% - alcool : 53,1%). 5 personnes ont un statut de séjour précaire.

### 3.8. Centre d'expertise

Le centre d'expertise que nous avons mis en place en 2020 a continué à se développer et à gagner en visibilité cette année. 6 personnes (1,87 ETP) se sont réparties les missions de R&D, formations, innovations sociales, communication et plaidoyer. La mission de plaidoyer est exécutée de façon transversale, en étroite concertation avec la coordination de DIOGENES. **L'ensemble de ces missions est centralisé au sein du centre d'expertise, mais diffusé dans l'équipe de DIOGENES.**

Comme l'indique l'annexe 1, nous avons été impliqués dans **14 recherches en 2023** : 5 recherches ont été publiées et 9 se poursuivront encore en 2024. Les travailleurs de DIOGENES ont par ailleurs contribué aux travaux de 22<sup>7</sup> (groupes d'étudiants, en lien avec leur travail de terrain. Ce temps consacré à la formation et l'information des étudiants est important dans l'exercice de notre mission de sensibilisation. Enfin, afin de rester à la pointe de l'innovation et de favoriser les recherches participatives entre les acteurs de terrain et le secteur social-santé, DIOGENES a confirmé sa **présence au Réseau de Chercheurs Collaboratifs** mis sur pied par le Crebis.

Les recherches dans lesquelles nous sommes impliqués nous nourrissent d'une information précieuse et utile. Nous nous en servons notamment pour mettre sur pied des **projets d'innovation sociale**.

L'innovation sociale est au cœur de notre activité, toujours dans le strict intérêt des habitants de la rue. Elle régit la mise en place de projets tels que la [médiation interculturelle](#), qui a continué à se développer en 2023, le projet [Rights First](#) qui s'est poursuivi en 2023 et qui continuera de se structurer en 2024, ou encore le [projet SubLINK](#) lancé en 2023. Par ailleurs, nous menons bon nombre d'autres projets innovants qui nous permettent de faire évoluer nos pratiques internes (ex : réflexion sur le travail en binôme, sur l'articulation entre le travail de rue et le Housing First, réflexion autour des violences institutionnelles...).

Nous avons construit notre expertise au fil du temps et des interactions, tant avec les habitants de la rue, qu'avec le monde académique, les professionnels du secteur de l'aide

---

<sup>7</sup> Nous avons été sollicités pour 31 travaux. Pour certains d'entre eux, nous avons effectué des relais vers d'autres organisations.

aux personnes sans-abri et des secteurs connexes, et les élus politiques. En outre, l'expérience et le vécu de notre collègue pair-aidant viennent compléter ces connaissances et nous permettent d'adapter nos pratiques.

C'est donc en toute confiance que nous mettons notre expertise au profit de la formation. Le module de formation que nous avons choisi de mettre en place dans un premier temps est destinée aux professionnels qui entrent en contact avec les habitants de la rue, mais qui ne sont pas formés pour cela : agents des transports en commun, agents de nettoyage, gardiens de parcs, policiers, etc. Depuis que le poste de chargé de formation a été créé, le projet s'est concrétisé notamment à travers le développement d'un déroulé d'activités par objectif pédagogique (adaptable selon le public-cible de la formation), la création d'une infographie-animée qui introduit la formation, l'écriture de supports concrets de formation (syllabus) et l'acceptation de plusieurs offres. L'institut Emile Gryzon a commandé 3 jours de formations en mars 2023, la maison de quartier Chambéry à Etterbeek nous a invités pour 1 journée de formation et une autre journée de sensibilisation en mars dans le cadre du projet Zorgzame Buurten, et nous avons remporté un marché public à l'ERAP (École Régionale d'Administration Publique) pour dispenser, pendant 2 ans au moins, 1 journée de formation par mois sur le thème de *"l'approche des personnes en errance, fragilisées ou sans-abri"*.

La communication s'est développée par ailleurs au sein de DIOGENES. L'équipe de communication s'est agrandie à la fin de l'année 2023 (+0,8 ETP), afin de renforcer la position de DIOGENES en tant qu'acteur essentiel du secteur du sans-abrisme. Le travail sur **l'optimisation de nos processus de communication interne**, en lien avec notre transition vers une gouvernance collaborative, s'est poursuivi : une réflexion a été entamée pour réorganiser notre Drive interne dans le but de le rendre plus intuitif pour les travailleurs, un projet de newsletter interne a été initié, des référents communication ont été identifiés au sein des différentes équipes pour faciliter le flux des informations en interne, etc.

Ensuite, **la communication externe fût plus dense en 2023** : 4 articles ont été publiés sur notre site, 28 posts ont été partagés sur Facebook, 57 articles de la presse locale ou nationale nous mentionnent, 24 posts ont été publiés sur Instagram. L'ensemble de nos communautés sur les réseaux sociaux s'est agrandie (+15% sur Facebook, +41% sur LinkedIn, +17% sur Instagram<sup>8</sup>). En outre, 2023 a été marquée par des **réflexions stratégiques** relatives au positionnement de DIOGENES sur les réseaux sociaux et au lancement d'une newsletter externe ainsi qu'à la communication de notre plaidoyer. Nous nous sommes également penchés sur la mise en place d'une campagne de sensibilisation SubLINK en partenariat avec la STIB.

Enfin, le pôle R&D/Communication a été un **catalyseur pour les actions de plaidoyer de DIOGENES**. Nous avons continué de soutenir la mobilisation autour de Bruxelles numérique et nous avons rédigé, dans le cadre du Brussels Studies Institute, un article concernant l'aide et les soins de première ligne. Nous avons développé **notre propre plaidoyer**, que nous avons intitulé *Les 7 merveilles du monde inclusif, juste et solidaire* et nous avons rencontré de nombreux représentants politiques pour leur faire part de nos

---

<sup>8</sup> chiffres à partir d'avril 2023

recommandations à l'approche des élections. À travers ces actions, nous espérons faire bouger les lignes, toujours dans l'intérêt des personnes que nous accompagnons.

Notons que tout ce travail n'aurait pas été possible sans l'apport du terrain dont le pôle R&D/Com se nourrit constamment pour réaliser ses missions. En 2023, outre la participation aux réunions d'équipe des travailleurs, 4 collègues du centre d'expertise ont comptabilisé un total de 118,5 heures de travail de terrain, en binôme avec un travailleur de rue.

## 4. Focus sur le pôle Formations de DIOGENES

Construire des ponts entre la rue et le reste de la société, cela signifie entre autres de former les acteurs de la société civile sur des sujets liés à la vie en rue. Depuis quelque temps, DIOGENES développe à cet effet un pôle *Formations*. Après un travail de réflexion sur le contenu, le format et les outils, 2023 a marqué un réel tournant pour la mise en application de notre programme à l'externe.

DIOGENES propose une formation de base d'une journée, qui est personnalisée selon les demandes du client. L'objectif est d'inviter chaque participant à interagir de manière positive et constructive avec les personnes sans-abri qu'il rencontre tout en ayant une vision claire sur ses limites individuelles et les moyens de les communiquer. Elle s'adresse à des groupes de professionnels non spécialisés ou de personnes en formation qui sont amenés à entrer en contact avec des personnes sans-abri.

Au cours de l'année 2023, DIOGENES a accompagné les sept institutions listées dans le tableau ci-dessous<sup>9</sup>. Au total, ce sont 21 formations qui ont été données à ces institutions par nos formateurs. Dans celles-ci, nous comptons principalement des formations générales ainsi que des formations plus spécifiques au sujet des violences et du travail de rue. Ces formations sont généralement données en binôme avec un travailleur de terrain.

Client	Sessions	Participants (tot)
ERAP	13	156
Institut Emile Gryzon	3	60
STIB (aide à l'asbl DUNE)	1	15
Comité 05	1	10
Maison de quartier Chambéry	1	20
CPAS UCLL	1	30
ULB (certificat universitaire)	1	15

En 2023, DIOGENES a également effectué neuf séances de sensibilisation. Il s'agit de sessions plus courtes qui offrent une introduction aux thèmes abordés au sein de la formation. Grâce aux 3 clients listés ci-dessous, nous avons pu sensibiliser approximativement 115 personnes.

<sup>9</sup> Pour l'une d'entre elles, nous avons été appelés en renfort pour les formations données par l'asbl DUNE.

Client	Sessions	Participants (tot)
Bruxelles Propreté	5	60
Maison de quartier Chambéry	1	15
Institut Saint-Vincent de Paul à Forest	2	40

DIOGENES accompagne aussi bien le public francophone que le public néerlandophone à travers ses activités de soutien et d'information sur les habitants de la rue. Toutes les formations de DIOGENES se fondent sur le vécu, l'expérience et les acquis de nos formateurs et de notre association.

Notre association souhaite développer son pôle Formations durant l'année 2024, notamment avec des formations prévues à la STIB à partir de janvier, une journée de formation à l'Institut Emile Gryzon ainsi que des formations dans le cadre du Comité 0.5 et de notre collaboration avec la maison de quartier Chambéry. DIOGENES entend renforcer son positionnement d'acteur clé et expert dans le secteur du sans-abrisme à Bruxelles.

## 5. Notre méthodologie

Les travailleurs de rue sont formés pour faire face aux situations les plus complexes (refus d'aide et de soins, non recours, addictions, problèmes de santé mentale, troubles neurologiques sévères, cumul de problématiques...). Ils déploient une large gamme d'interventions : identification des besoins, mise en logement, (re)motivation, planification de parcours d'insertion... Au fil du temps, ils deviennent, pour les habitants de la rue rencontrés, des personnes de référence ayant une vue globale sur les difficultés et les trajectoires de vie propres à chacun. Ainsi, ils jouent un indispensable rôle de médiation avec les institutions, dans l'accès aux droits et dans la prévention des retours en rue.

### 5.1. Principes méthodologiques de DIOGENES

Quatre grands principes guident notre travail :

- 1) **Travailler sur les terrains de vie des habitants de la rue.** Notre présence au bureau est minimale. Nous n'y recevons pas notre public. Le travail avec les personnes sans-abri se fait toujours dans la rue ou, si nécessaire, dans un lieu choisi par eux et qui leur est familier. L'avantage est de toucher ainsi même les individus les plus marginalisés et les plus isolés qui n'auraient jamais pris contact avec nous.
- 2) **Respecter leurs règles et leurs valeurs.** Quoi qu'il arrive, nous nous considérons comme des "invités" sur leur territoire, nous ne portons pas de jugement de valeur. Ceci n'empêche pas la discussion et le débat d'idées et cette reconnaissance n'implique pas non plus une adhésion à ces règles et valeurs.
- 3) **Respecter leurs demandes.** Nous ne travaillons qu'avec leurs demandes et n'imposons aucune solution. Mais lorsqu'une demande est émise et qu'il nous semble exister une réponse, nous la prenons au sérieux, quelles que soient les arrière-pensées qu'elles peuvent cacher.
- 4) **Respecter l'anonymat des personnes.** Afin de maintenir notre offre d'accompagnement au plus bas seuil possible, nous laissons aux habitants de la rue rencontrés la liberté de nous communiquer les informations qu'ils souhaitent.

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

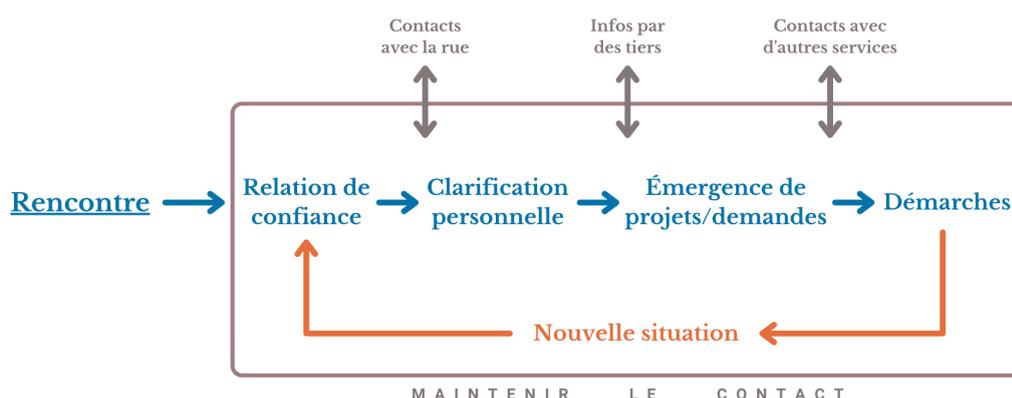
### 5.2. Un modèle éthique de changement

Pour pouvoir agir sur les réalités sociales et particulièrement sur l'exclusion, les personnes que nous rencontrons doivent être désireuses d'évolution et de changement. Comme cette volonté se heurte au fatalisme et à la liberté individuelle, il faut que le changement soit proposé dans une éthique rigoureuse. Le travail de rue doit se mettre en

place dans le respect de l'intimité des personnes, de leur conception de l'existence, de leur rythme de vie. Ce modèle se décline en cinq phases :

- 1) **La rencontre** : elle se déroule dans le respect de la personne, de son activité du moment et de sa disponibilité.
- 2) **L'établissement d'une relation de confiance** : la répétition des rencontres, la capacité d'écoute du travailleur de rue et sa disponibilité vont conditionner la relation de confiance nécessaire à la suite du processus. Dans cette phase, le travailleur peut apporter une aide matérielle et accompagner la personne pour des visites en institution.
- 3) **Le processus de clarification personnelle** : la présence régulière du travailleur de rue offre une balise, un point de contact avec le monde social à l'habitant de la rue. L'accompagnateur écoute, soutient et suit l'évolution de la personne. Au fur et à mesure, le discours se modifie, la personne sort du cercle vicieux de la rue et s'ouvre aux réalités. Cela lui permet de mieux comprendre sa situation et ce qui lui pose éventuellement un problème.
- 4) **L'émergence de demandes et de projets** : une fois les problèmes pointés, la ou les demande(s) peuvent émerger et être travaillée(s) avec le travailleur de rue. Le travail porte alors sur l'information, le soutien dans les projets et le suivi de l'évolution personnelle.
- 5) **L'accomplissement de démarches** : les demandes sont formulées, des choix sont opérés et le travail consiste ainsi à opérer des relais vers les services compétents et à accompagner et à accomplir des démarches.

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



## 5.3. Méthodologies spécifiques

### 6.3.1. "Bemoeizorg" ou ingénierie attentionnée

De manière générale, le travail de rue applique la méthode de travail "Bemoeizorg" (ingénierie attentionnée)<sup>10</sup>. Cette méthode a démontré son efficacité dans l'aide aux

<sup>10</sup> Gerard LOHUIS, Ronald SCHILPEROOT. *Get Schout, Van bemoei-naar groeizorg. Methodieken Voor OGGZ*, 2000, Groningen, Wolters – Noordhof.

personnes qui souffrent d'une maladie mentale, mais ne se considèrent pas comme des patients et refusent les soins.

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

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

### **5.3.2. L'approche de présence d'Andries Baart**

Cette méthode<sup>11</sup> fait appel aux compétences de la personne et permet de dégager des pistes pour qu'il se passe quelque chose qui ait du sens pour les deux parties.

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

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

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

### **5.3.3. Self-determination theory et motivational Interviewing**

Ces deux méthodologies<sup>12,13</sup> soutiennent que le principe de base pour motiver les personnes (à s'épanouir) est de soutenir leur autonomie.

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

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

---

<sup>11</sup> Andries BAART. *Een theorie van de presentie*, 2004, Utrecht, Uitgeverij Lemma.

<sup>12</sup> RYAN, R.M., & DECI, E.L. (2000). Self-determination Theory (SDT) and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, pp. 68-78.

<sup>13</sup> MILLER, W.R. and ROLLINCK, S. *Motivational Interviewing: Preparing People to change*. NY : Guilford Press, 2002.

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

#### **5.3.4. Intensive Case Management**

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

#### **5.3.7. Le travail en réseau**

Comme l'indiquent les statistiques des chapitres précédents, DIOGENES fonctionne grâce à son réseau. Ce dernier permet non seulement d'opérer des relais et des orientations des personnes accompagnées vers les différents services, mais il est aussi nécessaire à l'organisation de concertations d'aide et de soin par exemple. Il n'est pas rare que le travail de terrain s'effectue en binôme mixte, c'est-à-dire avec des travailleurs provenant d'autres organisations du secteur sans-abri ou d'un secteur connexe.

## 6. Nos Ressources

### 6.1. Ressources humaines

#### 6.1.1. Des collaborateurs expérimentés

Au total, en 2023, 43 personnes différentes ont travaillé pour DIOGENES à un moment ou l'autre de l'année, pour un total de 26,86 équivalents temps plein (ETP).

Les richesses que renferme l'équipe en termes de diversité d'expériences et de parcours professionnels, d'exigence qualitative, de pluridisciplinarité, d'interculturalité, de mixité et de pluralité linguistique constituent, sans conteste, les principales ressources dont nous disposons pour mener à bien notre action. Elles sont d'un grand apport tant au niveau du travail de terrain et de ses différentes problématiques qu'au niveau de la dynamique existante au sein de l'équipe même.

Fin 2022, le « Deal pour l'emploi » imposait dès 2023 aux asbl de plus de 20 travailleurs la mise sur pied d'un plan de formation concerté avec les travailleurs, ainsi que l'octroi d'un droit individuel à la formation de minimum 4 jours/an/ETP (et de minimum 5 jours/an/ETP dès 2024).

Pour établir ce plan, les principes suivants ont été suivis :

- proactivité pour identifier, suivre les besoins de formation et repérer des opportunités
- réactivité par rapport aux besoins en vue de les concrétiser
- autonomie en proposant un budget annuel accessible facilement aux travailleurs

Début 2023, des entretiens individuels ont été menés avec chaque membre de l'équipe en vue de définir des besoins de formation ainsi que des priorités pour l'année en cours et pour le futur (184 projets à court, moyen et long terme). Un plan concerté a ensuite été mis en place, construit selon 9 axes, déclinés par des actions prioritaires pour 2023.

Pour encourager les travailleurs à se former, un objectif de 5 jours/an/ETP (plutôt que 4) a été visé en 2023. En tout, plus de 70% des travailleurs en poste ont atteint cet objectif, ce qui est encourageant pour l'année 2024.

Au niveau collectif, DIOGENES a organisé 7 formations : Présentation du Plan Social Santé Intégré / Formation sur la tuberculose / Coaching PAT (Peer And Team support) / Mise au Vert / Médiation animale / Prévention des risques liés aux aspects psycho-sociaux / Prévention des risques électriques – BA4.

Au niveau individuel, les travailleurs se sont formés via 91 formations réparties selon les thèmes suivants :

Type	Nombre
Prévention - sécurité - secourisme	30
Echanges de ressources et de pratique (interne et externe)	19
Travail social/juridique	10
Travail Social/violences liées au genre et violences conjugales et intrafamiliales	9
Formation, communication et gestion de projets	7
Langues	6
Travail social/lien	3
Travail Social/santé	2
Gestion administrative et financière	2
Travail Social/santé mentale	1
RH/gestion d'équipe	1
Informatique	1
<b>Total général</b>	<b>91</b>

La moitié des formations suivies au niveau individuel correspondaient à des besoins identifiés en début d'année, les autres ont été choisies en fonction de nouveaux besoins ou d'opportunités apparus en cours d'année.

Le plan 2023 est en cours d'évaluation en vue d'élaborer le suivant.

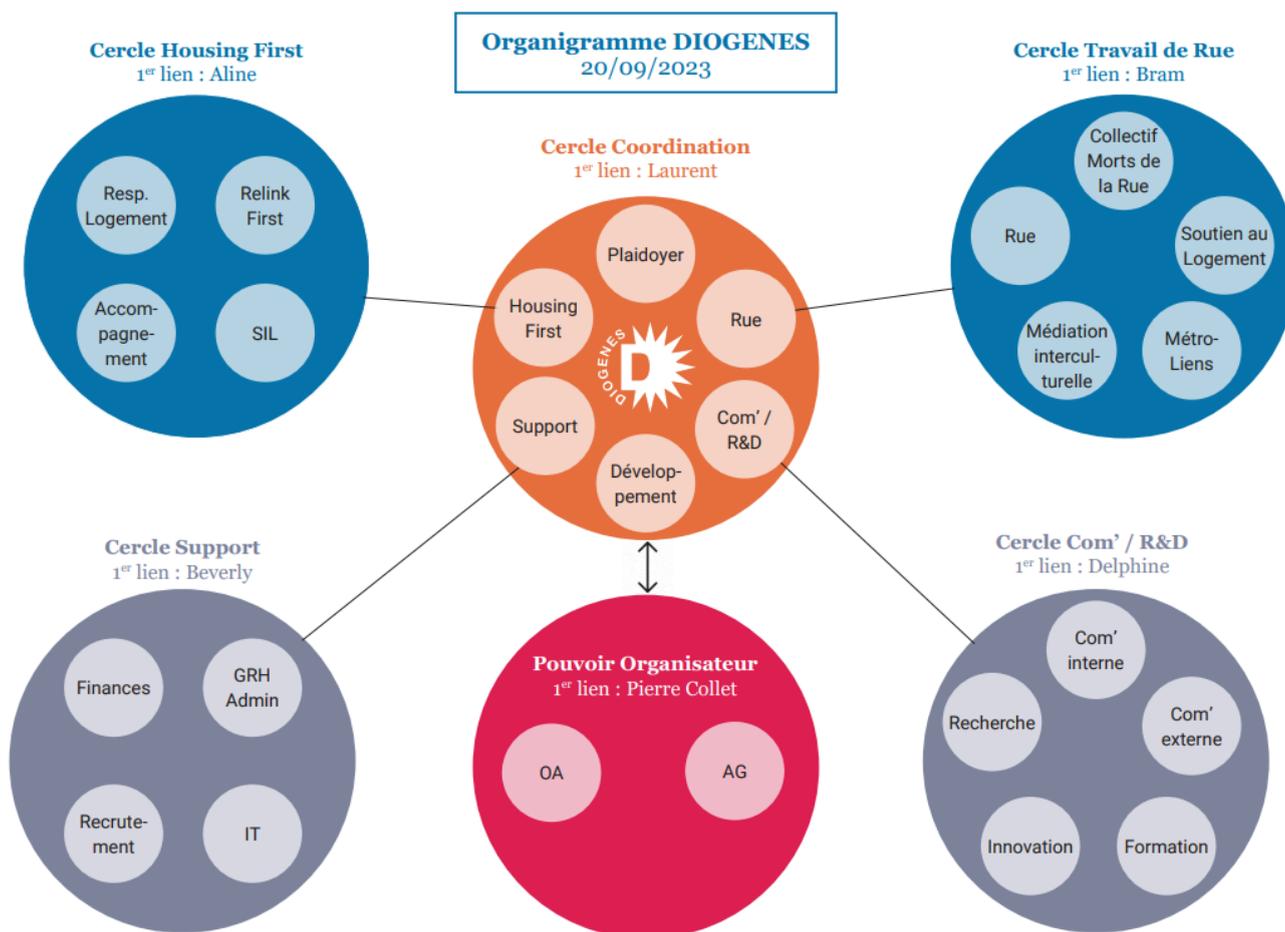
### 6.1.2. Une équipe "résolument réseau"

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

- Embauches de travailleurs à **temps partiel** de façon à encourager la recherche d'un emploi complémentaire dans un autre service du secteur. Ceci contribue largement au développement de synergies et de pratiques de réseaux et enrichit les travailleurs grâce à la confrontation d'approches différentes. Cela facilite aussi le travail avec certains habitants de la rue.
- **Délégations** de travailleurs provenant de l'équipe Straathoekwerk du CAW Brussel à DIOGENES afin de composer l'Integrated Streetcorner Team de Bruxelles.
- Engagements de « **pair-aidants** ». Nous définissons le « pair-aidant » comme : « *une personne qui a connu, pendant une durée de minimum six mois consécutifs, au moins une problématique similaire au public bénéficiaire du service [...], qui s'est rétablie, qui souhaite partager son expérience et qui est capable de la mettre à profit pour aider d'autres personnes.* ». Daniela Novac, de culture rom, utilise sa langue, sa culture, son parcours, ses expériences et ses réseaux personnels pour nous aider à accompagner les personnes roms que nous rencontrons dans les rues de Bruxelles. De même, Mario Pieters apporte son expérience et son vécu à notre équipe *Housing First*.
- Participation à différents **projets partenariaux** : Logements solidaires, Collectif les Morts de la Rue, ISSUE, Rights First, SubLINK, etc.

### 6.1.3. La gouvernance

En 2021, au vu de la croissance de l'équipe et de la diversification de nos activités, nous avons entamé un travail de réflexion à propos de notre système de gouvernance. Nous avons fait le choix de nous orienter vers une **gouvernance collaborative** et un fonctionnement par cercle (voir organigramme ci-dessous).



Dans une fonction de ressource et de soutien à la direction, aux travailleurs et aux différents cercles, le Pouvoir Organisateur (PO) exerce les pouvoirs reconnus expressément par la loi et les statuts de l'association, à l'assemblée générale (AG), à l'organe d'administration (OA) et à la délégation à la gestion journalière. En 2023, l'OA était composé de Pierre Collet (Président), Anne Choisez, Bernadette Vermeylen, Christine Noël, Sylvie Foucart et Pierre Schonbrodt. Il réunit, au-delà des clivages politiques, idéologiques et linguistiques, des personnes liées directement ou indirectement au secteur sans-abri à Bruxelles. L'AG était composée des membres de l'OA ainsi que de Bernard Horenbeek, Edwin Vanhollebeke et Jo Geysen (jusqu'au 27/03/2023). L'organe d'administration a nommé Laurent Demoulin comme délégué à la gestion journalière. Les nombreux contacts formels et informels entretenus entre le directeur et les différents administrateurs sont le gage de relations de collaborations saines permettant de connaître et de suivre en permanence la tendance de l'OA.

Le cercle coordination veille à ce que l'action de DIOGENES soit menée à bien, soit celle de construire des ponts entre la rue et le reste de la société. Il est composé d'un représentant de chaque cercle. Les cercles de support (en rouge) soutiennent l'action des cercles terrain (en gris). Il s'agit du cercle Admin/Fin/IT et du cercle R&D/Com'.

Les cercles fonctionnent en autonomie relative.

## 6.2. Finances

### Subventionnement de l'année 2023

Organisme subsidiant	Projet	Financement
Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC)	Travail de rue	761.700 €
	<i>Soutien au Logement</i>	183.000 €
	ISSUE (dans le cadre de <i>Soutien au Logement</i> )	53.620,07 €
	<i>Housing First Station Logement</i>	715.000 €
	<i>SubLINK (05/2023-05/2024)</i>	214.000 €
	Collectif les Morts de la Rue	38.000 €
RBC dans le cadre du Plan Global de Prévention et de Sécurité (Safe.brussels)	<i>Métro-LIENS</i>	36.000 €
Bruxelles Mobilité	<i>SubLINK (05/2023-05/2024)</i>	20.700 €
RBC dans le cadre des Associations d'Insertion par le Logement (AIPL)	<i>Soutien au Logement</i>	84.150 €
Maribel	<i>Communication &amp; Recherche - Formation - Innovation</i>	95.000 €
Commission Européenne et CCC	<i>Rights First</i>	103.179 €

### Soutiens privés de l'année 2023

Outre les subventionnements, l'asbl DIOGENES a bénéficié de la générosité de nombreux donateurs privés. Le montant total des dons privés s'élevait à 6.732,50 € en 2023. Nous tenons à remercier chaleureusement chacun des donateurs.

Nous avons également bénéficié de la prolongation de soutiens financiers importants des Fonds van Oldeneel tot Oldenzeel et Allaesi de la Fondation Roi Baudouin.

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.

#### *Autres sources de financement en 2023*

DIOGENES varie ses sources de financement. En 2023, nous avons pu facturer :

- 30.000 € pour notre implication au sein du projet zorgzame buurten Chasse-Cœur (maison de quartier Chambéry à Etterbeek)
- 10.000 € pour notre implication au sein du Comité 0.5
- 43.360,41 € pour des formations et animations à l'extérieur

Nous poursuivrons cette diversification financière en 2024 avec les prestations liées à notre nouvelle formation.

## 7. Nos revendications politiques

En vue des élections régionales de 2024 et de la définition des programmes des différents partis politiques francophones et néerlandophones bruxellois, DIOGENES a organisé en 2023 des rencontres avec des parlementaires et décideurs afin de discuter du public en situation de sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale. Ces rencontres se poursuivent en ce début d'année 2024.

Chez DIOGENES, le plaidoyer est une façon de nous faire le porte-voix des personnes sans-abri soutenues, de signaler leurs enjeux quotidiens et d'activer le changement. En 2023, nous avons décidé d'agencer notre plaidoyer en sept priorités. Nous les avons nommées *Sept merveilles pour un monde inclusif, juste et solidaire*. Chaque merveille résume une recommandation et des actions qui visent à lutter contre l'exclusion sociale, à œuvrer à la construction d'une société plus inclusive, plus juste et plus solidaire et, enfin, à améliorer le travail d'aide et de soin.

### 1. *Créer des logements pour les habitants de la rue et renforcer les mécanismes d'accès et de maintien en logement*

Nous souhaitons non seulement que soient créés des logements dignes et durables en grand nombre, mais également que les solutions de (re)logement soient diversifiées. Un point essentiel de notre plaidoyer est de faciliter la transition entre la rue et le logement et de soutenir et accompagner les habitants de la rue tout au long de cette transition. Il convient, par ailleurs, de mettre en place des mécanismes efficaces de prévention des pertes de logement.

### 2. *Favoriser l'accès aux droits sociaux des personnes sans statut de séjour durable*

Ces personnes ont un statut délicat, et nous voulons leur apporter une attention particulière. Nous demandons notamment une adresse de référence pour tous, essentielle pour l'ouverture des droits. Nous souhaitons par ailleurs favoriser l'implémentation de la médiation interculturelle, promouvoir et soutenir des projets de (re)mise en logement pour les personnes ayant un "*droit de séjour ouvrable*" ainsi que multiplier les projets d'accès aux formations et à la remise à l'emploi pour les habitants de la rue. Travailler avec l'UE pour soutenir les migrants intra-européens en situation de sans-abrisme et mettre en place des critères clairs, justes et permanents de régularisation sont également des points sur lesquels nous voulons insister auprès des politiques.

### 3. *Optimiser l'accès aux soins de santé*

L'accès aux soins de santé pour tous est essentiel. Pour optimiser cet accès, il faudrait selon nous renforcer la prévention, la réduction des risques et le traitement des addictions. Il y a

également un besoin d'ajuster la prise en charge des troubles de santé mentale et d'améliorer la prise en charge des soins somatiques.

#### 4. *Abaisser les seuils d'accès aux droits et aux services*

Il s'agit notamment d'automatiser les droits, d'individualiser les droits sociaux et l'hébergement et de protéger les droits de base. DIOGENES souhaite également lutter contre les violences institutionnelles et les mécanismes de reproduction de l'exclusion sociale.

#### 5. *Mettre fin aux politiques de criminalisation des personnes sans-abri*

Pour mettre fin aux politiques de criminalisation des personnes sans-abri, nous aimerions que l'accent soit mis sur les points suivants : adapter le discours public, créer des alternatives, travailler les représentations des personnes sans-abri dans l'opinion publique, travailler avec le contexte et en alliant soins et réduction des nuisances.

#### 6. *Faire de la prévention primaire et secondaire*

DIOGENES souhaite appuyer sur la prévention primaire en responsabilisant les secteurs connexes (secteur pénitentiaire, aide à la jeunesse, santé, migration...). La prévention secondaire est par ailleurs essentielle. Pour cela, nous proposons de créer un dispositif d'intervention précoce de type First In Street Support Assistant (FISSA) associant système d'alerte, relogement et case management.

#### 7. *Améliorer les conditions de travail dans le secteur sans-abri*

Enfin, nous souhaitons mettre l'accent sur les conditions de travail des travailleurs du secteur. Nous voulons notamment revaloriser les salaires, augmenter et professionnaliser les ressources "support" des centres, pérenniser les projets novateurs ayant fait l'objet d'une évaluation positive et rehausser les plafonds MARIBEL.

Pour chacun des sujets, nous avons listé nos recommandations dans le document en annexe à ce rapport. Par ailleurs, courant 2024, nous diffuserons des contenus audio pour expliquer les tenants et aboutissants de chacune d'entre elles, en interviewant des collègues experts en la matière. Ils seront accessibles via notre site web sur <https://www.diogenes.brussels/fr/sections/145-7-merveilles-pour-un-monde-inclusif-juste-et-solidaire>

Depuis le mois de septembre 2023, nous avons rencontré l'Open VLD, Groen, le PS, la NVA, Écolo, One.Brussels, DéFI et enfin les cabinets d'Alain Maron, de Nawal Ben Hamou et de Elke Van den Brandt. D'autres rencontres ont également été fixées pour le début de l'année 2024, notamment avec Les Engagés et le MR en janvier.

Au cours de ces entretiens, nous leur avons présenté notre travail de terrain, les projets que nous menons avec les habitants de la rue ainsi que notre base de données. Cette

dernière a suscité l'intérêt de nos interlocuteurs parce qu'elle rassemble des informations relatives aux interventions de nos travailleurs et des données – anonymisées – relatives à la situation des personnes accompagnées (logement, revenu, famille, santé...). Notre base de données nous permet d'extraire toute une série de statistiques qui, au-delà de nous servir à adapter nos pratiques d'accompagnement pour rester au plus proche des besoins de notre public, nous permettent aussi d'exercer une fonction de signal au sein du secteur d'aide aux sans-abris, du secteur social au sens large, et enfin de jouer un rôle dans la sensibilisation du grand public. C'est entre autres à l'aide de ce précieux outil que nous avons déterminé les actions reprises dans les *Sept merveilles* ci-dessus.

En 2023, nous avons également contribué à alimenter les plaidoyers du secteur. Nous avons notamment participé aux travaux des plaidoyers des fédérations Bico et AMA.

Enfin, DIOGENES a collaboré à la construction d'une campagne de plaidoyer du secteur de l'aide aux personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale. Elle sera diffusée en 2024 entre mi-janvier et les élections de juin sur les réseaux sociaux de DIOGENES et du secteur. En outre, nous co-organiserons avec ce même groupe, deux débats politiques – un francophone et un néerlandophone – afin d'échanger autour de plusieurs thèmes abordés dans cette campagne.

## 8. Perspectives 2024

En 2024, nous continuerons à construire des ponts entre la rue et le reste de la société et à mettre en place des projets innovants.

Voici quelques-unes des perspectives identifiées pour l'année à venir :

Plaidoyer : diffusion d'interviews de travailleurs de terrain sous forme de podcasts afin de partager nos revendications et recommandations avec un large public ; recours en annulation au Conseil d'État contre la circulaire du 7 juillet 2023 sur l'adresse de référence.

Recherches : poursuite des recherches en cours et implication dans une nouvelle étude portant sur les violences (institutionnelles).

Formations: élargissement de notre offre et de notre clientèle ; formations dispensées à la STIB et à l'ERAP (dès janvier) ; promotion de notre offre sur les réseaux sociaux et dans le secteur.

Rights First : au 30 juin 2024, fin de ce projet pilote cofinancé par la CE et la CCC ; lobbying politique pour une prolongation de Rights First dans le cadre de la Présidence belge du Conseil de l'Union européenne.

Housing First : augmentation de la capacité agréée de 48 à 56 suivis (+8 nouveaux suivis) via la reprise de certains accompagnements ISSUE ; réalisation de 4 suivis supplémentaires grâce à un nouveau financement SPP Intégration sociale (Loterie Nationale) pour atteindre un total de 60 personnes accompagnées en fin d'année.

Métro-Liens : renforcement de l'identité de l'équipe ; prolongation espérée du projet partenarial SubLINK et développement des Proof Of Concept (POC) à la Porte de Hal et à Mérode.

Collectif Morts de la Rue : lobbying politique pour l'obtention d'un subventionnement de la coordination à temps plein (+ 0,5 ETP) afin de faire face à la charge de travail grandissante ; lancement de la recherche sur les causes de mortalité des personnes sans-abri.

ISSUE : extension du projet à un partenariat avec la SISP Log'Iris pour 15 nouveaux logements temporaires dont 6 seront destinés à DIOGENES ; financement du temps d'accompagnement pour 8 suivis via l'enveloppe structurelle Housing First ; lobbying politique pour la création d'une convention cadre systématisant la captation des logements vides des SISP et leur attribution au secteur sans-abri.

Support : élaboration d'une politique de qualité et d'un plan quinquennal associé ; évaluation du plan de formation 2023 et élaboration du plan 2024.

## Annexe 1 - recherches et travaux de 2023

### Recherches (13) :

- MODULO : planification de la diffusion en cours
- BRU-HOME : une recherche portant sur les expulsions à Bruxelles, menée de 2019 à 2023 et visant à créer une cartographie des expulsions domiciliaires afin de mieux comprendre les enjeux.
- Dénombrement 2022 : publié en 2023
- BSI Position Paper : "Repenser l'aide et les soins en première ligne"
- PRODEC : les trois recherches (2019,2020,2021) basées sur nos chiffres sont clôturées et diffusées. En 2023 :
  - participation à 2 séances de "training" avec des partenaires de l'UE et des travailleurs d'autres associations en Europe, autour des thèmes : médiation interculturelle
  - participation, au sujet de la MIC, à un webinar avec l'EPIM (European Programme for Integration and Migration) - pour défendre le financement PRODEC.
  - 2024 : poursuite des bons liens avec la FEANTSA
- PWO Bedelarij : projet jusqu'à 2025
- Consommation de crack à Bruxelles : recherche menée par Safe.Brussels et Tom Decorte, professeur et chercheur à l'Institut voor Sociaal Drugsonderzoek, Universiteit Gent
- Santé et mortalité des personnes sans abri : KUL et ULB, question de la santé en utilisant l'outil quanti EHIS afin de comparer les problématiques de santé que rencontrent les personnes sans-chez-soi au reste de la population belge
- Problématiques de violences dans le secteur d'aide aux sans-abri : large comité de pilotage composé des associations du secteur de l'aide aux sans-abri et secteur assuétudes, courant 2024 débutera un focus group "travailleurs de première ligne" et un autre focus group "pair-aidants et public"
- Causes de mortalité des personnes sans abri (projet) : une chercheuse de l'IGEAT, Ana Dresler, a mené une recherche exploratoire sur base de nos chiffres ainsi que sur ceux du CMDLR. Ana a présenté ses premières conclusions fin 2023 lors du dernier comité de pilotage.
- Criminalisation de la pauvreté et du sans-abrisme (approfondissement du texte avec UGent et la VUB)
- MEANSIB 2 : poursuite des réflexions autour de l'adresse de référence et la disparition administrative
- Masterplan Bruss'help : Le Masterplan a été rédigé et approuvé à 90%. Participation aux journées d'étude, à des parties de la rédaction, etc.

**Groupes de travail (GT, 7):**

- MIC (en suspens, volonté de réactiver en 2024)
- VI (idem)
- Plaidoyer (touche à sa fin)
- Photo/statistiques (touche à sa fin)
- Articulation TR-HF (en cours de finalisation)
- GT Binômes (résultats diffusés en équipe en 2023)
- GT PSSI (intervention du CBCS pour présenter le PSSI en 2023)

**Représentations externes, entre autres :**

- CoPil 0,5 (réunions mensuelles)
- Réseau de chercheurs collaboratifs (réunions toutes les 6-8 semaines)
- CoPil Centre de jour Circé (3-4/an)
- GT AMU/MediPrima + GT AMU/CPAS : publication et diffusion du mémorandum AMU
- CP PWO
- CA Bru4home
- CP SubLINK
- CP ISSUE
- Concertations STIB, SNCB
- Coordination Saint-Gilles
- CA/AG DoucheFLUX
- CA/AG Smes-B
- CA/AG Samusocial
- AMA
- BICO
- ...