



Rapport d'activités



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

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



Table des matières

Table des matières	1
Synthèse des statistiques de notre action	3
1. Édito	4
2. Le projet	5
2.1. Description	5
2.1.1. Le public-cible	5
2.1.2. Les logements	6
2.1.3. L'accompagnement	6
2.2. Finalités et objectifs	7
3. Le public accompagné dans le cadre du projet	8
3.1. Âge et durée de vie en rue	8
3.2. Revenus	10
3.3. Santé mentale	12
3.4. Assuétudes	14
3.5. Autres facteurs	15
3.6. Fréquentation de l'espace public ou semi-public	16
4. Évaluation des activités	18
4.1. Évaluation quantitative et statistique du projet	18
4.1.1. Suivis actifs en 2024	18
4.1.2. Mouvements résidentiels et situations au 31.12.24	18
4.1.3. Statistiques concernant le logement	20
a) Statistiques générales	20
b) Nouveaux logements et nouveaux partenariats	22
c) Détails des situations de nos locataires dans leur logement	23
Les difficultés en logement	23
Déménagements et parcours résidentiels	25
Expulsions & Pertes de logements	28
Retours en rue	29
4.1.4. Statistiques concernant les activités	31
a) Contacts et interventions	31
b) Types d'interventions	34
c) Lieux de rencontre	35
d) Travail en Binôme	35
e) Rendez-vous	36
f) Accompagnements physiques et orientations	37
g) Réseaux durables	37
4.2. Hospitalisations	41
h) Travail de rue	42
i) Évolution par rapport à 2023	42

4.3. Évaluation qualitative du projet	43
4.3.1. Notre nouvelle collègue	43
4.3.2. Un chat	43
4.3.3. Une tentative d'entrer en logement	44
4.3.4. Tout un pan de vie	46
4.3.5. Hubert entre en logement	50
4.3.6. Un voyage magnifique	51
5. Notre méthodologie	53
5.1. Méthodologie ICM	53
5.2. Fonctions	53
5.3. Partenariats	55
5.3.1 Les partenariats formels	55
5.3.2. Les partenariats-logements	55
a) Les logements modulaires : MODULO	55
b) Les occupations temporaires : ISSUE & SOROCITE	56
ISSUE	56
SOROCITE	58
c) Les plateformes de prospection de logements	58
d) Le Service d'Intervention Logistique (SIL)	58
5.3.3 Les partenariats "sociaux"	59
a) L'Autre "Lieu" - RAPA	59
b) Relink First	62
6. Nos Ressources	63
6.1. Ressources humaines	63
6.2. Finances	65
6.2.1. Financement	65
6.2.2. Dépenses facilitant l'accès au logement	65
7. Nos revendications	66
8. Perspectives 2025	68

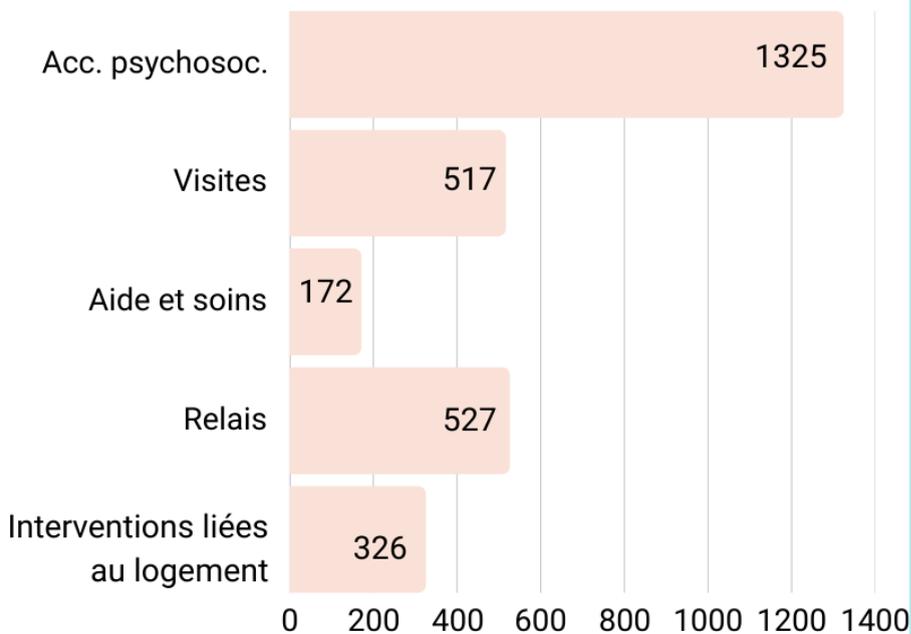
SYNTHÈSE DES STATISTIQUES



INTERVENTIONS DE L'ÉQUIPE EN 2024 :

de 2 à 4 jours

en moyenne par locataire, par mois



Les relais sont principalement effectués vers des services généralistes (services sociaux, de santé, de la société civile, CPAS...).

AU 31 DÉCEMBRE 2024,

37 personnes (dont 3 couples) étaient logées dans...



1. Édito

Le présent rapport rend compte des activités de l'équipe *Housing First* de DIOGENES en 2024.

Cette année a été marquée par deux évolutions. Tout d'abord, nous avons obtenu un nouveau financement grâce à la Loterie nationale - que nous remercions chaleureusement. Ensuite, le financement du projet ISSUE - projet de relogement dans des logements sociaux vides, mené en partenariat avec d'autres services d'aide aux personnes sans-abri - a été intégré dans notre enveloppe VIVALIS et est désormais lié à notre agrément *Housing First*. Ces évolutions augmentent la taille de notre projet (+ 8 avec ISSUE en 2024 ; et + 8 avec la Loterie nationale, d'ici fin 2025).

Ces chiffres cachent cependant des réalités différentes. Les suivis financés par la Loterie nationale viennent s'intégrer à la cohorte déjà accompagnée par notre équipe *Housing First* qui a pour cela été agrandie d'1 ETP de travailleur psycho-social. Ce financement étant ponctuel, nous prévoyons, lorsque nous toucherons à son terme à la fin 2025, de demander à le basculer vers VIVALIS.

Les suivis ISSUE sont également assurés par 1 ETP supplémentaire de travailleur psycho-social, mais bien que les 8 personnes concernées répondent à nos critères *Housing First*, elles n'ont pas rejoint notre cohorte. Il s'agit d'une décision stratégique à plusieurs niveaux. Sur le terrain, nous souhaitons poursuivre le projet tel que nous l'avons démarré au sein de DIOGENES, c'est-à-dire avec un accompagnement conçu en binôme entre le travailleur d'ISSUE et les travailleurs de rue.

A un niveau plus structurel, nous souhaitons valoriser les particularités de ce projet ISSUE, et notamment le fait qu'il s'agit de logements temporaires, accessibles aussi aux personnes sans revenus. Ces aspects en font une solution possible pour une partie du public sans-abri souvent privée de possibilités de remise en logement. Il s'agit donc d'un projet particulièrement "bas seuil", que nous souhaiterions voir se développer, prendre de l'ampleur. Il nous a donc paru important de continuer à le distinguer du *Housing First* "classique" majoritairement orienté vers le logement durable lié au paiement d'un loyer. Des liens existent cependant, et peuvent encore être tissés, avec notamment des collaborations, rapprochements et basculements de suivis d'un projet à l'autre. A suivre dès 2025 !

Notre rapport reprend toute une série d'informations identiques chaque année. Il transmet nos résultats annuels d'un point de vue quantitatif, y compris un effort statistique et d'analyse autour des difficultés en logement, des mouvements résidentiels, des sorties de logements et retours en rue. Ces points sont ici relativement détaillés.

Enfin, une partie plus qualitative contient des témoignages, soit par des membres de l'équipe soit par nos locataires sous forme d'interviews. Ces témoignages sont très divers. Ils laissent entrevoir comment les parcours se déroulent au fil du temps, combien ils sont différents et combien sont différentes les ressources de chacun. Ils laissent aussi transparaître en filigrane une magnifique posture d'équipe : soutenante, encourageante, bienveillante. Merci à l'équipe, et particulièrement à Marie, Florian, Simon, Stéphanie, Steeve, Maëlle et Maïté qui ont contribué à ce rapport, ainsi qu'aux locataires qui ont fait de même, anonymement bien sûr.

Nous vous souhaitons bonne lecture.

2. Le projet

2.1. Description

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

Housing First est le programme *Housing First* porté par l'asbl DIOGENES. Né fin 2016, il est issu et reste intimement lié au travail de rue de DIOGENES¹.

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

2.1.1. Le public-cible

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

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

À ce critère-clé s'ajoutent les suivants :

1. **Sans-abri Ethos I & II** : vie en rue ou en centre d'hébergement d'urgence, à la fois au moment de la sélection et au moment où un logement est proposé à la personne. Il faut que la personne entre dans cette catégorie "Ethos I et II" pendant au moins six mois durant les deux dernières années ou pendant au moins un an durant les trois dernières années. Nous intégrons également des personnes qui étaient Ethos I ou II au moment de la sélection, mais qui se trouvent hors de la rue, contre leur volonté, au moment où un logement est disponible pour elles (prison, mise en observation, IPPJ, etc.). Une personne qui trouverait une solution de logement entre le moment de la sélection et celui de l'attribution du logement perdra la possibilité d'intégrer le programme HF, mais

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

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

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

restera inscrite en réserve de sorte à pouvoir récupérer la possibilité de l'intégrer dans le cas où elle retomberait en rue ou en centre d'hébergement d'urgence.

2. **Cumul des problématiques** : Le public cumule un problème de santé mentale (en ce compris le handicap mental et les problèmes neurologiques de type Korsakoff) avec au moins une autre problématique sur le plan des addictions (alcool, drogues) et/ou de la santé physique (problèmes importants) et/ou une situation de sans-abrisme chronique.
3. **Connu de l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES** : Les candidats sont orientés vers *Housing First* au départ d'un accompagnement en travail de rue par DIOGENES.

2.1.2. Les logements

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

Plusieurs principes fondamentaux guident l'accès au logement :

- L'accès est inconditionnel. Aucun soin ni traitement n'est requis préalablement à l'entrée en logement.
- Les logements proposés sont individuels⁴, pérennes⁵ et diffus dans la cité⁶.
- Le locataire signe son propre contrat de bail. Il a les mêmes droits et devoirs que tout locataire.
- Le logement et l'accompagnement sont séparés, l'un n'étant pas lié à l'autre : une personne peut continuer à habiter sans notre accompagnement ; notre accompagnement se poursuit si la personne perd son logement.

2.1.3. L'accompagnement

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

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

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

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

2.2. Finalités et objectifs

Le Housing First offre une alternative au système institutionnel classique, dit en « escalier » ou « continuum de soins », afin de lutter contre les situations de sans-abrisme de longue durée. Il veut permettre aux habitants de la rue qui ne trouvent pas de solution dans le circuit institutionnel classique d'accéder à des logements dignes et durables et d'investir et de se stabiliser en logement. Le Housing First vise aussi à mettre en place et coordonner des réseaux de soins adaptés à chacun, grâce à une combinaison entre des collaborations privilégiées avec certains services et l'exploitation des ressources locales autour du logement.

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

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

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

Au début 2024, un objectif mesurable établi par la Cocom pour *Housing First* était d'atteindre une moyenne annuelle de minimum 48 dossiers actifs⁷. En cours d'année, cet objectif a été augmenté jusqu'à 56 dossiers actifs grâce à l'intégration du projet ISSUE et l'obtention d'un financement de la Loterie nationale l'a encore haussé de 8 suivis supplémentaires (d'ici fin 2025).

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

3. Le public accompagné dans le cadre du projet

En 2024, nous avons accompagné **59 personnes (34 hommes et 25 femmes)** :

- 56 personnes grâce au subside de VIVALIS (34 hommes et 22 femmes)
- 3 personnes grâce au subside de la Loterie nationale (3 femmes).

Comme mentionné plus haut, **8 personnes** sont accompagnées dans le cadre de notre **projet ISSUE**, dont le montage est particulier et a changé au cours de l'année 2024, passant d'un financement en initiative de VIVALIS à un financement structurel via notre enveloppe Housing First. Nous avons choisi de poursuivre et d'assurer une continuité à ce projet ISSUE tel qu'il avait été initié, en suivant sa propre méthodologie. C'est pourquoi ISSUE fait l'objet d'un chapitre séparé, avec ses propres statistiques.

Les chiffres présentés ici ainsi que dans le chapitre suivant portent sur un total de 51 personnes suivies par notre équipe Housing First (31 hommes et 20 femmes).

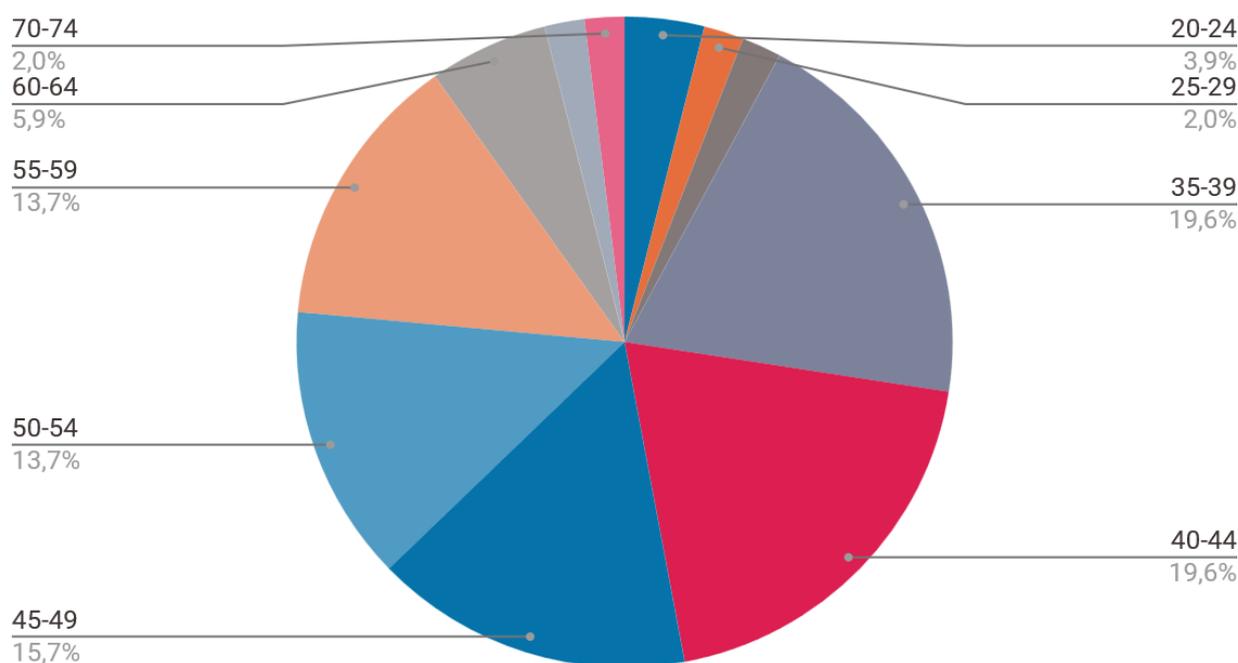
Parmi ces 51 suivis, nous comptons **3 couples** habitant dans le même logement et **7 enfants** (dont 2 nés en 2024) dans 4 familles différentes (3 couples et 1 famille monoparentale).

Aucun décès n'est survenu en 2024.

3.1. Âge et durée de vie en rue

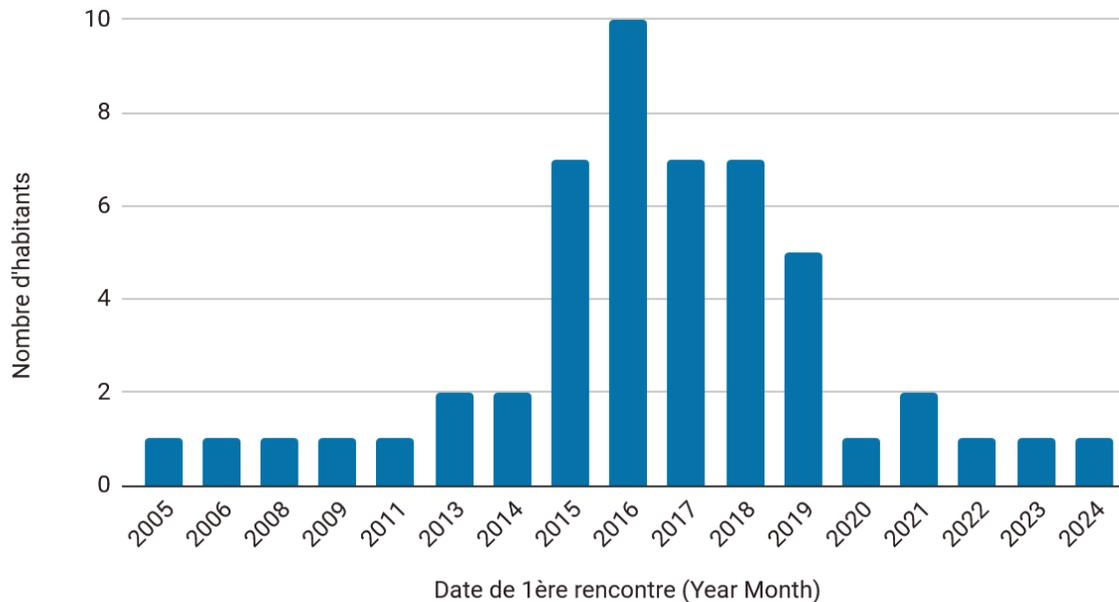
Nos locataires sont âgés de 20 à 74 ans. Le graphique ci-dessous les répartit par tranches d'âge. La majorité a **entre 35 et 59 ans** ; 3 personnes sont plus jeunes, et 5 sont plus âgées.

Catégories d'âge



L'équipe de travail de rue de DIOGENES a rencontré ces personnes avant de les orienter vers notre projet. Voici les dates de ces **premières rencontres** dans la rue :

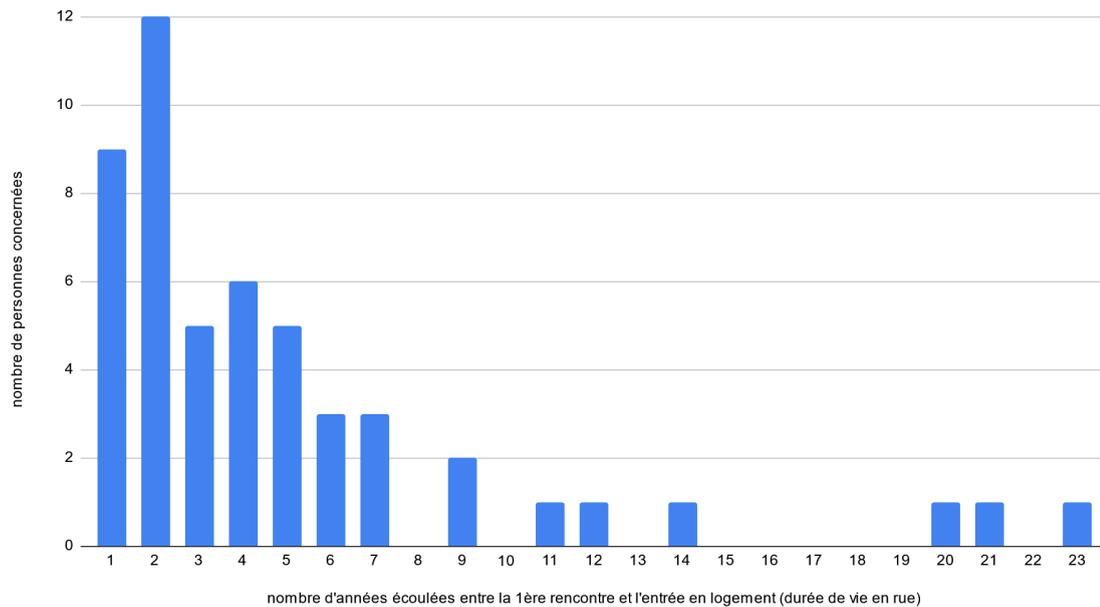
Date de la première rencontre



La majorité des personnes, soit **70.5%**, ont été rencontrées **entre 2015 et 2019**. 10 personnes l'ont été avant 2015 (19.6%) et 6 personnes à partir de 2020 (11.7%).

Voici le détail du **nombre d'années que nos suivis ont passées dans la rue** avant leur entrée en logement. Ce chiffre est calculé *a minima* : il s'agit du nombre d'années écoulées entre le moment de la première rencontre par un travailleur de rue et le moment de l'entrée en logement via *Housing First*. Puisque des années ont pu s'écouler avant que DIOGENES ne rencontre la personne, le temps passé en rue est soit précisément celui-là, soit *supérieur* (ce qui est le cas dans la grande majorité des cas, mais nous ne pouvons en attester).

Durée de vie en rue



Il y a une grande disparité. Certains parmi nos locataires ont vécu de nombreuses années dans la rue, d'autres beaucoup moins. Nous pouvons attester que :

- 3 personnes ont passé au minimum 20 ans ou plus dans la rue ;
- 3 personnes y ont passé au minimum entre 10 et 20 ans ;
- 8 personnes y ont passé au minimum entre 5 et 10 ans ;
- 28 personnes y ont passé au minimum entre 1 et 5 ans ;
- 9 personnes y ont passé moins d'1 an (min 6 mois).

En moyenne, nos locataires ont passé **5 années dans la rue** avant d'entrer dans leur logement HF.

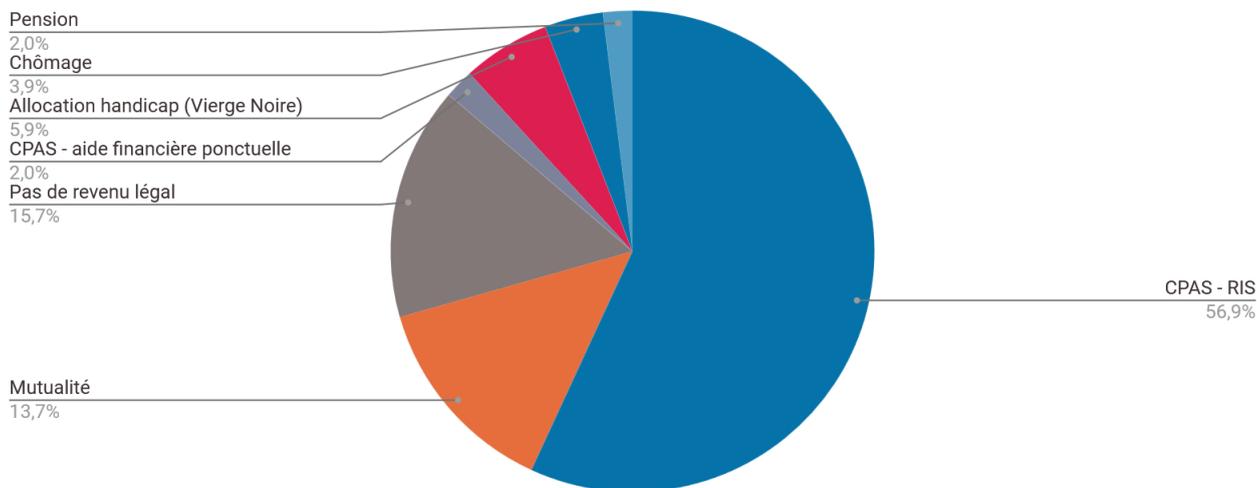
3.2. Revenus

En 2024, nos locataires disposaient des **revenus légaux** suivants :

CPAS - RIS	29
Mutualité	7
Allocation handicap (Vierge Noire)	3
Chômage	2
CPAS - aide financière ponctuelle	1
Pension	1
Pas de revenu légal	8

Ce que le graphique suivant exprime en pourcentages :

Revenu légal et principal



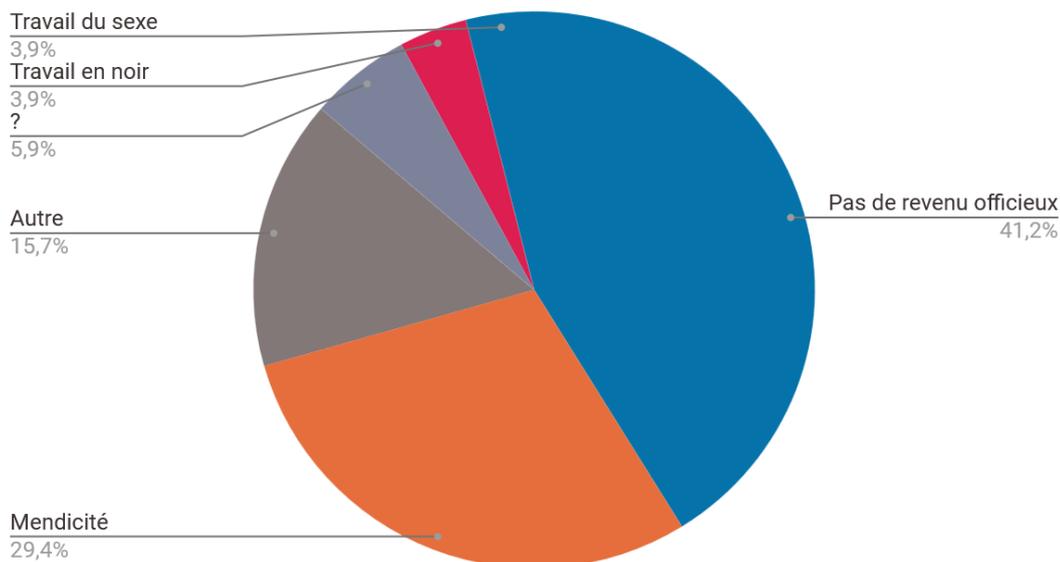
Le RIS - CPAS est largement majoritaire par rapport aux autres sources de revenus (56.9%).

8 personnes ne disposaient d'aucun revenu (15.7%). Il s'agit des situations suivantes :

- 2 personnes affectées de troubles psychiatriques sévères et dont la situation administrative n'est pas en ordre ;
- 3 personnes sans titre de séjour ;
- une femme à la charge de son compagnon (dans l'attente de l'ouverture de son dossier au CPAS - en cours) ;
- 2 personnes de retour en rue, avec qui le lien est irrégulier.

Environ la moitié de nos locataires ont aussi des **revenus officiels** :

Revenu officiel



15 personnes continuent de **pratiquer la mendicité** soit 29.4% des personnes accompagnées. Ce chiffre marque une progressive diminution de la pratique de la manche par notre public, continue au fil des années (en 2023 : 21 personnes, soit 42.9%). C'est probablement le signe de la stabilisation d'une partie de notre public.

A noter :

- 3 personnes ont travaillé au noir (5.8%) ;
- 2 personnes se sont prostituées (3.9%) ;
- 4 personnes pratiquent un bénévolat dans 3 institutions différentes (Le Pilier, No Javel, l'Autre Lieu) ;
- 1 personne a suivi une formation en informatique ;
- Aucune personne n'a de travail rémunéré.

3.3. Santé mentale

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

Problématique de santé mentale	Nombre de personnes	Proportion
Perception modifiée de la réalité	22	43%
Autres troubles de la santé mentale (symptômes post-trauma)	37	72%
Troubles cognitifs type Korsakoff	18	35%
Handicap mental	5	10%
Dépression	29	57%
Troubles de la personnalité	22	43%

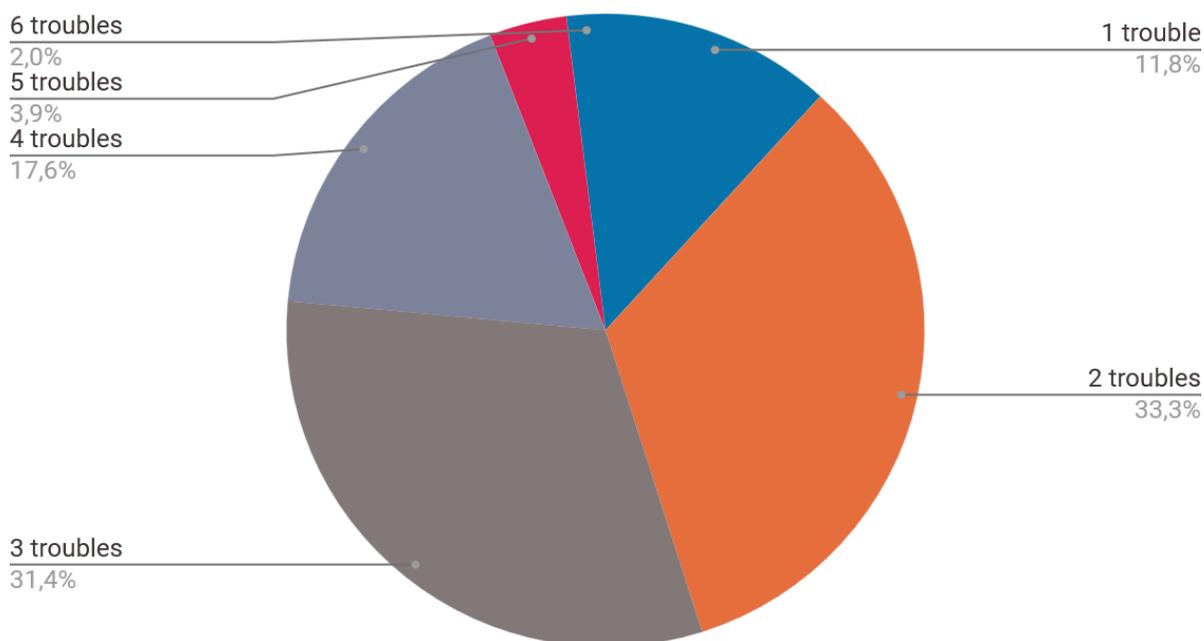
L'item "perception modifiée de la réalité" renvoie à la psychose, la bipolarité, l'érotomanie. Les "autres troubles de la santé mentale" renvoient ici surtout à un syndrome post-traumatique. Cet item, ainsi que celui de la dépression, a été coché lorsque le trouble a un impact suffisamment important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

Attention : l'équipe *Housing First* n'étant pas médicalisée, ces "diagnostics" représentent **des estimations plutôt que des diagnostics stricts**. Ces estimations sont réévaluées d'une année à l'autre et les événements qui se produisent dans la vie des personnes invitent parfois l'équipe à modifier sa perception première (par exemple, une décompensation fait apparaître une psychose que l'équipe ne soupçonnait pas dans les premiers temps de son accompagnement)⁸.

⁸ La supervision clinique de l'équipe par une psychiatre au centre de santé mentale Le Méridien nous aide à poser un regard plus objectif, sous l'angle médical.

Ces statistiques relatives à la santé mentale décrivent de lourdes problématiques, très prégnantes dans la vie des personnes. Elles sont encore accentuées par le **cumul de ces problématiques, très présent** parmi notre public. Il concerne **la majorité des personnes accompagnées**. En effet, **seules 6 personnes ne présentent qu'un seul problème psychiatrique**, soit 11,8% de nos locataires. Toutes les autres cumulent 2 ou même davantage de troubles, ce qu'indique le graphique suivant :

Troubles de la santé mentale



- 17 personnes cumulent deux problématiques psychiatriques (33.3%) ;
- 16 personnes en cumulent trois (31.4%) ;
- 9 personnes en cumulent quatre (17.6%) ;
- 2 personnes en cumulent cinq (3.9%);
- 1 personne cumule les six problématiques répertoriées (2%).

Et plus particulièrement :

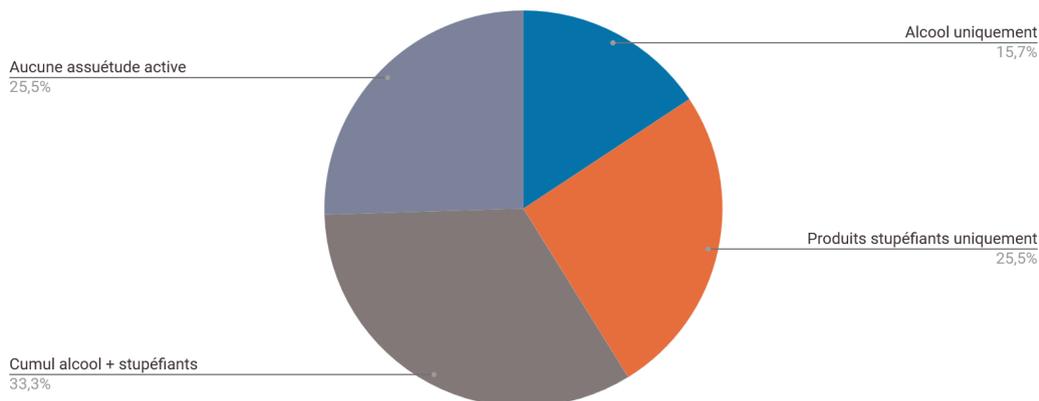
- Toutes les personnes souffrant d'une perception modifiée de la réalité (type psychose) connaissent d'autres troubles assortis. Parmi elles, 6 présentent aussi un problème cognitif, et 1 présente aussi un handicap mental.
- Toutes les personnes souffrant d'un handicap mental souffraient d'au moins un autre trouble. Parmi elles, 4 rencontrent des problèmes cognitifs de type Korsakoff, ce qui contrarie fortement la capacité à vivre en autonomie.

3.4. Assuétudes

Parmi les 51 personnes accompagnées :

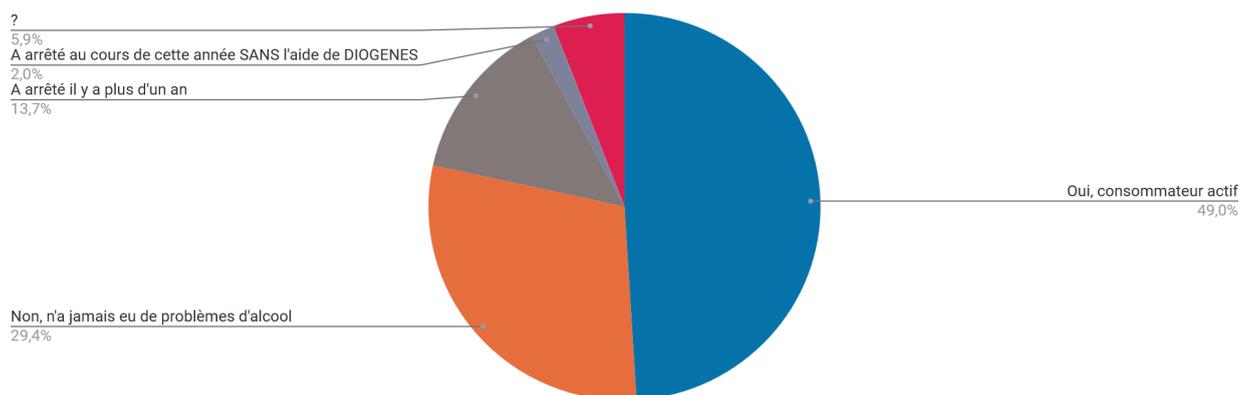
- 38 personnes soit **74.5% sont concernées par un problème d'assuétude** à l'alcool et/ou aux drogues, dont 17 personnes soit **33.3% cumulent ces deux assuétudes** (drogues + alcool) ;
- 13 soit **25.5% n'ont aucune assuétude active** (6 ont arrêté depuis plus d'un an ; 6 n'ont jamais eu de problème ; 1 inconnu).

Assuétudes actives



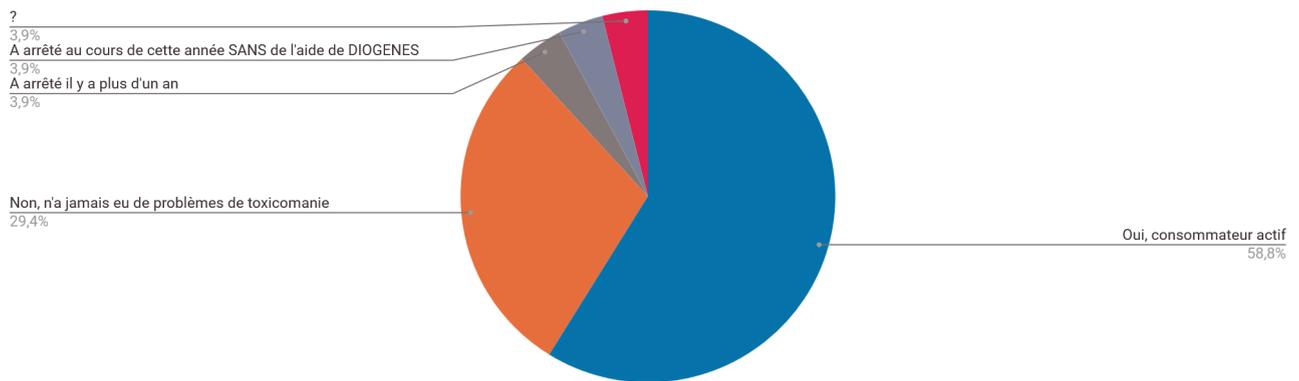
- **Alcool** : 25 personnes, soit **49% de notre public** est concerné par la consommation d'alcool, tandis que 8 personnes soit 15.7% ont arrêté toute consommation et 15 personnes, soit 29.4%, n'ont jamais rencontré de difficulté avec l'alcool.

Alcool



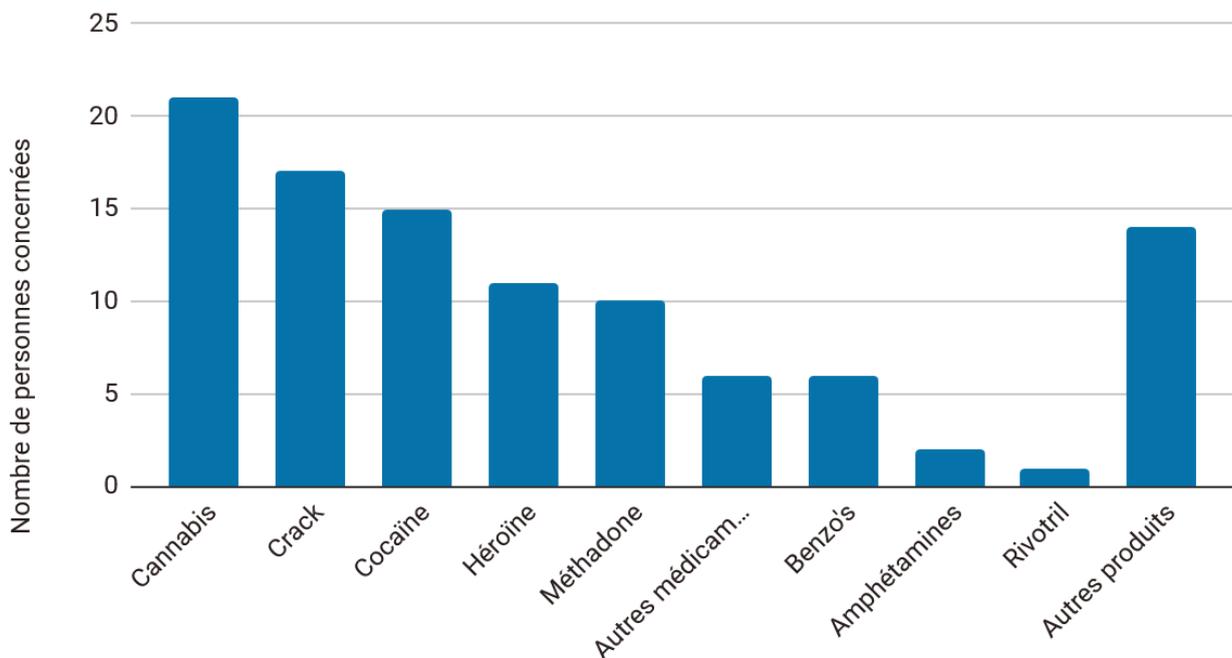
- **Drogues** : 30 personnes, soit **58.8% de notre public** est concerné par la consommation de drogues, tandis que 4 personnes soit 7.8% ont arrêté toute consommation et 15 personnes, soit 29.4%, n'ont jamais rencontré de difficulté à ce niveau.

Produits stupéfiants



Voici le détail des produits consommés :

Produits



Notons que 10 personnes (19.6%) ont bénéficié d'un traitement à la méthadone, en substitution à l'héroïne.

3.5. Autres facteurs

- 4 personnes **ne disposent pas d'un droit de séjour** sur le territoire belge (dont 3 personnes sans revenus et 1 personne avec un revenu du CPAS grâce à une décision du tribunal du travail). A noter qu'une autre personne a retrouvé son titre de séjour après l'avoir temporairement perdu en 2024, et une autre l'a obtenu pour la première fois grâce à une procédure de regroupement familial que nous avons contribué à mettre en œuvre à la fin

2023, début 2024. Les démarches sont encore en cours pour tenter de régulariser deux autres personnes.

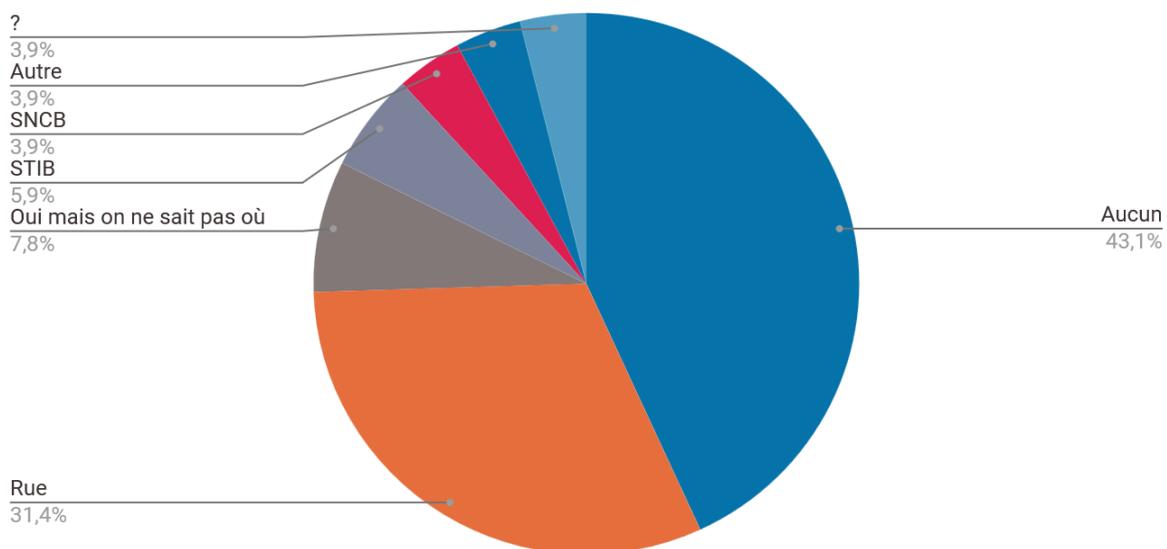
- 5 personnes **sont analphabètes**.
- 8 personnes connaissant des problèmes d'ordre judiciaire **ont été incarcérées en 2024** (dont 7 personnes en prison et 1 personne en défense sociale).
- 12 personnes **ont reçu l'aide d'un avocat** pour diverses situations d'ordre pénal ou familial.
- 17 personnes **étaient sous administration de biens** (soit 36.7% càd 1/3 de nos suivis).

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

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

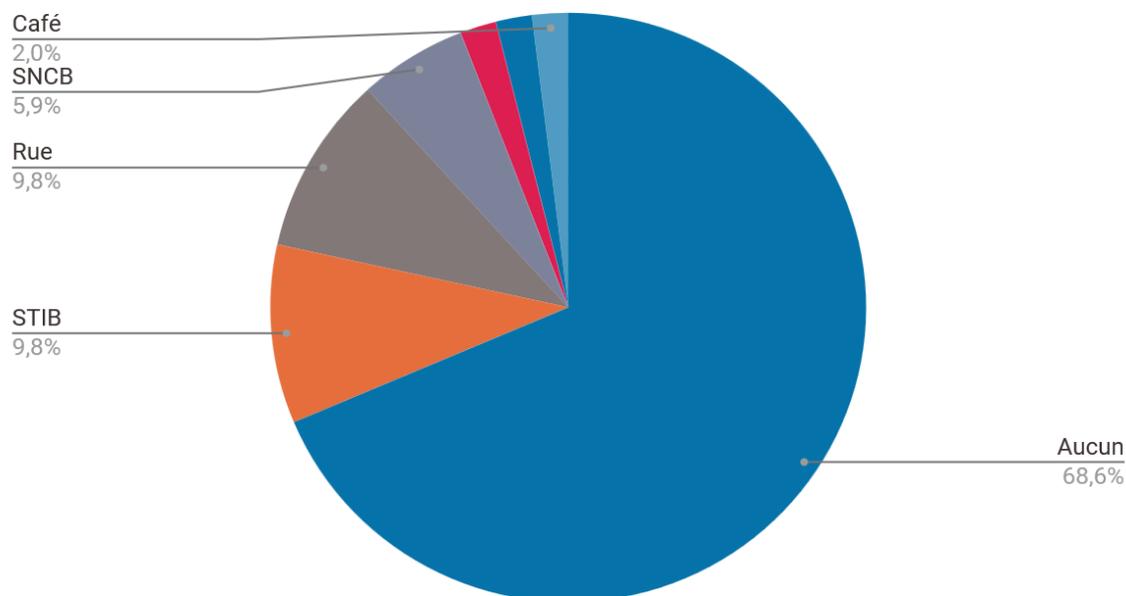
Une partie de nos locataires continue de fréquenter les espaces publics et semi-publics en journée :

Fréquentation de l'espace public en journée



Et certains le font aussi durant la nuit :

Fréquentation de l'espace public durant la nuit



Les raisons principales de cette présence en rue ou dans des espaces semi-publics sont la recherche de contacts sociaux, la consommation de drogues ou d'alcool, la mendicité, et pour ceux qui sont de retour en rue suite à la perte d'un logement, la recherche d'un abri pour la nuit.

4. Évaluation des activités

4.1. Évaluation quantitative et statistique du projet

4.1.1. Suivis actifs en 2024

Depuis son commencement en novembre 2016, notre programme *Housing First* a intégré **un total de 78 personnes**. Nous comptabilisons **59 suivis actifs au 31.12.2024** dont 8 personnes suivies via notre projet ISSUE, qui fait l'objet d'une analyse séparée. Comme le précédent, le présent chapitre concerne **51 suivis actifs au sein de l'équipe HF durant 2024**.

Par rapport à 2023, nous comptabilisons **6 suivis supplémentaires** :

- 5 nouvelles personnes étaient suivies par notre équipe de travail de rue et ont été orientées vers notre projet HF ;
- une personne était en situation de "retour". Il s'agit d'un ancien suivi anciennement relayé vers le service de guidance à domicile Huis Van Vrede, mais dont nous avons recommencé l'accompagnement en 2024 à cause d'un épisode de vie particulièrement difficile⁹.

Au fil du temps, un certain nombre de personnes sont sorties du projet pour différentes raisons dont nous rendons compte au fur et à mesure dans nos rapports. Cette année, **aucun décès n'est à déplorer** mais **une personne a quitté** notre projet car elle est partie vivre à l'étranger.

4.1.2. Mouvements résidentiels et situations au 31.12.24

2024 a connu beaucoup de mouvements :

- **7 sorties de la rue - entrées en logement** (dont 1 suivi en amont depuis plus d'un an ; 4 nouveaux candidats ; 2 nouvelles entrées en logement après une/des expérience.s précédente.s en logement ayant abouti à un retour en rue)
- **5 déménagements** (2 déménagements de logements temporaires vers durables ; 1 mutation en SISP ; 1 déménagement d'AIS vers SISP ; 1 déménagement d'AIS vers logement chez des tiers)
- **5 sorties d'un logement vers la rue** (2 sorties de SISP ; 3 sorties de logements temporaires)¹⁰

Ce qui correspond, au total, à 12 emménagements et 10 sorties de logement accompagnées par l'équipe HF ; càd **22 mouvements résidentiels**, entrées et sorties confondues.

⁹ Ceci conformément à l'article 106.3 de l'arrêté du Collège réuni relatif à l'agrément au mode de subventionnement des centres d'urgence et d'insertion, 9 mai 2019, selon lequel : "Lorsqu'une personne demande qu'il soit mis fin à l'accompagnement, lorsqu'elle est prise en charge par une autre structure ou lorsqu'elle cesse tout contact avec l'équipe pluridisciplinaire, elle conserve le droit à ce que cet accompagnement soit repris à sa demande, pour autant que l'accompagnement ait été clôturé par le centre et que celui-ci définisse les modalités de reprise de cet accompagnement."

¹⁰ Comparatif avec les deux années précédentes :

- Déménagements : 5 en 2024 ; 6 en 2023 ; 10 en 2022
- Retours rue : 9 en 2024 (dont 4 de + d'un an) ; 6 en 2023 (dont 2 de + d'un an) ; 3 en 2022

Au 31.12.2024, 2 personnes étaient suivies en amont de leur logement :

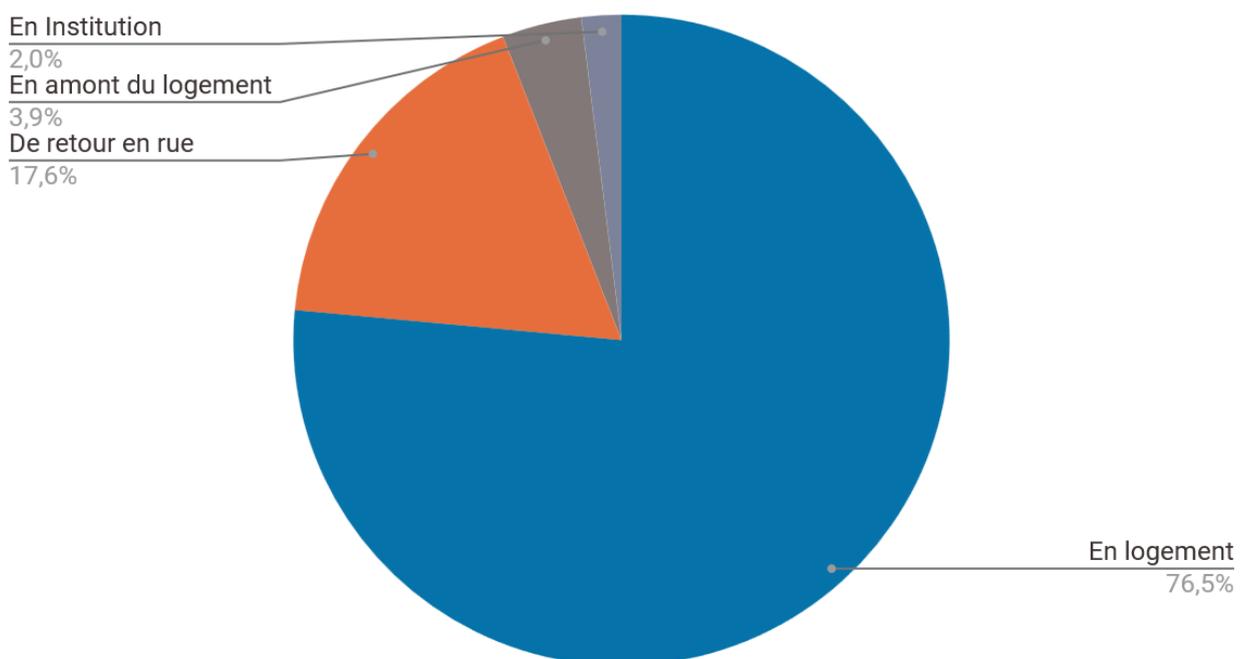
- une personne est tombée en prison alors que nous lui avons déjà proposé un logement ;
- une personne a reçu une attribution d'un logement en SISF mais n'a pas payé son premier loyer, ce qui a fait échouer son entrée.

Nous poursuivons l'accompagnement avec ces deux personnes afin de concrétiser une prochaine entrée en logement.

=> Parmi nos **51 suivis actifs au 31.12.2024** :

- 39 personnes étaient **en logement** (y compris un logement chez des tiers + un logement en Maison de Repos) soit **76.5%** ;
- 1 personne se trouvait **en institution** (Hôpital, défense sociale) soit **2%** ;
- 2 personnes étaient suivies **en amont de leur entrée** en logement (dont 1 est en prison) soit **3.9%** ;
- 9 personnes étaient de **retour en rue** (dont 4 personnes depuis plus d'un an) soit **17.6%**.

Situation des personnes suivies



En excluant les deux personnes suivies en amont de leur logement ainsi que la personne en institution, nous enregistrons **un taux de maintien en logement de 81.2%** (39 personnes en logement ou assimilé contre 9 personnes en rue, sur un total de 48 concernées). Nous constatons une diminution progressive de ce chiffre au fil des années (cf analyse en *infra*).

4.1.3. Statistiques concernant le logement

a) Statistiques générales

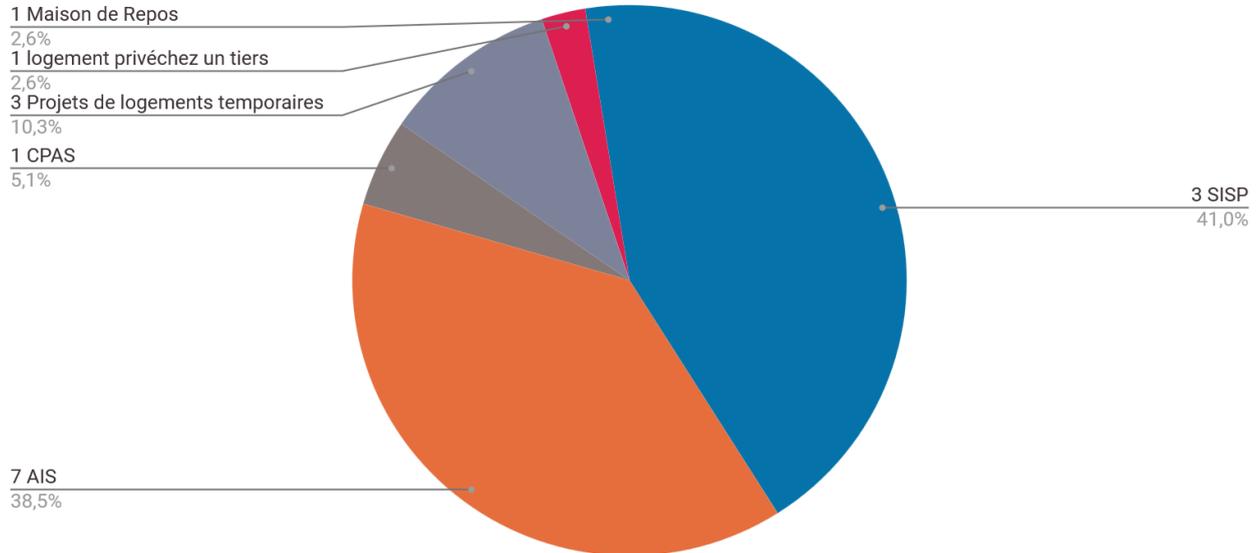
Au 31.12.2024, **37 personnes** dont 3 couples étaient relogées dans **34 logements rendus disponibles par 11 partenaires fournisseurs de logements** (SISP, AIS et CPAS) et **3 projets de logements temporaires**.

3 SISP	Foyer Anderlechtois	9	14 logements
	Lojega	4	
	Comensia	1	
7 AIS	Théodore Verhaegen	3	14 logements
	Logement pour Tous	2	
	AISAC	4	
	Habitat et Rénovation	1	
	Delta	2	
	Le Relais	1	
	BAITA	1	
3 projets de logements temporaires	ISSUE	1	4 logements
	MODULO (géré par l'AIS Théodore Verhagen)	1	
	SOROCITE	2	
1 CPAS	Forest (géré par l'AIS Logement pour Tous)	2	2 logements

En outre, nous accompagnons **un résident dans la maison de repos Les Orangeries** (cfr. chapitre en infra) et **une personne vivant chez un membre de sa famille**.

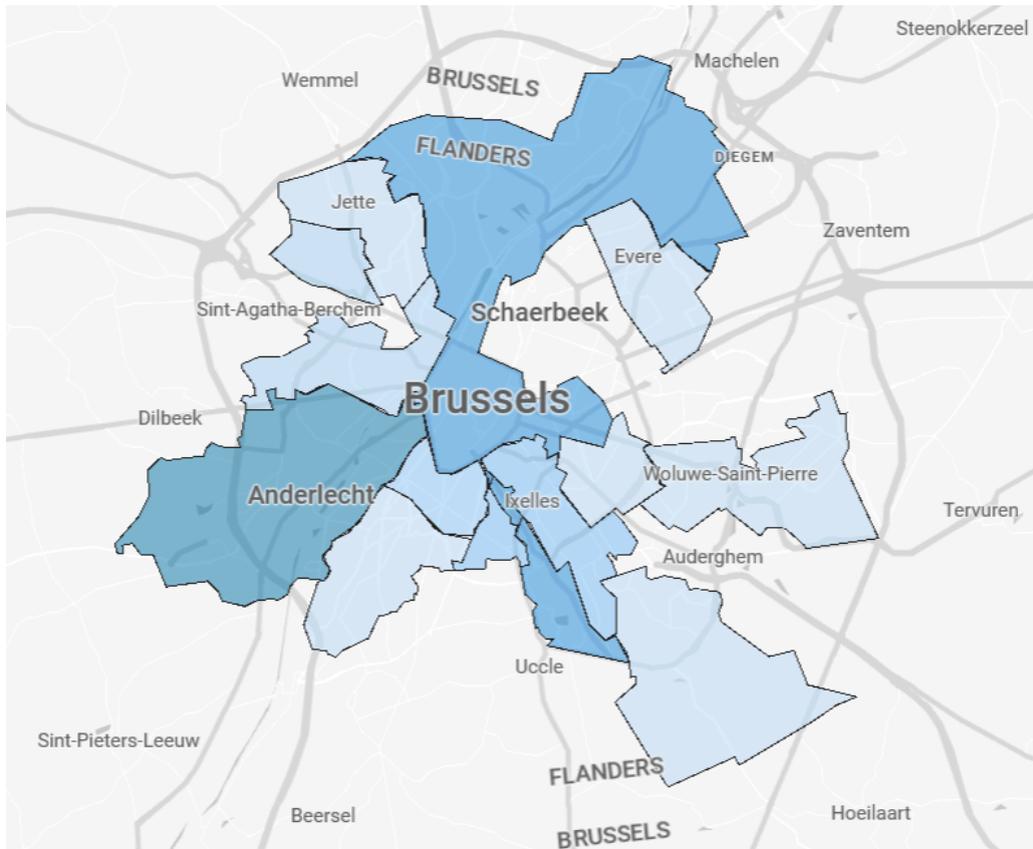
Le graphique suivant illustre ces situations résidentielles (les couples étant ici inclus dans les chiffres) :

Types de logement



Voici les "compétences territoriales" de nos locataires, càd leur attache administrative à une commune, via leur domicile ou une adresse de référence :

Compétence territoriale	Nombre de photos
Anderlecht	15
Bruxelles - Brussel	10
Inconnu	5
Schaerbeek - Schaarbeek	4
Ixelles - Elsene	4
Saint-Gilles - Sint-Gillis	3
Ganshoren	2
Molenbeek-Saint-Jean - Sint-Jans-Mol...	2
Woluwé-Saint-Pierre - Sint-Pieters-Wo...	1
Watermael-Boitsfort - Watermaal-Bos...	1
Forest - Vorst	1
Jette	1
Evere	1
Etterbeek	1



La présence importante de nos locataires à Anderlecht s'explique par nos deux partenariats réguliers avec la SISF Foyer Anderlechtois et l' AISAC. La présence à 1000 Bruxelles s'explique plutôt par les adresses de références au CPAS de 1000 Bruxelles, demandées pour les personnes qui sont de retour en rue et qui fréquentent le centre-ville.

b) Nouveaux logements et nouveaux partenariats

12 nouveaux logements ont été mis à la disposition de notre projet en 2024 :

- 4 logements via nos conventions de partenariats article 37 (2 SISF Foyer Anderlechtois ; 2 SISF Lojega) ;
- 2 logements via les plateformes bruxelloises de captation de logements (1 CCL en partenariat avec l' AIS Delta ; 1 Bru4Home en partenariat avec la SISF Comensia) ;
- 4 logements via nos projets temporaires (1 SOROCITE, en partenariat avec la SISF Everecity ; 3 ISSUE en partenariat avec la SISF Log'Iris) ;
- 1 logement dans le privé, dans la famille d'une personne accompagnée ;
- 1 mutation au sein du parc locatif du Foyer Anderlechtois.

Nous avons ainsi entamé de nouveaux partenariats avec la SISF Comensia et avec la SISF Log'Iris.

c) Détails des situations de nos locataires dans leur logement

Les difficultés en logement

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

En 2023, nous avons travaillé sur deux outils d'évaluation de la situation de nos locataires, l'un portant sur le maintien en logement, le second sur le bien-être. A l'occasion du présent rapport, nous n'avons actualisé nos données que sur le premier tableau, qui permet de rendre compte des situations en logement *suivant la perception de l'équipe* (la perception des locataires pourrait bien sûr être différente). Ce tableau met donc en évidence ce qui se passe bien et les difficultés, ce sur quoi nous pensons que nous devrions nous concentrer avec les personnes que nous accompagnons afin d'assurer leur maintien en logement.

Nos items portent sur les trois devoirs du locataire tels que cités ci-dessus, auxquels nous attribuons une mesure suivant l'état de la situation au 31.12 :

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

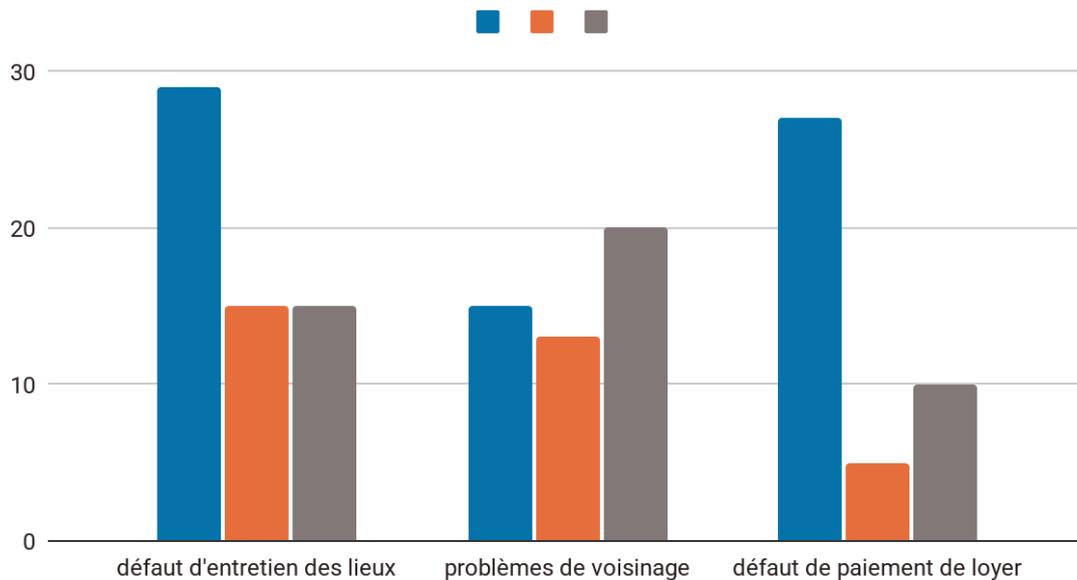
En comptabilisant les scores 0 et 1 (c.-à-d. les plus problématiques), nous avons recensé les difficultés suivantes parmi nos 37 locataires en logement au 31.12 de cette année :

- **Défauts d'entretien des lieux** : 15 locataires concernés (soit 40.5%)

- **Problèmes de voisinage** : 20 locataires concernés (soit 54%), dont 12 locataires faisant l'objet de plaintes de la part de leurs voisins ; 16 locataires se plaignant eux-mêmes de leurs voisins ; 9 locataires combinant leurs propres plaintes et celles de leurs voisins
- **Défauts de paiement de loyers** : 10 locataires concernés (soit 27%)

Le graphique suivant illustre ces chiffres et offre un comparatif avec les deux années précédentes :

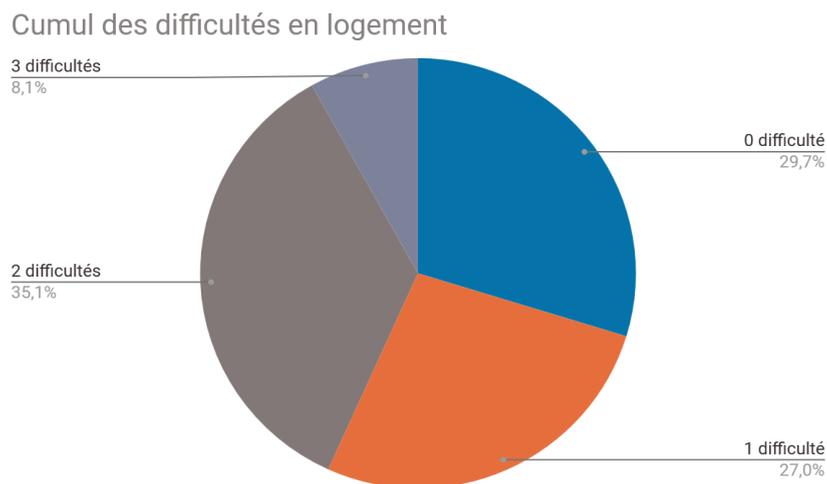
Difficultés en logement en 2022, 2023 et 2024



En 2024, **la principale difficulté rencontrée par nos locataires est celle des problèmes de voisinage**. A ce niveau, les difficultés ont légèrement augmenté par rapport à 2023, ainsi que les difficultés liées aux arriérés de loyer.

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

- 11 locataires n'ont de problèmes que sur un seul item parmi les 3 cités (voisinage, entretien des lieux, paiement), soit 27%. Notons que pour 6 de ces locataires, le problème vient uniquement du fait qu'eux-mêmes se plaignent de leurs voisins et non l'inverse, car aucune plainte n'est déposée à leur encontre ;
- 13 locataires cumulent 2 problèmes, soit 35.1% ;
- 3 locataires cumulent 3 problèmes soit 8.1%.



Notre outil nous permet aussi de dire ce qui va bien, et même très bien ! Onze locataires ne rencontrent aucune difficulté sérieuse dans leur logement (ils obtiennent des scores de 2 et 3 sur chaque item) ; et six autres n'ont de difficultés qu'avec leurs voisins sans que ces derniers eux-mêmes ne se plaignent à leur encontre. Nous comptons ainsi **17 locataires très stables en logement, soit 45.9%, donc quasiment la moitié de nos suivis.**

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

- 14 ont un logement en état absolument impeccable (37.8%) ;
- 6 sont non seulement en bonne relation avec leur voisinage, mais ont même développé des liens amicaux et de soutien parmi leurs voisins directs (16.2%) ;
- 23 payent leur loyer en temps et en heure, et sont parfaitement en ordre administratif envers leur fournisseur de logement (62.1%).

Les difficultés représentent bien sûr le lieu privilégié du travail d'accompagnement de l'équipe *Housing First*, qui s'investit dans tous les domaines de la vie de la personne et plus encore quand des problèmes menacent le maintien en logement. Les problèmes de paiement de loyer sont la plupart du temps sous contrôle ou en cours de traitement, ainsi qu'une partie des problèmes d'entretien des lieux. Les problèmes de voisinage s'avèrent plus complexes à résoudre, et sont souvent à l'origine des expulsions que nous connaissons (cfr. *infra*).

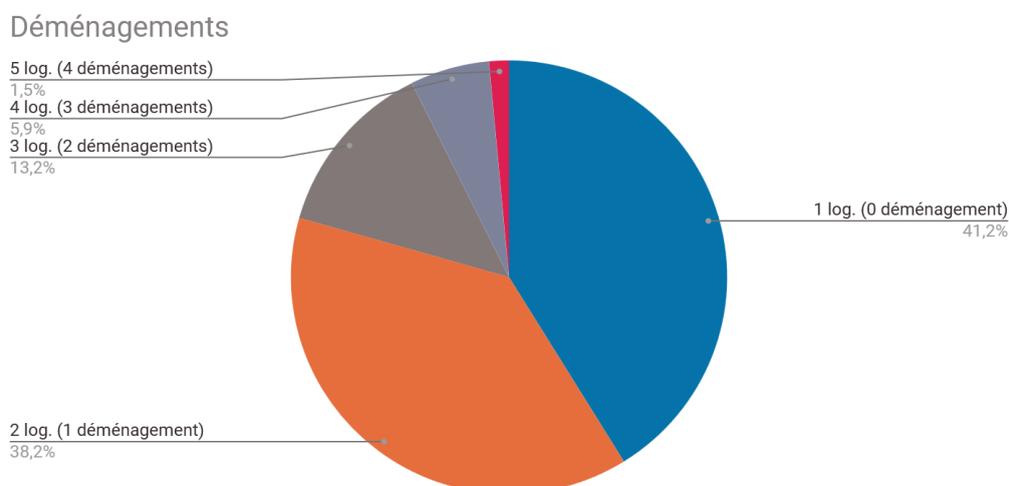
Déménagements et parcours résidentiels

Depuis le début du programme fin 2016, l'équipe a réalisé **68 emménagements (+ 5 en 2024) et 60 déménagements ou relogements¹¹ (+ 7 en 2024)**, soit **128 installations au total**. En comptant 8 années pleines d'activités, cela représente **une moyenne de 16 installations par an**.

- 28 personnes n'ont occupé qu'1 seul logement dont ils n'ont pas déménagé ;
- 26 personnes ont occupé 2 logements (1 déménagement) ;
- 9 personnes ont occupé 3 logements (2 déménagements) ;

¹¹ Un emménagement est une première entrée en logement avec notre projet, tandis qu'un relogement correspond à une nouvelle tentative de remise en logement, après une précédente expérience s'étant soldée par un retour en rue. Les chiffres repris ici n'incluent pas les 8 suivis ISSUE.

- 4 personnes ont occupé 4 logements (3 déménagements) ;
- 1 personne a occupé 5 logements (4 déménagements).



La situation la plus fréquemment rencontrée est l'occupation d'1 ou 2 logements (respectivement 41.2% et 38.2%). Pour environ 20% de notre public, les déménagements sont plus fréquents (3, 4 ou même 5 logements). Les déménagements ponctuent donc régulièrement le parcours de stabilisation en logement de notre public. Au total, **41.2% de notre public est resté dans son premier logement, et 58.8% a déménagé au moins une fois.**

Nous calculons les durées moyennes d'occupation comme suit :

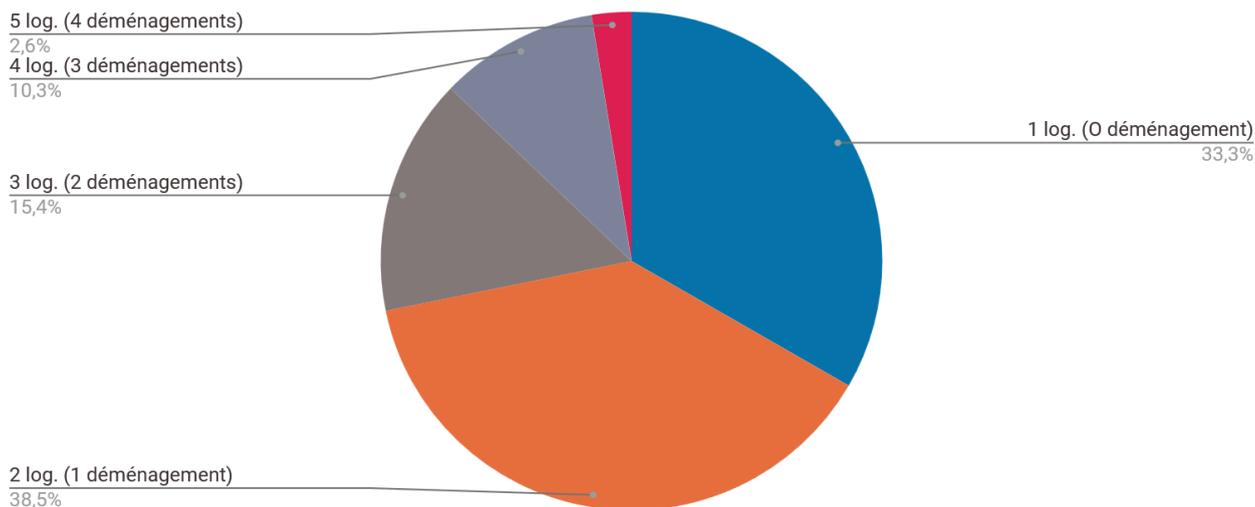
- Pour les personnes entrées en logement entre 2016 et 2018, la durée moyenne d'occupation du/des logements est de 62.4 mois soit 5.1 années (en 2023 : 52.1 mois)
- Pour les personnes entrées en logement en 2019, elle est de 57 mois soit 4.7 années (en 2023 : 48.2 mois)
- Pour les personnes entrées en logement en 2020, elle est de 40.5 mois soit 3.3 années (en 2023 : 33.9 mois)
- Pour les personnes entrées en logement en 2021, elle est de 32.5 mois soit 2.7 années (en 2023 : 26.8 mois)
- Pour les personnes entrées en logement en 2022, elle est de 14.3 mois soit 1.1 années (en 2023 : 8.1 mois)
- Pour les personnes entrées en logement en 2023, elle est de 3 mois (en 2023 : 0.5 mois)
- Pour les personnes entrées en logement en 2024, elle est de 5 mois.

Le détail des chiffres de 2023 indique le progrès relativement important d'une année à l'autre, puisque la majorité des locataires sont restés en logement et ont ainsi prolongé de 12 mois leur durée d'occupation totale. Ces chiffres apparaissent donc **fortement liés à la durée d'existence du projet HF** en lui-même.

Il vaut aussi la peine d'actualiser les données et d'analyser ce qu'il en est de nos locataires actuels. Ainsi, **parmi les 39 personnes suivies et logées dans le projet au 31.12.2024** :

- 13 personnes n'ont occupé qu'1 seul logement dont elles n'ont pas déménagé ;
- 15 personnes ont occupé 2 logements (1 déménagement) ;
- 6 personnes ont occupé 3 logements (2 déménagements) ;
- 4 personnes ont occupé 4 logements (3 déménagements) ;
- 1 personne a occupé 5 logements (4 déménagements).

Déménagements (suivis actifs et en logement au 31.12.2024)



Seuls 33.3% soit **exactement 1/3 de nos locataires actuels occupent toujours leur premier logement**, tandis que tous **les autres ont déménagé au moins une fois**.

Au 31.12.2024, nos locataires se trouvaient dans leur logement actuel depuis :

Durée d'occupation des logements	Nombre de logements occupés pendant cette durée
moins d'1 an (0-12 mois)	10
2 ans	3
3 ans	10
4 ans	7
5 ans	3
6 ans	2
7 ans	2
8 ans	2
	total = 39 logements occupés au 31.12.2024

La **durée moyenne d'occupation atteint 34.5 mois**.

Expulsions & Pertes de logements

En analysant les 10 sorties de logements survenues en 2024 (5 déménagements et 5 retours en rue), nous constatons que :

- 4 se sont produits sur la volonté de la personne (3 déménagements et 1 retour en rue) ;
- 4 étaient des pertes de logement ou expulsions (2 déménagements et 2 retours en rue)¹² ;
- 2 ont résulté de la combinaison d'une volonté de la personne et de la pression mise par le fournisseur de logement (2 retour en rue).

Le tableau suivant fournit quelques détails par rapport aux situations et aux causes des 4 pertes involontaires de logements (situations 1, 2, 3 & 4) et aux 2 pertes combinant des causes volontaires et involontaires (situations 4 & 5). Nous précisons aussi, le cas échéant, l'étape de la procédure atteinte en justice (allant de : introduction de la procédure – audience – signification du jugement – exécution de l'expulsion via huissier et police).

	CAUSES	Étape de la procédure d'expulsion	Fournisseur du logement quitté	Situation suite à l'expulsion
1	- troubles de voisinage ; - léger défaut de paiement de loyer	Justice de paix et exécution par huissier et police	SISP	retour rue
2	- comportement menaçant et troubles de voisinage ; - encombrement du logement ; - défaut de paiement de loyer	La SISF n'a pas souhaité renouveler le contrat d'occupation ; le locataire a quitté le logement.	SISP	retour rue
3	- comportement menaçant et troubles de voisinage	La SISF a proposé une mutation afin d'apaiser les troubles de voisinage, ce que le locataire a accepté.	SISP	la même SISF
4	- nuisances importantes causées au voisinage ; - dégâts locatifs d'une ampleur exceptionnelle, dans le logement et dans les communs	Introduction de la procédure courant 2023 - Audience et suites en 2024 : exécution par huissier.	AIS	logement chez des tiers
5	- Pour le locataire : logement trop éloigné du centre-ville ; - Pour la SISF : plaintes du voisinage ; squat et risques associés	La SISF a menacé d'aller en justice de paix ; le locataire a décidé de signer un renom et de quitter de lui-même.	SISP	retour rue
6	- Le locataire n'a que peu investi le logement (pour diverses raisons) ; - Pour la SISF : comportements dangereux de la part du locataire (incendie) et dégâts ; défaut de paiement de loyer.	La SISF n'a pas souhaité renouveler le contrat d'occupation ; le locataire a décidé de signer un renom et de quitter de lui-même.	SISP	retour rue

¹² Pour comparaison, en 2023 nous avons connu 7 pertes de logements/expulsions.

Ainsi : deux procédures en justice de paix ont été introduites par nos fournisseurs de logement (une AIS et une SISP) ; une SISP a mis fin à deux contrats d'occupation temporaire, et l'asbl Communa à une troisième ; une SISP a proposé une mutation.

Ces sorties de logements ont été précédées de nombreuses mesures telles que courriers, rencontres au bureau de l'AIS ou de la SISP & visites à domicile, que nous avons toujours soutenues et accompagnées. Notre équipe a facilité autant que possible la sortie du locataire dans chacune de ces situations, mais dans 2 cas sur 6, nous n'avons malheureusement pas réussi à éviter le recours en justice. Il s'agit de situations où malgré nos efforts, nous ne sommes pas parvenus à influencer positivement le comportement du locataire. Dans une situation, les dégâts locatifs et dommages collatéraux ont été d'une ampleur exceptionnelle, et nous avons apporté un soutien financier à notre partenaire.

Pour 3 personnes, il s'agissait du premier logement intégré via notre projet HF, tandis que 2 personnes en étaient à leur deuxième logement.

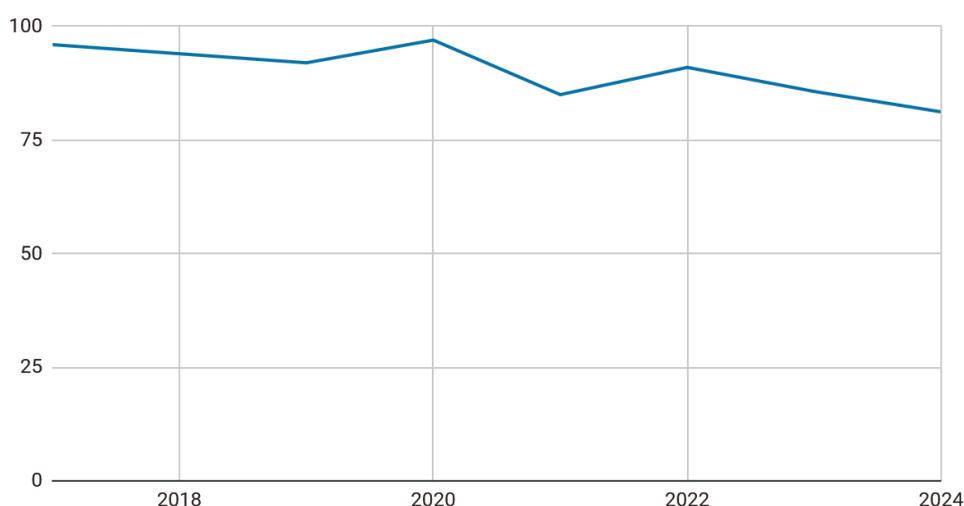
5 personnes se sont retrouvées de nouveau à la rue. Leurs problématiques principales sont l'addiction aux drogues (3 personnes concernées) et une décompensation psychique grave survenue au moment de l'entrée en logement (2 personnes concernées).

Dans la mesure des possibilités, notre équipe a apporté son soutien aux locataires et à nos partenaires dans chacune des situations ici mentionnées. Nous avons veillé à apporter une aide concrète (vidage, nettoyage, remise en état des logements, déménagements).

Retours en rue

Comme mentionné ci-dessus, nous constatons une **diminution progressive de notre taux de maintien en logement** au fil des années : 81.2% en 2024 ; 85.7% en 2023 ; 91% en 2022 ; 85% en 2021 ; 97% en 2020 ; 92% en 2019 ; 96% en 2017-18.

Taux de maintien en logement



Il serait pertinent d'étudier cette évolution dans les autres projets Housing First, mais voici quelques chiffres permettant d'éclairer les situations de nos 9 retours en rue comptabilisés au 31.12.2024 :

- ❖ *Quand ces personnes étaient-elles entrées dans notre projet HF ?*
 - 2 personnes sont entrées en 2020 ; 3 en 2021 ; 2 en 2022, 1 en 2023, 1 en 2024.
- ❖ *Quand étaient-elles entrées dans leur dernier logement ?*
 - 1 personne était entrée durant 2024 ; 1 en 2023 ; 2 en 2022 ; 3 en 2021 ; 2 en 2020.
- ❖ *Combien de temps ont-elles occupé leur dernier logement ?*
 - 6 personnes l'ont occupé durant moins d'1 an ; 2 personnes durant un peu plus de 2 ans ; 1 personne durant 3 ans.
- ❖ *Quand ces personnes se sont-elles retrouvées à la rue ?*
 - 4 personnes s'y sont retrouvées en 2024 ; 4 en 2023 ; 1 en 2022.
- ❖ *Combien de logements ces personnes ont-elles occupés ?*
 - 6 personnes ont occupé 1 logement ; 2 personnes 2 logements ; 1 personne 3 logements.

Les chiffres témoignent bien de l'activité de l'équipe car en effet, à l'exception d'une personne, toutes se sont retrouvées à la rue relativement récemment (2024 ou 2023). Elles s'y trouvent donc depuis 1 ou 2 ans depuis la perte de leur logement.

Sur les 9 personnes concernées, 6 n'ont occupé qu'un seul logement et 6 ne l'ont occupé que durant moins d'un an. En analysant qui recoupe ces deux indicateurs, nous constatons que c'est le cas de 4 personnes, qui n'ont donc occupé qu'un seul logement et l'ont immédiatement perdu. Il s'agit des personnes que l'équipe a eu le plus de mal à accrocher, et qui n'ont pas pu se servir du logement pour se stabiliser - plutôt des problématiques de santé mentale. Parmi elles, deux personnes ont fait une décompensation psychique très sévère au moment de l'entrée en logement. Ces personnes sont entrées dans notre projet respectivement en 2021, 22, 23 et 24. Nous continuons d'essayer de les suivre en rue et de les accrocher, mais leur suivi est complexe et souvent irrégulier car elles disparaissent et refusent parfois le contact.

D'autres personnes sont soit restées plus longtemps dans leur logement (2 ou 3 ans), soit ont fait plusieurs tentatives de relogement (2 ou 3 logements). Pour la plupart, il s'agit ici de grosses problématiques de consommation et de rechutes.

Nous estimons que plusieurs facteurs jouent un rôle prépondérant par rapport aux retours en rue :

- le **manque d'accès structurel à des logements**, ce qui ne permet pas toujours de proposer un logement en cas d'expulsion ;
- le fait que **certaines personnes ne parviennent pas à utiliser le logement pour stabiliser leurs problématiques personnelles**, malgré nos efforts et notre soutien. Les causes

principales sont soit de lourdes problématiques de santé mentale (souvent un seul logement, brièvement), soit une problématique de consommation (souvent plusieurs logements et plus longtemps) ;

- D'autres difficultés s'ajoutent, corrélées à ces problématiques personnelles : **défaut de lien de confiance avec l'équipe, défauts propres au logement en lui-même, ou au quartier** (logements temporaires, défauts techniques, propriétés du logement¹³, stigmatisation par le voisinage, quartier à risque ou fort éloigné, etc.)

Notons que d'autres personnes se trouvaient encore en logement au 31.12.2024, mais nous savons que leur maintien est en péril durant 2025 (dont une procédure déjà entamée en justice). Il s'agit de trois situations aux graves problématiques de santé mentale (entrées dans notre projet respectivement en 2017, 2018, 2023).

4.1.4. Statistiques concernant les activités

a) Contacts et interventions

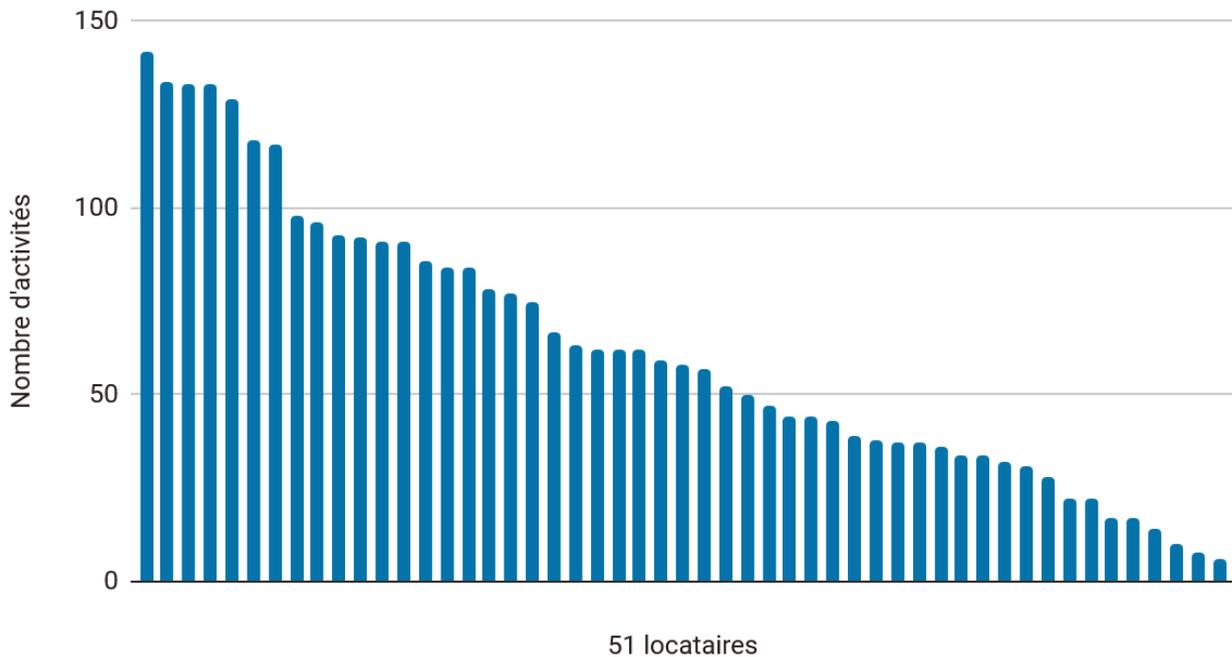
En 2024, l'équipe de DIOGENES (*Housing First* + Travail de Rue) a assuré un total de **3.183 activités** et **3.014 interventions** auprès des locataires *Housing First*¹⁴. Ce qui correspond à une moyenne de 62.4 activités/locataire tout au long de l'année.

Nous sommes davantage actifs avec certains locataires plutôt qu'avec d'autres. Voici le nombre d'activités réalisées pour/avec chacun de nos 51 locataires durant 2024 :

¹³ Par exemple, nous avons accompagné une personne sans-abri qui est entrée dans un logement où était précédemment survenu un décès. Associée à une problématique de santé mentale, cette information a fait déraiser l'installation en logement, car notre locataire n'est jamais parvenu à s'approprier le lieu et y vivre sereinement.

¹⁴ Les appellations "activités" et "interventions" ne recouvrent pas la même chose. Une activité peut consister en plusieurs interventions en présence de la personne (par exemple : entretien psycho-social et accompagnement physique lors d'une démarche dans un service tiers). Il peut y avoir des interventions sans activité (quand la personne est absente à un rendez-vous), mais certaines activités se déroulent aussi sans la présence de la personne (par exemple une orientation ou une coordination de suivi global).

Nombre d'activités / Locataire



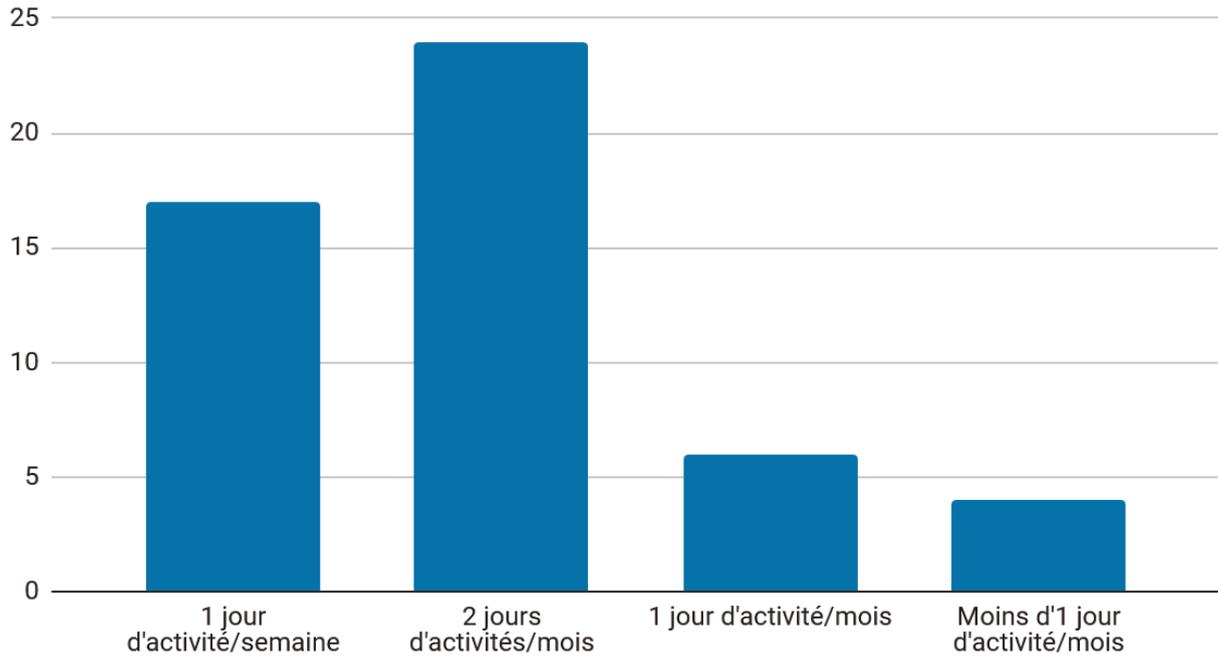
Nous avons réalisé **142 activités** pour/avec le locataire pour lequel nous avons été le plus actif ; et **6 activités** pour/avec celui pour lequel nous avons été le moins actif. Notre activité minimum concerne deux types de situations : soit la personne est relativement bien stabilisée et nous entretenons le lien en partie par téléphone (ce qui n'est pas toujours bien enregistré) ; soit la personne a été difficile à retrouver ; il s'est parfois écoulé une période sans que nous n'ayons de contact (retour en rue).

En basant notre analyse sur le nombre de jours d'activités/locataire, nous pouvons répartir ces chiffres en mois et semaines. **La grande majorité de nos locataires bénéficient en moyenne de 2 à 4 jours d'activité/mois (41 locataires soit 80%).**

Nous avons réalisé au minimum :

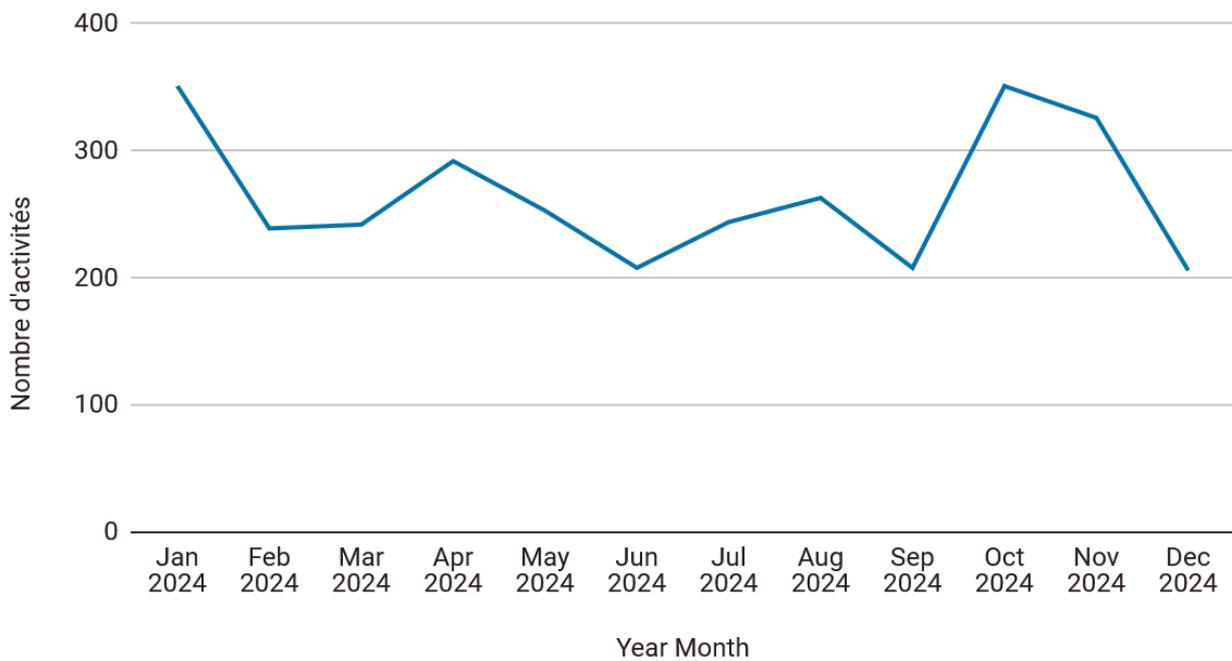
- 1 jour d'activité/semaine avec/pour 17 locataires ;
- 2 jours d'activité/mois avec/pour 24 locataires ;
- 1 jour d'activité/mois avec/pour 6 locataires ;
- moins d'1 jour d'activité/mois avec/pour 4 locataires.

Nombre de jours d'activités



Le graphique suivant donne un aperçu de la répartition de ces activités au fil des mois. Les pics correspondent à des périodes où toute l'équipe est au travail, et les creux se rapportent à des périodes de congé, durant lesquelles l'activité ralentit un petit peu.

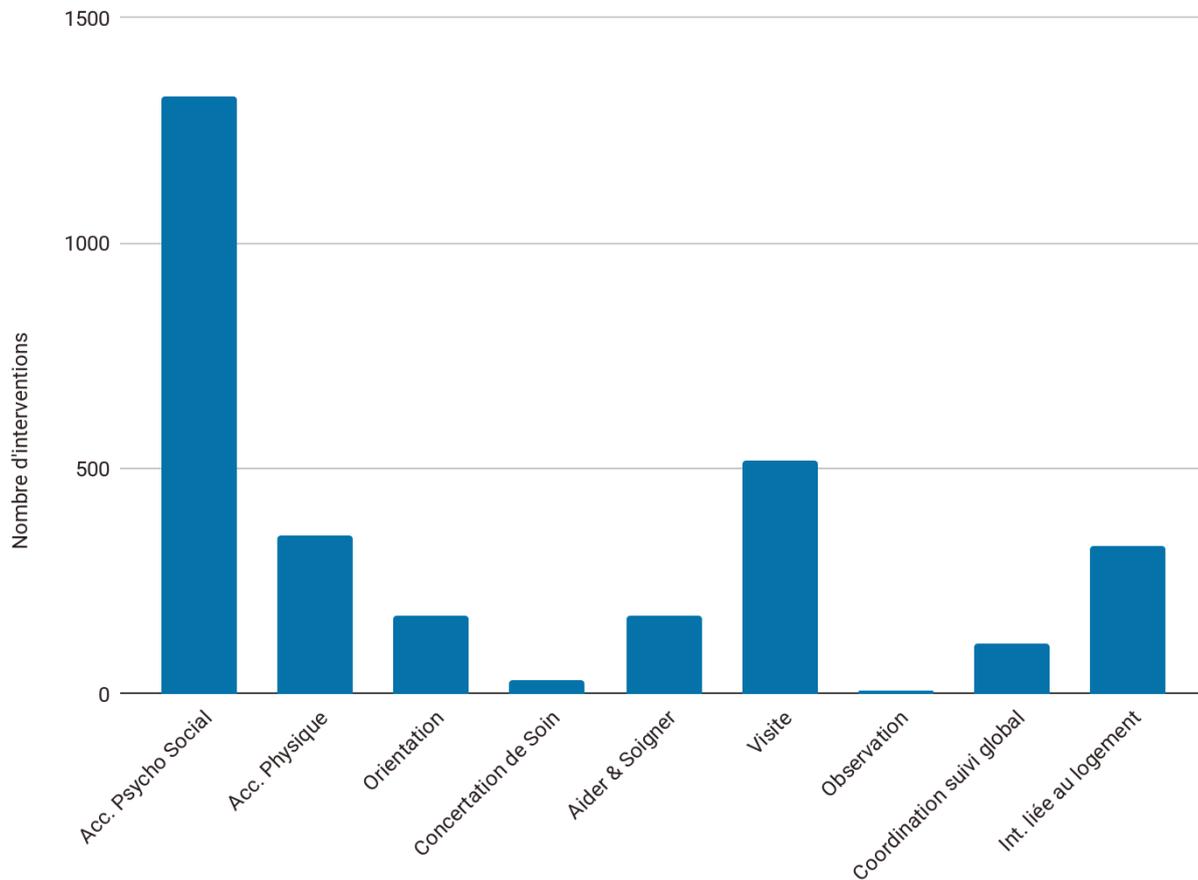
Nombre d'activités / mois



b) Types d'interventions

Les 3.014 interventions auprès du public *Housing First* ont consisté en :

Types d'interventions



Soit :

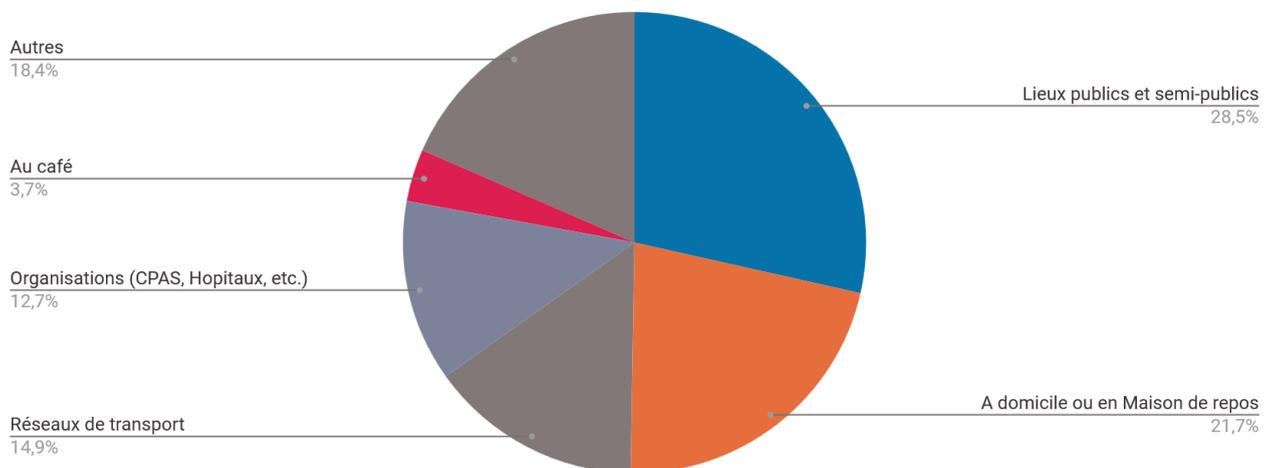
- 1.325 **accompagnements psychosociaux** ;
- 517 **visites** à domicile ou ailleurs ;
- 172 visites au cours desquelles **une aide ou un soin** ont été apportés ;
- 527 relais vers des institutions extérieures (soit 352 **accompagnements physiques** et 175 **orientations** vers des services tiers) ;
- 31 **concertations de soins** (en présence de la personne) et 110 interventions de **coordination de suivi** (sans la présence de la personne) ;
- 326 **interventions liées au logement** (visite d'un logement ; entrée en logement ; mise en ordre administrative liée à l'entrée en logement ; etc).

c) Lieux de rencontre

Les lieux des rencontres étaient diversifiés¹⁵ :

- 908 rencontres se sont déroulées **en rue** ou dans des lieux publics ou semi-publics (parc, église, etc.) (28.5%) ;
- 692 ont eu lieu **à domicile** ou dans la maison de repos, lieu de vie de l'un de nos locataires (21.7%) ;
- 474 rencontres ont eu lieu **dans un réseau de transport public** tel que STIB, SNCB ou De Lijn (14.9%) ;
- 405 rencontres ont eu lieu **dans une organisation telle qu'un CPAS, un hôpital, etc.** (12.7%) ;
- 117 rencontres ont eu lieu dans un **café** (3.7%).

Lieux



d) Travail en Binôme

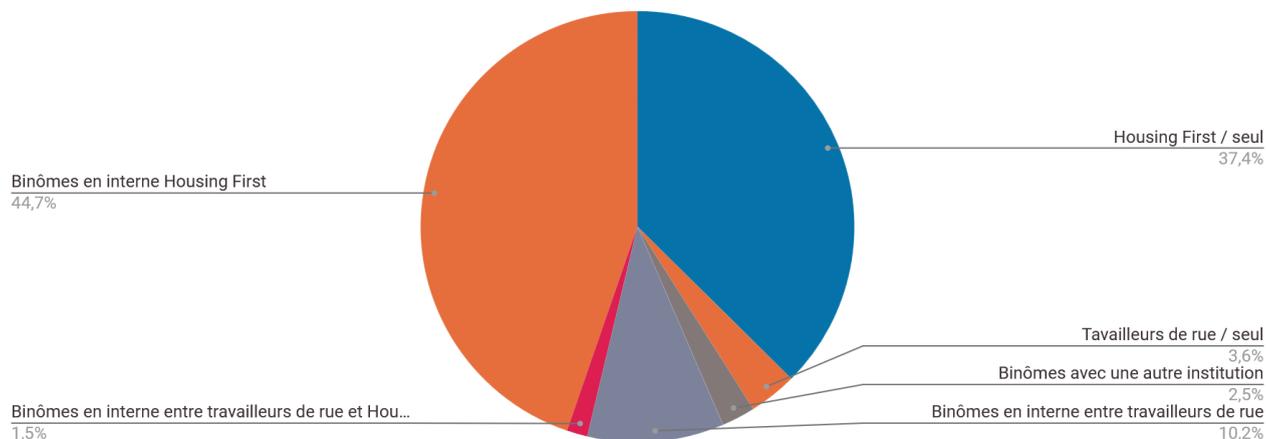
Le travail est effectué seul ou en binôme :

- 1306 activités seul, soit 41% ;
- 1877 activités en binômes, soit 59%.

¹⁵ Plusieurs interventions peuvent être réalisées à partir d'un lieu de rencontre.

Le graphique suivant détaille ces proportions :

Binômes



Les binômes les plus nombreux sont réalisés **entre collègues de l'équipe HF (75,8% de l'ensemble des binômes)**. En portant attention aux activités réalisées par l'équipe HF uniquement, nous constatons que :

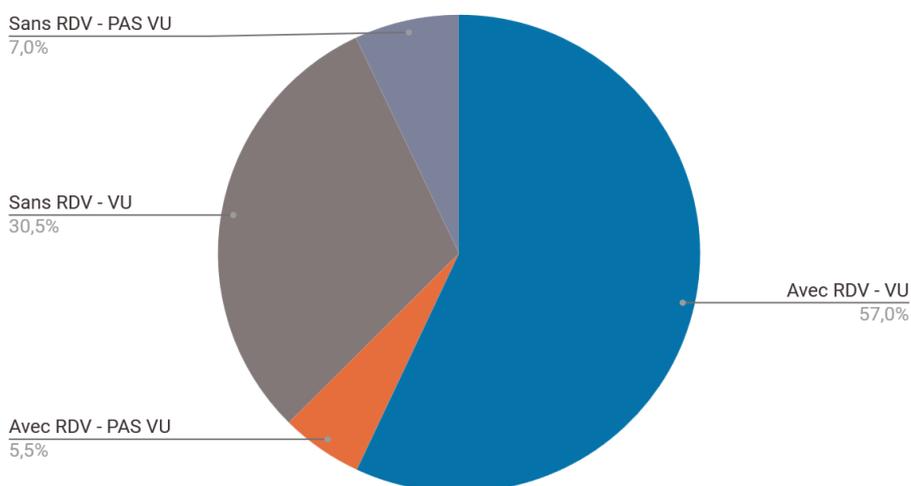
- 1.192 activités ont été réalisées seul, soit 43.4% ;
- 1.553 activités ont été réalisées en binômes (tous types de binômes confondus), soit 56.6%.

e) Rendez-vous

Le travail sur rendez-vous prédomine : **62.5 %** du total des interventions se sont faites **sur rendez-vous** ; et 37.5% se sont faites sans. **Les locataires ont été vus dans 87.5% des cas.**

Le graphique suivant donne le détail des rendez-vous honorés ou non, et des gens rencontrés ou pas lorsque les travailleurs les recherchent alors qu'ils n'ont pas de rendez-vous (ce qui représente tout de même 30.5% des interventions).

Rendez-vous

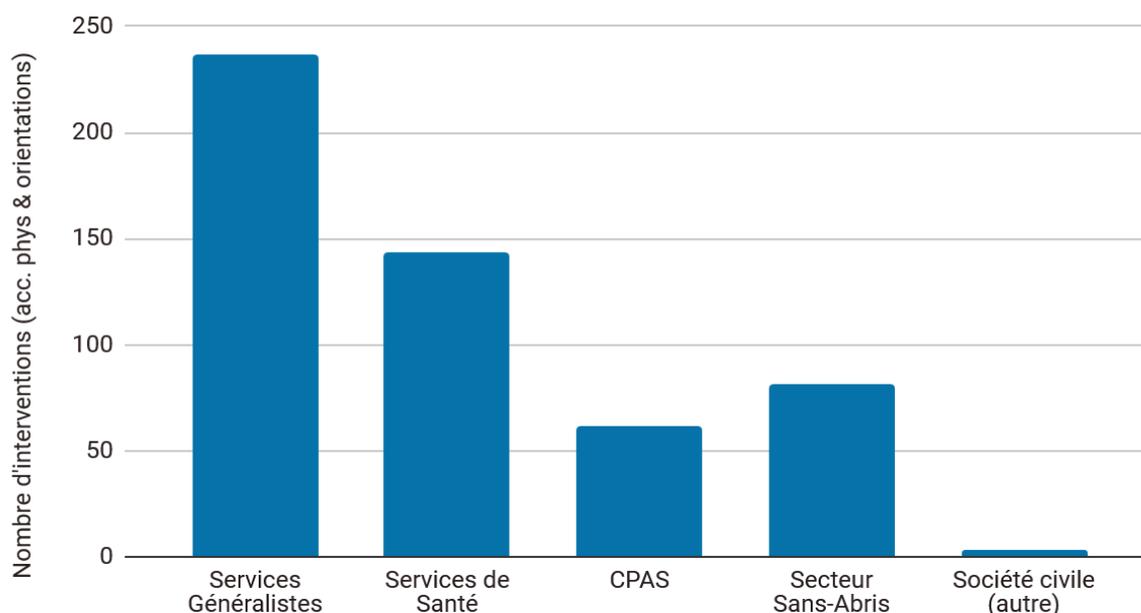


f) Accompagnements physiques et orientations

L'équipe a effectué 352 accompagnements physiques et 175 orientations vers des services tiers. Au total, **527 liens ont ainsi été établis avec des services extérieurs.**

Voici la répartition de ces interventions par types :

Types d'accompagnements physiques & orientations



g) Réseaux durables

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

Au 31.12.2024, 282 relais durables ont été initiés ou sont soutenus vers 181 services ou intervenants différents (dans le cas des administrateurs de biens, médecins privés, avocats).

Pour comparaison :

- en 2023 : 294 relais vers 165 services ;
- en 2022 : 280 relais vers 149 services ;
- en 2021 : 226 relais vers 117 services.

Ces chiffres sont donc en augmentation régulière.

Nombre de ces relais ont fait l'objet d'accompagnements physiques ou d'orientations. Parfois, les liens préexistaient à l'entrée dans notre projet (c'est souvent le cas avec les services du secteur sans-abri).

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

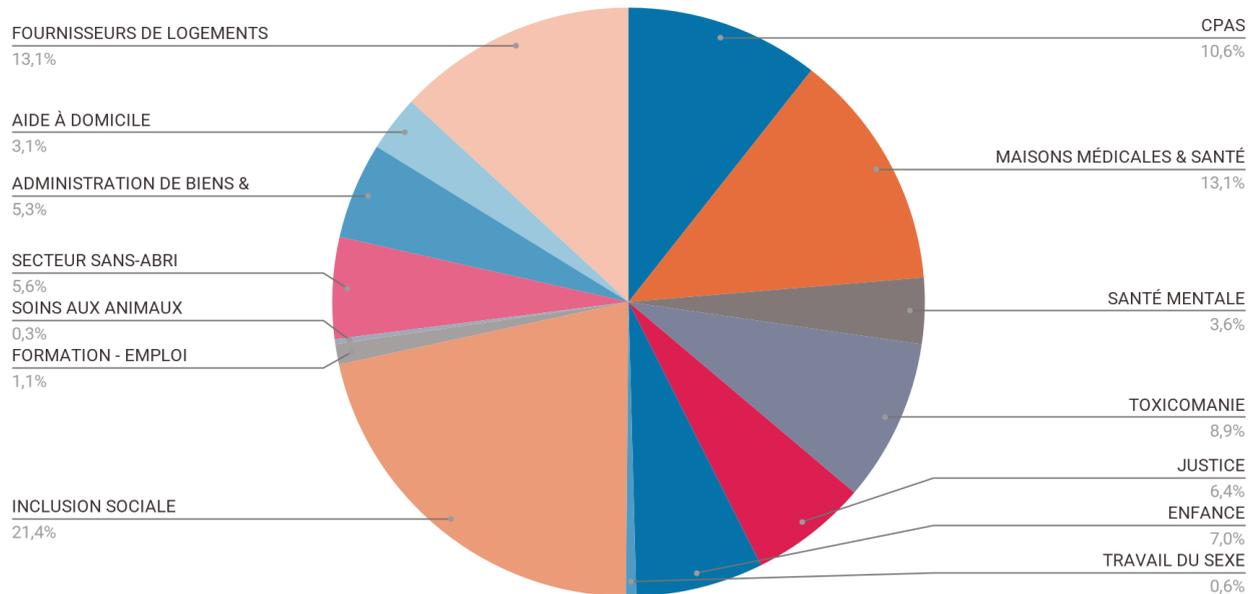
		Nombre Relais	Nombre Services
CPAS	Saint Gilles (4)/ Anderlecht (14) / Bruxelles (4) / Schaerbeek (2) / Forest (5) / Ixelles (2) / Etterbeek (1) / Jette (1) / Watermael- Boitsfort (1) / Evere (1) / Ganshoren (1) / Mons (1) / Woluwé (1)	38	13
MAISONS MÉDICALES & SANTÉ PHYSIQUE AMBULATOIRE	Maisons médicales : Béguinage (2) / Miroir (1) / Riche-claires (2) / Primeurs (4) / Arnica (3) / Essegheem (1) / Saint Guidon (1) / Santé Plurielle (1) / Universelle (1) Médecins : privés (7) / Médibus (1) Spécialistes : Centre dentaire Van Volxem (1) / Gynécologue Planning familial Forest (1) / Planning familial rue Haute (1) / Pharmacies (8) / Clinique du Sommeil (1) / Prothésiste privé (1) / Neurologue Sainte Anne Saint Rémi (1) Suivis réguliers dans des hôpitaux : Saint Pierre (4) / Saint Michel (1) / Saint Jean (1) / Erasme (1) / Brugmann (2)	47	36
SANTÉ MENTALE & PSYCHIATRIE AMBULATOIRE	CSM Chapelle-Aux-Champs (1) / Equipe mobile Mobiwest (1) / Antonin Artaud (1) / CSM Primavera (1) / Psychologue privée (1) / 107 Précarité (1) / Réseau de concertations de soins Dionysos (1) / Clinique Fond Roy (1) / Clinique Sanatia (1) / Clinique Saint Anne Saint Rémi (1) / Psychologue du Foyer Anderlechtois (1) / Brustar (1) / Clinique Saint Elizabeth (1)	13	13
TOXICOMANIE	Projet Lama (6) / Transit (10) / Dune (3) / Cover (2) / Le Pilier (2) / La Mass (5) / Gate (3) / Scat (1)	32	8
JUSTICE	Avocats pénaux, droits aux étrangers ou famille (12) / Assistants de justice (5) / Tribunal d'Application des Peines (1) / Tribunal de la jeunesse (5)	23	24
ENFANCE	SAJ (8) / Crèches (3) / ONE (2) / Parentalités-addictions et espace Alizé (3) / Espace-rencontre (1) / Lieu d'accueil enfant à Vilvorde (1) / Ergothérapeute pédiatrique (1) / SPJ (3) / Écoles (3)	25	13
TRAVAIL DU SEXE	Espace P (1) / Alias (1)	2	2
INCLUSION SOCIALE	59 relais vers des institutions dédiées à l'inclusion sociale : L'autre lieu (28) / Relink first (11) / Puerto Huis Van Vrede (3) / Miro (2) / Poverello (1) / De Schakel (1) / Delta (4) / Communa (3) / Bras Dessus Bras Dessous (2) / Ferme Nos Pilifs (1) / Cafés (2) / Restaurant Social (1) 18 liens réguliers des services variés : Cathédrale Sainte Gudule (1) / Église du Finistère (1) / Poste de police de 1000 Bruxelles "l'Amigo" (1) / Agents Sécurail à la gare du Midi (2) / Carrefour Market (1) / Laverie automatique (1) / Banques (2) /	77	15

	Agents de Police Zone Midi (1) / Bibliothèque Munt Punt (1) / Food Truck de quartier (1) / Médiateur communal Anderlecht (1) / Setis (1) / Coiffeur à domicile (2) / Collectif Les Morts de la Rue (2)		
FORMATION EMPLOI	- Carrefour Formation (1) / Syndicat CSC (1) / Service formation du CPAS de Forest (1) / emploi au service blanchisserie d'un hôpital (1)	4	4
SOINS AUX ANIMAUX	Fondation Prince Laurent (1)	1	1
SECTEUR SANS-ABRI	Samu (5) / L'ilôt le Clos (3) / La Fontaine (1) / Consigne Article 23 (1) / Educateurs de rue de Saint-Gilles (4) / Pierre d'Angle (1) / IDR (1) / L'Ilot Circé (2) / Jamais Sans toit (1) / La Rencontre (1)	20	10
ADMINISTRATION DE BIENS & GESTION BUDGÉTAIRE	Administration de Biens (17) / Centre social juif (médiation de dettes) (1) / Service de médiations de dettes CPAS 1000 Bruxelles (1)	19	19
AIDE À DOMICILE	Aides ménagères (1) Aides familiales (4) Repas à domicile (3) Infirmières à domicile (2) Soins palliatifs (1)	11	5
FOURNISSEURS DE LOGEMENTS ¹⁶	4 SISP : Foyer Anderlechtois (12) / Lojega (4) / Comensia (1) / Log'Iris (3) / En Bord de Soignes (1) 7 AIS : Théodore Verhaegen (3) ; Logement pour Tous (2) ; AISAC (4) ; Habitat et Rénovation (1) ; Delta (3) ; Le Relais (1) ; BAITA (2) 1 CPAS : Forest (2) 1 commune : Ixelles (1) 3 projets innovants et/ou temporaires : Communa (4) ; ISSUE (1) ; MODULO (1) Maison de repos (1)	47	18

¹⁶ Les chiffres incluent les relais vers les fournisseurs de logements actuels au 31.12.2024 ainsi que les relations avec les fournisseurs des logements perdus ou quittés durant l'année écoulée..

Le graphique suivant illustre la répartition des relais entre les différents secteurs :

Relais durables



Les secteurs vers lesquels sont opérés les plus nombreux relais sont l'inclusion sociale (21.4%), les fournisseurs de logements (13.1%), les maisons médicales et la santé (13.1%), les CPAS (10.6%), suivis par le secteur de la toxicomanie, de l'enfance et de la justice (entre 5 et 10%). En 2024, **notre investissement pour l'inclusion sociale de nos locataires a remarquablement augmenté**, passant de 46 relais à 77.

À noter qu'au moins 8 locataires entretiennent un lien privilégié avec leur pharmacien, souvent situé à proximité de leur domicile et aussi connu de l'équipe. D'autres liens répertoriés ici sont parfois un peu surprenants : églises, banque, policiers, etc. L'équipe les considère comme parties du réseau proche de la personne.

Par ailleurs, à notre connaissance, au moins **20 locataires entretiennent des liens réguliers avec leur famille** (parents, frères et sœurs, oncles et tantes, enfants majeurs). Certains ont des amis proches avec qui ils passent du temps au quotidien, et au moins 2 fréquentent un café proche de chez eux, où ils entretiennent des liens d'amitié.

4.2. Hospitalisations

Les hôpitaux mentionnés dans le tableau ci-dessus concernent des suivis en ambulatoire, comptabilisés car la personne y est retournée plusieurs fois pour un suivi médical régulier. À ces relais, il faut ajouter notre travail d'accompagnement lors de **45 hospitalisations durant 2024**, dont :

- **18 hospitalisations psychiatriques (10 personnes concernées) dont 2 mises en observation** que nous avons contribué à mettre en place et 1 mise en observation que nous avons tentée, mais qui a échoué.

CHU Brugmann	4
Clinique Sainte Anne Saint Rémi	3
Clinique Fond Roy	2
Clinique Sans Souci	2
CHP Chêne aux Haies (Mons)	1
Clinique Sanatia	1
Clinique Saint Michel	1
Hôpital Molière	1
Clinique Sainte Elizabeth	1
Clinique Saint Jean	1
Inconnu	1

- **27 hospitalisations en unité somatique (20 personnes concernées)**, pour différents problèmes de santé et **2 accouchements**.

Hôpital militaire Reine Astrid	2
CHU Brugmann	5
CHU Saint Pierre	4
Hôpital Molière	1
Hôpital Etterbeek-Ixelles	2
Clinique Sainte Anne Saint Rémi	1
Clinique Saint Jean	2
Hôpital Erasme	3

Cliniques universitaires Saint Luc	1
Inconnu	6

h) Travail de rue

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

Par ailleurs, l'équipe de travail de rue identifie aussi en rue les candidats pouvant être orientés vers des dispositifs Housing First à Bruxelles (à DIOGENES mais aussi au Smes ou au Samusocial). Au 31.12.2024, 21 candidats étaient ainsi identifiés.

i) Évolution par rapport à 2023

Le nombre d'interventions auprès des locataires HF a augmenté durant 2024, passant de 2.827 en 2023 à 3.014.

Au total, 527 liens ont été établis entre nos locataires avec des services extérieurs via accompagnements physiques ou orientations, contre 547 en 2023. Nous remarquons une **légère diminution**, de même en ce qui concerne les relais durables, passés de 294 en 2023 à 282 en 2024. Notons cependant que **ces relais sont plus diversifiés, dirigés vers 181 services (contre 165 en 2023)**.

Le travail en binôme est en légère progression : 59% en 2024 ; 57.4% en 2023 ; 57% en 2022.

L'augmentation la plus notable est celle du **nombre de visites à domicile, passée de 14% en 2023 à 21.7% en 2024**, avec une diminution des activités dans d'autres lieux.

4.3. Évaluation qualitative du projet

Cette année, notre évaluation qualitative consiste en petits "éclats" provenant du terrain. Certains ont été rédigés par les travailleurs, d'autres sont la parole de nos locataires transmise au travers d'interviews réalisés par l'équipe, très simplement, au travers de messages vocaux Whatsapp. Chaque récit témoigne d'une histoire - soit une histoire longue, soit un événement marquant - ou d'un point de vue. Nous vous en souhaitons bonne découverte.

4.3.1. Notre nouvelle collègue

Voici le récit de Maëlle, notre nouvelle collègue depuis quelques mois :

"Intégrer une nouvelle équipe est toujours complexe. Il faut en même temps apprendre les particularités du poste et trouver sa place auprès de personnes travaillant ensemble depuis de nombreuses années.

Une des forces de l'équipe Housing First DIOGENES est précisément sa capacité à travailler en équipe. Au fil des années, ils ont su créer des liens leur permettant de collaborer de manière efficace. Ils ont appris quelles étaient les forces et les limites de chacun afin de fournir un accompagnement adéquat aux besoins et envies des personnes intégrées au projet HF.

Se faire une place dans une équipe qui a des dynamiques bien installées peut parfois être compliqué, mais ce ne fut pas mon cas. L'équipe m'a tout de suite intégrée, que ce soit au niveau des suivis ou dans les relations au sein de l'équipe. Ils me laissent l'espace et le temps nécessaire pour trouver et prendre ma place. Ils respectent mon rythme, et comment je me vois faire mon travail dans une équipe Housing First. Ils me laissent de la liberté tout en étant à côté de moi pour m'aiguiller, me conseiller et me soutenir. L'équipe Housing First de Diogène m'a permis, en quelques mois déjà, de grandir et de me sentir plus à l'aise dans ma posture professionnelle.

Cette bienveillance se ressent dans leur accompagnement auprès de toutes les personnes suivies. Ils ont les mêmes attitudes et la même bienveillance. Ils mettent les suivis au centre de l'accompagnement, et s'adaptent à la personne et à ce qu'elle veut. Ils créent un espace sécurisé avec la personne, d'où elle peut s'exprimer librement, et être vulnérable. Ils les accompagnent dans leurs victoires et dans leurs défaites, dans leurs galères et dans leurs moments de joie, avec la même passion et engouement pour chacun. Ils réussissent vraiment à garder l'humanité dont notre travail a besoin."

4.3.2. Un chat

Nino est un chat, un beau gros chat aux yeux doux, curieux de tout et fidèle compagnon de madame D. qui nous livre ici ce qu'a représenté, pour elle, l'arrivée de ce majestueux félin.

- Raconte nous un peu comment Nino est arrivé dans ta vie et ce que ça t'a apporté :

" Nino, j'ai eu beaucoup de chance car c'est un chat qui faisait partie d'une portée qui avait déjà été donnée donc j'avais une chance sur mille pour l'avoir à la maison. Et il se fait que cette chance sur mille, je l'ai eue. Et c'est ma soeur qui me l'a ramené un 6 juin de 2020, à la porte, dans sa petite cage et elle avait coupé des petits coeurs donc elle a lancé les coeurs en l'air en rentrant avec la cage de Nino à l'intérieur et la première chose qu'elle m'a dit c'est qu'il avait été très très très

curieux. Et maintenant, après trois ans que je l'ai, quasi quatre ans, il a toujours gardé cette curiosité, c'est un énorme curieux !

Et ce qu'il m'a rapporté dans ma vie, Nino, c'est que j'étais, je suis seule à la maison, j'habite seule. Ca faisait trois ans que j'étais dans ma solitude, pour trouver des amis c'est pas évident, donc il m'a ramené beaucoup de chaleur et beaucoup de tendresse. Et maintenant nous sommes les meilleurs amis du monde, nous sommes fusionnels, "c'ui la" qui touche à mon chat il peut s'attirer de très gros problèmes! C'est mon ami fidèle, c'est... c'est, c'est mon médecin aussi, c'est mes médicaments, il fait partie de beaucoup de choses, il a beaucoup de rôles Nino.

Et c'est surtout un grand caractériel, pour la maison, c'est lui le roi! Il est maître de la maison, on fait toujours ses quatre caprices, quand il ne veut pas, il te mordille à la jambe pour te dire "ha non, ça me plaît pas".

Enfin voilà, je suis très heureuse de l'avoir eu depuis tout petit maintenant ça va faire quasi quatre ans et je suis toujours surprise de l'amour que je porte pour lui."

- **Quand tu dis que c'est ton médecin et tes médicaments, est-ce que ça a eu une influence sur ton mode de vie d'avant ?**

"Ah oui, complètement! Grâce à lui, ça m'a permis de sortir plus souvent. Il participe, il parle même, quand on lui parle, il répond, il fait "miaouw miaouw miaouw miaouuw". Donc ça a mis de l'ambiance dans la maison, ce qui m'a permis de ne plus me sentir aussi seule que je me sentais avant de l'avoir. Il a mis beaucoup d'amour dans cette maison, car la maison sans amour..."

On est très fraternels et voilà!"

Madame D. nous dira aussi que Nino est son garde du corps, qu'il chasse les personnes nocives de son appartement, qu'il déteste la consommation et qu'il sait le faire comprendre!

Du point de vue du travailleur, nous ne pouvons que constater qu'en effet, Madame D. est bien mieux depuis l'arrivée de cette petite boule de poils devenue un pilier incontestable de sa vie (et un énorme matou en très bonne santé!)

4.3.3. Une tentative d'entrer en logement

Suivant notre procédure interne, l'équipe "travail de rue" nous a envoyé un candidat qui répondait aux critères *Housing First* pour une mise en logement. Ceci dans le cadre d'un partenariat avec une SISF avec laquelle nous travaillons maintenant depuis quelques années, et qui nous octroie un logement par an après acceptation du dossier par le CA et approbation du délégué social.

Le cas du candidat était simple d'apparence : isolé, en rue depuis un certain nombre d'années, avec un revenu de la mutuelle.

Lors de premières rencontres avec les travailleurs de rue, travailleurs psycho-sociaux HF et responsable logement, monsieur S s'est montré évidemment enthousiaste et totalement prêt à rentrer en logement. Il est néanmoins apparu qu'il souffrait de quelques problèmes de santé mentale, mais assez mineurs, conséquences bien évidemment de ses nombreuses années en rue. Le profil de monsieur correspondait parfaitement à notre modèle et nous étions assez positifs quant aux résultats, avec le soutien et l'accompagnement à long terme de notre équipe de travailleurs sociaux.

Pour les entrées en logements sociaux, il y a des conditions financières strictes à respecter avant l'entrée en logement, à savoir présenter les preuves de paiement du 1er loyer, de la garantie locative, ainsi que l'assurance rc du locataire.

Vu les revenus de notre candidat, nous avons décidé de commun accord avec lui de mettre en place un emprunt avec un partenaire pour la garantie locative, et de lui laisser payer le 1er mois de loyer ainsi que l'assurance, le montant total lui laissant encore suffisamment de marge financière pour pouvoir vivre normalement.

Tout avait été mis en place et rdv avait été pris pour la signature du bail, état des lieux, et livraison du kit d'aménagement.

Le jour de la signature, nous nous sommes vus à trois (responsable logement, travailleur social HF et Monsieur) une heure avant, afin de tout préparer et d'accompagner monsieur au rendez-vous. Mais voilà que Monsieur nous annonce à ce moment qu'il n'a plus d'argent, que tout a disparu... qu'il n'a rien touché, qu'il ne comprend pas... Il est désespéré et pleure... Nous lui indiquons qu'il va être difficile de signer le bail sans verser l'argent du 1er mois de loyer, nous contactons la SISP qui nous confirme cette information.

Suite à ce blocage, Monsieur décide d'aller voir s'il n'aurait pas en fait encore de l'argent sur son compte. Il revient au bout de quelques minutes et annonce fièrement qu'il lui reste encore quelques centaines d'euros mais qu'il ne comprend toujours pas où a disparu le reste. A ce moment, nous avons tout d'un coup compris que Monsieur avait un problème avec la gestion d'argent. Peut-être le dilapide-t-il dès qu'il le reçoit ?

Malheureusement ce jour là, la somme qui restait ne suffisait pas à payer le 1er mois de loyer et ses besoins pour le mois (nourritures, médicaments). Au risque de mettre un petit peu en péril notre partenariat, nous avons pris contact avec la SISP qui a exceptionnellement accepté de repousser l'entrée en logement d'un mois. Nous avons expliqué à monsieur qu'il avait une deuxième chance.

Ensuite, nous avons tout mis en place avec les travailleurs sociaux pour faire en sorte que le jour précis où il percevra son revenu, le loyer soit directement payé à la SISP. Monsieur allait percevoir son revenu un jeudi, en matinée ou en après-midi...

Nous avons essayé de le retrouver les jours précédents, pour bien lui rappeler ses obligations. Mais en vain. Enfin, le jeudi en début d'après-midi, un travailleur social est parvenu à le retrouver... mais malheureusement l'argent avait déjà disparu en quelques heures...

Suite à cela, et aux deux tentatives, nous avons informé Monsieur que la mise en logement ne pourrait se faire et nous en avons également informé la SISP partenaire.

Monsieur a accepté la nouvelle avec tristesse, évidemment. Il sera orienté vers un autre logement prochainement, dès que cela semblera possible. D'abord, il nous semble important de se mettre au travail avec lui par rapport à la question de la gestion budgétaire.

En ce qui concerne la SISP, et dans le cadre de notre partenariat, nous leur avons expliqué nos raisons et ils ont parfaitement compris et apprécié notre travail. Grâce à cela, le logement disponible pour notre partenariat cette année a pu être sauvé et attribué à une autre personne.

C'est grâce à notre expérience du terrain que nous avons compris que la mise en logement dans ces circonstances était non impossible (car nous aurions pu avancer le premier mois de loyer) mais inappropriée - et particulièrement dans le contexte d'une SISP proposant un contrat de bail de longue durée. Si les loyers n'étaient pas payés, il s'en serait peut-être suivi une procédure en justice,

ce que nous avons préféré éviter afin de protéger notre partenariat. Il nous a semblé plus judicieux, ici, de miser sur une bonne préparation avec Monsieur, pour une prochaine entrée en logement dans de meilleures conditions.

Depuis ces événements, nous entretenons un suivi hebdomadaire avec Monsieur. Nos travailleurs sociaux éclairent la situation financière et préparent le terrain pour une prochaine entrée en logement.

4.3.4. Tout un pan de vie

Depuis quand connais-tu DIOGENES ?

Oh ça fait longtemps, 8 ans.

2017, 18, quelque chose comme ça ?

2018 on va dire.

Et tu as rencontré DIOGENES comme travailleur de rue ?

Oui comme travailleur de rue. J'ai rencontré X comme travailleur de rue (...)

Et à ce moment-là c'était toi qui a fait appel à DIOGENES ou c'est DIOGENES qui t'a trouvé en rue ?

Non c'est moi qui ait fait appel à DIOGENES parce qu'il passait le soir et il donnait des petites cartes.

Des petites cartes avec son numéro ?

Oui, voilà.

Tu as encore cette carte ?

Non.

Peut-être... il a changé de numéro, aussi...

A mon avis il a dû t'en donner 50 ou 100 !

Ah ah oui !

Et à quel moment tu as décidé... "bon allez, je vais le contacter" ?

Parce que c'est un ami qui m'a parlé de vous. Au début j'hésitais vraiment, j'étais dans ma petite routine, je n'avais pas vraiment trop envie de demander d'aide, ou j'avais pas l'impression que j'avais besoin d'aide. Mais en parlant avec quelqu'un qui m'a dit, oui, c'est des gens qui pourraient t'aider, en rencontrant X aussi, plusieurs fois avant qu'il y ait un lien de confiance, j'ai décidé d'appeler. Et j'ai eu un premier entretien (...)

Un rendez-vous ?

Oui un rendez-vous.

Ça t'a pris du temps d'avoir confiance en lui ? Parce que - j'imagine - c'est une personne inconnue et tu te dis, "qu'est-ce que tu me veux ?"

Oui oui il m'a fallu du temps. Je l'ai appelé une fois, puis j'ai laissé tomber encore, puis je lui ai demandé des rendez-vous, des fois je ne me présentais pas. Des fois j'étais là, mais pas vraiment, voilà (...) A un certain moment j'étais arrivée trop loin. J'ai dit stop, faut que je demande de l'aide. Voilà.

Et ça, ça date d'il y a 7, 8 ans. Et le Housing First a commencé.

Oui. Le Housing First c'est bien parce que tu as un appartement, tu es chez toi. Ce qui est bien, c'est qu'il y a un suivi aussi par DIOGENES. Malgré que tu as ton appartement, t'es pas tout seul. Il y a des rendez-vous. On te prévient pour les rendez-vous, quand tu dois te présenter, il y a toujours quelqu'un de DIOGENES qui appelle avant, pour te rappeler tes rendez-vous. Des fois ils passent à la maison aussi, à l'appartement qu'ils m'avaient trouvé, pour voir si tout allait bien, si j'avais pas besoin d'aide, dans tous les sens du terme. De l'aide ça peut être aménager un meuble, ça peut être un rendez-vous que j'ai avec le CPAS ou ailleurs.

Dans quel genre de choses tu avais besoin du soutien de DIOGENES ?

Surtout pour les rendez-vous, pour m'accompagner. Pour ma mise en logement aussi. Voilà, ils m'ont aidé pour mes meubles, pour tout. Ils me rappelaient surtout mes rendez-vous. Ils venaient des fois à l'appartement, voir que tout se passait bien, et des fois ils me disaient, allez t'a rendez-vous là, t'as rendez-vous avec l'assistante sociale, t'as rendez-vous ici, tu dois aller te présenter, n'oublie pas. Donc ça c'est fort bien je trouve. T'es pas laissé à toi-même, t'as ton appartement, mais t'es pas isolé. Ça veut dire qu'il y a des gens qui t'entourent, qui te soutiennent, autant moralement que psychologiquement.

Ça te rassure ?

Oui, ça me rassure. Ça m'a rassurée, moi en tout cas. (...) Le logement, déjà, je l'aimais bien, parce que c'était un chouette appart (...) Je regrette parce que c'était un beau logement. C'était grand, c'était bien. C'était bien situé aussi (...)

Et qu'est-ce qui a fait que ça n'a pas fonctionné ? Après un temps, car ça a fonctionné pendant tout un temps. Qu'est-ce qui a fait que tu as perdu le logement, finalement, cette fois-là ? D'après toi ?

Parce que j'étais faible. J'avais des problèmes de consommation (...) Donc, psychologiquement en tout cas, je n'étais pas prête. Mais je regrette parce que comme je disais, c'était un très bel appartement (...)

Et combien de temps tu as gardé cet appartement ?

Pas longtemps, 8 mois maximum. (...) Je suis retournée dans la rue.

Tu as été expulsée ?

Non en fait c'est moi qui ai laissé mon appartement comme ça, et je suis partie.

Je m'en rappelle, D et moi on a été vider tout ton appart.

Tu as été expulsée ou non ? C'était ton choix de partir ? Tu ne voulais plus vivre dedans ?

Non c'est parce que pendant ce temps j'ai aussi eu des problèmes avec la justice. Donc retour en prison, et puis j'ai lâché mon appartement.

Oui, et là ça a été une année compliquée. Rue, prison. Ça a été une année très chaotique (...)

Comment tu as vécu ça ? Le retour en rue ?

Un peu mal. Au début je m'en foutais (...), je savais payer des chambres d'hôtel, je savais me débrouiller, aller chez les gens. Mais après il y a eu une forte dépression. J'ai eu une dépression (...) Plus moi, toxicomane profonde.

Oui tu étais de nouveau fort dans la conso à ce moment. Et donc tu es retournée en prison. Il y a eu un jugement (...)

Mais je suis contente parce que j'ai quand même gardé un bon lien avec vous, parce que je ne suis pas quelqu'un qui parle facilement, qui vais expliquer mon passé, ou qui va faire confiance directement. Mais voilà.

Et comment ça se passe depuis que t'es rentrée ici ? C'était pas facile au début.

Non, c'est très difficile parce que tu passes un an sans sortir. Tu passes par le tribunal d'application des peines, au TAP, tu ne sais pas ce qui va t'arriver. C'est eux qui décident si tu as évolué ou pas. Ils voient s'ils peuvent te donner un peu plus de liberté ou pas. Ce n'est pas toi qui décide de ton avenir, c'est difficile. Tu ne sais pas te projeter parce qu'au final, t'attends une décision. C'est pas toi qui décides, c'est eux qui ont un avis.

Il n'y a pas de peine, en fait. Tu dois juste attendre.

Voilà, il n'y a pas de peine.

Oui, c'est un peu un couloir sans fin où on ne sait pas si on va sortir un jour.

Et comment tu vois les choses maintenant, si tu es arrivée ici il y a deux ans, plus ou moins ?

Naturellement, c'est énormément long. C'est énorme, mais je le supporte, j'ai un caractère de ouf. Je suis bien réveillée. Je suis bien dans le monde réel. Et comment expliquer ? Comment je pourrais dire ?

Est-ce que... Par rapport à comment tu es arrivée il y a deux ans, tu en es où toi ? Comment tu te sens ? Émotionnellement ?

Oh il y a un grand changement. Émotionnellement c'est super difficile, mais il y a des changements vis-à-vis de mon caractère, de ma vision de la vie. Ça a énormément changé, tu vois.

Peut-être plus que quand tu es arrivée ici. Parce que l'arrivée ici c'était brusque, bizarre.

Ça a été un choc.

Mais peut-être si tu sais comparer ta vie avant ici et maintenant ?

Ben c'est l'opposé, il n'y a rien à dire. C'est super difficile parce que j'ai abandonné ma vie, j'ai tout laissé tomber. Mais au final c'était un bien pour un mal. Je ne sais pas comment expliquer, j'ai changé psychologiquement, mentalement, physiquement, même dans ma vision des choses, ma vision de la vie, donc... mes rapports aux gens.

Et comment tu envisages la suite, maintenant, dans le projet Housing First ? Bon maintenant il y a encore plusieurs étapes ici en défense sociale. On n'est pas encore au bout du tunnel, on va dire. Mais on a déjà bien avancé dans le tunnel. On voit la lumière en tout cas, je pense.

Comment je me projette ? Moi je ne suis pas stressée de sortir. Je sais où est mon bien, où est mon mal, ce que je dois faire, ce que je ne dois pas faire pour mon bien-être personnel. Donc je crois que le projet Housing First, c'est bien. Déjà, je suis contente que le médecin soit d'accord, parce que j'aurais pu aller en habitation protégée ou en HP, donc c'est qu'ils savent que je suis capable de tenir un appartement. En même temps, ici en internement, c'est long. Donc, voilà, ils évaluent comment tu tiendrais dehors dans un appartement, tu vois ce que je veux dire ? Ils surveillent, pour

voir si tu es apte ou pas à trouver un appartement. Là, je suis contente parce que c'est un projet qui va aboutir, et je suis contente de Housing First parce que je serai très bien suivie et je sais que je ne ferai pas les mêmes erreurs que dans le passé.

Je pense aussi que la manière dont tu es rentrée dans le logement, l'état dans lequel tu étais quand tu as eu ton logement et maintenant (...) c'est complètement différent (...) Et donc je pense qu'il y a aussi vraiment beaucoup d'efforts de ta part, de vraiment vouloir te sentir, toi, le mieux que tu peux pour pouvoir re-renter dans un appartement et gérer ça différemment.

Oui, différemment de la première fois, c'est sûr. C'est sûr et certain, il n'y a même pas à discuter.

Oui, moi je trouve quand même que tu es une grosse battante ! Et que tu as tenu le coup. Parce qu'on sait tous que tu peux t'échapper d'où tu es. Tu aurais pu t'échapper si vraiment tu avais voulu.

C'est ça qui me fait peur. Parce que si je fais quelque chose, tant que je suis ici, ça va me porter préjudice, tu vois ? Parce que quand je vais sortir j'aurais encore trois ans de conditionnelle, ça c'est d'office. Assistant de probation une fois par mois. Ca, il n'y a pas de problème, j'irai. Je ne ferai pas les mêmes erreurs qu'avant parce que je sais qu'à tout moment, je peux revenir, et c'est long, c'est énorme, c'est difficile. Donc voilà c'est pour ça que je ferai pas les mêmes erreurs que dans le passé. Je n'ai pas envie de revenir ici, de me retrouver à la case départ, ici en internement, non merci. C'est super difficile, c'est long, ça prend du temps. Pour moi, hors de question !

Dans tous les cas au moins tu sais que tu ne seras pas seule. On sera là pour t'appuyer là où toi tu en auras besoin. Et il y a plein de choses qui sont possibles, aussi. Tu as plein de rêves, plein d'idées. Petit à petit. Mais on avance.

Tu es contente de ton parcours ici ?

Oui parce que quand je regarde... je ne regarde pas le cas des autres, je ne regarde que moi, mais quand je compare à certaines patientes qui sont là depuis six ans, huit ans, dix ans. Oui je me dis que j'ai bien évolué, et qu'après deux ans de thérapie, je vais sortir dans le monde, sur Bruxelles, alors qu'il y en a, cela fait six ans, huit ans qu'ils n'ont rien qui bouge. Donc oui, ça me rassure vachement.

Et ça en dit beaucoup sur toi aussi. Sur ce que tu es capable de faire pour t'en sortir et aller mieux. Je pense que tu as une force en toi qui est juste incroyable, et qui fait qu'il y a beaucoup de choses qui sont possibles, plein. Ton parcours, il monte, il monte ! Et nous on te voit juste t'ouvrir, devenir une espèce de fleur comme ça qui a plein de nouvelles pousses qui poussent, et c'est beau à voir, aussi. C'est beau, et c'est beau de témoigner de ça. Quand on voit, quand même, il y a trois ans et maintenant, c'est une autre personne. C'est une métamorphose, une transformation à 360 degrés.

Oui, voilà. Je remercie toute l'équipe de tout mon cœur, et je vous aime profondément.

Allez, cut !

Lors d'un autre entretien, X raconte aussi comment les choses ont évolué durant son hospitalisation dans le cadre de la défense sociale. Elle est passée d'un strict enfermement à des sorties autorisées dans le parc de l'hôpital, à des sorties autorisées dans la ville dont la première a eu lieu à l'occasion de son anniversaire. Notre accompagnement a rendu toutes ces sorties possibles. X raconte aussi combien les sorties sont un test par rapport à la consommation. L'alcool par exemple serait facilement accessible, mais elle tient, car cela n'en vaut pas la peine. Elle préfère se projeter dans un avenir qui se rapproche petit à petit. "J'espère que j'aurai un appartement pour pouvoir sortir et continuer ma vie", nous confie-t-elle.

4.3.5. Hubert entre en logement

Hubert est difficile à trouver, et il est difficile de tisser un lien avec lui. Plus il y a de collègues qui le connaissent, plus nous aurons de chances d'avancer, et c'est ainsi que j'entre dans le suivi, je me joins à mes collègues pour tenter d'augmenter nos chances... Il n'est pas possible de prendre rendez-vous avec lui, et ma collègue le croise toujours par hasard entre deux rendez-vous. Par contre, lors de ses rendez-vous au CPAS, il est toujours présent... À l'été 2023, je le rencontre ainsi pour la première fois avec ma collègue Amélie, chez son assistante sociale du CPAS, Madame B.

Toutes deux estiment que les critères d'Hubert par rapport à son futur logement sont très élevés et irréalistes. Je sais qu'au début de cette année, une offre d'appartement lui a été proposée, mais Hubert l'a refusée à l'époque. Je pose quelques questions avec prudence pour pouvoir suivre la conversation. Hubert me regarde à peine. Après le rendez-vous, il fait immédiatement comprendre qu'il n'a plus de temps pour nous.

Huit mois plus tard, j'ai établi un petit lien avec lui. Nous nous saluons, et je suis déjà allé prendre un café avec lui. Ça c'est une victoire ! Au printemps 2024, les choses avancent, nous avons trouvé une AIS avec un grand parc immobilier. Nous avons des conversations un peu plus longues avec lui. En remplissant les formulaires de demande, nous reparlons de ses exigences très spécifiques : il doit y avoir un jardin, il ne doit pas y avoir d'ascenseur dans l'immeuble, et il veut habiter à moins de 100 mètres d'un supermarché. Finalement, nous décidons de soumettre le dossier ainsi. Une fois le dossier approuvé, on nous dit : c'est trop spécifique, au plus tôt en 2025 un appartement correspondant aux attentes de Hubert sera disponible. Nous repartons à sa recherche pour le prévenir. Introuvable. Plusieurs fois par semaine et à différents endroits, mais il est toujours introuvable. Soudain, nous le voyons passer alors que nous sommes assis au café avec quelques collègues. Je décide de l'aborder, et tout va bien : il accepte de faire des concessions : nous pouvons assouplir les critères.

Nous sommes dans l'attente du logement. Le contact s'étirole et Hubert n'est plus trouvable aux endroits habituels. Nous le voyons parfois marcher dans les rues, en proie à une grande colère. Criant et hurlant. Nous recevons également ce signal du travail de rue. Nous nous inquiétons. Cela fait déjà deux ans qu'il est intégré au projet, nous avons pu faire une proposition qu'il a refusée, et maintenant il y a un dossier en cours, mais cela prend beaucoup de temps. Après plusieurs années dans la rue, on lui promet un logement, mais cela ne se concrétise pas... Peut-être que cela lui cause trop de stress ? Soudain, je le croise un matin et lui dis bonjour amicalement. Il crie que je l'embête encore et me demande si je peux enfin le laisser tranquille. Apparemment, j'étais le sixième collègue qu'il rencontrait ce jour-là. Dommage, je pensais que nous avions construit une relation de confiance au cours des derniers mois, mais elle reste très fragile.

Mais voilà que la semaine suivante, nous avons une excellente nouvelle : un appartement presque idéal se libère pour Hubert. Il peut emménager avant l'hiver. Maintenant, il faut agir vite. Mais Hubert n'a pas de téléphone portable, ne prend pas de rendez-vous, et la semaine dernière, il était en colère contre nous. Je fais quelque chose que je n'ai jamais fait : je vais le chercher à l'endroit où il dort. Je me place stratégiquement entre son lit et son café préféré. Il est surpris de me voir, dit ne pas avoir beaucoup de temps et me demande si c'est important. Je lui dis qu'un appartement s'est libéré, que c'est une belle opportunité et que nous pouvons le visiter cette semaine. Je prends également le temps de m'excuser au nom de l'équipe si nous l'avons trop embêté la semaine dernière. Ce n'était pas notre intention.

Il est d'accord ! Maintenant, il faut agir vite. La visite du logement, la signature du contrat, la remise des clés, l'ouverture d'un compte de garantie locative, un kit de meubles de base... En deux

semaines, nous avons beaucoup de travail à faire. Mais avec quelqu'un comme Hubert, tout se fait très lentement. Nous devons jongler pendant deux semaines entre lui, qui n'a pas de téléphone portable, et la société immobilière, qui ne fonctionne que sur rendez-vous. Je conviens avec Hubert que je viendrai lui dire bonjour chaque jour pour lui donner des nouvelles du dossier. Après beaucoup d'allers-retours téléphoniques, la société immobilière accepte également de se montrer flexible pour les rendez-vous importants.

Un vendredi glacial, c'est le grand jour : Hubert peut emménager. Seulement, je ne le trouve pas. Les deux dernières semaines ont été très intenses en émotions, pour lui, et j'ai peur que son humeur ne change au moment où les choses aboutissent. Mais je l'ai trouvé in extremis, ce vendredi-là, et il a emménagé. Ce week-end glacial de décembre, il a encore dormi dehors, mais cela fait maintenant trois mois qu'il habite dans son logement, et tout se passe vraiment bien.

Il y a un an, Hubert en avait généralement assez de parler avec nous après 10 minutes. Aujourd'hui, nous parlons facilement pendant une heure. De musique, de cinéma et de culture...

4.3.6. Un voyage magnifique

C'est cette année, non fin de l'année passée, que tu es parti dans ton pays d'origine. C'était quand?

C'était il y a 3 mois.

Oui, novembre.

Ça s'est passé magnifiquement bien. Je n'oublierai jamais ce voyage. Ça m'a fait des souvenirs, et j'ai envie d'y retourner encore. Mais tu m'as dit "attends un petit peu maintenant". Dommage que cette maladie m'ait attrapé, par hasard, comme ça. Sinon je serai parti de nouveau, directement là-bas. Et je pense, si tout va bien, quand je sors d'ici, je vais voir avec mon avocat, administrateur de biens, qu'est-ce qu'il reste ou pas. Et de nouveau je pense y aller. Pour au moins trois semaines ou un mois. Je pense que j'ai besoin d'un mois, un mois et demi. Je pense qu'il faut que je règle ici ce qu'il y a comme problèmes avec ma santé. Et après, si le bon dieu le veut, je partirai.

Quelle bonne idée !

Mais je n'oublierai jamais votre gentillesse, de DIOGENES, toi surtout et X, jamais, jamais, je n'oublie pas. Je peux tout oublier, mais ça non. Vous m'avez fait, vraiment, un cadeau magnifique.

Tu parles de souvenirs que tu ne vas jamais oublier. Tu sais partager un de ces souvenirs? Tu as été chez X pendant 3 semaines.

Je suis sorti 2 ou 3 fois. Mais je préférais rester chez X, parce qu'il y avait des invités qui venaient souvent (...) Le matin et à midi, on sortait à la taverne, on prenait notre petit déjeuner, notre café, dans la famille (...) Il y avait longtemps que je ne les avais pas vus. mais ça s'est super bien passé. Je n'oublierai jamais ça.

Juste pour préciser. Tes origines sont à X, mais ils ont tous émigré vers X (...)

A X on va rarement, parce que tous les vieux sont décédés. Maintenant c'est la jeunesse, on ne se connaît même pas. Tellement, après la guerre on a perdu la connaissance, les contacts. Il y en a beaucoup qui sont partis à l'étranger, comme migrants, comme réfugiés politiques. Donc c'est pas évident pour eux non plus. mais ils sont bien, d'après ce que j'ai entendu (...)

Et ça faisait combien de temps que tu n'étais plus au pays ?

Oh, 10 ans.

Et c'était à cause de quoi, que tu y es retourné ?

A cause de X, car j'avais appris qu'il est mort (...) J'ai appris ça par hasard, comme ça. Je me suis dit "non là il faut que j'y aille, obligé". Mais dommage que je n'aie pas su l'attraper avant de l'enterrer. Je suis venu deux jours en retard. Mais c'est pas grave, quand même j'y ai été. Dieu il le sait, que j'y ai été, j'ai fait mon deuil.

Je suis à l'hôpital, maintenant. A part toi, qui va venir me visiter, moi ? Ils ne savent même pas que je suis à l'hôpital. Je n'ai pas envie de les faire s'inquiéter.

Non ? Tu veux qu'on appelle par whatsapp après ? Tu veux qu'on appelle X ?

Voilà, X, oui. Mais...

Mais donc comment c'était ? Tu n'avais plus vu X pendant 10 ans, et tout d'un coup tu arrives là, avec tes bagages, pour rester 2, 3 semaines ?

Voilà, j'étais parti pour rester 2, 3 mois, pour te dire la vérité. Mais la Belgique, ça me manquait. Je me suis dit "oh, je vais retourner, c'est bon, 2 semaines, c'est suffisant, j'ai vu tout le monde, j'ai fait le deuil à X, je me suis dit, bon, on retourne en Belgique, parce qu'il y a X et en plus je suis pas bien avec ma santé. Et même la maison médicale, s'ils savaient que j'ai été à X, ils vont s'inquiéter. Est-ce que ça va ou est-ce que ça ne va pas ? Ou est-ce que je vais perdre la maison ou pas ?"

Mais maintenant je ne m'inquiète pas pour l'appartement. Heureusement que X a la clé, et il passe de temps en temps. Il passe à la maison pour voir si tout va bien. Il me dit "ne t'inquiète pas, je vais veiller". Parce que la dernière fois, j'ai trouvé X à la maison, chez moi. Je lui ai dit "comment tu es entré ?" Il m'a ouvert la porte, je ne comprenais rien. Je dis, à sept heures et demie, "allez, il y a l'assistante sociale qui va venir".

L'aide-familiale.

Oui, l'aide-familiale. Je dis "elle va venir, elle va te voir ici, elle va se demander quoi" "Qu'est ce que tu fais ?" Je dis "non, il vaut mieux que tu sortes".

Mais le voyage ? (...)

C'est grâce à vous que j'ai pu y aller. Si vous n'étiez pas là, je n'aurais pas pu contacter même l'avocat pour envoyer de l'argent, rien du tout. Même pas pour acheter des tickets. Mais heureusement que vous êtes là et que vous ouvrez des portes. Quand il faut et où il faut. Les bonnes portes.

Mais c'est aussi grâce à toi-même. Tu as eu assez confiance en toi-même pour le faire. Ca peut faire peur aussi, de partir seul, sans point de repère. Pas savoir s'il y a bien quelqu'un qui va être là à l'aéroport quand tu arrives.

Oui, mais j'étais vraiment content quand je vous ai vus, que vous étiez là. Je me suis dit "ah ça va, ils sont là, ils ne m'ont pas oublié."

5. Notre méthodologie

5.1. Méthodologie ICM

En 2011, le rapport de Lucie Martin¹⁷ a démontré qu'aux États-Unis et en Europe, deux modèles d'équipes Housing First sont à l'œuvre :

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

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

Notre projet a fait le choix de la méthodologie ICM.

5.2. Fonctions

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

Équipe d'accompagnement psychosocial :

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

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

Nous rendons visite à presque tous les locataires, au moins une fois par semaine, et souvent bien davantage, avec aussi de nombreux contacts téléphoniques. L'équipe travaille conformément au modèle de référence : accompagnement « centré sur la personne », suivant son rythme, ses

¹⁷ « Vers un programme de Housing First à Bruxelles ? », Smes-b, 2011

souhaits et ses besoins ; non-jugement ; réduction des risques ; travail au départ des forces de la personne ; philosophie du rétablissement.

Équipe de « Responsables-logement » :

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

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

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

Coordination :

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

- AG de Bru4Home ;
- Coupole Housing First bruxelloise (réunion mensuelle des coordinations des projets HF bruxellois) ;
- Plateforme Housing First Belgium ;
- Comités SOROCITE ;
- Suivi projet MODULO ;
- Suivi des partenariats-logements.

Enfin, elle travaille à la visibilité du projet.

5.3. Partenariats

Parce qu'il n'apporte pas lui-même toutes les réponses aux besoins des personnes, le modèle ICM est une invitation à continuer d'impliquer autour du public-cible les institutions d'aide existantes. Ceci représente une valeur forte de notre projet *Housing First*.

5.3.1 Les partenariats formels

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

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

Notons qu'en 2024, nous avons décidé de nous retirer de l'asbl Archi-Human, dont nous étions membres du CA.

5.3.2. Les partenariats-logements

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

a) Les logements modulaires : MODULO

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

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

Si cette utilisation d'espaces disponibles pour y développer des solutions provisoires de logement semble *a priori* pertinente dans le cadre de l'urgence sociale, nous insistons sur le fait qu'il s'agit à

nos yeux d'une option « par défaut ». En effet, en matière de droit au logement, la seule exigence acceptable est celle de l'accès pour tous à des logements (sociaux) de qualité, accessibles financièrement quel que soit le niveau de revenu dont on dispose.

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

Pour assurer une mixité, le public-cible de MODULO est réparti entre les deux projets orientés logement de l'asbl DIOGENES : deux personnes sont suivies via le *Soutien au Logement* et la troisième est un suivi *Housing First*.

Les MODULO ont d'abord été installés sur un terrain appartenant à la Fabrique d'Église situé à Uccle (2020). Ils ont ensuite déménagé vers la commune de Jette également sur un terrain de la Fabrique d'Église (2021).

En 2023, l' AIS a mis fin au contrat de deux locataires suivis par DIOGENES, en raison de conflits répétés de voisinage qui ont provoqué des réactions auprès des voisins du quartier, ce qui a mis le projet en péril. Ces locataires ont été remplacés par des habitants d'origine ukrainienne pour répondre aux besoins par rapport à l'accueil de ce public. Ceci a permis de pacifier le site. Cette solution est temporaire, et nous espérons que de nouveaux habitants de la rue pourront bientôt à nouveau bénéficier de ce projet.

La recherche de l'ISFSC s'est clôturée à la fin 2023.

b) Les occupations temporaires : ISSUE & SOROCITE

ISSUE

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

Notre équipe *Housing First* accompagne un habitant dans ce projet depuis février 2021. Il s'agit d'une personne sans droit de séjour au départ et désormais régularisée grâce à l'adresse dans son logement ISSUE.

Comme déjà évoqué à plusieurs reprises dans ce rapport, le projet ISSUE a connu durant 2024 une modification de son mode de subventionnement, passant d'un financement en initiative à un financement au travers de l'enveloppe *Housing First* (1 ETP de travailleur psychosocial pour 8 suivis).

Ce projet occupe désormais une place particulière à DIOGENES, entre le *Soutien au Logement* et le *Housing First*. En 2024, il a concerné au total 26 personnes (19 adultes et 7 enfants) dont 8 adultes sont désormais listés en tant que suivis *Housing First*. Ces personnes continuent néanmoins à être suivies par 1 ETP de travailleur psycho-social ISSUE qui s'investit non seulement pour elles, mais aussi pour tous les autres suivis ISSUE qui ne sont pas étiquetés HF. Ce travailleur n'est pas intégré au sein de l'équipe HF, mais travaille seul ou en binôme avec les travailleurs de rue de DIOGENES, ce qui permet de maintenir la méthodologie spécifique mise en place pour ce projet. A noter que cette méthodologie est proche de celle du *Housing First*, consistant en la construction et coordination de réseau de soutien autour de chacun des locataires.

Pour davantage d'explications, nous renvoyons au rapport rédigé pour notre projet de *Soutien au logement*, dans lequel est intégré ISSUE sur le terrain.

Voici néanmoins ici quelques statistiques qui décrivent le profil des 8 suivis ISSUE repris sur nos listes HF. Ces chiffres témoignent de cumuls très importants de diverses problématiques, et montrent bien que les critères de définition du profil *Housing First* sont respectés.

- Durée de vie en rue : 1 personne est connue à DIOGENES depuis 2010 ; 2 personnes depuis 2013 ; 2 personnes depuis 2019 ; 2 personnes depuis 2020 ; 1 personne depuis 2022.

A noter que la plupart de ces personnes ont vécu longtemps dans la rue avant que nous ne les rencontrions ; 4 d'entre elles étaient déjà sur la liste noire de l'urgence sociale en RBC au moment de notre rencontre ; 2 d'entre elles ont grandi dans la rue.

Toutes ces personnes sont entrées à ISSUE entre 2020 et 2024.

- Santé mentale : 3 personnes n'ont pas de problème de santé mentale ; 1 personne a 1 problème ; 1 personne a 2 problèmes ; 2 personnes ont 3 problèmes ; 1 personne a 4 problèmes.

Voici les problématiques rencontrées :

Perception modifiée de la réalité	Autres troubles SM	Troubles cognitifs	Dépression	Troubles de la personnalité
1	4	1	4	3

- Assuétudes : 5 personnes consomment de l'alcool ; 1 personne consomme de la drogue.
- Autres problématiques cumulées :
 - 5 personnes ont de lourds problèmes de santé physique ;
 - 2 personnes rencontrent des problèmes de gestion budgétaire ;
 - 3 personnes ne parlent pas ou très peu le français ;
 - 4 personnes n'ont pas de droit au séjour en Belgique ;
 - 1 personne connaît des problèmes de justice.

SOROCITE

SOROCITE est un projet d'occupation temporaire de logements vides mis à disposition de femmes sans-abri au profil Housing First par la SISP Everecity. Le projet est financé par VIVALIS. Il a été initié par l'asbl Communa, et rallie cinq opérateurs Housing First bruxellois (SMES, Infirmiers de Rue, Step Forward, DIOGENES, Antonin Artaud)¹⁸. Tout comme ISSUE, SOROCITE s'est ouvert à des candidates sans revenu, auxquelles il permet un accès gratuit au logement – ce qui représente une offre rare et précieuse par rapport aux besoins constatés en rue.

En 2024, nous avons accompagné dans ce projet :

- une candidate qui y habite depuis 2022 ;
- une candidate qui y est entrée à nouveau durant 2024, pour la seconde fois (après un échec en 2021, puis un relogement dans un autre logement ayant abouti à un retour en rue en 2022, durant près de deux ans) ;
- une candidate qui en est sortie durant 2024, après presque 3 ans, pour accéder à un logement durable dans une autre SISP ;
- une candidate sans revenu, qui en est sortie en 2024 pour retourner à la rue.

2025 prévoit l'élargissement du projet (initialement prévu en 2024 mais reporté) avec deux nouvelles phases, dont l'une sera accessible aux projets Housing First. Nous y réaliserons au minimum deux nouvelles entrées.

c) Les plateformes de prospection de logements

DIOGENES est membre des deux plateformes bruxelloises de prospection de logements : la Cellule Capteur & Créateur de Logements de l'Ilot (CCL) et l'asbl Bru4Home, à travers, respectivement, le comité de pilotage de la première et l'assemblée générale de la seconde. Comme mentionné plus haut, la CCL a donné accès à 1 logement réservé à notre projet HF en 2024, et Bru4Home également à 1 logement. D'autres logements de la CCL et de Bru4Home ont été orientés vers l'équipe de travail de rue (projet de *Soutien au Logement*).

d) Le Service d'Intervention Logistique (SIL)

Initié en 2020 grâce au soutien de la COCOM, le SIL est le Service d'Intervention Logistique hébergé par l'Ilot. À l'origine, il soutenait uniquement les quatre projets Housing First bruxellois ; en 2021 son action s'est étendue à l'ensemble du secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

Le SIL intervient dans les tâches suivantes :

- **Organisation des entrées en logement, sorties du logement et déménagements** : logistique, camionnette, personnel, stationnement, vérification du stock...
- **Conduite d'une camionnette** : trajets vers les logements, les stocks, les lieux d'achats et de dons, et la déchetterie...
- **Gestion du stock et achats liés aux logements** : achat des meubles, électroménager, vaisselle, produits d'entretien. Rachats en cours d'année (matelas, joints, ampoules...), double des clés...

¹⁸ Pour davantage de détails sur ce projet, nous renvoyons au site internet de Communa : <https://communa.be/les-lieux/sorocite/>

- **Montage des meubles**
- **Nettoyage** : nettoyage de fond en cours d'année ou avant un état des lieux d'entrée ou de sortie via un prestataire externe
- **Réparations et installations** : Effectuer ou aider aux petites réparations incombant au locataire telles que : changer une ampoule, accrocher un rideau, déboucher un évier, changer un joint, purger un radiateur, remettre une pile et raccrocher un détecteur de fumée, remplacer un robinet, installer une TV, une antenne ou un décodeur, reboucher des trous dans les murs, peindre des murs, installer des tringles et des rideaux ; etc.
- **Accueil d'entreprises extérieures** : plombier, déboucheur, électricien, chauffagiste, nettoyage... et tenue d'un listing des contacts intéressants.

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

Le SIL est intervenu pour 21 locataires HF en 2024, auprès desquels le service a effectué 51 interventions¹⁹.

Déménagement	4
Emménagement	6
Intervention technique	4
Nettoyage	4
Visite Stock	5
Démontage et montage mobilier	2
Déménagement de stock	5
Déchetterie	4
Livraison de matériel	10

5.3.3 Les partenariats "sociaux"

a) L'Autre "Lieu" - RAPA

Nous développons un partenariat avec l'asbl L'Autre "Lieu" - RAPA depuis le début de notre projet HF en 2016. Ce partenariat a pris différentes formes - autant d'expérimentations pour tenter de se rapprocher autour d'une philosophie commune (la santé mentale au cœur de la vie et non mise à l'écart). En 2024, notre collaboration a pris 3 formes distinctes :

¹⁹ À ces interventions effectuées pour Housing First s'ajoutent celles réalisées par le SIL pour les travailleurs de rue de DIOGENES (projet de Soutien au Logement), qui ne sont donc pas comptabilisées ici.

- **des permanences hebdomadaires**

Depuis début 2023, nous assurons des permanences hebdomadaires à l'Autre "Lieu", qui se déclinent comme suit :

- 2h hebdomadaires, le vendredi matin, dans les locaux de l'Autre "Lieu"-RAPA situés rue de la Clé à 1000 Bruxelles, assurées par un binôme de travailleurs *Housing First* établi en tournante dans l'équipe, sur base volontaire.
- Chaque travailleur du binôme prévu pour la permanence s'engage, dans la mesure du possible, à aller chercher une personne, qu'il ramène vers l'Autre "Lieu" (Outreaching).
- Ouverture à l'ensemble des locataires HF moyennant discussion préalable en réunion d'équipe HF et décision favorable. Ce passage par la réunion permet de s'assurer de l'opportunité de l'orientation pour le locataire, pour notre équipe ainsi que pour l'Autre "Lieu" (ceci afin de limiter le risque de perturbations et de violences dans le cadre d'un lieu d'accueil collectif).
- Pas de consommation de drogues ou d'alcool dans les locaux.
- Des évaluations du projet sont organisées au besoin.

Voici les objectifs visés par notre projet de permanences :

- a) Favoriser le lien avec, en particulier :
 - les locataires que nous ne trouvons pas souvent à leur domicile ;
 - les locataires qui sollicitent beaucoup de visites de notre part ;
 - les locataires dont nous pensons qu'ils profiteront particulièrement de ce qui est offert à l'Autre "Lieu".
- b) Offrir un moment privilégié, dans un lieu accueillant et sécurisé, où les travailleurs disposent d'une plage horaire réservée, hors de la course du quotidien. Ceci permet de s'asseoir dans un fauteuil et de discuter tranquillement, ou de réaliser des démarches administratives en ligne. C'est un moment de répit pour tous, où d'autres discussions peuvent émerger.
- c) Viser l'affiliation sociale et élargir le réseau de nos locataires : créer un lien avec l'équipe de l'Autre "Lieu" et présenter les activités qui s'y déroulent (notamment le groupe d'entendeurs de voix et le Collectif Trapes qui se rencontre autour du problème de surendettement). Les locataires qui le souhaitent sont les bienvenus, ils sont invités à participer.
- d) Quand aucun locataire ne se présente, les travailleurs HF profitent de la permanence pour accomplir leurs tâches administratives. Ceci leur offre un moment de répit alors qu'ils sont en mouvement durant la majeure partie de leur temps de travail.

Ces objectifs sont largement atteints.

Durant 2024, **17 locataires différents sont venus à la permanence, soit 33.3% de nos suivis actifs** (en 2023 : 9 locataires qui représentaient 18.3% de nos suivis actifs). Ce succès grandissant résulte des efforts déployés par l'équipe pour aller chercher et ramener des locataires *Housing First* vers la permanence le vendredi matin, avant l'ouverture - nous nous sommes en effet vite rendu compte que sans cela, le projet resterait lettre morte.

Nous nous réjouissons aussi que :

- 3 locataires viennent très régulièrement à la permanence, presque chaque semaine ;
- 2 viennent aussi à l'Autre "Lieu" en dehors de nos heures de permanence (presque quotidiennement pour l'un d'entre eux) ;
- 1 a commencé un travail bénévole auprès de l'équipe de l'Autre "Lieu", pour aider à la remise en ordre technique de certains logements.

- **des brunchs**

Durant 2024, nous avons organisé à deux reprises un brunch dans les locaux de l'Autre "Lieu", auquel nous avons convié la plupart de nos locataires ainsi que le public et l'équipe de l'Autre "Lieu". Cela a été un énorme succès ! Parmi nos locataires, 10 sont venus le 8.11 et 15 sont venus le 7.06, ainsi que le papa d'un locataire décédé. Auxquels se sont joints beaucoup de monde venant de l'Autre "Lieu".

Nous avons offert un repas léger et les membres de l'équipe y ont rajouté quelques préparations. L'ambiance était festive et joyeuse. D'anciennes connaissances se sont retrouvées et d'autres se sont rencontrées.

11 locataires qui n'étaient jamais venus à nos permanences sont venus aux brunch, portant à **28 le total de locataires qui est au moins venu une fois à l'Autre "Lieu" (soit 54.9% de nos suivis actifs) !** Ces éditions ont donc permis d'augmenter le nombre de locataires qui sont venus à l'Autre "Lieu" et dont nous espérons qu'elles en retrouveront le chemin à une prochaine occasion.

- **formation & échanges**

Étant donné les campagnes de sensibilisation qu'elle mène, l'équipe de l'Autre "Lieu" détient beaucoup de connaissances sur certains thèmes qui nous intéressent aussi. Cela invite à la formation et aux échanges. Durant 2024, nous avons reçu en équipe Aurélie Ehx qui nous a parlé de la nouvelle loi d'administration de biens. Nous la remercions chaleureusement !

b) Relink First

L'asbl Relink First - anciennement le projet "Processus d'Affiliation sociale chez les usagers Housing First" financé par la Fédération Wallonie Bruxelles - vise l'inclusion sociale des locataires intégrés dans chacun des programmes *Housing First* bruxellois. L'équipe organise mensuellement un "conseil des locataires", au cours duquel sont décidées des activités collectives, de manière participative. L'ensemble du dispositif vise le "rétablissement" des personnes, avec pour postulat que tous les chemins sont possibles pour une amélioration du bien-être, différemment pour chacun.

Environ 15 personnes suivies par notre projet *Housing First* ont participé aux activités Relink First en 2024, soit un petit peu moins de 30% des participants, tous projets Housing First confondus.

Au total, les activités ont touché environ 50 personnes différentes :

- 35 participant·e·s à l'excursion à la mer
- 22 participant·e·s à l'excursion à Gand
- 11 participant·e·s à au concert
- 25 participant·e·s au solstice d'hiver
- 12 participant·e·s au spa pour les hommes et pour les femmes
- Entre 10 et 15 personnes à chaque CDL et repas
- 6 participant·e·s à l'atelier Photographique

En 2024, 5 travailleurs de DIOGENES ont accompagné des participants aux activités.

6. Nos Ressources

6.1. Ressources humaines

L'équipe *Housing First* de l'asbl DIOGENES a été subsidiée par VIVALIS pour assurer 56 suivis en 2024, suivant la répartition suivante :

- 0,75 ETP de direction/coordination
- 7 ETP de travail d'accompagnement (dont 1 ETP dédié au projet ISSUE)
- 1 ETP de responsable-logement
- 1 ETP de travail administratif, financier et logistique

Auxquels nous avons adjoint 1 ETP supplémentaire de responsable-logement.

A partir d'octobre 2024, un nouveau financement de la Loterie Nationale a permis l'engagement d'1 ETP de travailleur social pour réaliser 8 suivis supplémentaires d'ici la fin 2025 (+ 3 réalisés en 2024).

Formation continue :

Au niveau institutionnel, les formations suivantes ont été organisées pour toute l'équipe de DIOGENES :

- Sensibilisation au RGPD – 1h30 :
 - o 22/02/24 : cercle support et com - 8 participants,
 - o 15/04/24 : cercle rue - 6 participants,
 - o 16/04/24 : cercle rue - 12 participants,
 - o 26/07/24 : cercle HF - 7 participants.
- Mise au Vert, y compris des sessions formatives (présentation du Master plan et de la recherche sur la fin du sans-chez-soirisme) - 3 et 4/10/24 - 2 journées - 35 participants
- Outils IT - 17/12/24 - cercle support - 2h - 4 participants

L'équipe *Housing First* bénéficie d'une formation continue sous la forme d'une supervision clinique mensuelle au CSM Le Méridien (1h30). Les supervisions individuelles sont également toujours proposées à l'équipe, et un travailleur a profité de cette offre durant 2024.

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

Des immersions permettent aux projets HF bruxellois de mieux se connaître. En 2024, un travailleur de DIOGENES a fait une immersion à Infirmiers de Rue durant une semaine ; et en échange, une travailleuse d'Infirmiers de Rue est venue à DIOGENES ainsi qu'une travailleuse de DOUCHE-FLUX.

Une formation collective a également été organisée au niveau de l'équipe *Housing First* : Prévention du suicide - 18/06/23 et 25/06/24 - 2 journées - 13 participants.

Voici les formations suivies individuellement (auxquelles se sont parfois inscrits plusieurs participants) :

- 6/02/24 : Séminaire 1 : "La pratique du secret professionnel, de la théorie à la clinique" - LBFSM - 3h : 4 participants
- 13/05/24 : Séminaire 2 : "Faire le bien d'autrui avec ou malgré lui : Tensions et paradoxes de l'autonomie en santé mentale" – LBFSM – 3h : 4 participants
- 13, 19 et 20/02/2024 : Formation de base HF – SMES – 3 jours : 3 participants
- 24, 31/10 & 7/11/24 – Auto-défense – Garantie – 3 jours : 2 participants
- 12/12/24 - DROGUES ET RÉDUCTION DES RISQUES – SMES – 1 jour : 3 participants
- 18-20/11/24 - Voyage d'étude à Dublin – - Projet européen HF - 3 jours : 2 participants
- Année scolaire 23-24 – cours de Darija – Pianofabriek - 16h : 2 participants
- 15,16 et 22/10/2024 - Sensibilisation à la santé mentale "Who CAREs?" – SMES – 3 jours
- 5-12 et 19/09/2024 - Secourisme de base en milieu professionnel – FEBI - 3 jours
- 16/09, 7/10, 04/11,02/12/2023 - 13/01, 03/02, 10/03, 07/04, 12/05 et 02/06/2024 - Cycle intervision 2024-2025 santé mentale et usage de produits psychotropes – Babel – 20h
- 19/11/2024 - "Thuislozen op rust" - Kenniscentrum WWZ vzw – 2h30
- 14/11/24 - séance d'info CCL – 3h
- 19/11/24 - Mythes et préjugés autour des violences sexuelles – Casa Legal – 3h
- 10/10/24-7/11/24-12/12/24 - Interventions intersectorielles Smes Connect 2024-2025 – SMES – 9h
- 6-7-14-17/06/24 – secourisme industriel – SERIS – 3 jours
- 9 et 16/02/23 : Formation à l'entretien motivationnel pour professionnels de santé et psychologues - 2 jours

Infrastructure, réunions et outils de communication :

L'équipe se réunit à raison de trois heures par semaine, chaque vendredi après-midi. Trois heures de réunions s'ajoutent une fois par mois afin d'aborder des questions de fond, ainsi que, ponctuellement, des groupes de travail réunissant un nombre limité de collègues et organisés autour de certaines thématiques. En 2024 :

- poursuite et clôture du GT portant sur l'articulation entre travail de rue et *Housing First* au sein de DIOGENES ;
- initiation d'un GT portant sur l'amélioration de l'agenda de l'équipe (càd l'organisation hebdomadaire des rendez-vous seul ou en binôme avec les personnes accompagnées).

Plusieurs outils de communication sont utilisés au quotidien, notamment le "Carnet de route" qui inclut à la fois :

- les dossiers individuels des locataires (le "Follow up", càd le récit du suivi effectué) ;
- l'enregistrement des activités de l'équipe ;
- la "Photo" (càd l'analyse des profils des personnes accompagnées, organisée une fois par an en janvier, pour tout DIOGENES).

Et d'autres outils :

- Dossiers Drive partagés (dossier individuels des locataires - documents administratifs) ;
- Agenda électronique partagé ;

- Groupes Whatsapp entre membres de l'équipe HF, et autour de certains suivis (éventuellement partagés avec la personne accompagnée).

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

6.2. Finances

6.2.1. Financement

Housing First est financé depuis novembre 2016 sur proposition des membres du Collège réuni compétents pour la politique de l'aide aux personnes. Pour l'année 2024, le financement était prévu à hauteur de 744.200,00 € pour réaliser 48 suivis, mais en cours d'année, s'est élevé de 88.400 EUR afin d'intégrer 8 suivis supplémentaires ISSUE. Au total : 832.600 EUR pour 56 suivis.

En 2024, la Loterie Nationale nous a octroyé un nouveau financement : 124.000 EUR pour réaliser 8 suivis supplémentaires d'ici fin 2025 (déjà +3 en 2024). Nous remercions chaleureusement pour ce nouveau subside très précieux.

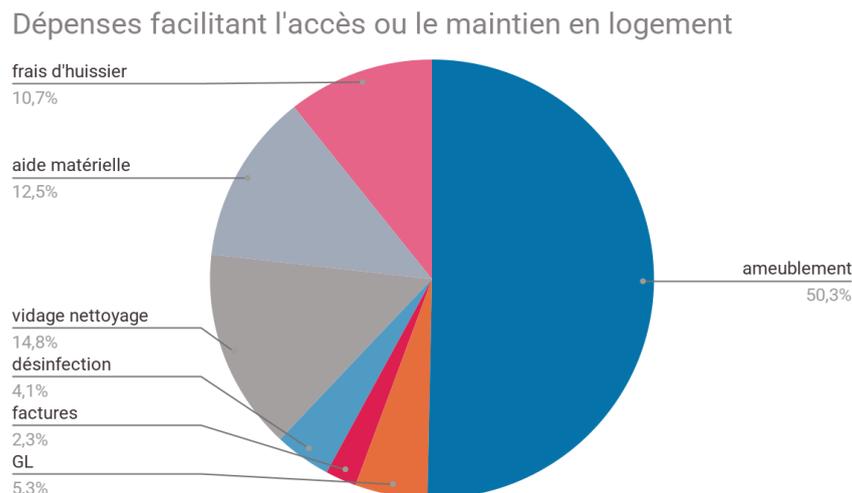
En 2021, la Fondation Roi Baudouin nous a octroyé le don "A place called home" du Fonds IKEA-Action de Solidarité Covid-19, d'un montant de 5.000 EUR (concerne toute l'asbl DIOGENES). Il est destiné à l'ameublement de 5 logements à destination de jeunes ou de familles monoparentales, et n'est à ce jour pas encore entièrement dépensé.

6.2.2. Dépenses facilitant l'accès au logement

Nous enregistrons sur nos frais de fonctionnement certaines dépenses facilitant l'accès ou le maintien en logement. Voici le détail de nos dépenses en 2024, par ordre décroissant :

1. Ameublement (50.3%)
2. Nettoyages & Vidages (14.8%)
3. Aide Matérielle (12.5%)
4. Frais d'huissier (10.7%)
5. Garantie locative et frais d'entrée (5.3%)
6. Désinfection (4.1%)
7. Facture (2.3%)

On observe cette année une forte augmentation de l'aide matérielle (en partie due aux défaillances du CPAS d'Anderlecht qui nous a contraint à soutenir financièrement une locataire). Une autre situation nous a également coûté : la sortie très difficile d'un locataire ayant laissé énormément de dégâts locatifs et de frais de justice. Il y a eu moins de désinfections de punaises de lit que les autres années, mais certaines ont aussi été prises en charge par les locataires concernés ; nous n'avons pas couvert d'arriérés de loyers. En fin d'année, nous avons investi dans la reconstitution de notre stock de meubles en prévision des entrées prévues durant 2025.



7. Nos revendications

Housing First plaide pour...

- *un accès structurel au logement*

Nous nous réjouissons des avancées durant 2024, càd la loi instaurant des quotas de logements accessibles au public sans-abri au sein des SISF & le nouvel arrêté AIS qui leur accorde un renforcement financier pour certains publics vulnérables. Nous souhaitons attirer l'attention sur le public *Housing First*, afin qu'il lui soit bien réservé une place parmi les autres publics sans-abri qui bénéficieront de ces mesures. Dans l'idéal, les mécanismes d'attribution devraient assurer et protéger notre accès au logement.

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

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

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

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

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

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

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

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

- une amélioration des services du CPAS

Les difficultés rencontrées par nos suivis auprès de leur CPAS ne font que s'accroître ces dernières années. Nos précédents rapports d'activité en témoignaient déjà. Ceci complique fortement la tâche de remise en ordre administrative de nos suivis, et leur accès aux droits.

- l'amélioration de l'accès aux soins psychiatriques

Les soins psychiatriques sont difficiles d'accès pour notre public. Nous plaçons pour davantage de places, davantage de moyens, et un accès privilégié.

8. Perspectives 2025

2025 s'annonce chargée de nouvelles entrées, 5 pour être précis, car nous avons déjà réalisé 3 entrées sur les 8 prévues pour la Loterie nationale d'ici la fin de l'année. Parmi ces entrées, l'une sera particulière : il s'agit du basculement d'un suivi ISSUE vers un suivi par l'équipe *Housing First*. Ceci tisse un lien, établit de la fluidité et marque une adaptation de notre aide. D'autres suivront peut-être, suivant les opportunités de logement et les besoins des personnes concernées.

Nous aurons une attention particulière pour les 9 personnes retournées en rue après leur.s expérience.s en logement. Quand le modèle *Housing First* échoue à améliorer les conditions de vie, il faut que nous nous interroguions sur les limites de notre méthodologie, et que nous soyons créatifs.

Enfin, un autre enjeu cette année sera de débiter la mise en œuvre de notre plan qualité rédigé en 2024 et prévu sur cinq ans. Nous nous concentrerons sur notre modèle de référence - ICM *Intensive Case Management* - sur le travail en réseau, la méthodologie de la concertation de soins, et sur le développement d'un axe de travail autour de l'affiliation sociale, ce que nous avons déjà bien initié.