

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



À Anne

Conscience exigeante et responsable,
La justice sociale était ta boussole,
Sans compromission.
Tu as accompagné DIOGENES dans tous ses
combats,
Avec bienveillance et intelligence toujours,
Avec fermeté si nécessaire,
Nous poussant à tirer le meilleur de
nous-mêmes.
Tu vas nous manquer. Beaucoup.

Repose en paix.

Table des matières

Table des matières	3
Synthèse des statistiques	5
1. Édito	7
2. Le projet	8
2.1. Historique	9
2.2. Finalités et objectifs	10
2.3. Les activités principales	10
2.3.1. Le travail de rue	10
a) Soutien au Logement	11
b) Médiation Interculturelle	12
c) Métro-Liens	12
Projet de quartier solidaire avec la maison de quartier Chambéry	13
SubLINK	13
d) Le Collectif les Morts de la Rue	14
e) Médiation animale	14
2.3.2. Housing First	15
2.3.3. Centre d'expertise	15
3. Évaluation des activités	16
3.1. Travail de rue	16
3.1.1. Nombre de personnes aidées	16
3.1.2. Description du public	17
a) Démographie	17
b) Santé mentale et assuétudes	21
c) Logement	23
d) Durée de vie en rue	24
3.1.3. Activités et Interventions	24
a) Lieux fréquentés	24
b) Signalements	25
c) Types d'interventions	26
3.1.4. Integrated Streetcorner Team	27
3.2. Soutien au Logement	28
3.2.1. Généralités	28
3.2.2. Dispositifs innovants	29
a) ISSUE	29
b) Habitat Solidaire	29
3.3. Médiation Interculturelle	30
a) Roms	30

b) Polonais	31
3.4. Métro-Liens	33
3.4.1. Généralités	33
3.4.2. Le projet SubLINK	34
3.5. Coordination du Collectif les Morts de la Rue	34
3.6. Housing First	35
3.7. Centre d'expertise	37
4. Notre méthodologie	40
4.1. Principes méthodologiques de DIOGENES	40
4.2. Un modèle éthique de changement	40
4.3. Méthodologies spécifiques	42
4.3.1. "Bemoeizorg" ou ingérence attentionnée	42
4.3.2. L'approche de présence d'Andries Baart	42
4.3.3. Self-determination theory et motivational Interviewing	42
4.3.4. Intensive Case Management	43
4.3.5. Le travail en réseau	43
5. Nos Ressources	44
5.1. Ressources humaines	44
5.1.1. Des collaborateurs expérimentés	44
5.1.2. Une équipe "résolument réseau"	47
5.1.3. La gouvernance	47
5.2. Finances	49
Subventionnement de l'année 2025	49
Soutiens privés de l'année 2025	49
Autres sources de financement en 2025	49
5.3. Equipe Administrative et Financière	50
6. Politique de qualité	51
7. Perspectives 2026	54
Annexe 1 - recherches et travaux de 2025	55

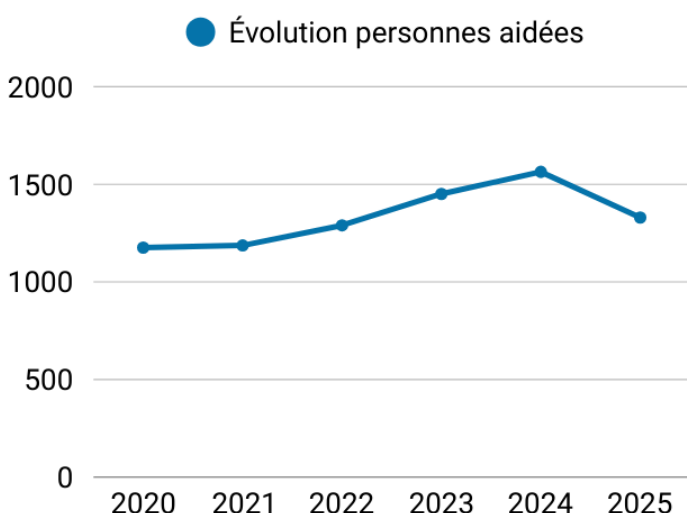
SYNTHÈSE DES STATISTIQUES

EN 2025, L'ÉQUIPE DE DIOGENES A AIDÉ

1.330 personnes

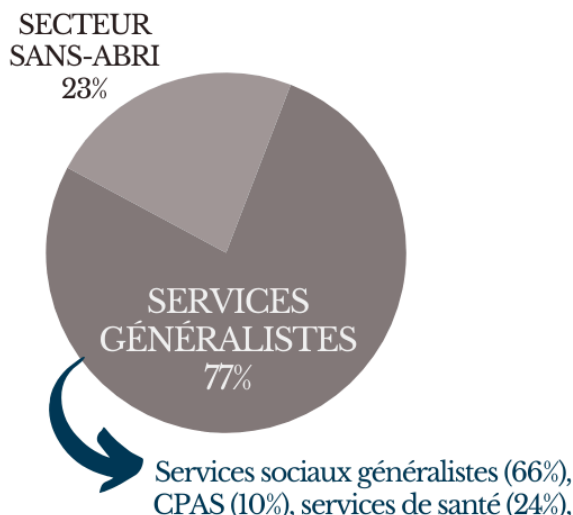
pour lesquelles 1.056 dossiers étaient actifs.

Par ETP, 89 personnes différentes ont été aidées.



3.344 relais

vers 634 services différents, dont + 77% vers des services généralistes et de la société civile.



NOUS AVONS RÉALISÉ

13.077 interventions

auprès des habitants de la rue sur leurs terrains de vie, soit 920 interventions par ETP de terrain.

ELLES SE SONT DÉROULÉES DANS

805 lieux

33% des interventions se sont produites dans des espaces publics, 23% dans des espaces semi-publics et 23% dans des espaces privés (20% d'inconnues).

Soutien au Logement

Avec l'aide de DIOGENES :

117 stabilisations en logement

59 sorties de rue

Au total, **39** suivis dans des projets de logement pilotes de DIOGENES :



Médiation Interculturelle

132 dossiers Polonais

61 dossiers Roms (1 par famille)

Au total, 3.296 interventions ont été réalisées.

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



SubLINK (équipe DIOGENES)

3.803 interventions auprès de 736 personnes

604 accompagnements physiques

467 orientations

Métro-Liens

3.615 interventions auprès de 639 personnes

 24% de relais

 50% d'accompagnements psychosociaux

Coordination du Collectif les Morts de la Rue

Le collectif a organisé

30 cérémonies
& **23** rapatriements

Il a appris **80 décès** en 2025.

Housing First

64 suivis actifs

6 entrées dans le projet
5 sorties de rue
7 nouveaux logements
4 déménagements

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

Le taux de maintien en logement du projet s'élève à **75,6%**

Centre d'expertise

6 recherches publiées

126 personnes formées lors de 10 formations

10 parutions presse

Augmentation moyenne des communautés en ligne : **29%**

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

1. Édito

En 2025, DIOGENES a poursuivi sa mission avec une conviction renouvelée : agir au plus près des réalités humaines, là où l'expertise ne suffit pas sans écoute, sans présence et sans confiance.

Cette année encore, nos équipes se sont mobilisées dans un contexte politique incertain à Bruxelles, marqué par l'absence de gouvernement et par des décisions structurantes reportées. Ce climat d'indécision a pesé sur les dispositifs d'aide, sur les financements et sur la capacité collective à apporter des réponses cohérentes aux enjeux de grande précarité. Nous aspirons plus que jamais à une collaboration renforcée avec les acteurs politiques pour faire entendre la voix des plus vulnérables et assurer que leurs besoins restent au cœur des politiques publiques.

Dans ce contexte social et politique compliqué, nous nous sommes mobilisés sur bien des fronts. Plusieurs nouveaux collègues ont rejoint l'équipe pour renforcer l'absence des personnes en maladie de longue durée. Leur intégration a été un moteur essentiel pour maintenir un haut niveau de présence et d'accompagnement de notre public au quotidien.

Nous avons également renforcé notre mission d'information et de sensibilisation en 2025. Nos deux formateurs externes et plusieurs travailleurs de terrain renforcent à présent l'équipe pour donner les diverses formations générales et sur mesure. Nous avons notamment donné 10 sessions de formation pour quatre clients différents. Nous poursuivrons ce travail avec engouement en 2026.

2025 a également été l'occasion d'explorer des partenariats novateurs, de plaider pour des politiques sociales audacieuses et de repenser les liens humains. D'autres projets et actions ont également rythmé notre année, comme les 20 ans du Collectif Morts de la Rue, un travail de réflexion et d'amélioration de notre organigramme, la mise en place et le suivi de notre Plan Qualité, la participation à une exposition photo des Plaisirs d'Hiver, une farde d'accueil pour les nouveaux travailleurs, etc.

Ce rapport d'activités témoigne de notre détermination : des projets qui avancent, des partenariats qui se renforcent et des histoires humaines qui rappellent le sens essentiel de notre engagement.

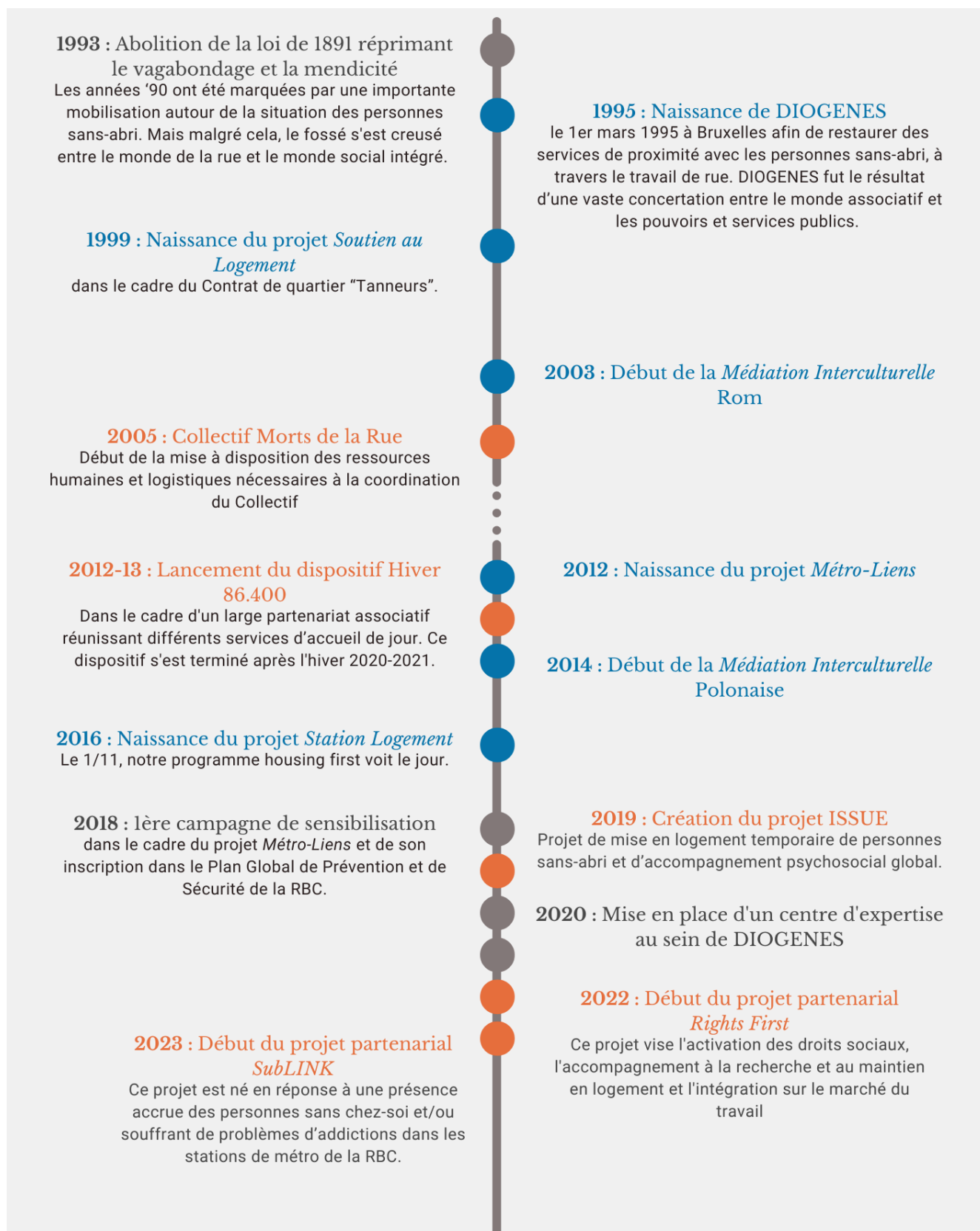
Nous espérons que 2026 offrira enfin un cadre politique stabilisé, propice aux évolutions nécessaires. Plus que jamais, il est essentiel d'accompagner, de tisser du lien, de soutenir, et de créer un pont entre nous et les personnes accompagnées.

2. Le projet

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

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

2.1. Historique



2.2. Finalités et objectifs

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

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

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

2.3. Les activités principales

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

2.3.1. Le travail de rue

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

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

publiques, de dispositifs institutionnels et de pratiques professionnelles.

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

a) *Soutien au Logement*

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

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

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

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

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

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

b) Médiation Interculturelle

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

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

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

c) Métro-Liens

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

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

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

Projet de quartier solidaire avec la maison de quartier Chambéry

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

Concrètement, DIOGENES contribue au Quartier Solidaire par :

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

SubLINK

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

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

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

d) Le Collectif les Morts de la Rue

Le Collectif les Morts de la Rue est un réseau bruxellois qui agit pour un adieu digne pour des habitants de la rue ou des personnes qui ont vécu dans la rue au cours de leur parcours de vie, décédés en RBC.

DIOGENES en assure la coordination, dont les responsabilités sont:

- soutien et accompagnement des personnes confrontées au décès d'un (ex) habitant de la rue;
- garantir et promouvoir la participation des personnes concernées, en priorité les habitants de la rue, dans toutes les activités du Collectif;
- partage des données récoltées, leur interprétation et les revendications du Collectif avec le secteur, la presse et le politique;
- communication interne et externe au réseau;
- impliquer et coordonner le noyau, le réseau et les partenaires du Collectif;
- garantir et faire évoluer les missions, valeurs et objectifs du Collectif;
- assurer la continuité du projet : ressources humaines, moyens financiers, partenariats, événements.

e) Médiation animale

En juillet 2024, Diogenes a introduit la médiation animale au sein de ses activités pour répondre aux besoins non-couverts ou peu couverts du terrain. Ce projet s'inscrit comme un projet d'innovation sociale au sein de Diogenes. Nous définissons la médiation animale comme l'utilisation d'animaux dans le cadre d'activités offrant des possibilités de motivation, d'éducation et de loisirs afin d'améliorer la qualité de vie de la personne. La personne qui effectue l'activité ou le responsable de l'animal (gardien) doit avoir suivi une formation et satisfaire à des exigences minimales de qualité.

Avant d'implémenter la médiation animale dans notre pratique, nous avons opéré une réflexion collective ainsi qu'une conceptualisation des enjeux du terrain. Nous avons également eu la phase de formation d'un de nos travailleurs de rue et de son chien avant de pouvoir lancer le projet en phase de test.

La médiation animale représente une approche prometteuse dans le travail social auprès des personnes sans abri, offrant des bénéfices psychologiques et sociaux significatifs. Cependant, il est crucial de poursuivre les recherches pour mieux comprendre ses mécanismes et optimiser son application dans ce contexte. Nous souhaitons continuer à développer ce projet à travers la formation des travailleurs de terrain et à travers le partage et la collaboration avec d'autres associations pratiquant la médiation animale. Nous souhaitons ainsi marquer notre expertise en innovation sociale dans le secteur du sans-abrisme.

2.3.2. Housing First

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

2.3.3. Centre d'expertise

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

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

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

3. Évaluation des activités

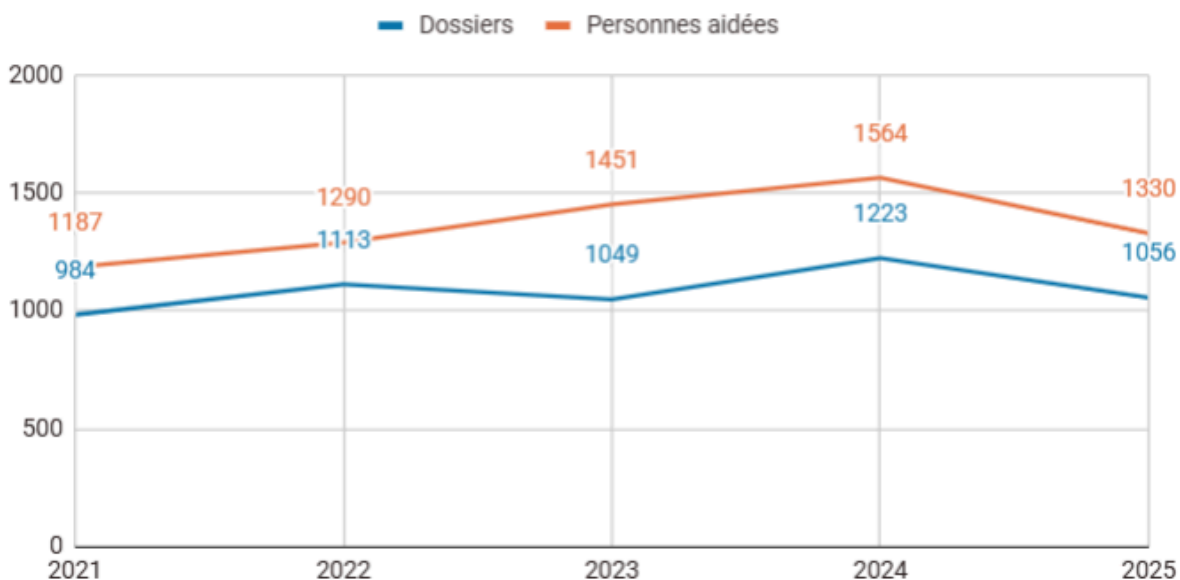
Les travailleurs de rue de DIOGENES notent quotidiennement leurs interventions dans leur [Carnet de Route](#). Pour compléter les informations issues de cet outil d'enregistrement, nous réalisons chaque année, au 31 décembre, une "photo" qui nous permet de produire des statistiques à propos des personnes accompagnées. Les statistiques de ce chapitre qui concernent le public sont anonymisées et produites sur base des informations connues des 802 personnes pour lesquelles nous avons pu réaliser une photo¹.

3.1. Travail de rue

3.1.1. Nombre de personnes aidées

Les travailleurs de rue de DIOGENES ont aidé **1.330 personnes en 2025 (-14,1%)**, ce qui équivaut à une **moyenne de 89 personnes aidées par ETP** de terrain. Le nombre de personnes aidées a diminué par rapport à l'année dernière, ce qui s'explique principalement par une absence prolongée de certains travailleurs du terrain. Nous comptons **1056 dossiers actifs en 2025**. Cela représente une moyenne de **70 dossiers par ETP de terrain**².

Evolution du nombre de personnes aidées et du nombre de dossiers actifs depuis 2021



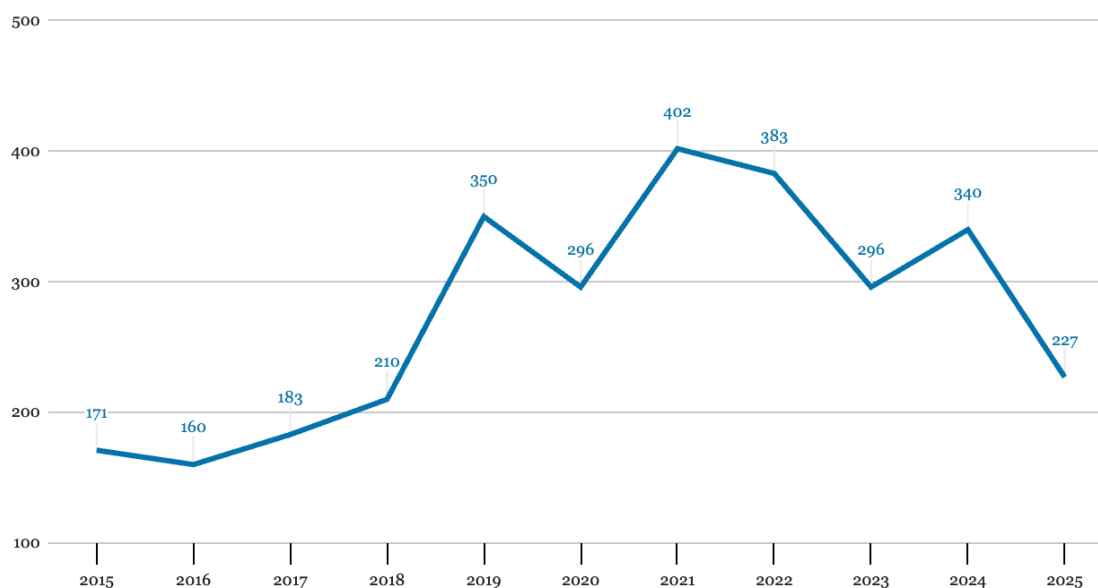
¹ Cela signifie que nous n'avons pas pu faire de photo pour 252 personnes qui disposent d'un dossier chez DIOGENES. Cela est principalement dû à l'indisponibilité du/des travailleur(s) qui a/ont accompagné ces personnes.

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

Ces chiffres sont considérables, d'autant plus compte tenu de l'organisation d'une partie de notre travail par équipe de deux. **45,8% des activités avec ou pour les personnes se déroulent en binôme.** Sans surprise, les binômes les plus fréquents (5215) sont composés de deux travailleurs de DIOGENES. Cela permet un meilleur suivi lors de contacts au sein de groupes pour lesquels un individu seul ne peut assurer suffisamment de présence. Le travail à deux permet également l'échange essentiel après les interventions, dans le but de rester vigilant dans le travail que nous menons et dans les méthodologies utilisées. Néanmoins, à chaque fois que la situation le nécessite, nous veillons à impliquer nos partenaires du réseau lors de nos interventions en rue. Cela permet de personnaliser au mieux l'aide apportée et contribue à l'abaissement des seuils d'accès aux institutions. Au total, en 2025, **nous avons fait équipe avec 112 services externes différents.**

Nous constatons aussi une diminution du **nombre de nouveaux dossiers par rapport à 2024 (-33%).** Ces chiffres sont à mettre en regard avec l'évolution de l'équipe au cours de l'année et de l'utilisation du Carnet de route. En effet, un tiers de l'équipe était en congé maladie de longue durée et des interventions ont été mal introduites dans le Carnet de route ou il s'agissait de personnes nouvellement rencontrées. En 2025, nous avons ouvert 227 nouveaux dossiers. Notons que, pour les personnes Roms (7,6% de notre public en 2025), nous n'ouvrons qu'un dossier par famille.

Évolution du nombre de nouveaux dossiers en 10 ans



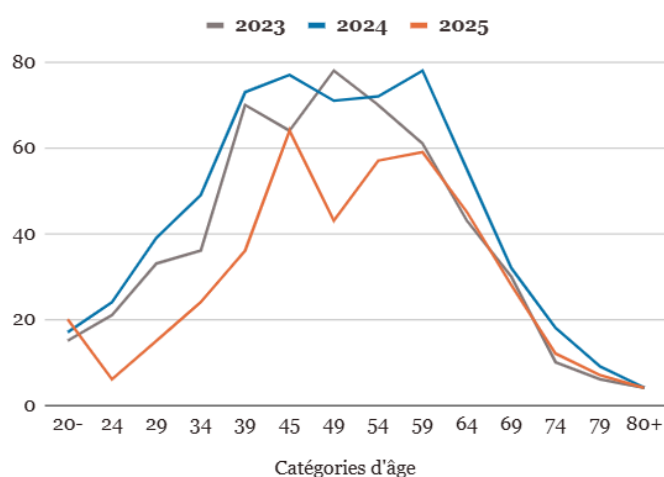
3.1.2. Description du public

a) Démographie

En 2025, la majorité des personnes accompagnées avait **entre 40 et 64 ans (63,8%).**

Construire des ponts enti

Âge des personnes rencontrées ces 3 dernières années

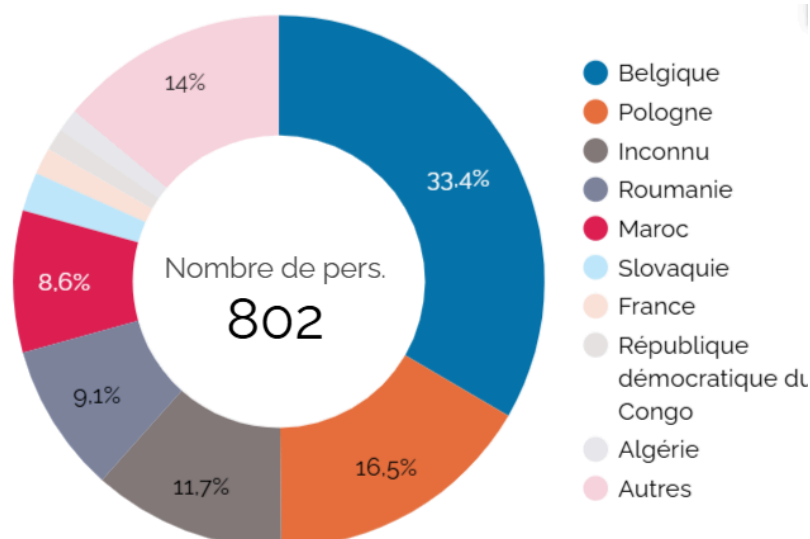


Catégories d'âge

23,6% des personnes accompagnées sont des femmes.

Sur les **55 nationalités** différentes rencontrées en 2025, deux groupes se distinguent nettement des autres par une plus large représentation : les Belges et les Polonais.

Nationalités



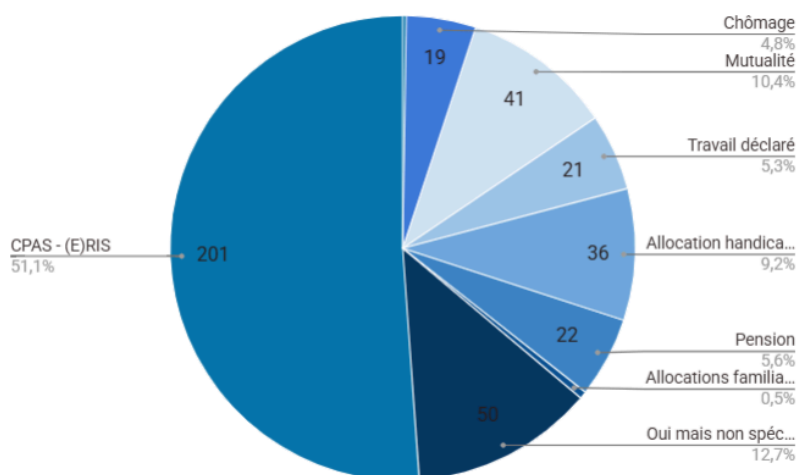
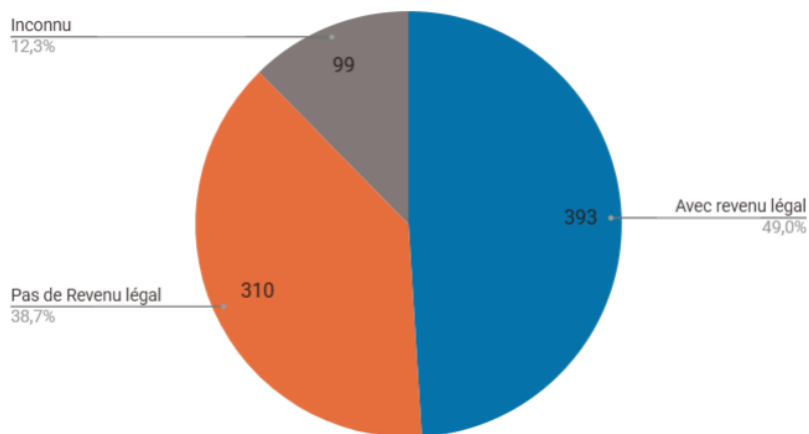
Bruxelles semble suivre la tendance générale à la "cosmopolitisation" du sans-abrisme observée dans les autres grandes capitales européennes. Elle concerne avant tout les migrants intra-européens qui, fuyant la misère ou la discrimination dans leur pays d'origine, profitent de la libre circulation pour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

Les personnes d'origine Rom constituent 7,6% du public accompagné en 2025. Une attention particulière leur est portée à travers le projet de médiation interculturelle.

Nous savons qu'à peu près la moitié de notre public dispose d'un revenu légal (48,9%) – voir graphique à la page suivante). Il s'agit généralement de revenus de remplacement : RIS (24,6%), mutualité (5,1%), Allocation handicap (4,5%), chômage (2,4%), pension (2,7%) ou ERIS (0,5%). 2,6% ont un travail déclaré. **Plus d'un tiers des habitants de la rue avec lesquels nous sommes en contact ne dispose d'aucun revenu légal (38,7%).**

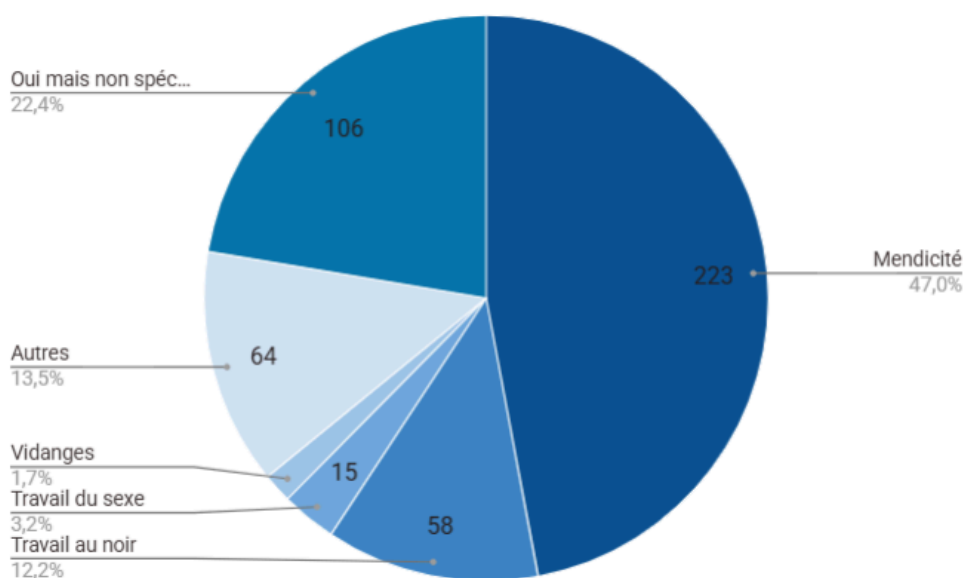
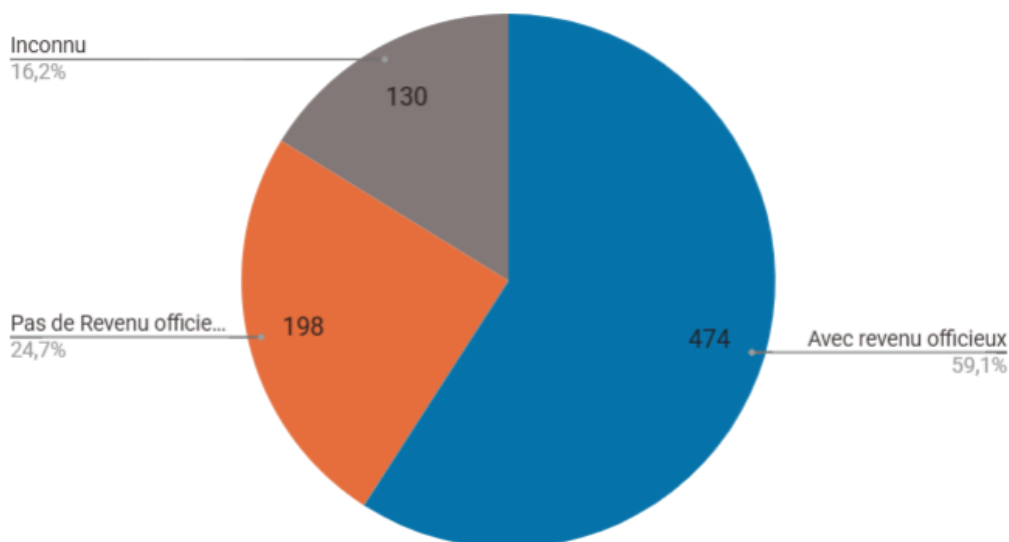
L'augmentation de la proportion de travailleurs pauvres dans la population sans-abri s'observe à Bruxelles comme ailleurs. Elle semble refléter la difficulté à vivre décemment avec de faibles revenus, d'une part et la débrouille (travail non déclaré) des personnes ne disposant pas de revenu officiel, d'autre part.

Revenus légaux par type

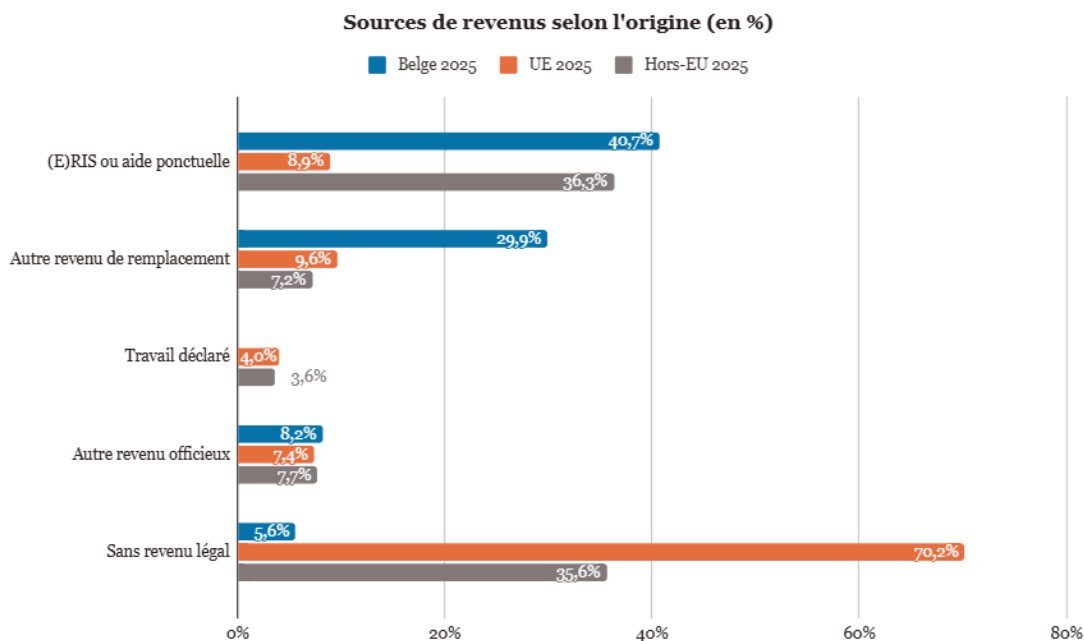


Au total, **291 personnes pratiquaient la mendicité en 2025**, que ce soit comme source de revenu principale ou comme source de revenu secondaire. Sur le graphique ci-dessous, la répartition selon le revenu officiel principal des personnes accompagnées en 2025.

Revenus officiels par type



Les réalités sont très différentes en matière de revenus selon que l'on soit Belge (33,4% des personnes accompagnées en 2025), migrant intra-européen (33,9%) ou originaire d'un pays tiers à l'Union Européenne (20,9%) (voir graphique à la page suivante). **5,6% des Belges sont sans revenu légal contre 70,2% des migrants intra-européens et 35,6% des personnes issues d'un pays tiers à l'UE.** À l'inverse, 30% des Belges touchent un revenu de remplacement contre à peine 9,6% des migrants intra-européens et 7,2% des personnes issues d'un pays en dehors de l'UE.



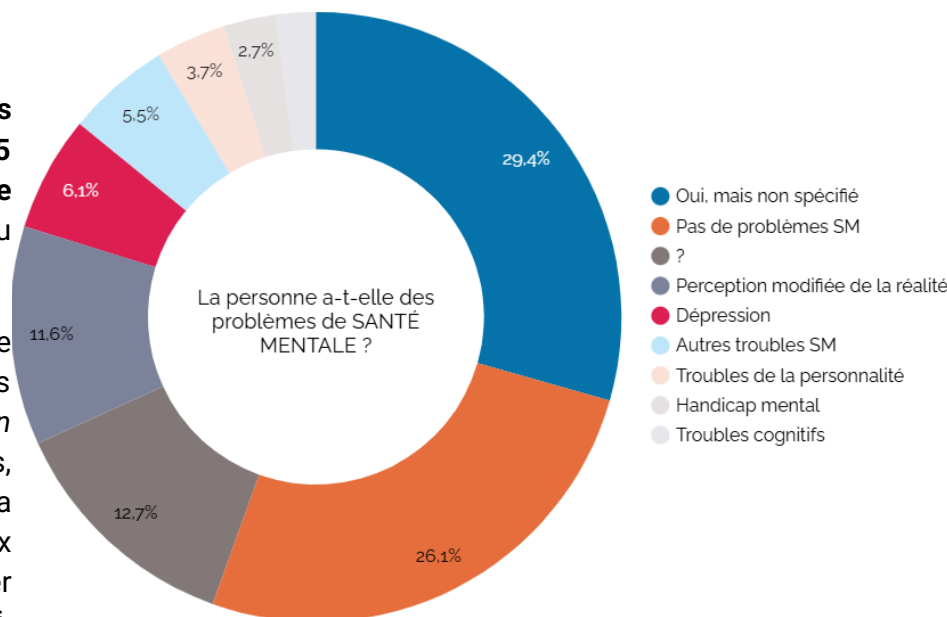
Ces chiffres montrent très clairement les désastres de la déresponsabilisation des États membres et de l'UE dans le soutien et la prise en charge des citoyens européens lorsqu'ils se trouvent en situation de grande précarité et de sans-abrisme dans un pays autre que le leur.

b) Santé mentale et assuétudes

61,1% des personnes accompagnées en 2025 présentent des problèmes de santé mentale observés ou diagnostiqués.

Lorsque cela s'avère nécessaire et que les conditions prévues par la Loi de « mise en observation » sont rencontrées, nous n'hésitons pas à utiliser la contrainte pour venir en aide aux personnes présentant un danger pour elles-mêmes ou pour autrui.

En 2025, **22 personnes de notre public** ont été mises en observation.

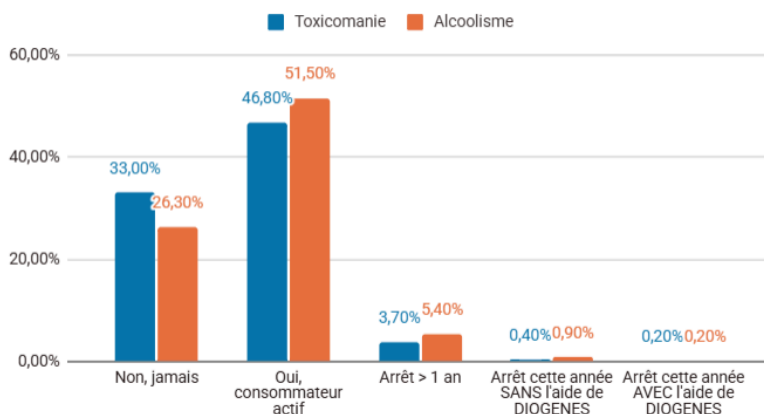


Nous constatons que les habitants de la rue d'origine belge présentent plus souvent des problèmes de santé mentale (74,2%), que les migrants intra-européens (54,8%) et les personnes issues de pays tiers à l'Union Européenne (60,8%). Parmi les personnes dont nous savons qu'elles présentent des troubles cognitifs, nombreuses sont celles qui souffrent d'un syndrome de Korsakoff lié à une surconsommation d'alcool.

51,5% des habitants de la rue avec lesquels nous travaillons consomment plus de 10 unités d'alcool par jour. Le groupe des migrants intra-européens présente moins de dépendance à l'alcool (48,5%) que les Belges (63,1%) et les migrants non-européens (51,2%). Le pourcentage d'alcoolisme monte, cependant, à **71,2% pour les personnes sans-abri polonaises.** Ceci traduit entre autres une tendance à l'automédication via ce produit afin de compenser un accès plus difficile aux soins de santé.

Un peu plus d'un tiers des habitants de la rue que nous accompagnons présente une **dépendance à une autre substance que l'alcool (46,8%)**. Comme pour l'alcoolisme, les différences sont assez marquées selon l'origine des personnes concernées : 59,3% des Belges, 27,2% des migrants intra-européens et 52,4% des personnes sans-abri originaires de pays extérieurs à l'Union Européenne sont toxicomanes.

Assuétudes : alcoolisme et toxicomanie (en %)

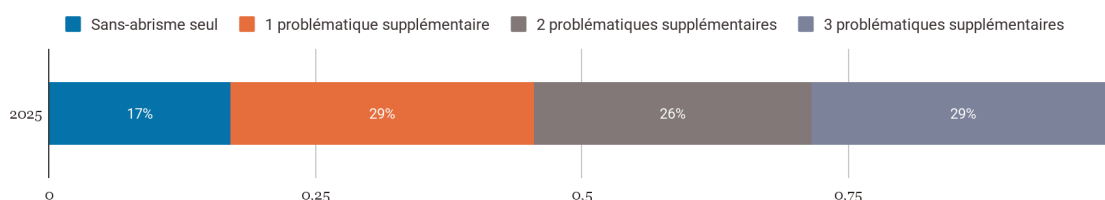


Que ce soit pour les problématiques de santé mentale ou d'assuétudes, nous observons que le groupe des migrants intra-européens est, à chaque fois, moins concerné que les autres.

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

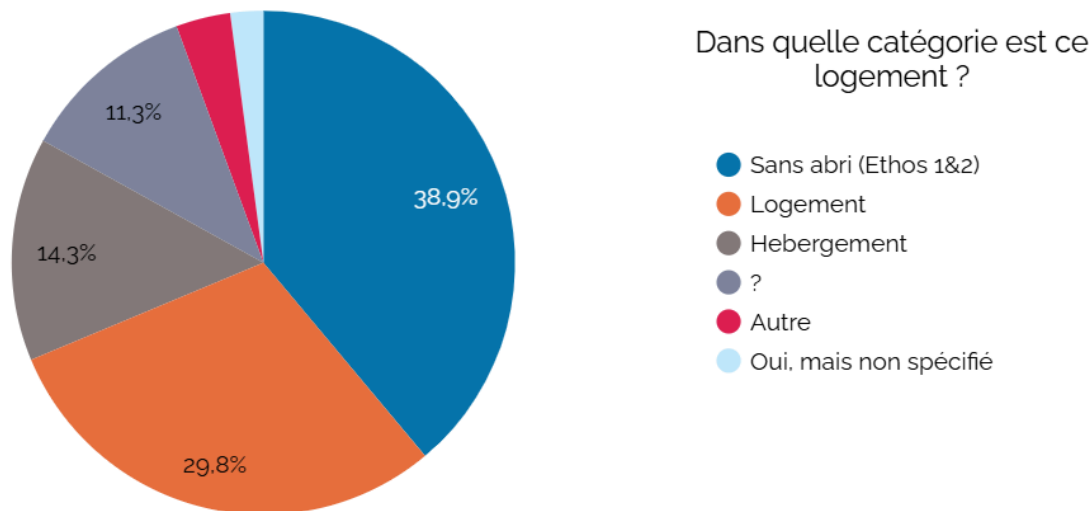
Un certain nombre d'habitants de la rue cumule les problématiques. Le graphique suivant présente les chiffres portant sur les 312 personnes sans-abri ETHOS I et II pour lesquelles nous détenons des informations à propos de leurs problématiques de santé mentale, d'alcoolisme et de toxicomanie.

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



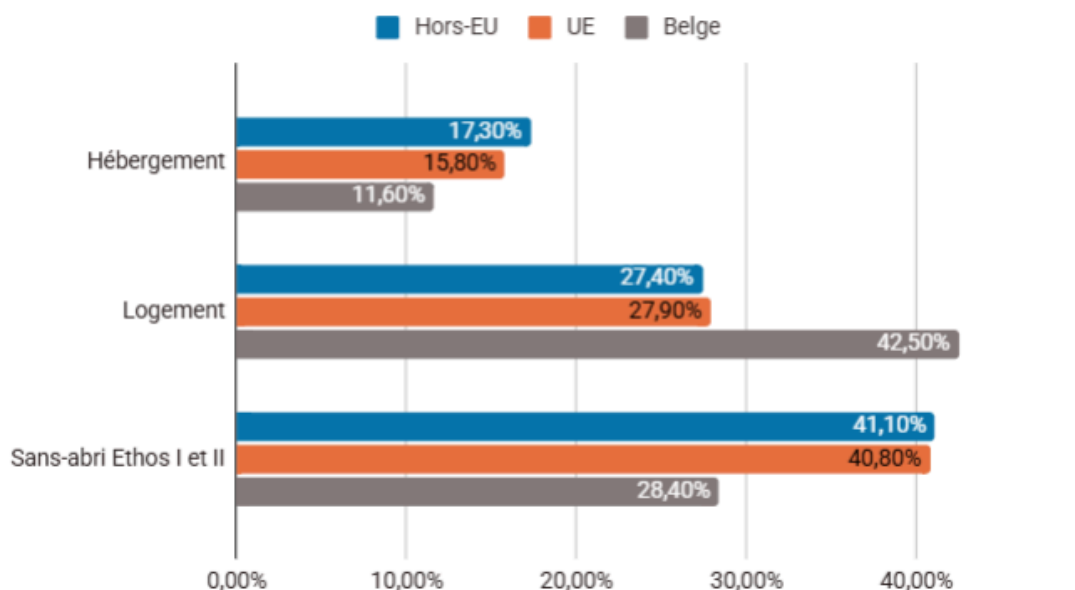
c) Logement

29,8% du public dispose d'un logement, tandis que **38,9% des personnes que nous avons accompagnées en 2025 sont en situation de sans-abrisme de rue** (Ethos 1 et 2). Ces proportions sont relativement stables au cours des dernières années.



Sans surprise, comme en témoigne le graphique ci-dessous, l'accès au logement est très différent selon que l'on soit belge ou en situation de migration. Ces chiffres sont à mettre en parallèle avec la situation économique de ces catégories de personnes ; en effet, 88,9% des Belges disposent d'un revenu officiel (ce qui permet à certains d'entre eux de payer un loyer) contre 24,3% des migrants intra-européens.

Catégorie logement selon l'origine (en%)



d) Durée de vie en rue

21,4% des dossiers actifs en 2025 ont été ouverts au cours de l'année, ce qui signifie que **78,6% des personnes accompagnées en 2025 l'étaient depuis plus d'un an.**

Pendant, contrairement à l'idée reçue selon laquelle les personnes sans-abri stagnent en rue pendant des décennies sans trouver de solution à leur situation, nous constatons que plus de 64,5% des dossiers ont été ouverts au cours de 5 dernières années et que « seuls » **13,5% des habitants de la rue aidés en 2025 sont connus de notre service depuis 10 ans ou plus.**

3.1.3. Activités et Interventions

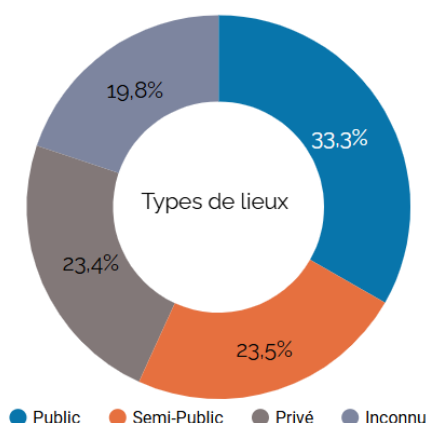
En 2025, nous comptabilisons un total de **13.077 interventions avec ou pour la personne et 733 interventions sans la personne** (représentation, sensibilisation, groupes de réflexion...). Cela correspond à une moyenne d'approximativement **920 interventions/ETP de terrain**, ce qui fait de l'asbl DIOGENES le service de travail de rue au volume d'activités en rue le plus important que nous connaissions à Bruxelles.

a) Lieux fréquentés

Notre travail s'effectue dans une grande diversité d'endroits (**805 lieux** de rencontre différents), toujours dans les lieux de vie des habitants de la rue, sur le territoire de la RBC. Il nous arrive d'aller au-delà de ces frontières lorsque nous intervenons dans les prisons, hôpitaux et autres services d'aide situés en dehors de Bruxelles.

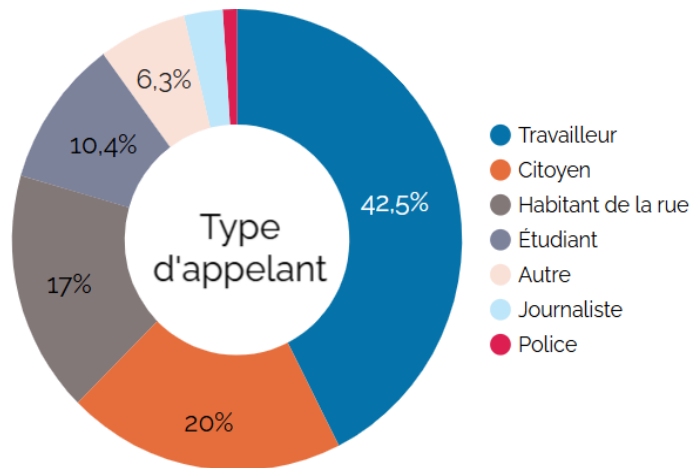
À côté des endroits que nous investissons quotidiennement, il en est d'autres, plus décentrés, où nous nous rendons plus ponctuellement lors de parcours libres ou lorsqu'une situation problématique nous est signalée par un tiers. Nous rencontrons notre public tant

dans des espaces privés que dans des espaces publics ou semi-publics. Au moins **80,2% de ces rencontres se font sur les terrains de vie de la personne.** Nous travaillons dans des lieux aussi variés que les squats, les églises, les halls d'immeubles, les salles d'attente des services, etc. 14,6% des contacts se déroulent sur les réseaux de transports en commun bruxellois et 33,3% dans l'espace public. **En 2025, les premières rencontres se sont faites à 51,8% en rue, dans une gare ferroviaire ou dans une station de métro.**

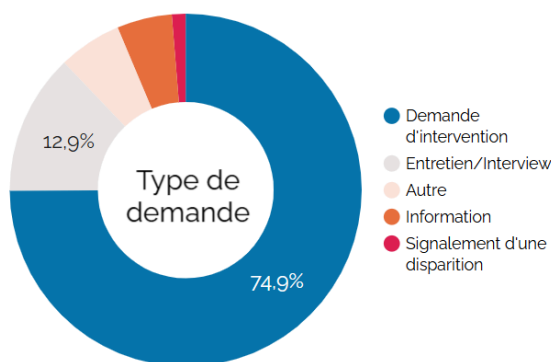


b) Signalements

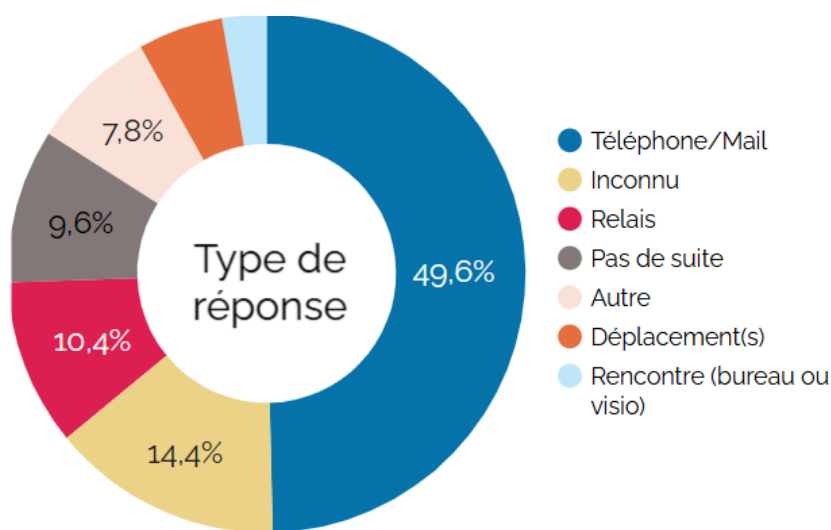
En règle générale, les travailleurs de rue de DIOGENES vont proactivement à la rencontre des personnes sur leurs terrains de vie. Pourtant, il arrive qu'ils interviennent en réaction à un signalement. C'était le cas pour **395 interventions en 2025**.



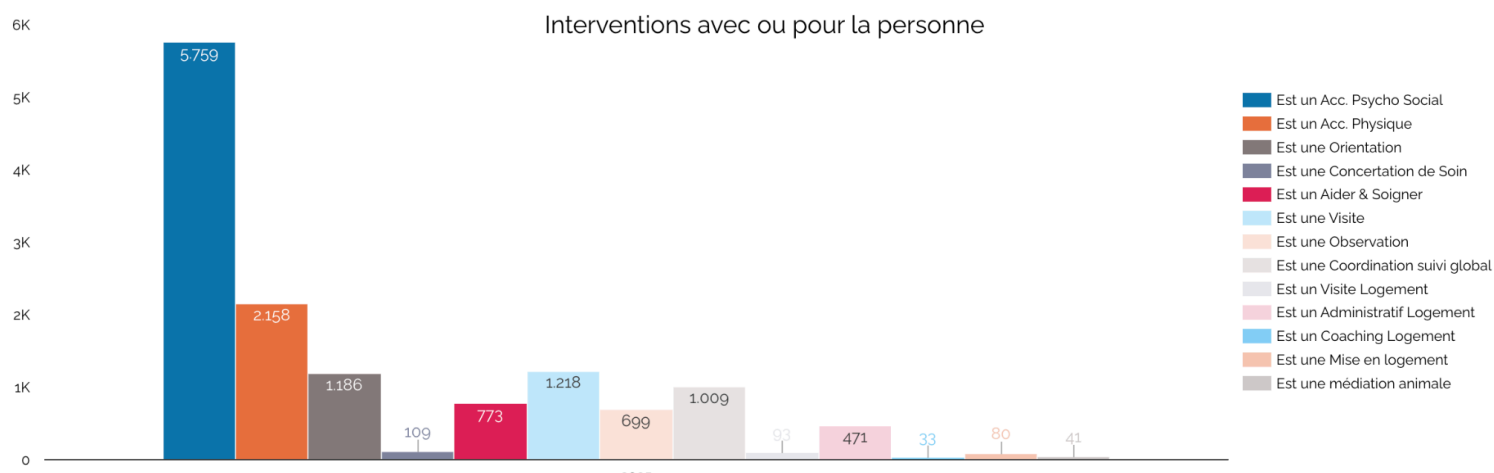
Les signalements proviennent d'une grande variété d'acteurs de notre société et sont le plus souvent des demandes d'intervention et d'information. Nous sommes également contactés pour apporter notre expertise dans la mise en place de nouveaux projets, dans des mémoires et TFE d'étudiants, ou encore pour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



Répondre à l'ensemble de ces signalements demande un temps de travail non négligeable. Dans certains cas, la demande est complexe et un travailleur doit se déplacer sur les lieux indiqués. Dans d'autres cas, un travail de relais est opéré vers un autre service. En 2025, les déplacements se sont essentiellement effectués pour les signalements provenant de citoyens (34,2%), d'habitants de la rue (17%) et de travailleurs (42,5%).



c) Types d'interventions

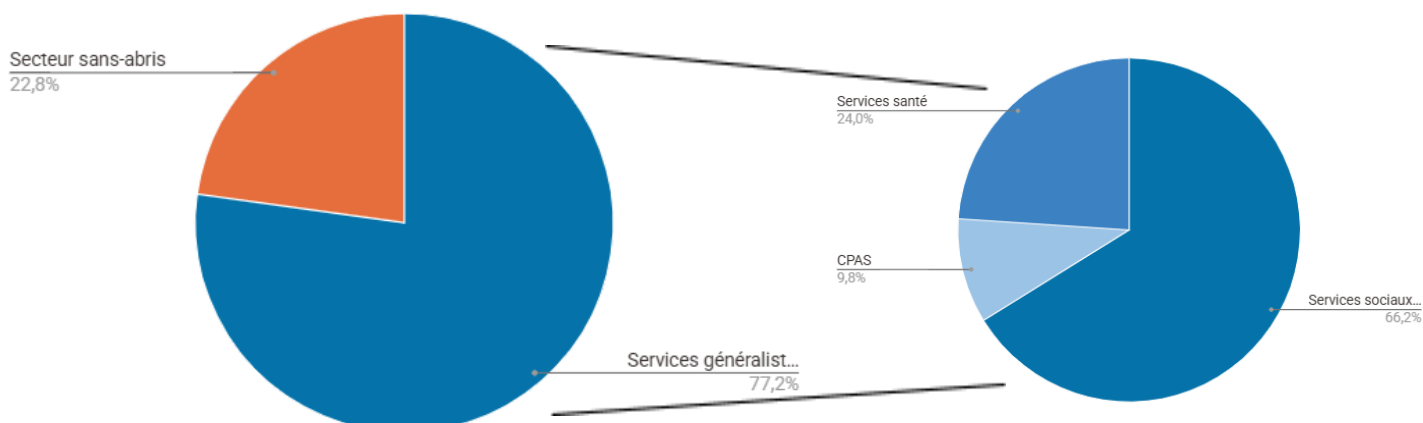


44% de nos interventions relèvent de la catégorie dite d'accompagnement psychosocial. Il s'agit d'une gamme d'actions très large : créer un contact, écouter et soutenir, analyser les besoins et diagnostiquer, travailler les demandes, élaborer des plans de soins et d'accompagnement, (re)motiver, suivre l'évolution, évaluer la situation, etc.

Près d'un quart de nos interventions consistent à opérer des relais vers les services généralistes ou spécifiques (25,5%). Ces accompagnements physiques et orientations consistent en des tâches très variées : informer la personne, contacter le service, accompagner physiquement, patienter avec la personne en salle d'attente, écouter et soutenir, faire un travail d'explication et de médiation, être « traducteur » de la personne et l'aider à s'exprimer, débriefer, assurer le suivi des démarches, etc. En effet, **l'accès aux droits, à l'aide et aux soins requiert des dispositifs mobiles d'accompagnement.**

Un gros plan sur la destination des relais permet de se rendre compte du caractère global de nos accompagnements ainsi que de la richesse et de la grande étendue du réseau avec lequel nous coopérons en toute indépendance institutionnelle. En effet, au total, **nous avons effectué des relais vers plus de 634 services différents.** Ce réseau s'étend largement au-delà du secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

Nombre de relais par type (en %)

**55% des relais se font à destination de services généralistes et de la société civile.**

Parmi ceux-ci, 50% se font à destination de services sociaux généralistes, autres que les CPAS (12%) et services de santé (18%) : communes, mutuelles, avocats, administrateurs de biens, logements, consulats... Dans une optique d'inclusion sociale et d'ouverture de droits, nous avons tendance à privilégier ce type de réponses aux solutions plus spécifiques offertes au sein du secteur sans-abri (14,6%).

3.1.4. Integrated Streetcorner Team

Le temps de travail presté en rue par les deux travailleurs de rue du CAW en 2025 était de 0,8 ETP. Ils ont comptabilisé un total de 161 interventions, dont 160 avec ou pour la personne. Les travailleurs du CAW ont comptabilisé un total de **106 accompagnements psychosociaux**, soit près de deux tiers de leurs interventions avec la personne (66,2%). Les autres interventions consistent majoritairement en des relais (19,3%) et des visites à domicile (7,5%).

Au total, **37 relais ont été opérés par l'équipe de DIOGENES à destination des services du CAW Brussel en 2025**. À De Schutting, il faut parfois attendre longtemps avant d'avoir une place.

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

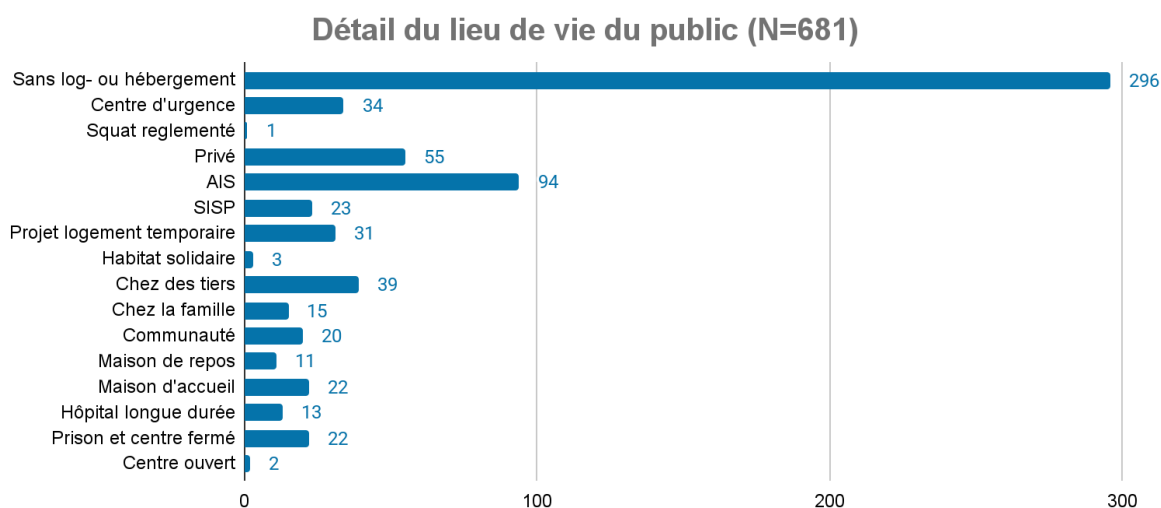
3.2. Soutien au Logement

3.2.1. Généralités

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

Au 31 décembre, **35% des personnes accompagnées par DIOGENES disposaient d'un logement et 17% d'autres personnes étaient en hébergement.**

Comme les années précédentes, nous relevons la très grande **diversité des types de logements et d'hébergements** intégrés par notre public. Cette diversité reflète la créativité des habitants de la rue dans la recherche des solutions de logement, mais également l'étendue du réseau des travailleurs de DIOGENES. Le prochain graphique donne un aperçu des catégories prépondérantes :



La recherche de logement occupe une place importante dans le projet *Soutien au Logement* et s'est opérée pour 192 personnes accompagnées par DIOGENES en 2025, dont 115 personnes aidées avec le soutien direct de notre équipe. **Au moins 103 personnes sont entrées en logement ou dans un hébergement en 2025, dont 59 personnes avec le soutien de DIOGENES.** C'est un chiffre moins important qu'en 2024 (138 personnes).

Soutien au Logement veille également à la stabilisation en logement. En 2025, au moins 211 personnes étaient en logement ou en hébergement depuis plus d'un an. Nous constatons que les personnes stabilisées depuis plus d'un an vivaient plus souvent en logement au 31.12.2025 (86%) que celles qui venaient de quitter la rue (68%) – ces dernières se trouvant également souvent en hébergement (32%). En tout état de cause, le *Soutien au Logement* priorise les solutions de sortie de rue les plus durables et stables possibles, en privilégiant un maximum le respect de la vie privée, de l'autonomie et de la singularité des personnes.

En 2025, 21 personnes en contact avec notre équipe ont perdu leur logement et étaient en rue au 31 décembre. DIOGENES a maintenu le lien avec 15 d'entre elles. Ce nombre de retours en rue est en augmentation depuis 5 ans, tout en restant relativement bas comparativement au total de personnes accompagnées par l'équipe de *Soutien au Logement*.

3.2.2. Dispositifs innovants

a) *ISSUE*

Durant l'année 2025, l'équipe *ISSUE* de *Soutien au Logement* a accompagné et soutenu 26 personnes³ (19 adultes et 7 enfants) réparties sur 2 sites et dans 14 logements. Au 31.12, elle suivait 24 personnes (15 adultes, 9 enfants). En 2025, les travailleurs de DIOGENES ont organisé des entrées dans 7 logements du projet *ISSUE*. Il s'agit de 8 adultes.

b) *Habitat Solidaire*

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

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

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

Au 31 décembre 2025, le dispositif d'Habitat solidaire logeait 8 personnes suivies par notre équipe. Notre équipe a accompagné 3 nouvelles entrées dans le projet en 2025. 4 maisons étaient gérées par l'*AIS Logement pour Tous*. 2 autres maisons ont été mises à disposition par l'*AIS Quartiers* en 2023. Ce partenariat avec l'*AIS Quartiers* s'est consolidé en 2024. Bien qu'en cohabitation, chaque habitant dispose dans ces maisons de son espace privé. Au total, de 2003 jusqu'au 31 décembre 2025, 77 personnes accompagnées par nos équipes étaient logées par ce projet.

³ Le nombre total des personnes accompagnées par le partenariat *ISSUE* en 2025 est bien évidemment plus important.

3.3. Médiation Interculturelle

Nos médiatrices et notre médiateur interculturelles ont réalisé un total de 3.296 interventions en 2025. **61** dossiers analysés en 2025 concernaient des personnes d'origine Rom⁴ (7,6%) et **132** (16%) concernaient des personnes sans-abri d'origine polonaise. Chacun de ces groupes, bien qu'hétérogènes en leur sein, se distinguent de celui des habitants de la rue belges. Le graphique ci-dessous illustre ces spécificités.

a) Roms

Aujourd'hui, environ 12.000 Roms⁵ (roumains, hongrois, slovaques, bulgares...) seraient présents sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Parmi eux, on peut synthétiquement distinguer trois groupes :

- **Les personnes roms régularisées, en situation de précarité.** Elles ne sont que rarement en rue.
- **Les personnes roms irrégulières, en situation de mal-logement.** Près de la moitié des familles roms est en situation de logement (39,3%) ou d'hébergement (11,5%).
- **Les personnes roms sans-abri,** de plus en plus nombreuses, et fortement visibles et exposées. Le sans-abrisme de rue est à peine plus élevé pour les familles roms (29,5%) que pour les personnes sans-abri d'origine belge (28,4%), mais est moins élevé que pour les autres migrants intra-européens (40,8%).

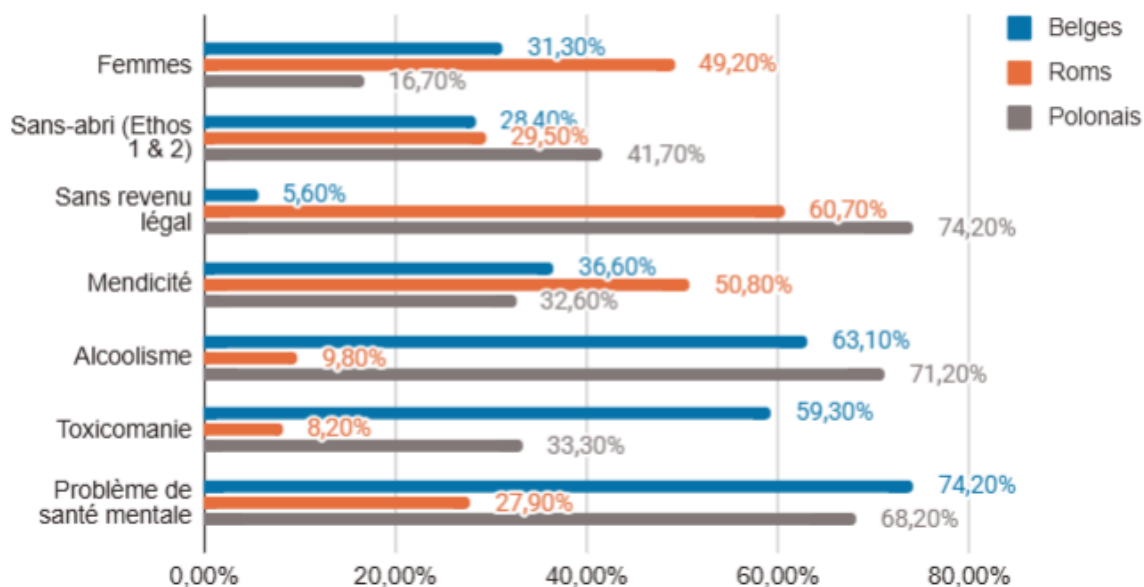
Généralement, dès l'entame de la relation d'aide, les personnes roms expriment des demandes concernant des besoins primaires urgents : un accompagnement afin d'obtenir une carte médicale au CPAS, des informations et un accompagnement afin d'introduire une demande de régularisation, un accompagnement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

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

⁴ La diminution du nombre de Roms rencontrées est due à l'absence prolongée de nos médiateurs interculturels Rom.

⁵ Recensement effectué en 2025 par le Foyer vzw.

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



b) Polonais

On comptabilise approximativement 25.000 personnes polonaises dans notre capitale. Le premier motif de leur migration est l'emploi. En ce qui concerne les habitants de la rue de cette nationalité, nous rencontrons surtout des **hommes** (82,6%), **isolés** (73,5%), **âgés de 40 à 55 ans** (39,7%), et nous observons également un grand nombre de polonais âgés de 55 à 69 ans (34,6%). La majorité provient de la région Nord-Est de la Pologne (Bialystok) où le taux de chômage est très élevé et à partir de laquelle le transport pour la Belgique est extrêmement facile.

Nous identifions plusieurs problématiques caractéristiques de cette population en rue :

1. **Travail en noir** dans la construction (13,6%). Certains ont eu des accidents de travail, qui peuvent être source d'une dégradation de la situation sociale et économique et mener, in fine, à la rue.
2. **Consommation d'alcool fort** en grande quantité. C'est le cas pour 71,2% d'entre eux. L'alcool peut engendrer de la violence dans le groupe et différents autres problèmes (vol ou pertes de documents, altération des facultés mentales et psychiques, problèmes de santé, etc.).
3. **Importance du groupe** : la notion de groupe et le sentiment d'appartenance sont primordiaux ainsi que le rôle des anciens qui aiguillent et soutiennent les nouveaux. Cependant, si le groupe permet une certaine forme de protection, il peut également être source de diverses tensions et violences.
4. **Problèmes médicaux** variés, souvent liés aux conséquences de la consommation d'alcool ([Korsakoff](#), épilepsies...) ou de la vie en rue (malnutrition, exposition aux virus, blessures et plaies ouvertes...). En 2025, au moins 34,9% des polonais ont été hospitalisés.

5. **Situation juridique et administrative complexe.** La plupart des personnes sans-abri polonaises est en situation irrégulière sur le territoire belge (34,1%). Un grand nombre est "de facto" sans papiers (ont perdu leur carte d'identité polonaise).
6. **Peu ou pas d'utilisation des services d'aide,** hormis les services gratuits de première ligne (La Fontaine, quelques restaurants sociaux, les urgences des hôpitaux...). Par ailleurs, plutôt que de fréquenter les centres d'hébergement d'urgence, la majorité de ces personnes vit en rue ou en squat.

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

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

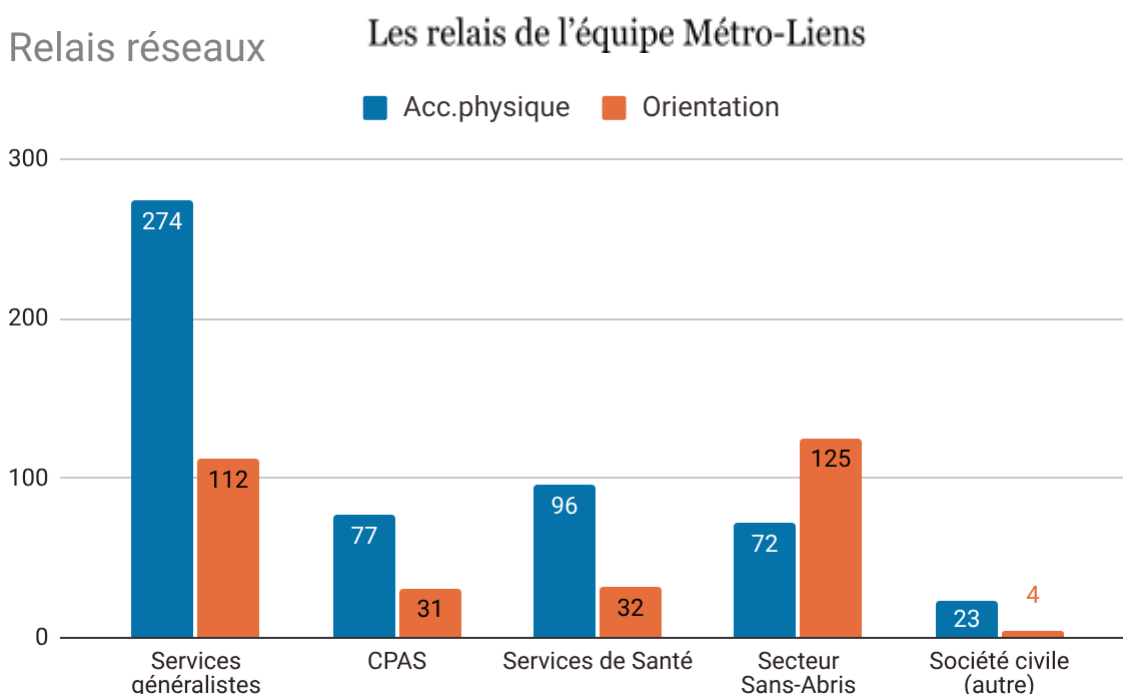
- Nous diffusons notre savoir et notre expertise au travers de formations, de projets de recherche et d'événements.
- Nous développons des recommandations à destination du politique.
- Nous menons des recherches pour mieux comprendre ces publics et leurs problématiques.

3.4. Métro-Liens

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

3.4.1. Généralités

En 2025, l'équipe *Métro-Liens* a réalisé **3.615 interventions** auprès de 639 personnes différentes. La plupart de ces interventions sont des accompagnements psychosociaux (42,4%). 24,1% des interventions consistent en orientations et accompagnements physiques⁶, qui témoignent de l'effort de relais opéré par l'équipe *Métro-Liens*. Le graphique suivant montre vers quels types de services ces relais sont réalisés, et notamment l'importance du relais vers des services généralistes. Ces interventions permettent de (re)créer des liens sociaux et d'aider ainsi les personnes sur la voie de la réintégration dans notre société.



L'équipe de *Métro-Liens* se concentre davantage sur les espaces semi-publics que le reste de l'équipe de travail de rue. En conséquence, 41,2% des interventions se déroulent dans de tels lieux contre 23,5% pour le reste de l'équipe de DIOGENES.

L'un des axes de travail du projet *Métro-Liens* est de travailler avec le contexte des personnes accompagnées. En 2025, 434 activités ont été effectuées sans la personne.

⁶ Accompagnement physique : accompagner physiquement vers un service ou une institution

Orientation : orienter la personne vers un service ou une institution en fournissant des informations ciblées et/ ou en contactant le service ensemble.

3.4.2. Le projet SubLINK

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

Entre le 1er avril 2025 et le 31 décembre 2025, les équipes SubLINK⁷ ont effectué au moins **4112 activités** dont **3803 activités** pour ou avec les personnes accompagnées et elles ont rencontré plus de **736 personnes différentes**. Parmi ces personnes, un suivi social approfondi a pu être lancé avec **546** d'entre elles. L'équipe SubLINK réalise également beaucoup de relais - **604 accompagnements physiques** et **467 orientations**.

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

Le projet SubLINK a pour ambition de renforcer le partenariat avec la STIB. En pratique, cela s'organise grâce aux réunions entre les travailleurs des partenaires SubLINK et le personnel de terrain de la STIB (responsable de zone, agents multimodaux, agents de sécurité), aux maraudes nocturnes d'observation en station et à la participation de la STIB au comité de pilotage du projet.

En 2025, SubLINK a consolidé ses partenariats externes, que ce soit avec Bruss'help, avec la STIB, avec l'ensemble des acteurs SubLINK et les acteurs Coresponsabilité ou d'autres acteurs et a continué à développer ses partenariats avec des acteurs dans le secteur sans-abris, de la santé mentale, des assuétudes, ...

3.5. Coordination du Collectif les Morts de la Rue

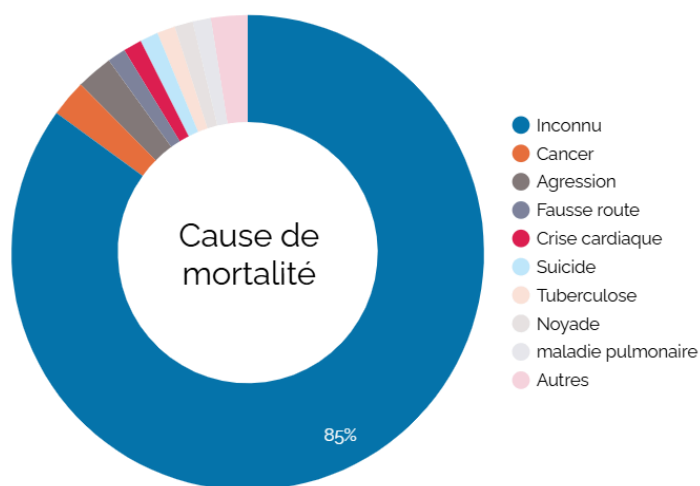
Pour une évaluation quantitative et qualitative détaillée du projet et de ses dispositifs, nous vous référons au rapport d'activités distinct, pouvant être obtenu sur simple demande.

En 2025, la coordination du Collectif les Morts de la Rue a bénéficié d'un subventionnement de la Cocom.

L'année dernière, **le Collectif a appris le décès de 80 habitants de la rue**. L'information des décès nous est principalement parvenue des services du secteur, mais aussi des administrations, des habitants de la rue, des hôpitaux, des corps de police, des familles, etc. Le nombre de décès est en constante augmentation. **Le Collectif a organisé ou participé à l'organisation de 30 cérémonies et géré 23 rapatriements**. Pour 8 personnes, aucune cérémonie n'a eu lieu. La plupart du temps, lorsque le Collectif n'est pas impliqué dans l'organisation, c'est qu'il a reçu l'information du décès trop tardivement.

⁷ Sublink est un partenariat entre 3 opérateurs de terrain: DIOGENES, Projet LAMA, Transit + Samu Social, soutenu par Bruss'help et la STIB.

En 2025, le Collectif les Morts de la Rue a appris le décès de 72 hommes et 8 femmes. Ces personnes avaient entre 25 et 80 ans. Elles sont majoritairement décédées dans un hôpital (42,5%), en logement (10%) et en rue (23,8%). Parmi les personnes décédées, 29 Belges (36,3%) et 11 Polonais (13,7%). Au moins 16 autres nationalités étaient représentées. **Il est frappant de constater que les personnes belges vivaient en rue au moment de leur décès (34,5%) en moindre proportion que les Polonais (54,5%).** Les Belges vivaient également le plus souvent en logement au moment du décès (41,3%).



En raison du secret médical, nous ne disposons que de très peu d'informations quant aux causes de décès des habitants de la rue (85% d'inconnues en 2025). Il nous arrive de recevoir des informations par les proches des personnes décédées ou à travers notre réseau. C'est le cas pour 12 personnes en 2025 dont les causes de décès sont indiquées dans le graphique ci-contre.

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

3.6. Housing First

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

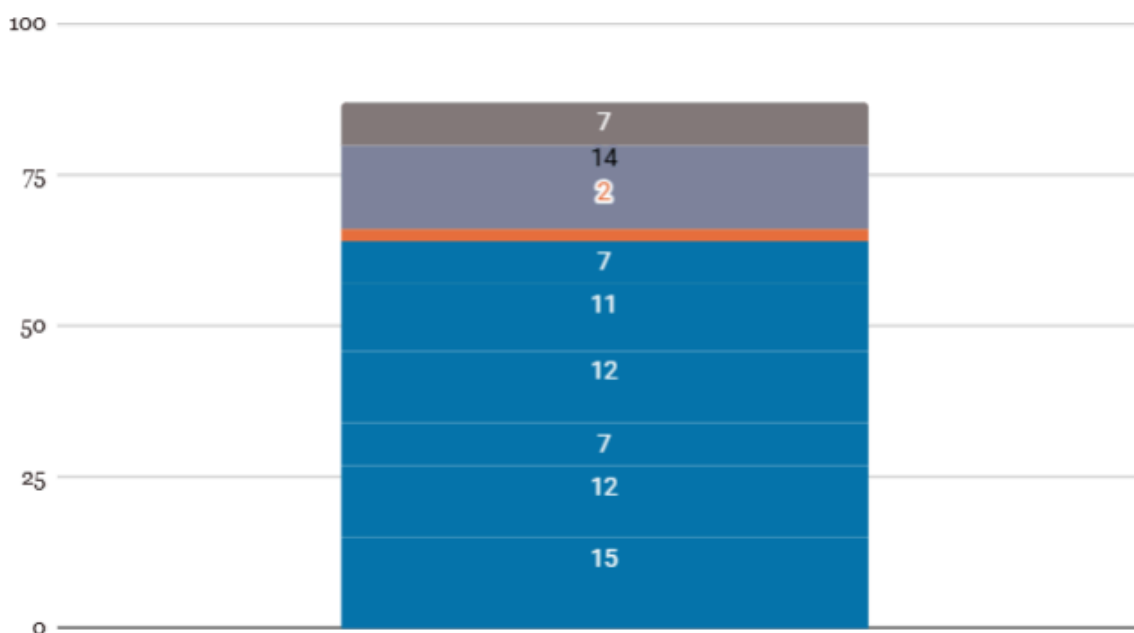
Notre projet *Housing First* s'adresse aux personnes sans-abri qui ne trouvent pas leur chemin parmi les institutions existantes. Depuis sa création en 2016, **85 personnes** y ont été intégrées, auxquelles ont été proposés à la fois un logement et un accompagnement. Au 31.12.2025, le **taux de maintien en logement pour notre programme *Housing First* était de 75,6%**.

6 personnes sont entrées en logement durant l'année écoulée, **ce qui porte à 41 le nombre de personnes logées au 31 décembre 2025.**

Parmi les 55 suivis actifs au 31.12.2025 :

- 41 personnes étaient en logement (y compris un logement chez des tiers et 2 logements en maison de repos) ;
- 3 personnes se trouvaient en institution (1 dans un établissement de défense sociale et 2 en prison) ;
- 1 personne était suivie en amont de l'entrée en logement ;
- 10 personnes étaient de retour en rue.

Répartition annuelle des entrées en logement depuis 2016



Grâce à nos nombreux partenaires-logement, **7 nouveaux logements** ont été mis à disposition du projet, permettant 5 entrées en logement de nouveaux candidats sortis de la rue, 4 relogements à partir de la rue et 4 déménagements. Des projets innovants tels que MODULO, ISSUE ou Everecity, permettent aussi à des personnes au profil housing first de trouver un logement adapté.

En 2025, l'équipe a accompagné 56 personnes⁸ dans le cadre de ce projet : 22 femmes et 34 hommes. Ces personnes sont âgées de 20 à 74 ans et ont un passé de vie en rue de parfois plus de 20 ans. Les personnes **souffraient toutes sans exception d'un problème de santé mentale**, et la majorité d'entre elles (96,4%) cumulent deux ou davantage de problèmes psychiatriques. 45 personnes, soit 80,3%, sont concernées par des assuétudes (drogues ou usage détourné de médicaments : 62,5% - alcool : 51,7%).

⁸ Au total, nous avons accompagné 64 personnes en 2025, dont 8 personnes sont accompagnées dans le cadre du projet ISSUE. Les chiffres présentés ici portent sur les 56 personnes suivies par l'équipe Housing First.

3.7. Centre d'expertise

Le centre d'expertise que nous avons mis en place en 2020 a continué à se développer et à gagner en visibilité cette année. 5 personnes (2,19 ETP) se sont réparties les missions de R&D, formations, innovations sociales, communication et plaidoyer. La mission de plaidoyer est exécutée de façon transversale, en étroite concertation avec la coordination de DIOGENES. **L'ensemble de ces missions est centralisé au sein du centre d'expertise, mais diffusé dans l'équipe de DIOGENES.**

Comme l'indique l'annexe 1, nous avons été impliqués dans **6 recherches en 2025** : toutes les recherches ont été finalisées et publiées. Ce temps consacré à la recherche est important dans l'exercice de notre mission de sensibilisation. Enfin, afin de rester à la pointe de l'innovation et de favoriser les recherches participatives entre les acteurs de terrain et le secteur social-santé, DIOGENES a confirmé sa **présence au sein du Réseau de Chercheurs Collaboratifs** mis sur pied par le Crebis.

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

L'innovation sociale est au cœur de notre activité, toujours dans le strict intérêt des habitants de la rue. Elle régit la mise en place de projets tels que la médiation interculturelle, qui a continué à se développer en 2025 avec l'engagement d'un nouveau travailleur pour la médiation polonaise ou le projet SubLINK lancé en 2023. Par ailleurs, nous menons bon nombre d'autres projets innovants qui nous permettent de faire évoluer nos pratiques internes (ex : réflexion sur le travail en binôme, sur l'articulation entre le travail de rue et le *Housing First*, réflexion sur le rôle des parrains/marraines, réflexion autour des violences institutionnelles...).

Nous avons construit notre expertise au fil du temps et des interactions, tant avec les habitants de la rue, qu'avec le monde académique, les professionnels du secteur de l'aide aux personnes sans-abri et des secteurs connexes, et les élus politiques. En outre, l'expérience et le vécu de notre collègue pair-aidant viennent compléter ces connaissances et nous permettent d'adapter nos pratiques.

C'est donc en toute confiance que nous mettons notre expertise au profit de la formation. Le module de formation que nous avons choisi de mettre en place dans un premier temps est destiné aux professionnels qui entrent en contact avec les habitants de la rue, mais qui ne sont pas formés pour cela : agents des transports en commun, agents de nettoyage, gardiens de parcs, policiers, etc.

Depuis que le poste de chargé de formation a été créé, le projet s'est concrétisé notamment à travers le développement d'un déroulé d'activités par objectif pédagogique (adaptable selon le public-cible de la formation), la création d'une infographie-animée qui introduit la formation, l'écriture de supports concrets de formation (syllabus) et l'acceptation de plusieurs offres. En 2025, nous avons poursuivi notre collaboration avec deux formateurs externes, qui viennent prêter main forte à notre chargée de formation principale. Plusieurs

travailleurs de terrain, dont certains étaient déjà impliqués, participent également aux formations pour apporter leur expertise du terrain.

Au cours de l'année 2025, DIOGENES a accompagné les quatre institutions listées dans le tableau ci-dessous. Au total, ce sont 10 formations qui ont été données à ces institutions par nos formateurs. Dans celles-ci, nous comptons principalement des formations générales ainsi que des formations sur mesure. Ces formations sont généralement données en binôme avec un travailleur de terrain.

Nous avons notamment donné 3 journées de formations à la STIB ainsi que 5 journées de formations au SIAMU. Ces formations ont été données dans le cadre d'un marché public à l'ERAP (École Régionale d'Administration Publique) pour dispenser des formations sur le thème de *l'approche des personnes en errance, fragilisées ou sans-abri*.

Client	Sessions	Participants (tot)
ERAP/SIAMU	5	58
ILOT	1	12
ERAP/STIB	3	36
GOUJONISSIMO	1	environ 20

Notre association souhaite continuer de développer son pôle Formations durant l'année 2026, notamment avec des supports de formations plus aboutis, des nouveaux clients et des partenariats avec des institutions comme l'ULB. DIOGENES entend renforcer son positionnement d'acteur clé et expert dans le secteur du sans-abrisme à Bruxelles.

DIOGENES a également poursuivi son développement en matière de communication tout au long de l'année. Concernant la communication interne, le travail sur **l'optimisation de nos processus de communication interne**, en lien avec notre transition vers une gouvernance collaborative, s'est poursuivi : poursuite de la réorganisation du Drive interne dans le but de le rendre plus intuitif pour les travailleurs, continuation de notre newsletter interne co-construite avec les travailleurs, travail de réflexion et d'amélioration sur notre organigramme, etc.

Ensuite, **la communication externe a continué de croître en 2025** : 12 articles ont été publiés sur notre site, 47 posts au total ont été partagés sur Facebook, Instagram et LinkedIn. 10 articles de la presse locale ou nationale nous mentionnent. L'ensemble de nos communautés sur les réseaux sociaux s'est également agrandi et nous avons dépassé les 1000 abonnés sur notre page Instagram. En outre, 2025 a marqué notre participation à une

campagne des Plaisirs d'Hiver sur l'importance de tisser du lien, sous la forme d'une exposition photo à la Bourse. Nous avons également collaboré avec l'asbl Formation Insertion Jeunes pour un travail de refonte de notre site web. Ce dernier se poursuivra au cours de l'année 2026.

Enfin, le pôle R&D/Communication a été un **catalyseur pour les actions de plaidoyer de DIOGENES**. À travers ces actions, nous espérons faire bouger les lignes, toujours dans l'intérêt des personnes que nous accompagnons.

4. Notre méthodologie

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

4.1. Principes méthodologiques de DIOGENES

Quatre grands principes guident notre travail :

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

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

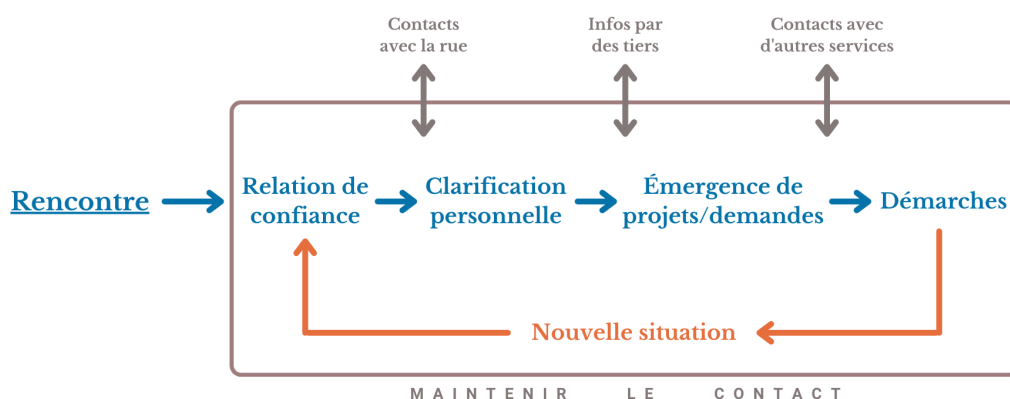
4.2. Un modèle éthique de changement

Pour pouvoir agir sur les réalités sociales et particulièrement sur l'exclusion, les personnes que nous rencontrons doivent être désireuses d'évolution et de changement. Comme cette volonté se heurte au fatalisme et à la liberté individuelle, il faut que le

changement soit proposé dans une éthique rigoureuse. Le travail de rue doit se mettre en place dans le respect de l'intimité des personnes, de leur conception de l'existence, de leur rythme de vie. Ce modèle se décline en cinq phases :

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

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



4.3. Méthodologies spécifiques

4.3.1. “Bemoeizorg” ou ingérence attentionnée

De manière générale, le travail de rue applique la méthode de travail "Bemoeizorg" (ingérence attentionnée)⁹. Cette méthode a démontré son efficacité dans l'aide aux personnes qui souffrent d'une maladie mentale, mais ne se considèrent pas comme des patients et refusent les soins.

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

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

4.3.2. L'approche de présence d'Andries Baart

Cette méthode¹⁰ fait appel aux compétences de la personne et permet de dégager des pistes pour qu'il se passe quelque chose qui ait du sens pour les deux parties.

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

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

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

4.3.3. Self-determination theory et motivational Interviewing

Ces deux méthodologies^{11,12} soutiennent que le principe de base pour motiver les personnes (à s'épanouir) est de soutenir leur autonomie.

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

⁹ Gerard LOHUIS, Ronald SCHILPEROOT. *Get Schout, Van bemoei-naar groeizorg. Methodieken Voor OGGZ*, 2000, Groningen, Wolters – Noordhof.

¹⁰ Andries BAART. *Een theorie van de presentie*, 2004, Utrecht, Uitgeverij Lemma.

¹¹ RYAN, R.M., & DECI, E.L. (2000). Self-determination Theory (SDT) and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, pp. 68-78.

¹² MILLER, W.R. and ROLLINCK, S. *Motivational Interviewing: Preparing People to change*. NY : Guilford Press, 2002.

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

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

4.3.4. Intensive Case Management

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

4.3.5. Le travail en réseau

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

5. Nos Ressources

5.1. Ressources humaines

5.1.1. Des collaborateurs expérimentés

Au total, en 2025, 46 personnes différentes ont travaillé pour DIOGENES à un moment ou l'autre de l'année, pour un total de 35,09 équivalents temps plein (ETP).

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

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

Ce plan de formation s'inscrit également dans le cadre de la Politique de formation dédiée à la réalisation des objectifs de la Politique de qualité de DIOGENES (2025-2029), ainsi que dans le cadre du Plan pour l'emploi des travailleurs de 45 ans et plus (2025-2028).

Il a été établi selon les principes suivants :

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

Il est structuré selon 9 axes :

- Axe 1 - Soutenir et développer la formation au niveau institutionnel en matière de prévention – sécurité – secourisme.
- Axe 2 - Développer des formations sur-mesure au niveau collectif.
- Axe 3 - Répondre aux besoins spécifiques de formation au niveau individuel.
- Axe 4 - Développer les échanges et les transferts d'apprentissages en interne et en externe.
- Axe 5 – Évaluer la qualité des formations suivies et diffuser les apprentissages.
- Axe 6 - Proposer un soutien et un encadrement formateur aux nouveaux travailleurs.
- Axe 7 - Soutenir proactivement les travailleurs à risques de moins se former, notamment les + de 45 ans.
- Axe 8 - Soutenir les projets de formations qualifiantes ou de validation des compétences.
- Axe 9 - Développer l'attention concernant toute forme de discrimination (genre, racisme...) ainsi que leurs intersections dans le processus de formation.

Les travailleurs sont encouragés à se former au niveau individuel par :

- Un entretien dédié à l'identification des besoins prioritaires ;
- L'envoi individuel de propositions personnalisées par rapport aux besoins identifiés lors de l'entretien ;
- L'envoi collectif de propositions de formation en lien avec la fonction.

Le plan est évalué chaque année :

- Au niveau quantitatif : sur base des données récoltées via les compteurs individuels de formation des travailleurs et des données concernant les formations collectives en interne (atteinte de l'objectif de formation, budgets dépensés...) ;
- Au niveau qualitatif : sur base d'un questionnaire envoyé à l'équipe.

En 2025, les travailleurs de DIOGENES se sont formés aux différents niveaux (institutionnel, collectif et individuel), suivant les modalités définies par le plan formation 2025 construit en concertation sociale en début d'année :

Au niveau institutionnel :

Une formation sur le RGPD a été donnée par notre Déléguée à la Protection des Données (DPO) pour faire suite aux sessions de l'an passé et permettre aux travailleurs n'ayant pas eu l'occasion de les suivre de se former.

Une journée de formation a été organisée afin de familiariser les équipes de terrain au contenu de la formation donnée en externe par DIOGENES ainsi qu'au rôle de co-formateur. Ainsi les participants ont l'occasion après cette session de rejoindre le pôle de co-formateurs s'ils le désirent et de participer à la co-crédation de l'offre de formation.

L'équipe a été réunie lors d'une mise au vert de 2 journées, avec des sessions de réflexion participatives sur les thèmes suivants :

- le partage d'expériences au sujet de situations concrètes rencontrées en travail de rue, animé par le 1er lien du cercle TDR
- la question du genre en contexte professionnel, animé par l'asbl Le monde selon les femmes
- l'évolution du contenu de formation actuel de la formation externe de DIOGENES, animé par la responsable formation externe du cercle action sociétale

Une formation courte de sensibilisation sur le droit à la déconnexion dans le cadre des "minutes IT" a été donnée lors des réunions d'équipe dans chaque cercle.

Le soutien en matière de prévention – sécurité – secourisme a été réalisé au travers de supervisions et interventions régulières au niveau des cercles de terrain et de formations au niveau individuel.

Au niveau collectif : 2 formations collectives ont été organisées en interne (Punaises de lit et Secret professionnel).

Au niveau individuel: 104 formations ont été suivies selon différents types/thèmes :

Type de formation suivies au niveau individuel en 2025	Total
Prévention - sécurité - secourisme	19
Echanges de ressources et de pratique (interne et externe)	17
Travail Social/juridique	16
Travail Social/santé mentale	15
Travail Social/santé	10
Formation, communication et gestion de projets	7
Travail Social/Housing First	5
Travail Social/lien	4
RH/gestion d'équipe	4
Travail Social/violences liées au genre et violences conjugales et intrafamiliales	3
Informatique	3
Langues	1
Total général	104

A noter que nous avons reçu le précieux soutien du Fonds de Formation de la FEBI pour financer une formation de coaching d'un membre de l'équipe. Cette formation s'inscrit dans plusieurs axes du plan dont les axes 3 et 7.

Près de 53% des travailleurs se sont formés au minimum pendant 5j/an/ETP (nombre de jours minimal relatif au droit individuel à la formation).

Ce chiffre augmente à plus de 89% si l'on prend en compte les travailleurs qui ont été en poste l'entièreté de l'année.

Au regard du nombre d'ETP, le nombre minimum de journées de formation était de 175 cependant le nombre total de journées de formation suivies (aux niveaux institutionnel, collectif et individuel) a été bien supérieur : 218 journées, avec une moyenne de 6.24 jours/ETP. Des travailleurs ont donc suivi davantage que le minimum de jours et d'autres en ont suivi moins pour diverses raisons (absence, entrée en service récente, autres priorités etc...).

Le solde d'heures non prises a été reporté au compteur individuel de formation 2026 pour chacun des travailleurs.

Le plan 2026 sera élaboré en concertation avec les travailleurs sur base de l'évaluation annuelle.

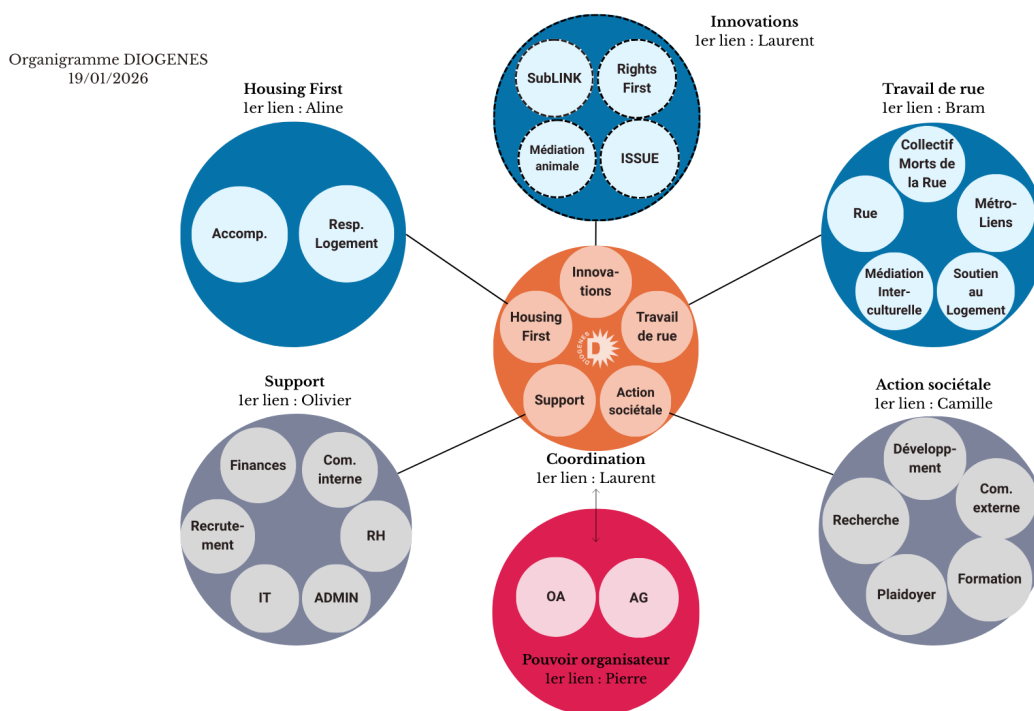
5.1.2. Une équipe “résolument réseau”

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

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

5.1.3. La gouvernance

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



Dans une fonction de ressource et de soutien à la direction, aux travailleurs et aux différents cercles, le Pouvoir Organisateur (PO) exerce les pouvoirs reconnus expressément par la loi et les statuts de l'association, à l'assemblée générale (AG), à l'organe d'administration (OA) et à la délégation à la gestion journalière. En 2025, l'OA était composé de Pierre Collet (Président), Anne Choisez, Bernadette Vermeulen, Christine Noël, Sylvie Foucart et Pierre Schonbrodt. Il réunit, au-delà des clivages politiques, idéologiques et linguistiques, des personnes liées directement ou indirectement au secteur sans-abri à Bruxelles. L'AG était composée des membres de l'OA ainsi que de Bernard Horenbeek et Edwin Vanhollebeke. L'organe d'administration a nommé Laurent Demoulin comme délégué à la gestion journalière. Les nombreux contacts formels et informels entretenus entre le directeur et les différents administrateurs sont le gage de relations de collaborations saines permettant de connaître et de suivre en permanence la tendance de l'OA.

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

5.2. Finances

Subventionnement de l'année 2025

Organisme subsidiant	Projet	Financement
Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC)	Travail de rue	874.000 €
	<i>Soutien au Logement</i>	183.000 €
	<i>Housing First</i> (dont financement ISSUE pour 88.400€)	854.700 €
	<i>SubLINK</i> (01/04/2025 - 31/12/2025) (8 mois)	175.333,33 €
	Collectif les Morts de la Rue	38.000 €
RBC dans le cadre du Plan Global de Prévention et de Sécurité (Safe.brussels)	<i>Métro-LIENS</i>	30.600 €
Bruxelles Mobilité	<i>SubLINK</i> (01/04/2025 - 31/12/2025)	17.250 €
RBC dans le cadre des Associations d'Insertion par le Logement (AIPL)	<i>Soutien au Logement</i>	88.317,06 €
Maribel	<i>Communication & Recherche - Formation - Innovation</i>	95.000 €
SPP IS (Loterie Nationale)	<i>Housing First</i> (nouvelle trajectoire) (09/07/2024 - 31/12/2025)	124.000 €

Soutiens privés de l'année 2025

Outre les subventionnements, l'asbl DIOGENES a bénéficié de la générosité de nombreux donateurs privés. Le montant total des dons privés de particuliers et de sociétés ou d'ASBL s'élevait à 7.286,89€ en 2025. Nous tenons à remercier chaleureusement chacun des donateurs. Nous avons également bénéficié de la prolongation de soutiens financiers importants comme le Fond Allaesi de la Fondation Roi Baudouin.

Autres sources de financement en 2025

DIOGENES varie ses sources de financement. En 2025 :

- Nous avons reçu 49.927 € de la part du fonds Warmste week.
- Nous avons facturé nos animations et formations pour un total de 13.753 €.

5.3. Equipe Administrative et Financière

En 2025, notre équipe administrative et financière (3,42 ETP) s'est investie sur plusieurs plans afin d'améliorer la qualité du support fourni aux travailleurs.

L'amélioration de l'accueil des nouveaux collaborateurs est restée une priorité centrale pour notre équipe des ressources humaines. La farde d'accueil, annoncée l'an dernier, est désormais une réalité : elle se compose actuellement de 14 documents de référence et n'a cessé d'être étoffée au fil des mois. Pour 2026, nous prévoyons d'y ajouter une dizaine de documents complémentaires et d'entamer la traduction en néerlandais.

Parallèlement, la réflexion sur l'accompagnement des nouveaux travailleurs a progressé via un groupe de travail dédié au rôle de parrain/marraine. Ce groupe, qui s'est réuni à trois reprises, avec une participation active des travailleurs, poursuivra ses réflexions en 2026 pour aboutir à une proposition concrète de formalisation de ce rôle au sein de nos équipes.

Le développement de notre outil, le « Carnet de Route », a franchi une nouvelle étape avec la version 3.0 qui progresse dans son développement. Signe de la pertinence et de la qualité de notre savoir-faire et de notre outil, nous avons eu l'opportunité de le présenter à d'autres acteurs du secteur, favorisant ainsi les échanges de bonnes pratiques et la visibilité de l'expertise de DIOGENES en matière de suivi social et statistique.

La conformité au RGPD demeure une préoccupation transversale, intégrée quotidiennement au sein des différentes équipes. Cette année, nous avons concentré nos efforts sur l'affinement de notre inventaire des données. Une session de sensibilisation a été organisée spécifiquement pour les travailleurs n'ayant pas encore pu suivre celle-ci.

Un autre axe majeur de l'année 2025 a été le renforcement de la sécurité au sein de nos locaux. Nous avons mis sur pied un Service de Lutte Contre l'Incendie (SLCI) composé de quatre travailleurs. Ces derniers ont bénéficié d'une formation spécialisée auprès des pompiers de Bruxelles. Ce projet a permis une révision complète de nos procédures : amélioration des plans d'évacuation, actualisation des bonnes pratiques de prévention et modernisation de la signalétique et des affichages dans nos bureaux.

Nous avons également élaboré notre plan pour favoriser l'emploi des travailleurs âgés de 45 ans et plus. Ce plan découle de la convention collective de travail n°104 du 27 juin 2012 et vise la période 2025-2029. Deux mesures phares ont été sélectionnées en vue d'assurer le maintien de l'emploi pour cette tranche d'âge de notre personnel. Primo, l'amélioration de l'exercice effectif du droit à la réduction du temps de travail (RTT) et, deuxio, une attention renforcée pour les 45 ans et plus dans le plan de formation.

6. Politique de qualité

Dans le cadre de la Politique de qualité des centres, en exécution de l'article 27 de l'arrêté du Collège réuni du 9 mai 2019 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion, DIOGENES a mis en place une politique de qualité de ses services pour la période 2025-2029.

Cette politique définit les engagements généraux de DIOGENES en matière de qualité, un plan de qualité sur 5 ans et des rapports d'évaluations annuels en interne et quinquennal par le pouvoir subsidiant. Il s'agit d'un outil de construction et d'auto-évaluation, ainsi qu'un outil de dialogue tant avec le personnel, les partenaires, l'administration qu'avec les personnes sans-abri rencontrées et/ou accompagnées.

Voici les principaux résultats du travail réalisé dans ce cadre en 2025 :

Objectif général 1

Agrément Travail de rue (TDR)

Thématique Qualité du service

Adapter en continu l'offre de travail de rue aux besoins des habitants de la rue

Objectif spécifique TDR 1 : Améliorer la captation et l'analyse des besoins (couverts, insuffisamment couverts et non couverts) des habitants de la rue.

- Sous-objectif 1.1 : Améliorer nos pratiques de captation des besoins des habitants de la rue
 - o Deux Groupes de Travail ont été mis en place « captation des besoins » et « statistiques », donnant lieu à des notes d'amélioration validées par l'équipe
 - o Notre système d'enregistrement statistique et de collecte des données (Carnet de Route) a été modifié de manière à harmoniser les catégories aux standards sectoriels, minimiser les erreurs d'encodage et permettre un monitoring de l'encodage des interventions.
- Sous-objectif 1.2 : Améliorer l'analyse des besoins des habitants de la rue
 - o Contribution directe à la recherche scientifique PWO Bedelarij (Haute Ecole Odisee) par la transmission de données collectées par les travailleurs de terrain et la corédaction entière ou partielle d'un article dans Brussels Studies et d'un livre dédié à la mendicité en rue.
 - o Deux Groupes de Travail ont été mis en place « signalement des tiers » et « travail en binômes », donnant lieu à des notes d'amélioration validées par l'équipe

Objectif spécifique TDR 2 : En regard des besoins analysés, améliorer de façon pérenne les pratiques et les dispositifs institutionnels relatifs à l'accompagnement psychosocial proposé par DIOGENES aux habitants de la rue, d'une part et à l'action sociétale de l'association, d'autre part.

- Sous-objectif 2.1 : Améliorer les méthodes et les pratiques de travail (accompagnement psychosocial et action sociétale)

- o Mise en place de réunions d'équipe « 2.0 » structurant les réunions d'équipe (dont des sessions présentielles de concertation clinique) et évaluation annuelle de ce cadre
- o Dans le cadre du plan de formation, les travailleurs ont été formés au niveau individuel (35), collectif (3) et institutionnels (22) et ont à leur disposition des outils méthodologiques en lien avec leurs pratiques.
- o Développement du pôle de formation externe (session de sensibilisation des travailleurs au rôle de co-formateurs, création d'une offre modulaire de formation et d'un module de formation sur la communication non-violente).
- Sous-objectif 2.2 : Améliorer le développement de projets d'innovation sociale au sein de DIOGENES
 - o Une évaluation du projet d'innovation sociale et un rapport d'activités portant sur la médiation animale dans le travail de rue ont été produits dans le cadre du projet Warmste Week

Objectif général 2

Agrément Housing First (HF)

Thématique Qualité du service

Améliorer notre accompagnement Housing First autour du principe "La personne est au centre de l'accompagnement"

Objectif spécifique HF 1 : Améliorer la mise en place et la coordination de réseaux d'aide et de soins autour de la personne :

- Sous-objectif 1.1 : Développer et entretenir des liens avec des réseaux d'aide et de soins complémentaires à notre accompagnement
 - Une travailleuse est en charge du rôle « chargée de réseau »
 - Des rencontres ont été organisées avec 6 services du secteur de la précarité ou des secteurs connexes
 - Le travail en binômes interinstitutionnels a été développé (159 réalisés sur le terrain)
 - Des relais vers des institutions tierces ont été développés (643 relais)
 - Des relevés de réseaux existant pour chaque personne suivie ont été réalisés (56 relevés)
- Sous-objectif 1.2 : Améliorer et augmenter notre pratique de la concertation de soins
 - Augmentation de la pratique de concertation de soins en initiative directe, indirecte ou en tant qu'invité (51 participations)
 - Organisation d'une session de sensibilisation sur les modèles de référence Housing First ICM (Intensive Case Management) et ACT (Assertive Community)
 - Des rencontres ont été organisées avec 3 services de concertation de soins.

Objectif spécifique HF 2 : Augmenter notre investissement visant l'affiliation sociale de nos locataires

- Sous-objectif 2.1 : Développer la dynamique d'investissement visant l'affiliation sociale des locataires dans notre fonctionnement interne
 - Une travailleuse est en charge du rôle « affiliation sociale »

- Sous-objectif 2.2 : Développer des activités et des partenariats à l'externe
 - Les locataires ont été accompagnés régulièrement vers la permanence hebdomadaire de l'asbl L'Autre lieu (18 locataires différents ont rendu 70 visites à l'Autre "Lieu" lors de 42 permanences)
 - Des brunchs collectifs ont été organisés à l'Autre "Lieu"(2 brunchs)
 - Des activités collectives ont été organisées avec le support de Relink First (2 dont 1 séjour résidentiel à l'étranger)
 - Une activité collective a été réalisée avec le support de Hobo.
 - Sous-objectif 2.3 : Développer des activités collectives et individuelles en interne
 - Des activités individuelles hors démarches sociales ont été réalisées (18 sorties - musée, resto/snacks, shopping, cuisine à domicile...)
 - Des activités collectives en interne ont été organisées (2 activités – Walibi et excursion à la mer du Nord)
 - Sous-objectif 2.4 : Renforcer notre offre de soutien aux liens de nos locataires avec leur famille
 - Dépôt d'une candidature à un appel à projet de la Loterie Nationale « Lutte contre la pauvreté pour les familles en situation de vulnérabilité »
- Objectif spécifique HF 3 : Améliorer l'évaluation de notre accompagnement des locataires
- Sous-objectif 3.1 : Développer des outils d'évaluation participatifs
 - Les locataires ont participé à l'évaluation de leur situation et de notre accompagnement (55 conventions ou évaluations de la convention signées)
 - Sous-objectif 3.2 : Développer des outils d'évaluation non-participatifs
 - Un tableau d'évaluation du "péril sur le maintien en logement" est utilisé annuellement
 - Une collaboration a été entamée avec le Master en Ingénierie Sociale (MIAS) de Louvain-La-Neuve / Namur en vue d'améliorer notre outil d'évaluation du bien-être des locataires

Objectif général 3

Pour les deux agréments - **Support (SUP)**

Thématique Personnel

Améliorer l'accueil et l'intégration des nouveaux travailleurs par le développement, la formalisation ou l'optimisation des outils et processus internes

Objectif spécifique SUP 1 : Créer une farde d'accueil et l'optimiser annuellement en fonction des besoins de chaque cercle.

- Une farde d'accueil rassemblant les différents documents liés à l'accueil des nouveaux travailleurs est créée et testée
- La farde d'accueil et les outils liés à l'accueil sont optimisés (facilitation inscription numérique au Samu Social, précisions RGPD, répartition des responsabilités check-list accueil...)

Objectif spécifique SUP 2 : Explorer, baliser et intégrer le rôle de marraine/parrain au processus d'accueil et d'encadrement de chaque travailleur.

- Un Groupe de travail « Parrains/marraines » a été mis en place en vue de produire une note validée par l'équipe sur le rôle de parrain/marraine

7. Perspectives 2026

En 2026, nous continuerons à construire des ponts entre la rue et le reste de la société et à mettre en place des projets innovants.

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

Recherches : poursuite des recherches en cours et implication dans de nouveaux groupes de travail internes.

Formations: élargissement de notre offre et de notre clientèle, suivi et séances de réflexion avec les formateurs indépendants, développement d'une offre "à tiroir" avec une formation d'intervision et une formation sur le travail de rue.

Méto-Liens : renforcement de l'identité de l'équipe; poursuite du projet partenarial SubLINK.

Collectif Morts de la Rue : lobbying politique pour l'obtention d'un subventionnement de la coordination à temps plein (+ 0,5 ETP) afin de faire face à la charge de travail grandissante.

SubLINK : maintenir la stabilité de l'équipe, consolider les partenariats externes actuels, se former.

Support : évaluation du plan de formation 2025 et élaboration du plan 2026, bonification et traduction en néerlandais de la farde d'accueil pour les nouveaux travailleurs, formalisation du rôle de parrain/marraine.

Housing First : intégration de minimum 3 nouveaux candidats, développement d'un projet "Enfants/Familles", lancement des GT "Enfants/Familles" et "Entrées en logement".

Soutien au Logement : implication accentuée des travailleurs de terrain dans le développement du projet, veille de la 'bonne place' du projet au sein de DIOGENES, mise à disposition la récolte de données du Soutien au Logement pour des recherches spécifiques (les personnes âgées, les personnes vivant en squat,..), articulation du projet Soutien au Logement (et son projet ISSUE) avec les cercles *Housing First* et Rue au sein de DIOGENES.

Annexe 1 - recherches et travaux de 2025

Recherches (6) :

- **Dénombrement 2024** : publication des résultats en avril 2025.
- **Le rôle de la mendicité dans les stratégies de survie des habitants de la rue à Bruxelles** : publication par Brussels Studies en octobre 2025.
- **Étude sur l'usage du crack dans l'espace public de la Région de Bruxelles-Capitale** : publication en mars 2025. Recherche menée par Safe.Brussels et Tom Decorte, professeur et chercheur à l'Institut voor Sociaal Drugsonderzoek, Université de Gand.
- **Inégalités liées aux sanctions administratives communales** : publication en octobre 2025. Le projet de recherche INESAC (« INÉgalités et Sanctions Administratives Communales ») a démarré en 2023. Il a été initié par Unia et mené par l'Université libre de Bruxelles (ULB) via l'Institut de Gestion de l'Environnement et d'Aménagement du Territoire (IGEAT) et le Centre de droit public et social (CDPS).
- **Les vulnérabilités des personnes hyper précaires et/ou sensibles aux aléas climatiques à Bruxelles : premier état des lieux** : publication en mars 2025. Recherche menée par le Centre d'Écologie Urbaine et le CREBIS.
- **Accompagnement à la mise en place du PSSI - étude pilote sur l'offre de base** : publication en mars 2025. Recherche menée par le CBCS et le Crebis.

Groupes de travail (GT, 7) :

- MIC (en suspens, volonté de réactiver en 2026)
- VI (en suspens)
- GT Binômes (clôturé en 2025)
- GT Agenda (débuté en 2024 et en cours)
- GT Parrains/Marraines (débuté en 2025 et poursuite en 2026)
- GT Stats (débuté en 2025 et poursuite en 2026)
- GT CdR 3.0 (débuté en 2025 et poursuite en 2026)

Représentations externes, entre autres :

- CoPil 0,5 (réunions mensuelles)
- Réseau de chercheurs collaboratifs (réunions toutes les 6-8 semaines)
- CoPil Centre de jour Circé (3-4/an)

- GT AMU/MediPrima + GT AMU/CPAS : publication et diffusion du mémorandum AMU
- CP PWO
- CA Bru4home
- CP SubLINK
- CP ISSUE
- Concertations STIB, SNCB
- Coordination Saint-Gilles
- CA/AG DoucheFLUX
- CA/AG Smes-B
- CA/AG Samusocial
- AMA
- BICO
- ...