



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	2
1. Édito	5
2. Le projet	6
2.1. Description	6
2.1.1. Le public-cible	6
2.1.2. Les logements	7
2.1.3. L'accompagnement	7
2.2. Finalités et objectifs	8
3. Le public accompagné dans le cadre du projet	9
3.1. Genre	9
3.2. Âge et durée de vie en rue	10
3.3. Revenus	12
3.4. Santé mentale	14
3.5. Assuétudes	15
3.6. Autres facteurs	17
3.7. Fréquentation de l'espace public ou semi-public	18
4. Évaluation des activités	19
4.1. Évaluation quantitative et statistique du projet	19
4.1.1. Suivis actifs en 2025	19
4.1.2. Mouvements résidentiels et situations au 31.12.25	19
4.1.3. Statistiques concernant le logement	20
a) Statistiques générales	20
b) Nouveaux logements et nouveaux partenariats	23
7 nouveaux logements ont été mis à la disposition de notre projet en 2025 (contre 12 en 2024) :	23
c) Détails des situations de nos locataires dans leur logement	23
Les difficultés en logement	23
Déménagements et parcours résidentiels	26
Expulsions & Pertes de logements	28
Retours en rue	30
4.1.4. Statistiques concernant les activités	32
a) Contacts et interventions	32
b) Types d'interventions	34
c) Lieux de rencontre	36
d) Travail en Binôme	37
e) Rendez-vous	38
f) Accompagnements physiques et orientations	38
g) Réseaux durables	39
4.2. Hospitalisations	42
h) Travail de rue	43

i) Évolution par rapport à 2024	43
4.3. Évaluation qualitative du projet	44
4.3.1 Petits miracles	44
4.3.2 La beauté de la résonance en housing first.	45
4.3.3 Les préjugés	47
4.3.4 Aicha	47
4.3.5 Suite à un décès	49
5. Notre méthodologie	50
5.1. Méthodologie ICM	50
5.2. Fonctions	50
5.3. Projets & partenariats	52
5.3.1 Les partenariats formels	52
5.3.2. Les partenariats-logements	52
a) Les logements modulaires : MODULO	52
b) Les occupations temporaires : ISSUE & SOROCITE	53
ISSUE	53
SOROCITE	54
c) Les plateformes de prospection de logements	55
d) Le Service d'Intervention Logistique (SIL)	55
5.3.3 Le projet "Réseaux"	56
5.3.4 Le projet "Affiliation" et ses partenariats "sociaux"	57
a) Activités organisées en interne	58
b) L'Autre "Lieu" - RAPA	58
c) Relink First	60
d) Hobo	60
6. Nos Ressources	60
6.1. Ressources humaines	60
6.2. Finances	62
6.2.1. Financement	62
6.2.2. Dépenses facilitant l'accès au logement	63
7. Nos revendications	64
8. Perspectives 2026	65

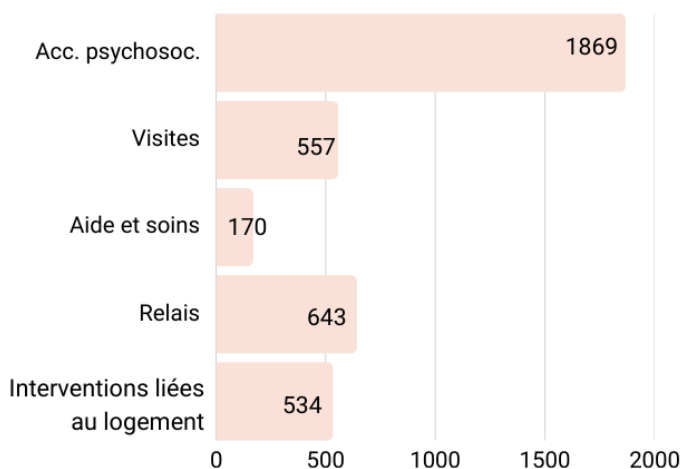
SYNTHÈSE DES STATISTIQUES



INTERVENTIONS DE L'ÉQUIPE EN 2025 :

81.5 activités

en moyenne par locataire tout au long de l'année



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

Au 31.12.2025, **404** relais durables existent, ont été initiés ou sont soutenus vers **214** services ou intervenants différents.

AU 31 DÉCEMBRE 2025,

38 personnes (dont 4 couples) étaient logées dans...



EN 2025 :

60,7% Hommes

39,3% Femmes

9 enfants présents et concernés par notre accompagnement

18 mouvements résidentiels (= entrées et sorties de logement)

1. Édito

Le présent rapport rend compte des activités de l'équipe *Housing First* de DIOGENES durant l'année 2025.

Nous souhaitons mettre ici en évidence quelques éléments de contexte. Le premier est lié à la précarisation de notre public alors que l'accès aux droits et la protection de ces droits continuent perpétuellement de se compliquer et de se dégrader.

Nous comptons au 31 décembre 2025 pas moins de 8 locataires (sur un total de 56) privés de revenus au CPAS alors qu'ils y ont droit, et ceci malgré nos propres efforts, en tant que professionnels, aux côtés des leurs. Il s'agit de simples situations de révisions de dossiers, de transferts de CPAS ou de rendez-vous manqués ; alors que d'innombrables mails et appels téléphoniques ont été adressés aux CPAS compétents durant parfois des mois. Dans deux situations, nous sommes forcés d'aller jusqu'au tribunal du travail, contre le CPAS ; dans une situation, nous avons avancé de l'argent pour les courses alimentaires sinon le couple concerné était dépourvu de tout ; dans une situation en 2024, une autre en 2025 et nous en voyons se profiler une troisième en ce début d'année 2026, nous avançons les loyers sinon la personne risque de perdre son logement. Pour l'un de nos locataires, une procédure au tribunal du travail a lieu en même temps que la procédure d'expulsion ; et le résultat de la course décrètera si la personne vivra les prochains mois à la rue ou en logement.

Ces situations nous interpellent fortement, car comment font les personnes qui ne bénéficient pas d'un accompagnement comme le nôtre ? Et notre équipe est aussi sous tension.

Par ailleurs, à côté de la précarisation du public, le contexte institutionnel s'est aussi dégradé, en lien avec l'absence de gouvernement. Relativement protégée grâce à son agrément *Housing First*, notre équipe souffre cependant d'une incertitude quant à ses perspectives, car nous souhaiterions valoriser auprès de la COCOM 8 suivis supplémentaires effectués grâce à un subside ponctuel de la Loterie nationale. Nous espérons que le nouveau gouvernement pourra rapidement réagir afin de préserver notre cohorte de 56 suivis.

En interne, l'année 2025 a été marquée par la consolidation de deux projets "Réseaux" et "Affiliation", ce que nous détaillerons. Pour le reste, notre rapport suit son canevas habituel. Il transmet nos résultats annuels d'un point de vue quantitatif, y compris un effort statistique et d'analyse autour des difficultés en logement, des mouvements résidentiels, des sorties de logements et retours en rue. Enfin, une partie plus qualitative contient des témoignages des membres de l'équipe. Merci à Stéphanie, Simon et Maelle qui les ont rédigés.

Nous vous souhaitons bonne lecture.

2. Le projet

2.1. Description

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

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

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

2.1.1. Le public-cible

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

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

À ce critère-clé s'ajoutent les suivants :

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

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

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

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

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

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

2.1.2. Les logements

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

Plusieurs principes fondamentaux guident l'accès au logement :

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

2.1.3. L'accompagnement

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

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

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

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

2.2. Finalités et objectifs

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

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

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

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

Durant 2025, notre objectif était de poursuivre l'accompagnement de 56 suivis actifs grâce au financement de la COCOM, et d'avoir intégré avant la fin de l'année 8 nouveaux suivis grâce au financement de la Loterie Nationale "Implémentation de nouvelles trajectoires Housing First" - ce qui fut réalisé, nous portant à un total de 64 accompagnements actifs (en ce compris 8 suivis ISSUE).

3. Le public accompagné dans le cadre du projet

En 2025 nous avons accompagné **64 personnes (27 femmes et 37 hommes)** :

- 56 personnes grâce au subside de la COCOM (22 femmes et 34 hommes)
- 8 personnes grâce au subside de la Loterie nationale (5 femmes et 3 hommes).

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

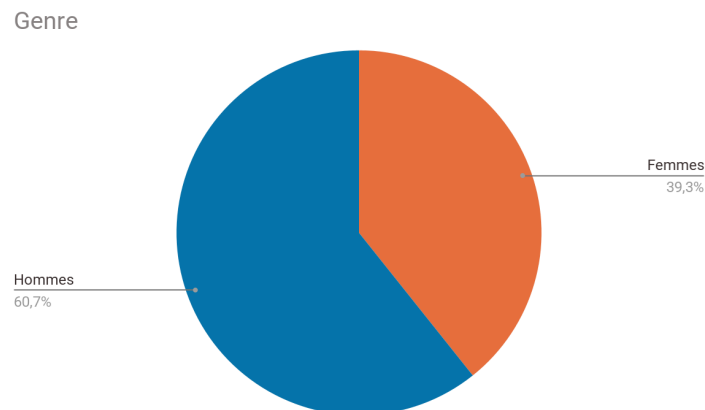
Les chiffres présentés ici ainsi que dans le chapitre suivant portent sur un total de 56 personnes suivies par notre équipe Housing First (22 femmes et 34 hommes).

Parmi ces 56 suivis, nous comptons **4 couples** habitant dans le même logement ; **2 familles monoparentales** dans lesquelles les enfants résident avec leur maman. Nous sommes impliqués dans l'accompagnement de **9 enfants**.

Un décès est survenu en 2025.

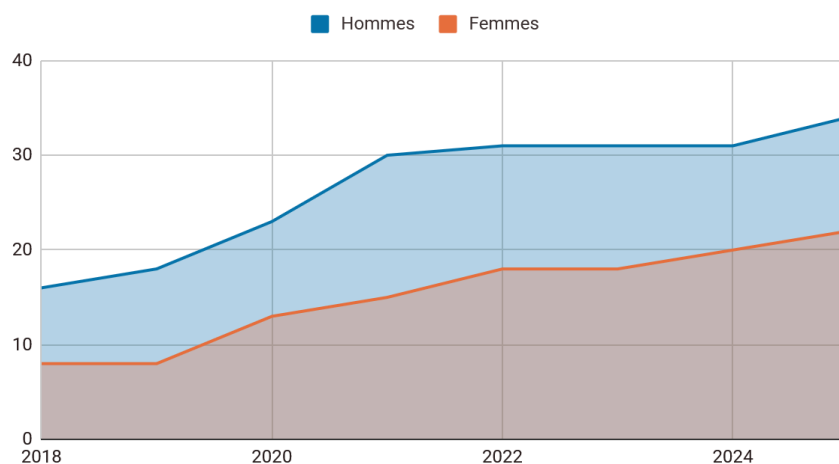
3.1. Genre

Les hommes représentent 60.7% de notre public, et les femmes 39.3%.



Depuis 2026, l'évolution du genre de notre public est relativement constante, en légère hausse (33.3% de femmes en 2018, pour 39.2% en 2025). En 2024 et 2025, 11 nouveaux candidats ont intégré notre projet, parmi lesquels 5 femmes et 6 hommes (dont 1 de moins de 25 ans). Les dernières entrées se sont donc "féminisées"(45.5%).

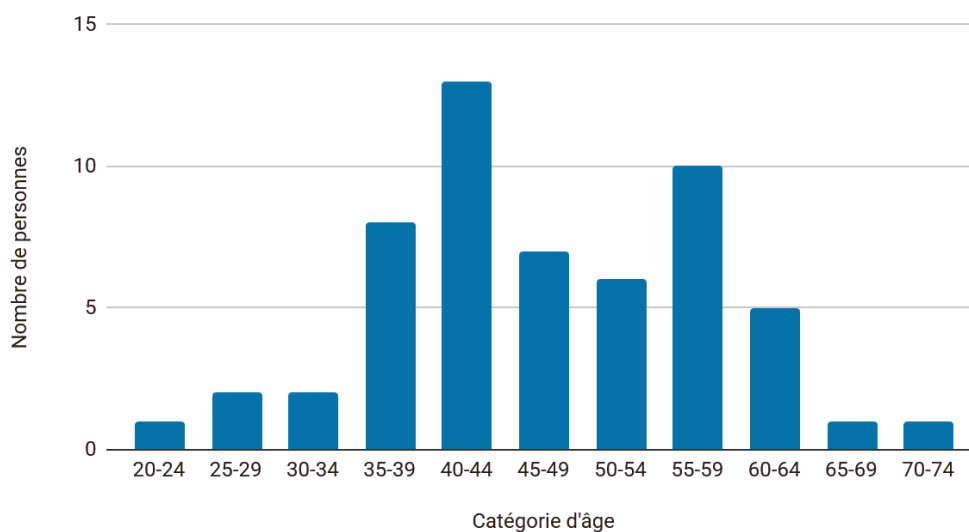
Evolution du genre du public HF



3.2. Âge et durée de vie en rue

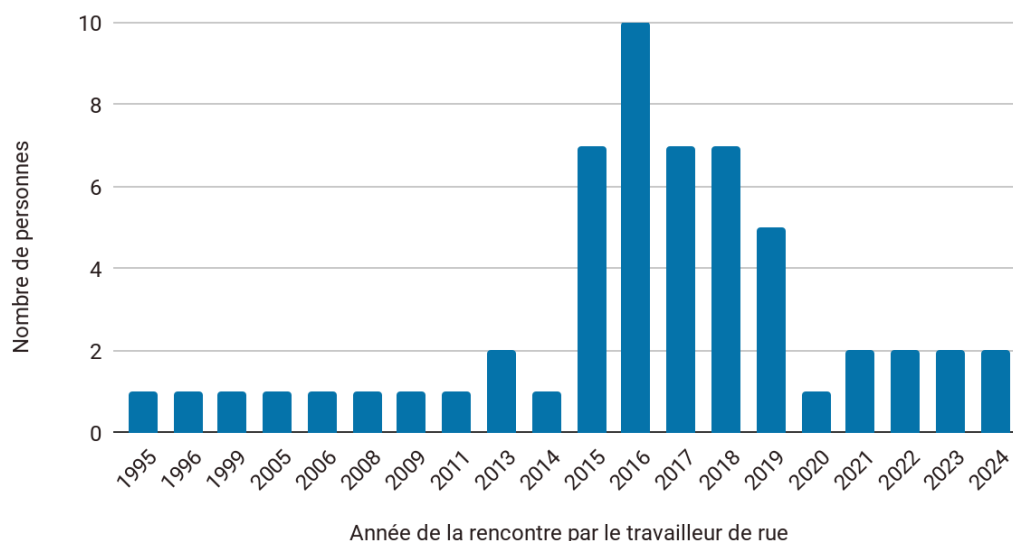
Nos locataires sont âgés de 20 à 74 ans. Le graphique ci-dessous les répartit par tranches d'âge. La majorité a **entre 35 et 64 ans** ; 5 personnes sont plus jeunes, et 2 sont plus âgées.

Catégories d'âges



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

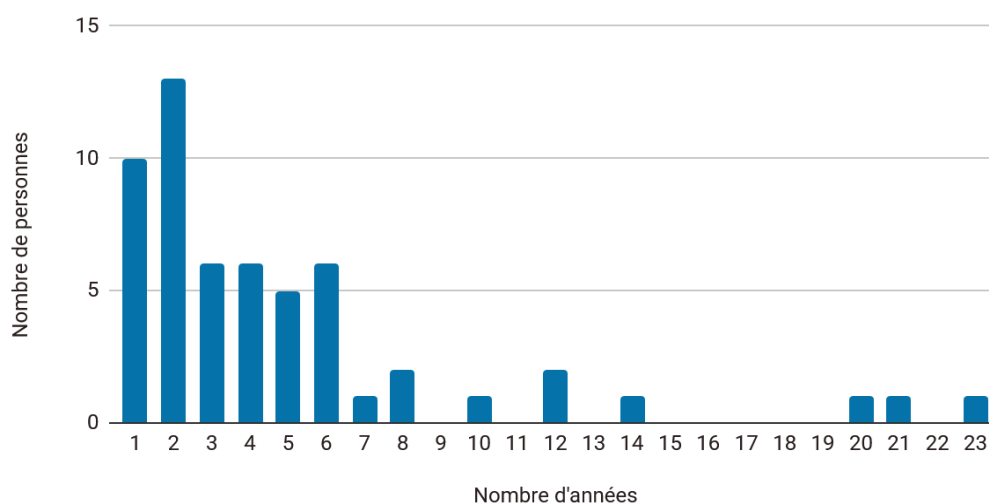
Première rencontre



36 personnes, soit **64.3%**, ont été rencontrées **entre 2015 et 2019**. 11 personnes l'ont été avant 2015 (19.6%) et 9 personnes à partir de 2020 (16%).

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

Nombre d'années écoulées entre la première rencontre et l'entrée en logement (durée de vie en rue)



Nous constatons que **le nombre d'années passées dans la rue** par les personnes que nous intégrons dans notre projet **diminue** d'année en année. Nous les intégrons donc plus rapidement qu'avant.

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

- 3 personnes ont passé au minimum 20 ans ou plus dans la rue ;
- 4 personnes y ont passé au minimum entre 10 et 19 ans ;
- 14 personnes y ont passé au minimum entre 5 et 9 ans ;
- 25 personnes y ont passé au minimum entre 2 et 4 ans ;
- 10 personnes y ont passé moins d'1 an (min 6 mois).

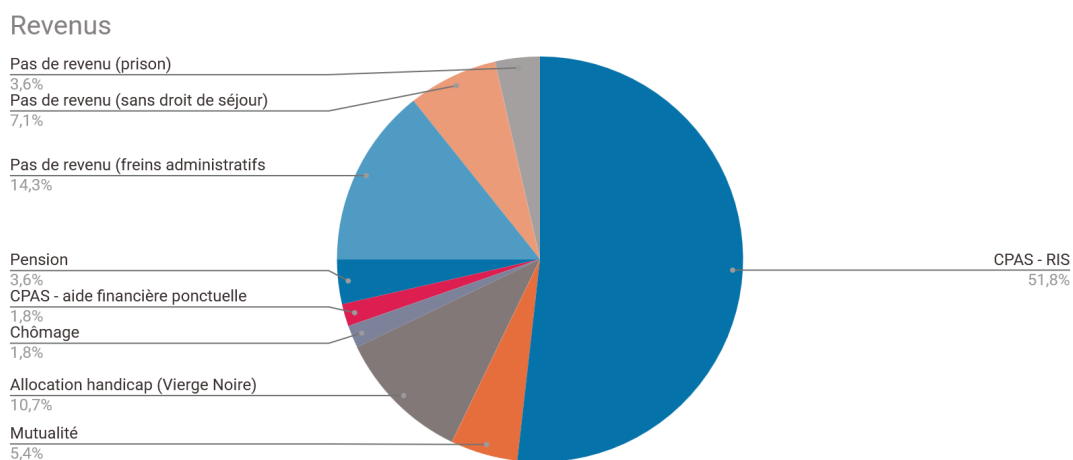
En moyenne, nos locataires ont passé **4,7 années dans la rue** avant d'entrer dans leur logement HF.

3.3. Revenus

En 2025, nos locataires disposaient des **revenus légaux** suivants :

CPAS - RIS	29
Mutualité	3
Allocation handicap (Vierge Noire)	6
Chômage	1
CPAS - aide financière ponctuelle	1
Pension	2
Pas de revenu (freins administratifs)	8
Pas de revenu (sans droit de séjour)	4
Pas de revenu (prison)	2

Ce que le graphique suivant exprime en pourcentages :

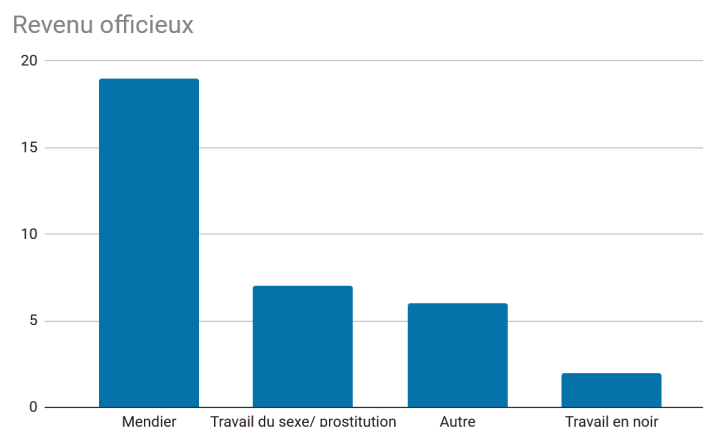


Le RIS - CPAS est largement majoritaire par rapport aux autres sources de revenus (51.8%).

Mais ce graphique étonne surtout par le **pourcentage de personnes sans revenus : exactement ¼ de notre public**. Nous distinguons :

- 2 personnes en prison ;
- 4 personnes dépourvues de droits de séjour et intégrées dans notre projet HF soit parce qu'elles sont en couple avec une personne qui dispose de revenu, soit parce qu'on a pu leur offrir un logement gratuit ;
- 8 personnes dont les situations administratives font face à des freins de diverses natures :
 - 3 personnes rencontrent des difficultés lors de la révision de leur dossier au CPAS, dont 1 est en procédure auprès du tribunal du travail ;
 - 1 personne rencontre des difficultés liées au transfert de son dossier d'un CPAS à l'autre au moment de l'entrée en logement⁷;
 - 3 personnes sont de retour en rue et éprouvent des difficultés à ouvrir leurs droits au CPAS ;
 - 1 personne vit actuellement une spirale descendante dans la consommation de drogues, et éprouve également des difficultés à se mettre en ordre.

Certains de nos locataires ont aussi des **revenus officiels** :



19 personnes continuent de **pratiquer la mendicité** soit 33.9% des personnes accompagnées.

A noter :

- 1 personne a travaillé au noir ;
- 7 personnes se sont prostituées (soit 12.5% de notre public) ;
- 2 personnes pratiquent un bénévolat (Le Pilier, L'Autre Lieu) ;
- 3 personnes ont suivi une formation en informatique ;
- Aucune personne n'a de travail rémunéré.

⁷ Notre asbl avance ses loyers et ses factures d'énergie depuis de nombreux mois.

3.4. Santé mentale

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

Problématique de santé mentale	Nombre de personnes	Proportion
Perception modifiée de la réalité	22	39.2%
Autres troubles de la santé mentale (dont symptômes post-trauma)	43	76.7%
Troubles cognitifs type Korsakoff	24	42.8%
Handicap mental	6	10.7%
Dépression	42	75%
Troubles de la personnalité	25	44.6%

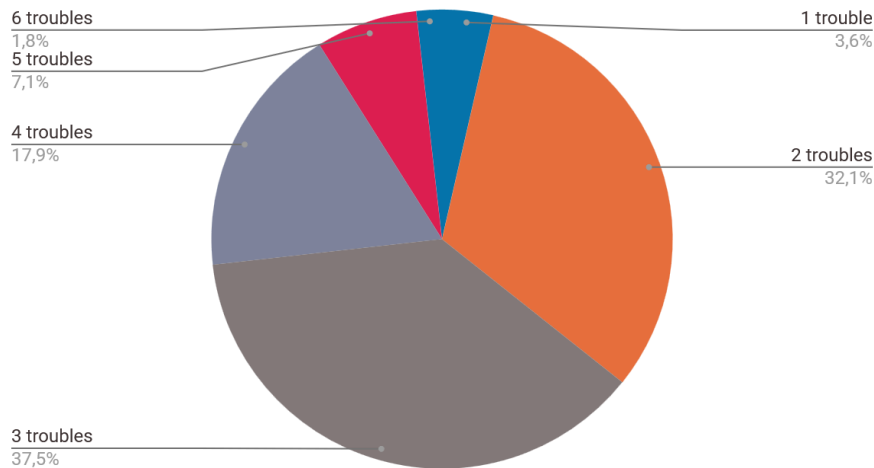
L'item "perception modifiée de la réalité" renvoie à la psychose, la bipolarité, l'érotomanie. Les "autres troubles de la santé mentale" renvoient ici surtout à des symptômes post-traumatiques dont souffrent la majorité de nos locataires. Cet item, ainsi que celui de la dépression, a été coché lorsque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

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

Ces statistiques relatives à la santé mentale décrivent de lourdes problématiques, très prégnantes dans la vie des personnes. Elles sont encore accentuées par le **cumul de ces problématiques, très présent** parmi notre public. Il concerne **la majorité des personnes accompagnées**. En effet, **seules 2 personnes ne présentent qu'un seul problème psychiatrique**, soit 3.6% de nos locataires. Toutes les autres cumulent 2 ou même davantage de troubles, ce qu'indique le graphique suivant :

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

Troubles de la santé mentale



- 18 personnes cumulent deux problématiques psychiatriques (32.1%) ;
- 21 personnes en cumulent trois (37.5%) ;
- 10 personnes en cumulent quatre (17.9%) ;
- 4 personnes en cumulent cinq (7.1%);
- 1 personne cumule les six problématiques répertoriées (1.8%).

Et plus particulièrement :

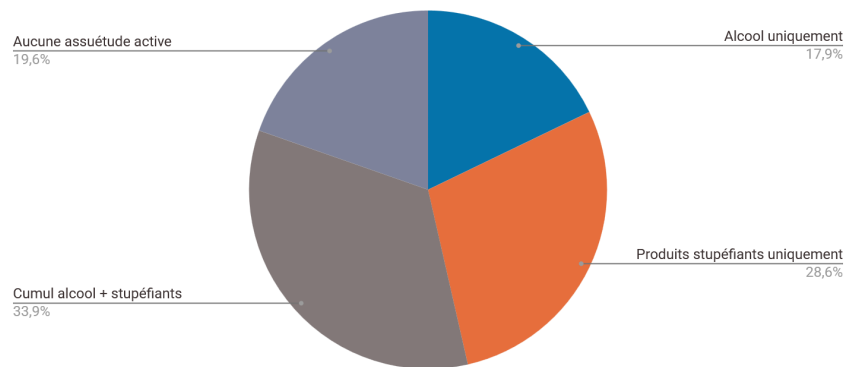
- Toutes les personnes souffrant d'une perception modifiée de la réalité (type psychose) connaissent d'autres troubles assortis. Parmi elles, 8 présentent aussi un problème cognitif, et 1 présente aussi un handicap mental.
- Toutes les personnes souffrant d'un handicap mental, au nombre de 6, souffraient d'au moins un autre trouble. Parmi elles, 4 rencontrent des problèmes cognitifs de type Korsakoff, ce qui contrarie fortement la capacité à vivre en autonomie.

3.5. Assuétudes

Parmi les 56 personnes accompagnées :

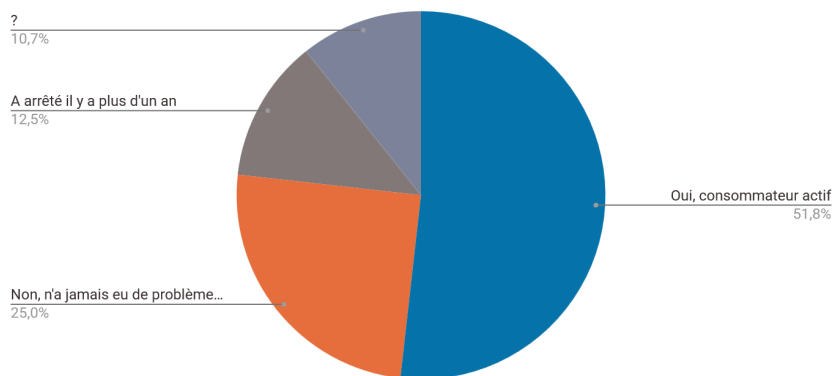
- 45 personnes soit **80.3% sont concernées par un problème d'assuétude** à l'alcool et/ou aux drogues, dont 19 personnes soit **33.9% cumulent ces deux assuétudes** (drogues + alcool) ;
- 11 soit **19.6% n'ont aucune assuétude active** (7 ont arrêté depuis plus d'un an ; 3 n'ont jamais eu de problème ; 1 inconnu).

Assuétudes actives



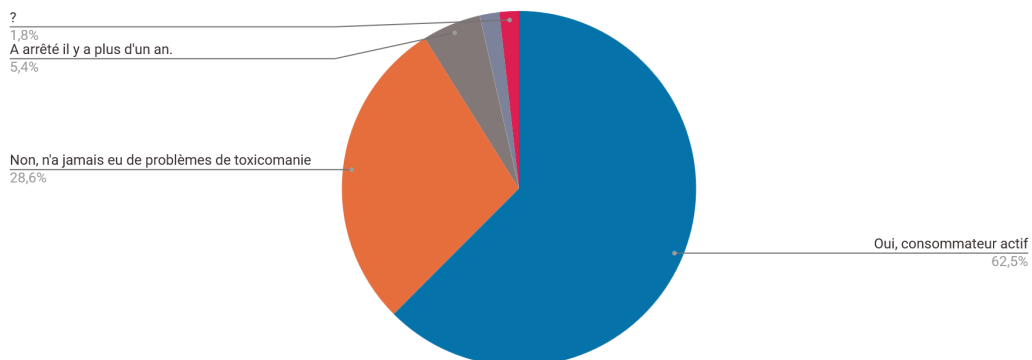
- **Alcool** : 29 personnes, soit **51.7% de notre public** est concerné par la consommation d'alcool, tandis que 7 personnes soit 12.5% ont arrêté toute consommation depuis plus d'un an et 14 personnes, soit 25%, n'ont jamais rencontré de difficulté avec l'alcool.

Alcool

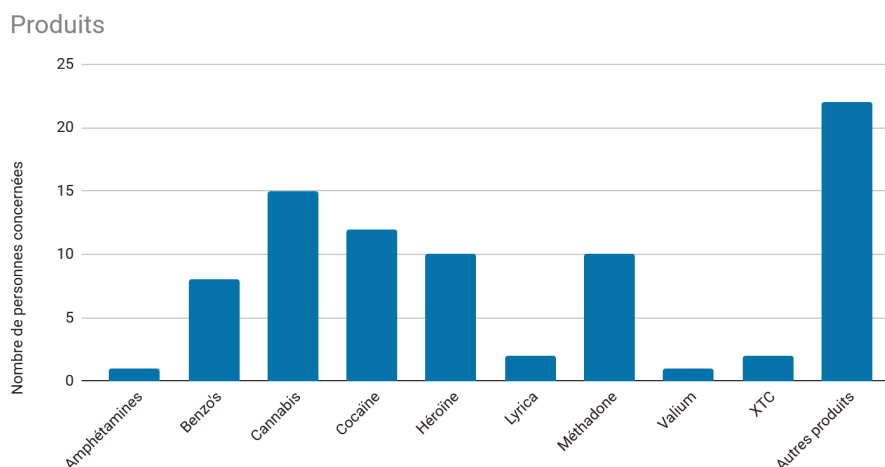


- **Drogues** : 35 personnes, soit **62.5% de notre public** est concerné par la consommation de drogues, tandis que 3 personnes soit 5.3% ont arrêté toute consommation et 16 personnes, soit 28.5%, n'ont jamais rencontré de difficulté à ce niveau.

Drogues



Voici le détail des produits consommés :



Notons que 10 personnes (17.8%) ont bénéficié d'un traitement à la méthadone, en substitution à l'héroïne.

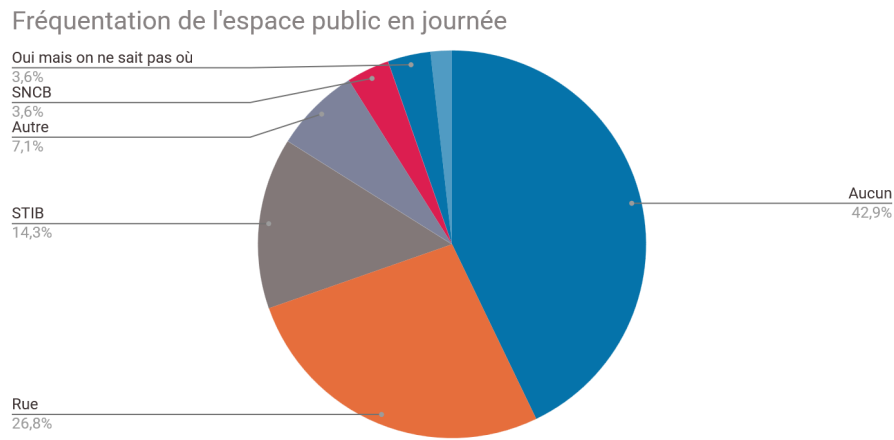
3.6. Autres facteurs

- 4 personnes **ne disposent pas d'un droit de séjour** sur le territoire belge et sont dépourvues de revenu officiel.
- 3 personnes **sont analphabètes** et 5 personnes présentent un analphabétisme fonctionnel (elles savent lire, mais éprouvent beaucoup de difficultés, et ne comprennent pas un document administratif).
- 8 personnes connaissant des problèmes d'ordre judiciaire **ont été incarcérées en 2025** (dont 7 personnes en prison et 1 personne en défense sociale).
- 21 personnes **ont reçu l'aide d'un avocat** pour diverses situations d'ordre pénal ou familial (37.5%)
- 22 personnes **étaient sous administration de biens** (soit 39.2%).

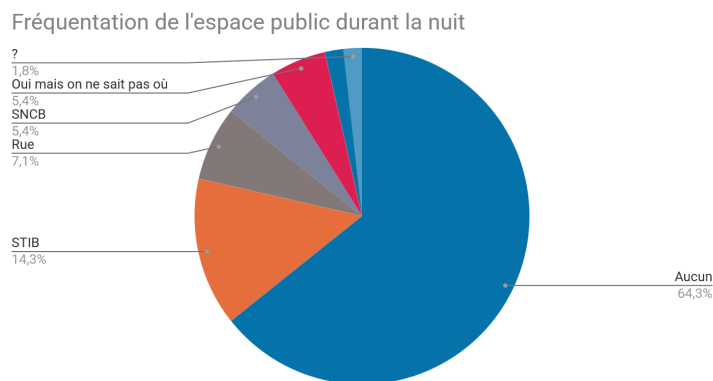
De nombreux autres problèmes se mêlent encore à ces problématiques principales, par exemple : conflits conjugaux ; violence ; ruptures familiales et de liens sociaux ; dettes ; etc.

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

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



Et certains le font aussi durant la nuit :



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

4. Évaluation des activités

4.1. Évaluation quantitative et statistique du projet

4.1.1. Suivis actifs en 2025

Depuis son commencement en novembre 2016, notre programme *Housing First* a intégré **un total de 85 personnes**. Nous comptabilisons **64 suivis actifs durant l'année 2025** dont 8 personnes suivies via notre projet ISSUE, qui fait l'objet d'une analyse séparée.

Comme le précédent, le présent chapitre concerne **56 suivis actifs au sein de l'équipe HF durant 2025 (55 suivis actifs au 31.12 en tenant compte d'un décès survenu dans l'année)**.

Par rapport à 2024, nous comptabilisons **5 nouveaux suivis** :

- 3 nouvelles personnes étaient suivies par notre équipe de travail de rue et ont été orientées vers notre projet HF ;
- 1 nouvelle personne est le partenaire d'un couple que nous avons décidé d'intégrer dans notre projet ;
- 1 nouvelle personne a basculé d'un suivi par l'équipe ISSUE vers un suivi HF.

Au fil du temps, un certain nombre de personnes sortent du projet pour différentes raisons dont nous rendons compte au fur et à mesure dans nos rapports. Cette année, **nous déplorons 1 décès⁹**. **Personne n'est sorti** de notre projet, bien que certains éventuels relais soient peut-être à opérer (ce qui est en discussion en interne en ce début d'année 2026)..

4.1.2. Mouvements résidentiels et situations au 31.12.25

Voici les mouvements survenus durant 2025 :

- **6 entrées en logement** dont 5 entrées à partir de la rue (3 nouveaux candidats, 1 personne qui vivait en rue suite à une première tentative en logement, 1 personne qui était de retour en rue s'est installée temporairement chez des tiers) ; et 1 entrée en logement à la sortie de prison.
- **4 déménagements¹⁰** :
 1. d'un logement CPAS vers une AIS ;
 2. d'une AIS vers une Maison de repos ;
 3. d'un logement temporaire ISSUE vers un logement temporaire SOROCITE ;
 4. d'une maison de repos vers une autre maison de repos.
- **4 sorties d'un logement** dont 3 vers la rue (2 sorties de SISF et 1 sortie d'AIS) et 1 vers la prison. Auxquelles nous pouvons ajouter 1 décès.

⁹ Une autre personne est décédée dans le courant du mois de janvier 2026.

¹⁰ Comparatif avec les années précédentes : 5 déménagements en 2024 ; 6 en 2023 ; 10 en 2022.

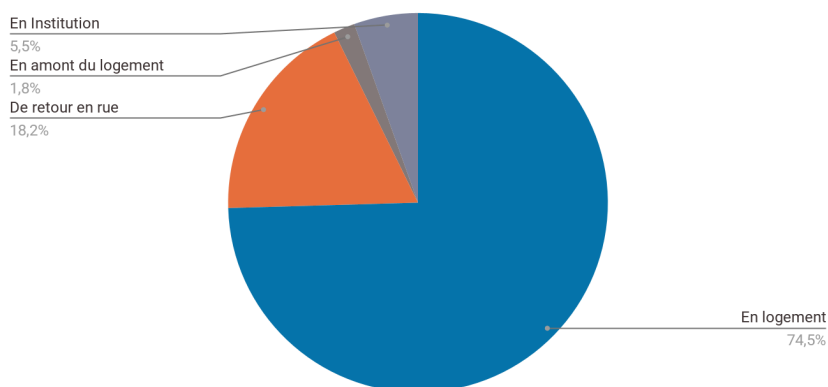
Ce qui correspond, au total, à 10 emménagements et 8 sorties de logement accompagnées par l'équipe HF ; càd **18 mouvements résidentiels**, entrées et sorties confondues.

Au 31.12.2025, 1 personne était suivie en amont dont nous préparons l'entrée en logement en ce début 2026 (elle a accepté le logement proposé).

=> Parmi nos **55 suivis actifs au 31.12.2025** :

- 41 personnes étaient **en logement** (y compris 1 logement chez des tiers et 2 logements en Maison de Repos) soit **74,5%** ;
- 3 personnes se trouvaient en institution (1 **dans un établissement de défense sociale** et 2 en prison) soit **5.5%** ;
- 1 personne était suivie **en amont du logement** soit **1.8%** ;
- 10 personnes étaient de **retour en rue** soit **18,2%**¹¹.

Situation des personnes suivies



En excluant la personne suivie en amont de son logement ainsi que les personnes en institution, nous enregistrons **un taux de maintien en logement de 75,6 %** (41 personnes en logement ou assimilé contre 10 personnes en rue, sur un total de 51 concernées).

4.1.3. Statistiques concernant le logement

a) Statistiques générales

Au 31.12.2025, **38 personnes** dont 4 couples étaient relogées dans **34 logements rendus disponibles par 10 partenaires fournisseurs de logements** (SISP, AIS, CPAS) et **3 projets de logements temporaires**.

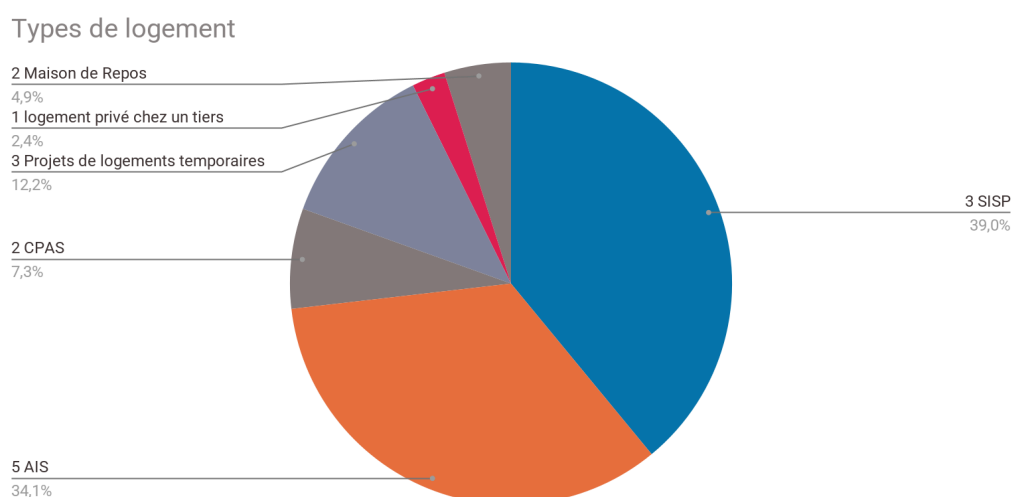
	Foyer Anderlechtois	8	
--	---------------------	---	--

¹¹ Ces statistiques sont sensiblement les mêmes que celles de l'année précédente. Le nombre de personnes en institution a augmenté, passant de 1 à 3, et le nombre de personnes suivies en amont a diminué, passant de 2 à 1. Le nombre de retours en rue a augmenté, passant de 9 à 10.

3 SISP	Lojega	5	14 logements
	Comensia	1	
5 AIS	Théodore Verhaegen	3	11 logements
	Logement pour Tous	2	
	AISAC ¹²	3	
	Delta	2	
	AISF	1	
2 CPAS	Forest (logements gérés par l'AIS Logement pour Tous)	2	3 logements
	1000 Bruxelles	1	
3 projets de logements temporaires	ISSUE	1	6 logements
	MODULO (géré par l'AIS Théodore Verhagen)	1	
	SOROCITE	4	

En outre, nous accompagnons **2 résidents en maisons de repos** et **1 personne vivant au sein de sa famille**.

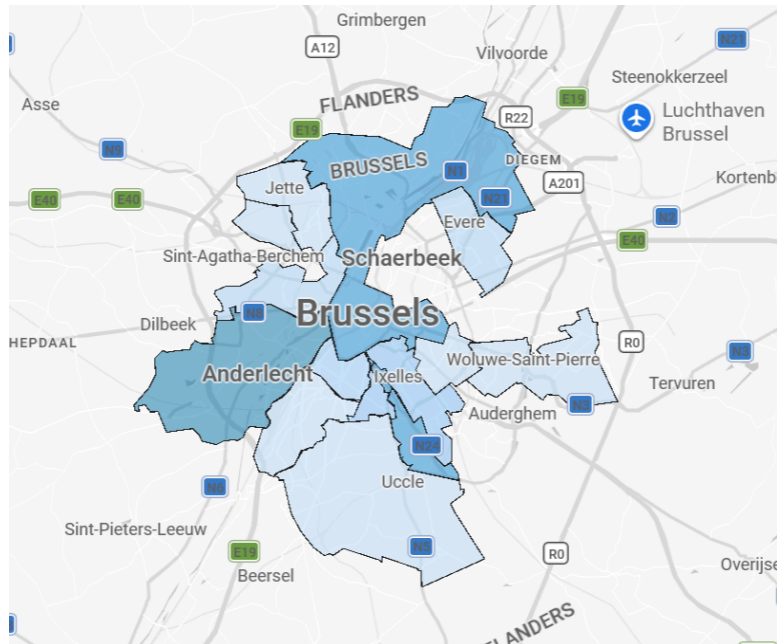
Le graphique suivant illustre ces situations résidentielles (chaque partenaire des couples étant ici inclus dans les chiffres) :



¹² L'AISAC étant en faillite, les logements ont été distribués vers d'autres AIS ou rendus à leurs propriétaires privés. Cependant la situation n'était pas encore tout à fait claire au 31.12.2026, nous avons choisi d'enregistrer les logements comme venant de l'AISAC pour 2025.

Voici les attaches administratives de nos locataires à une commune, via leur domicile ou une adresse de référence :

Compétence territoriale	Nombre de photos
Anderlecht	16
Bruxelles - Brussel	12
Inconnu	6
Schaerbeek - Schaerbeek	4
Ixelles - Elsene	4
Saint-Gilles - Sint-Gillis	3
Molenbeek-Saint-Jean - Sint-Jans-Mol..	2
Evere	2
Watermael-Boitsfort - Watermaal-Bos...	1
Uccle - Ukkel	1
Ganshoren	1
Woluwé-Saint-Pierre - Sint-Pieters-Wo..	1
Jette	1
Forest - Vorst	1
Etterbeek	1



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

b) Nouveaux logements et nouveaux partenariats

7 nouveaux logements ont été mis à la disposition de notre projet en 2025 (contre 12 en 2024) :

- 2 logements via notre partenaire SISP Lojega, l'un en article 37, le second en article 36 BIS ;
- 1 logement via notre partenaire SISP Bin'Hôte en article 36 BIS, mais qui fut malheureusement refusé par la personne que nous accompagnons ;
- 1 logement via le Consortium, par l'intermédiaire de L'Ilot, mis à disposition par le CPAS de 1000 Bruxelles à destination d'un public HF âgé de moins de 25 ans dans un bâtiment partagé avec d'autres projets HF ;
- 1 logement via la CCL (plateforme de captation de logement hébergée par L'Ilot) ;
- 2 logements via SOROCITE en partenariat avec la SISP Everecity & l'asbl Communa.

Nous avons signé trois nouvelles conventions article 36 BIS avec les SISP Lojega, Bin'Hôte et Foyer Schaerbeekois. Une entrée a déjà eu lieu à Lojega en 2025, et d'autres sont prévues en 2026. Nous remercions infiniment ces partenaires pour la confiance qu'ils nous ont accordée.

Notre partenariat avec le Foyer Anderlechtois a pris fin après de nombreuses années de collaboration. Nous continuons à y accompagner 8 locataires HF.

c) Détails des situations de nos locataires dans leur logement

Les difficultés en logement

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

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

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

A	Voisinage
0	Plainte contre le locataire / actives
1	Plainte contre le locataire / prise en charge en cours
2	Pas de conflit
3	Bonne entente avec le voisinage et liens sociaux

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

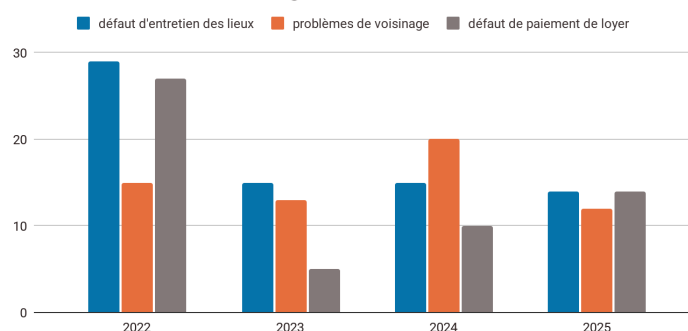
En comptabilisant les scores 0 et 1 (c.-à-d. les plus problématiques), nous avons recensé les difficultés suivantes parmi nos 38 locataires¹³ en logement au 31.12 de cette année :

- **Défauts d'entretien des lieux** : 14 locataires concernés (soit 36.8%)
- **Problèmes de voisinage** : 12 locataires concernés (soit 31.5%), dont 10 locataires faisant l'objet de plaintes de la part de leurs voisins ; 7 locataires se plaignant eux-mêmes de leurs voisins ; 3 locataires combinant leurs propres plaintes et celles de leurs voisins
- **Défauts de paiement de loyers** : 14 locataires concernés (soit 36.8%)

Attention, ces chiffres ne tiennent pas compte des personnes qui se trouvaient en rue au 31.12, et qui sont bien sûr les plus concernées par les difficultés. Ces situations étaient par contre recensées au 31.12.2024 ; tandis que les chiffres actuels reflètent les difficultés de personnes qui risquent actuellement aussi l'expulsion.

Le graphique suivant illustre ces chiffres et offre un comparatif de la prévalence des différentes difficultés rencontrées, par rapport aux années précédentes :

Evolution des difficultés en logement de 2022 à 2025

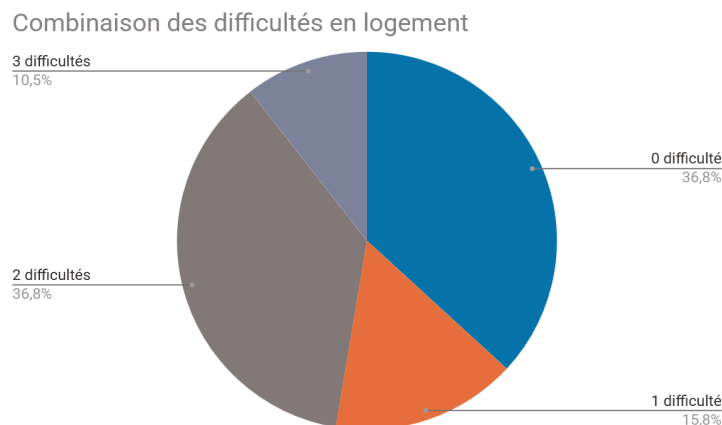


¹³ Nous excluons ici des chiffres les 2 personnes suivies en maison de repos et la personne qui loge chez des tiers.

Les difficultés rencontrées par nos locataires s'équivalent aujourd'hui sur les trois postes, mais il y a eu du mouvement sur chacun d'eux. Le nombre de problèmes d'entretien des lieux a légèrement diminué (-3.7%), tandis que les problèmes de voisinage ont nettement diminué (-22.5%) ; les problèmes de paiement ont augmenté (+9.8%).

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

- 6 locataires n'ont de problèmes que sur un seul item parmi les 3 cités (voisinage, entretien des lieux, paiement), soit 15.8% ;
- 14 locataires cumulent 2 problèmes, soit 36.8% ;
- 4 locataires cumulent 3 problèmes soit 10.5%.



Notre outil nous permet aussi de dire ce qui va bien, et même très bien! **14 locataires ne rencontrent aucune difficulté** dans leur logement (ils obtiennent des scores de 2 et 3 sur chaque item). Ces locataires sont donc **stables en logement, soit 36.8%**. Ce pourcentage est cependant en diminution par rapport à 2024 (45.9% stables au 31.12, donc -9.1%).

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

- 12 ont un logement en état absolument impeccable (31.5%) ;
- 11 sont non seulement en bonne relation avec leur voisinage, mais ont même développé des liens amicaux et de soutien parmi leurs voisins directs (28.9%). Notons que ce pourcentage est en forte hausse : +22.7% par rapport à 2024.
- 23 payent leur loyer en temps et en heure, et sont parfaitement en ordre administratif envers leur fournisseur de logement (60.5%).

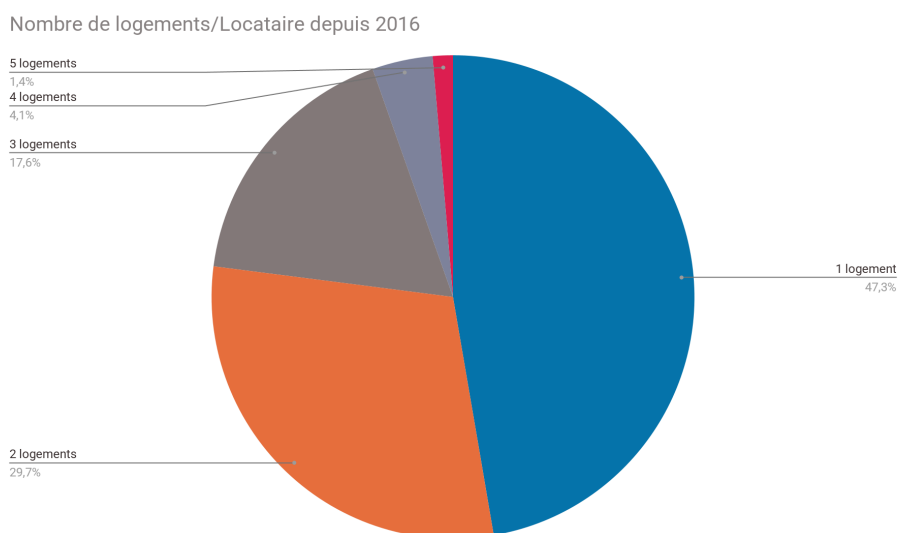
Les difficultés représentent bien sûr le lieu privilégié du travail d'accompagnement de l'équipe *Housing First*, qui s'investit dans tous les domaines de la vie de la personne et plus encore quand des problèmes menacent le maintien en logement. Dans de nombreuses situations, l'entretien des lieux et le paiement des loyers sont en ordre car l'équipe a apporté son aide de diverses manières. Dans d'autres situations problématiques, le travail de soutien est à l'œuvre, mais n'a pas encore abouti à un résultat satisfaisant.

Les problèmes de voisinage s'avèrent plus complexes à résoudre, et sont souvent à l'origine des expulsions que nous connaissons (cfr. *infra*).

Déménagements et parcours résidentiels

Depuis le début du programme fin 2016, l'équipe a réalisé un total de **74 emménagements (+ 6 en 2025) et 61 déménagements ou relogements¹⁴ (+ 4 en 2025)**, soit **135 installations au total**. En comptant 9 années pleines d'activités, cela représente **une moyenne de 15 installations par an**.

- 35 personnes n'ont occupé qu'1 seul logement ;
- 22 personnes ont occupé 2 logements ;
- 13 personnes ont occupé 3 logements ;
- 3 personnes ont occupé 4 logements ;
- 1 personne a occupé 5 logements.



La situation la plus fréquemment rencontrée est l'occupation d'1 ou 2 logements (au total, **77% des personnes accompagnées**). Plus précisément, **47.3% de notre public est resté dans son premier logement, et 29.7% a déménagé une seule fois** ; tandis que **les déménagements ponctuent plus fréquemment le parcours d'environ 1/5 eme notre public** (23% a occupé 3, 4 ou même 5 logements).

Voici les durées moyennes d'occupation des logements :

- Pour les personnes entrées en logement entre 2016 et 2018, la durée moyenne d'occupation du/des logements est de 74.2 mois, soit 6.1 années (en 2024, nous avons mesuré une moyenne de 62.4 mois ; en 2023 : 52.1 mois)
- Pour les personnes entrées en logement en 2019, elle est de 63.8 mois, soit 5.3 années (en 2024 : 57 mois ; en 2023 : 48.2 mois)

¹⁴ Un emménagement est une première entrée en logement avec notre projet, tandis qu'un relogement correspond à une nouvelle tentative de remise en logement, après une précédente expérience s'étant soldée par un retour en rue. Les chiffres repris ici n'incluent pas les 8 suivis ISSUE.

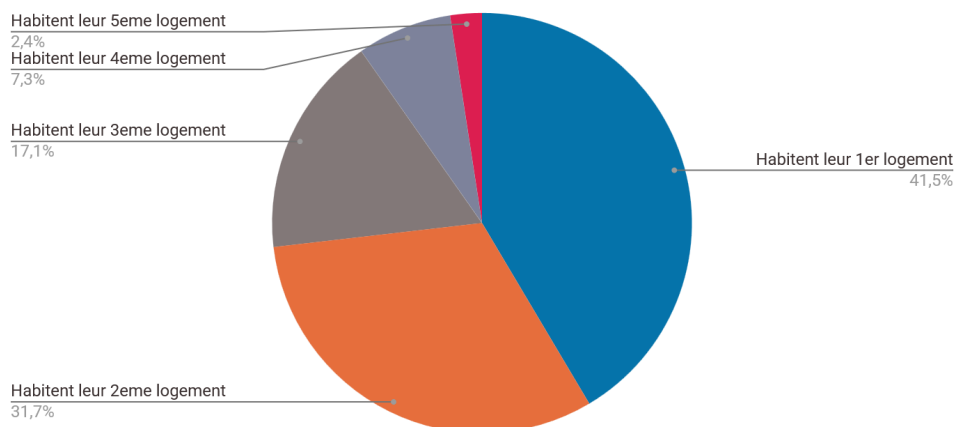
- Pour les personnes entrées en logement en 2020, elle est de 46.5 mois, soit 3.8 années (en 2024 : 40.5 mois ; en 2023 : 33.9 mois)
- Pour les personnes entrées en logement en 2021, elle est de 39 mois, soit 3.23 années (en 2024 : 32.5 mois ; en 2023 : 26.8 mois)
- Pour les personnes entrées en logement en 2022, elle est de 18.1 mois, soit 1.5 année (en 2024 : 14.3 mois ; en 2023 : 8.1 mois)
- Pour les personnes entrées en logement en 2023, elle est de 6 mois (en 2024 : 3 mois ; en 2023 : 0.5 mois)
- Pour les personnes entrées en logement en 2024, elle est de 12.2 mois soit 1 année (en 2024 : 5 mois)
- Pour les personnes entrées en logement en 2025, elle est de 17.2 mois soit 1.4 année.

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

Il vaut aussi la peine d'actualiser les données et d'analyser ce qu'il en est de nos locataires actuels. Ainsi, **parmi les 41 personnes suivies et logées dans le projet au 31.12.2025** :

- 17 habitent leur 1er logement (41.5%) ;
- 13 habitent leur 2eme logement (31.7%) ;
- 7 habitent leur 3eme logement (17.1%) ;
- 3 habitent leur 4eme logement (7.3%) ;
- 1 habite son 5eme logement (2.4%).

Nombre de logements / Locataire (en logement au au 31.12)



41.5% de nos locataires actuels occupent toujours leur premier logement, tandis que tous les autres ont déménagé au moins une fois. Ces chiffres témoignent d'une certaine stabilité, mais qu'il faut relativiser quelque peu en regard des dates d'entrées en logement, car parmi ces 17 personnes qui habitent toujours dans leur premier logement, 9 y sont entrés récemment, c'est-à-dire durant les deux dernières années (16%) ; et seuls 8 y sont stabilisés depuis plus de deux ans (14.2%).

Cependant, **la grande majorité de nos locataires occupent aujourd'hui leur 1er ou 2eme logement (73.2%)** - ce qui est très positif. **Environ ¼ de notre public connaît un parcours moins stable en logement.**

Au 31.12.2025, nos locataires se trouvaient dans leur logement actuel depuis :

Durée d'occupation des logements	Nombre de logements occupés pendant cette durée
moins d'1 an (0-12 mois)	10
2 ans	6
3 ans	3
4 ans	8
5 ans	6
6 ans	3
7 ans	2
8 ans	1
9 ans	2
	total = 41 personnes en logement au 31.12.2025

La **durée moyenne d'occupation de leur dernier logement** par nos locataires actuels est de 42.3 mois, càd **3.5 ans** (en 2024 : 34.5 mois).

Expulsions & Pertes de logements

En analysant les sorties de logements survenues en 2025 (4 déménagements ; 3 retours en rue), nous constatons que :

- 2 se sont produits sur la volonté de la personne (2 déménagements) ;
- 4 étaient des pertes de logement ou expulsions (2 déménagements ; 2 retours en rue)¹⁵ ;
- 1 a résulté de la combinaison d'une volonté de la personne et de la pression mise par le fournisseur de logement (1 retour en rue).

Deux autres sorties ont résulté respectivement d'une entrée en prison et d'un décès.

Le tableau suivant fournit quelques détails par rapport aux situations et aux causes des pertes involontaires de logements (4 situations b) et à la perte combinant des causes volontaires et involontaires (1 situation c). Nous précisons aussi, le cas échéant, l'étape de la procédure atteinte en justice¹⁶.

¹⁵ Pour comparaison, nous avons connu 7 pertes de logements/expulsions en 2023 et 10 en 2024.

¹⁶ Allant de : introduction de la procédure – audience – signification du jugement – exécution de l'expulsion via huissier et police.

	CAUSES	Étape de la procédure d'expulsion	Fournisseur du logement quitté	Situation suite à l'expulsion
1	- syndrome de Diogènes (accumulation d'objets et de déchets à l'origine d'un problème important de salubrité) - défaut de paiement de loyer	Procédure en justice de paix, avec exécution par huissier et police	AIS	Entrée en Maison de repos
2	- comportement de l'intéressé ayant été soumis à la justice pénale (enquête en cours), ayant entraîné un conflit avec le personnel de la Maison de Repos	Mise en demeure.	Maison de Repos	Maison de Repos
3	- comportement menaçant et troubles de voisinage ; - défaut de paiement de loyer	Procédure en justice de paix en cours. Audience à venir. Entretemps, le locataire a déjà quitté le logement.	SISP	Retour rue
4	- défaut de paiement de loyer - dégât locatif	Procédure en justice de paix en cours. Audience à venir. Entretemps, le locataire a déjà quitté le logement.	AIS	Retour rue
5	Pour la SISP : - squat, risque associés & nuisances causées au voisinage ; - dégâts locatifs et saleté Pour le locataire : - logement peu investi car trop loin du centre-ville	Résiliation du bail par le locataire à la demande de la SISP.	SISP	Retour rue

Trois procédures ont donc été introduites en justice de paix, dont l'une a abouti et deux sont encore en cours. Ceci a pu être évité dans une situation.

Ces sorties de logements ont été précédées de nombreuses mesures telles que courriers, rencontres au bureau de l'AIS ou de la SISP & visites à domicile, que nous avons toujours soutenues et accompagnées. Notre équipe a facilité autant que possible la sortie du locataire dans chacune de ces situations, mais nous ne sommes pas toujours parvenus à influencer positivement le comportement du locataire. Dans une situation, les dégâts locatifs et arriérés de loyer ont été d'une ampleur exceptionnelle, et nous avons apporté un soutien financier à notre partenaire.

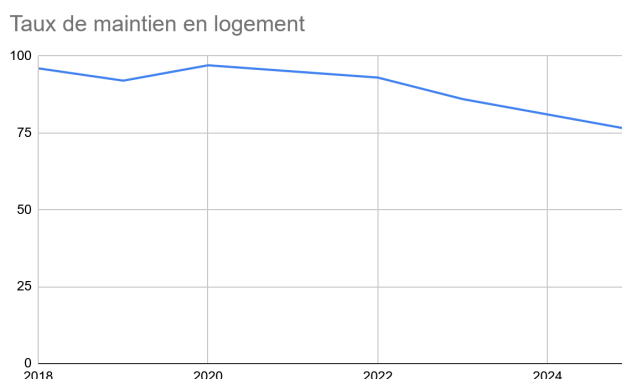
Pour 3 personnes, il s'agissait du premier logement intégré via notre projet HF, tandis qu'1 personne en était à son 3eme logement, et une dernière avait eu 1 logement et une 1ere maison de repos, qu'il a donc dû quitter pour une seconde.

3 personnes se sont retrouvées de nouveau à la rue. Leurs problématiques principales sont les comportements provoqués par la combinaison maladie mentale/alcool ; une phobie administrative ayant provoqué la perte du revenu ; l'addiction aux drogues provoquant un désinvestissement du logement.

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

Retours en rue

Comme mentionné ci-dessus, notre **taux de maintien en logement** continue sa progression descendante pour se fixer à **75.6%** au 31.12. Voici son évolution depuis 2018¹⁷ :



L'année 2025 enregistre une chute de 6.9% (passant de 81.2 à 75.6%).

Parmi les 10 personnes de retour en rue au 31.12.2025 :

- 4 y sont retombées durant 2025 ;
- 5 s'y sont retrouvées en 2024 (dont 1 sortant de prison) ;
- 1 y est depuis 2023.

Par ailleurs, 3 personnes vivaient en prison au 31.12.2025 : 1 personne vit dans un établissement de défense sociale depuis 2021¹⁸ ; 1 personne a perdu son logement car elle est entrée en prison en 2025 ; 1 autre personne vivait déjà dans la rue à la suite d'une première expérience en logement, et s'est retrouvée en prison en 2025.

Notons aussi que durant ces deux dernières années, nous n'avons pas mis fin à un accompagnement. Et nous avons réintégré en logement 1 personne qui vivait dans la rue à la suite d'une première tentative en logement, ainsi qu'une personne sortant de prison.

Ainsi, nous constatons que **même si les retours en rue sont relativement nombreux, le passage par la rue ne dépasse en fait pas un ou deux ans**. Notre projet parvient tout de même à stabiliser la grande majorité des personnes intégrées.

Certaines situations nous interrogent cependant, car parmi ces personnes de retour en rue, certaines ont bénéficié de plusieurs offres de logement sans succès :

¹⁷ Au fil des années : 81.2% en 2024 ; 85.7% en 2023 ; 91% en 2022 ; 85% en 2021 ; 97% en 2020 ; 92% en 2019 ; 96% en 2017-18.

¹⁸ Nous la visitons 1x/mois et préparons sa sortie prévue en 2026 grâce à notre soutien.

- 4 personnes ont eu 1 logement ;
- 4 personnes ont eu 2 logements ;
- 2 personnes ont eu 3 logements.

D'un côté, certaines de ces personnes ont porté un fort préjudice à nos partenariats, ce dont souffre notre service. Et d'un autre côté, soit notre accroche avec la personne est faible ; soit notre pouvoir d'influence sur elle semble minime (afin qu'elle respecte son logement et/ou son voisinage). En ce mois de février 2026, notre équipe a ainsi formalisé son souhait de mettre fin à l'un de ces suivis¹⁹, et la discussion est en cours avec les travailleurs de rue. Plusieurs autres suivis sont encore à évaluer au sein de l'équipe HF, ce qui débouchera peut-être sur d'autres fins d'accompagnement.

Avec les personnes de retour en rue que nous continuons à accompagner régulièrement, nous nous orientons parfois vers d'autres directions que l'attribution d'un logement (notamment pour celles qui ont déjà obtenu et perdu plusieurs logements) : soit des pistes institutionnelles, soit la recherche d'un logement *avec la personne*, ce qui implique un plus grand investissement de sa part, et une plus grande responsabilisation.

Plusieurs facteurs nous semblent jouer un rôle prépondérant par rapport aux retours en rue :

- le **manque d'accès structurel à des logements**, ce qui ne permet pas toujours de proposer un relogement en cas d'expulsion ;
- le fait que **certaines personnes ne parviennent pas à utiliser le logement pour stabiliser leurs problématiques personnelles**, malgré nos efforts et notre soutien. Les causes principales sont la santé mentale, et surtout l'addiction ;
- D'autres difficultés s'adjoignent, corrélées à ces problématiques personnelles : **défaut de lien de confiance avec l'équipe, défauts propres au logement en lui-même, ou au quartier** (logements temporaires, défauts techniques, propriétés du logement²⁰, stigmatisation par le voisinage, quartier à risque ou fort éloigné, etc.)

Notons que d'autres personnes se trouvaient encore en logement au 31.12.2025, mais nous savons que leur maintien est en péril durant 2026 (dont une procédure déjà entamée en justice). Il s'agit de 6 situations (comportements problématiques entraînant des plaintes du voisinage ; comportements à risque pour la sécurité des habitants de l'immeuble ; arriérés de loyers ; squat ; menaces de la part du voisinage sur notre locataire, qui se sent en danger dans cet environnement).

¹⁹ Ces personnes sont celles que nous voyons le moins, ce qui transparaît sur notre graphique "Nombre de rencontres / Locataire".

²⁰ Par exemple, nous avons accompagné une personne sans-abri qui est entrée dans un logement où était précédemment survenu un décès. Associée à une problématique de santé mentale, cette information a fait déraiser l'installation en logement, car notre locataire n'est jamais parvenu à s'approprier le lieu et y vivre sereinement.

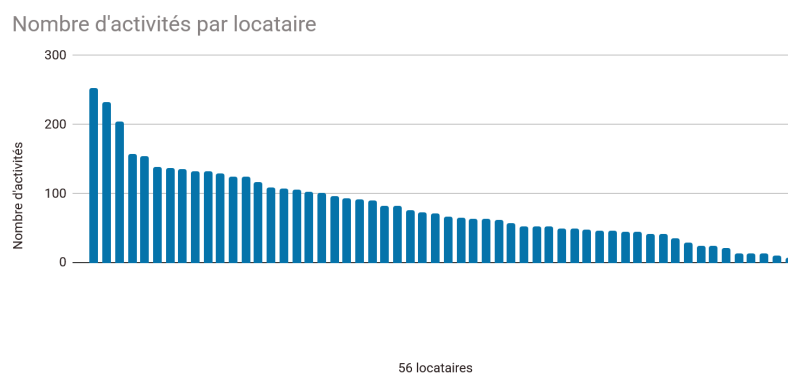
4.1.4. Statistiques concernant les activités

a) Contacts et interventions

En 2025, l'équipe de DIOGENES (*Housing First* + Travail de Rue) a assuré un total de **4.565 activités**, dont **4.197 interventions** auprès des locataires *Housing First*²¹. Ce qui correspond à une **moyenne de 81.5 activités/locataire tout au long de l'année**²².

Ces chiffres sont **en forte hausse : + 26% pour le nombre d'activités, et + 22% pour le nombre d'interventions**.

Nous sommes davantage actifs avec certains locataires plutôt qu'avec d'autres. Voici le nombre d'activités réalisées pour/avec chacun de nos 56 locataires durant 2025 :



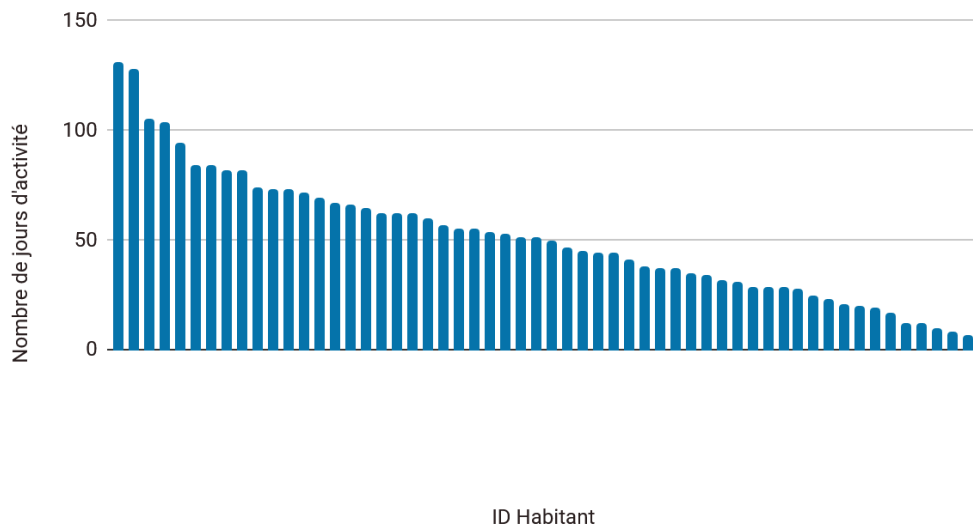
Nous avons réalisé **253 activités** pour/avec le locataire pour lequel nous avons été le plus actif ; et **7 activités** pour/avec celui pour lequel nous avons été le moins actif.

Regarder sur combien de jours ces activités se sont déroulées pour chaque locataire permet de préciser les choses sous l'angle de vue des locataires (car les travailleurs enregistrent parfois plusieurs activités sur une même journée) :

²¹ Petite précision terminologique pour mieux comprendre les chiffres fournis: les "*interventions*" regroupent tout ce qui est fait avec ou pour la personne par le travailleur, par exemple un accompagnement psycho-social, un soin, de l'aide qui est fournie, Les "*activités*", quant à elles, regroupent le nombre de (tentatives de) rencontres entre un travailleur et un locataire.

²² Pour comparaison, nous comptabilisons en 2024 une moyenne de 62.4 activités/locataire (avec un total de 3.183 activités, dont 3.014 interventions).

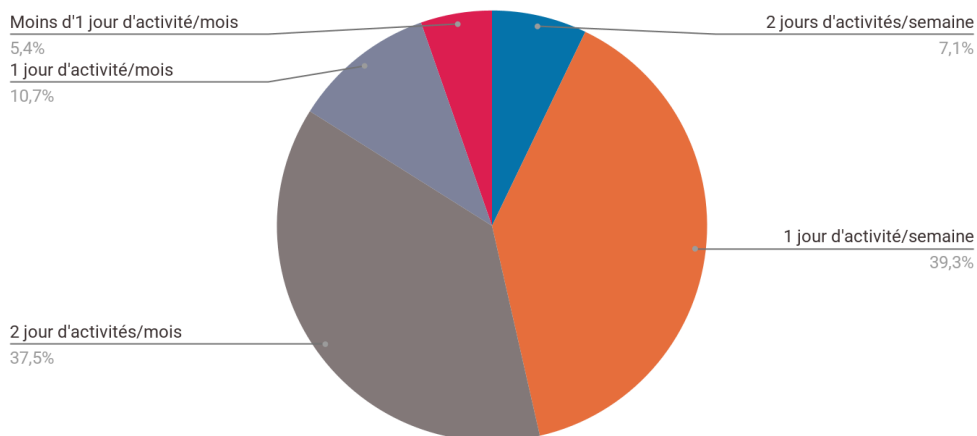
Nombre de jours d'activité / locataire



Nous voyons ici que nous avons été actifs 131 jours/année pour le locataire pour lequel nous étions le plus actifs ; et 7 jours/année pour le locataire que nous avons vu le moins.

Etaler ces chiffres sur l'année permet de mieux se rendre compte de la fréquence de nos activités avec/pour nos locataires HF. **La très grande majorité de nos locataires bénéficient en moyenne de 2 à 4 jours d'activité/mois (47 locataires soit 83.9%).**

Moyenne du nombre de jours d'activités / locataire

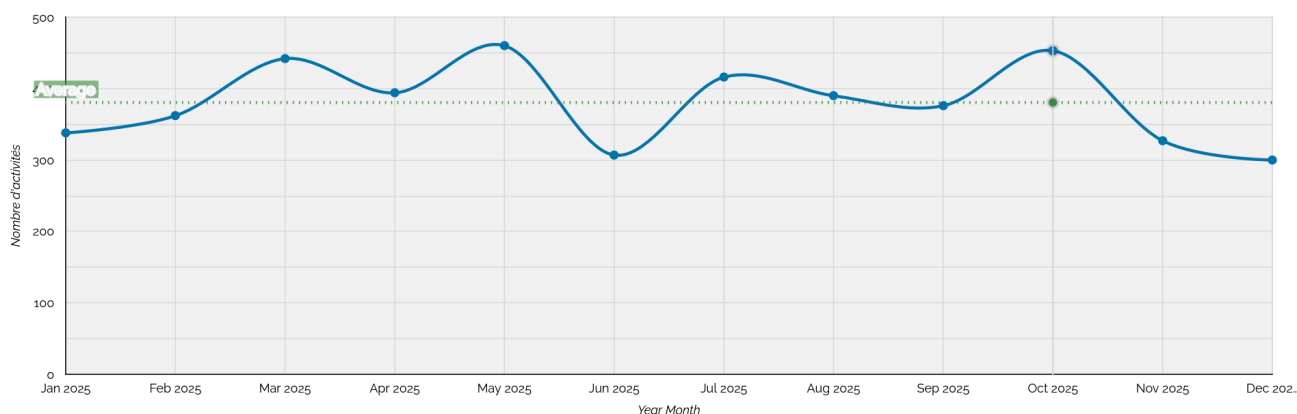


Ainsi, nous avons réalisé :

- 2 jour d'activités ou plus/semaine avec (ou pour) 4 locataires ;
- 1 jour d'activité ou plus /semaine avec 22 locataires ;
- 2 jour d'activité ou plus/mois avec 21 locataires ;
- 1 jour d'activité ou plus/mois avec 6 locataires ;
- 1 jour d'activité/mois avec 3 locataires.

Notre activité minimum concerne diverses situations : soit la personne est relativement bien stabilisée et nous entretenons le lien en partie par téléphone (ce qui n'est pas non plus toujours bien enregistré) ; soit la personne a été difficile à trouver durant l'année ; il s'est parfois écoulé une période sans que nous n'ayons de contact (retour en rue). Il y a aussi plusieurs personnes dont le suivi a été moins actif cette année qui nous interrogent quant au bien-fondé de leur suivi en HF (voir le chapitre concernant les expulsions et retours en rue).

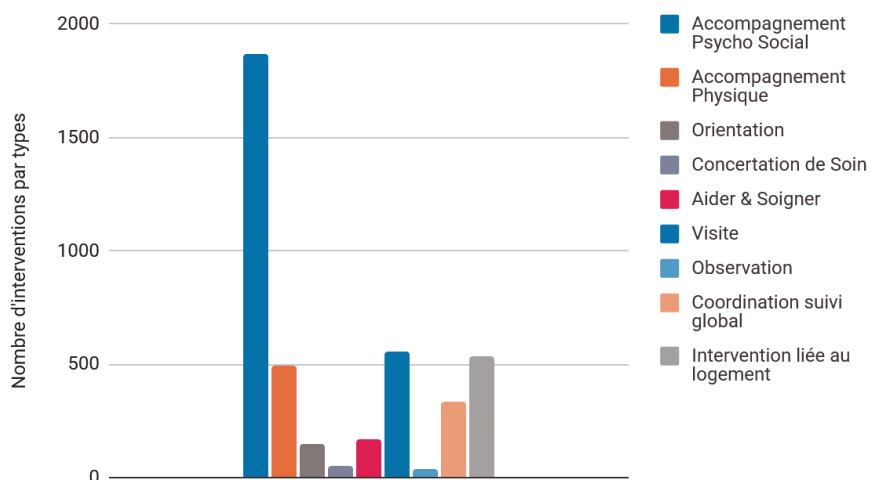
Le graphique suivant donne un aperçu de la répartition réelle (et non en moyenne) de ces activités au fil des mois. Les pics correspondent à des périodes où toute l'équipe est au travail, et les creux se rapportent à des périodes de congé, durant lesquelles l'activité ralentit un petit peu.



b) Types d'interventions

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

Interventions par types

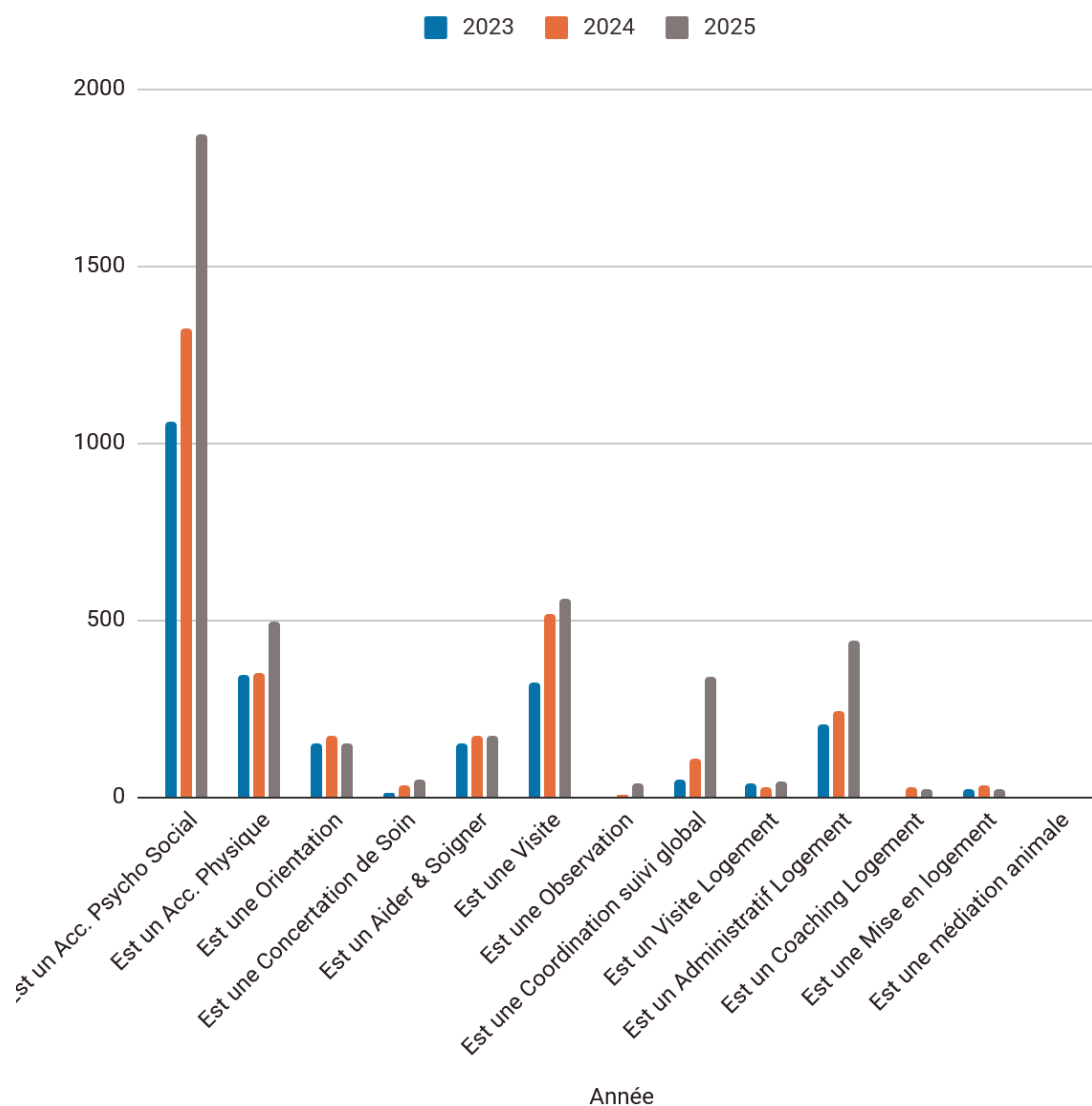


Soit :

- 1.869 **accompagnements psychosociaux** ;
- 557 **visites** à domicile ou ailleurs ;
- 170 visites au cours desquelles **une aide ou un soin** ont été apportés ;
- 643 relais vers des institutions extérieures (soit 494 **accompagnements physiques** et 149 **orientations** vers des services tiers) ;
- 51 **concertations de soins** (en présence de la personne) et 337 interventions de **coordination de suivi** (sans la présence de la personne) ;
- 534 **interventions liées au logement** (visite d'un logement ; entrée en logement ; mise en ordre administrative liée à l'entrée en logement ; etc).

Ces activités ont évolué comme suit :

Evolution des types d'activité en 2023, 2024 and 2025



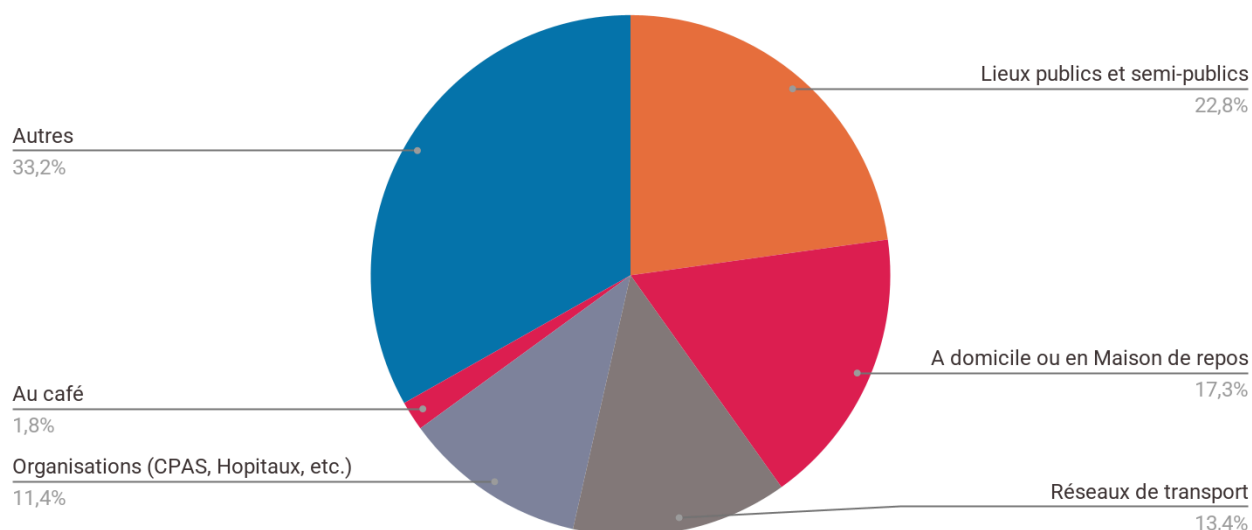
En 2025, il y a eu une **hausse remarquable du nombre des accompagnements psycho-sociaux (+29%)**, des **accompagnements physiques (+29%)**, ainsi que **des concertations de soins (+39%)**.

c) Lieux de rencontre

Les **lieux des rencontres** étaient diversifiés²³ :

- 1041 rencontres se sont déroulées **en rue** ou dans des lieux publics ou semi-publics (parc, église, etc.) (22.5%) ;
- 791 ont eu lieu **à domicile** ou dans la maison de repos, lieu de vie de l'un de nos locataires (17.3%) ;
- 613 rencontres ont eu lieu **dans un réseau de transport public** tel que STIB, SNCB ou De Lijn (13.4%) ;
- 522 rencontres ont eu lieu **dans une organisation telle qu'un CPAS, un hôpital, etc.** (11.4%) ;
- 84 rencontres ont eu lieu dans un **café** (1.8%).

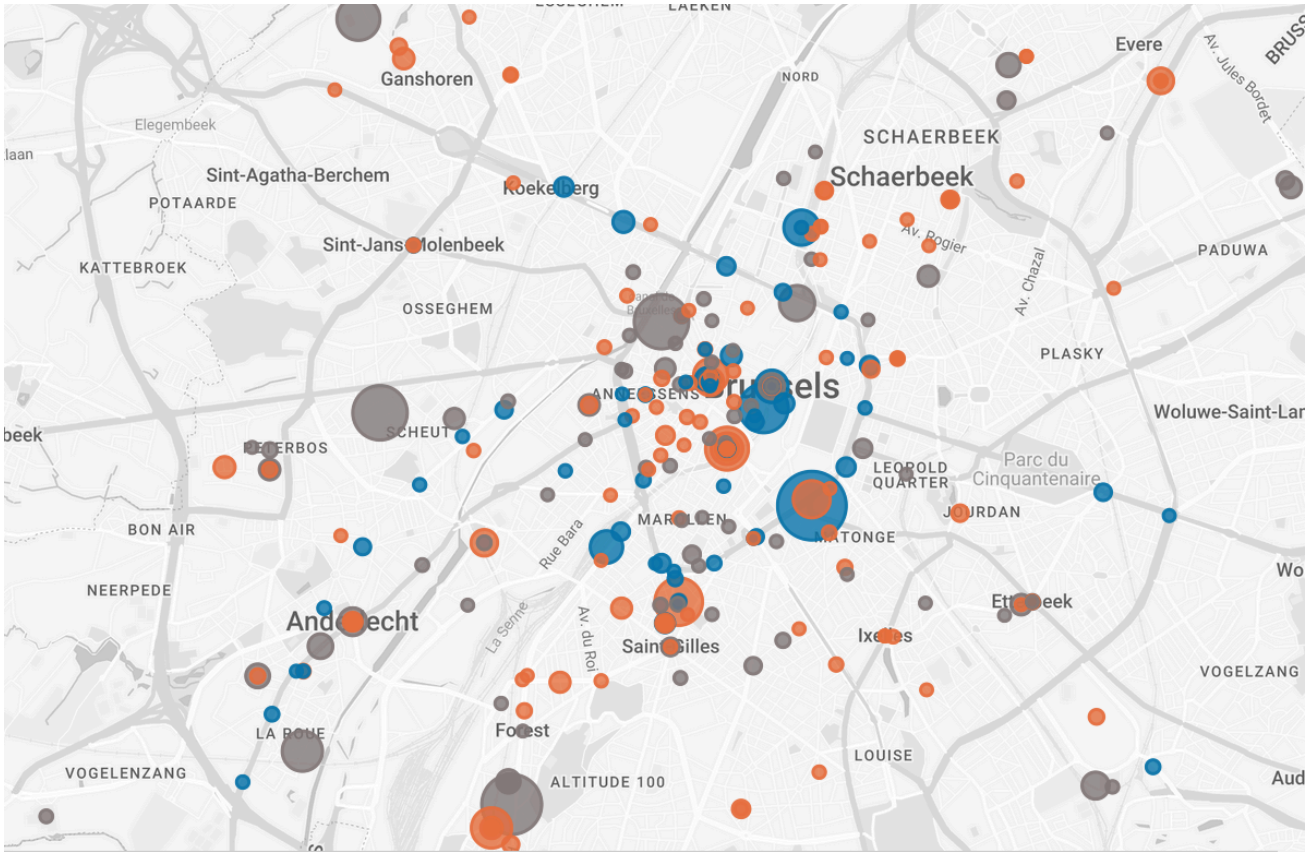
Lieux de rencontre



Par rapport à 2024, le travail en rue a un peu augmenté (passant de 22.5% à 28.5%), au détriment de tous les autres lieux où notre présence a légèrement diminué. Ceci témoigne de nos efforts pour continuer à suivre les personnes qui sont de retour en rue après avoir perdu leur logement.

La carte suivante montre la dissémination des lieux de rencontre dans la ville. On y découvre à quel point l'équipe est mobile, et notre action disséminée dans la ville.

²³ Plusieurs interventions peuvent être réalisées à partir d'un lieu de rencontre.



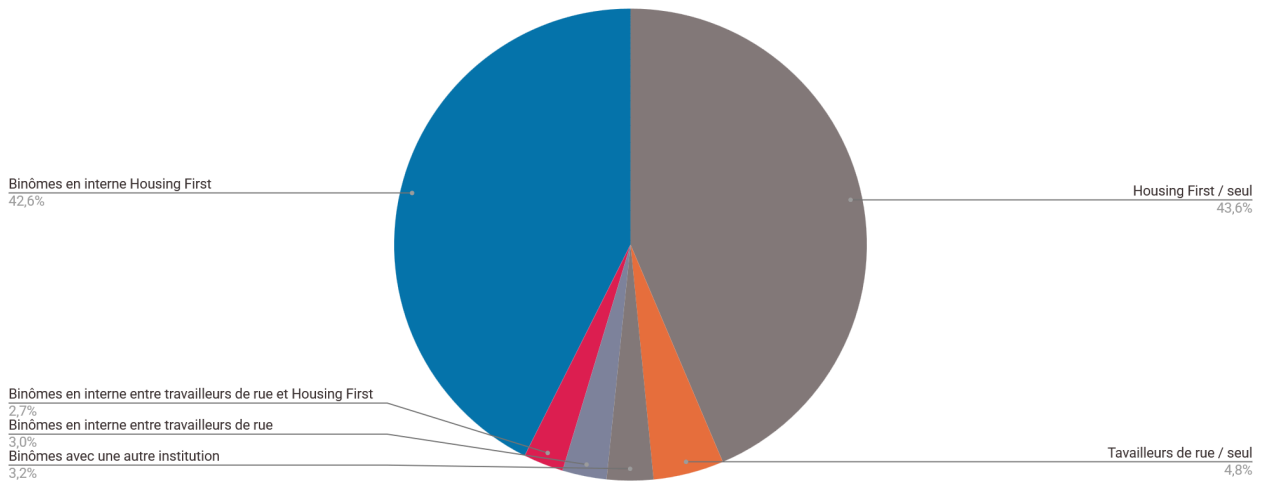
d) Travail en Binôme

Le travail est effectué seul ou en binôme :

- 2226 activités seul, soit 48.4% (41% en 2024) ;
- 2369 activités en binômes, soit 51.6% (59% en 2024).

Le graphique suivant détaille ces proportions :

Binômes



Les binômes les plus nombreux sont réalisés **entre collègues de l'équipe HF (42.6% de l'ensemble des binômes)**.

En portant attention aux activités réalisées par l'équipe HF uniquement, nous constatons que :

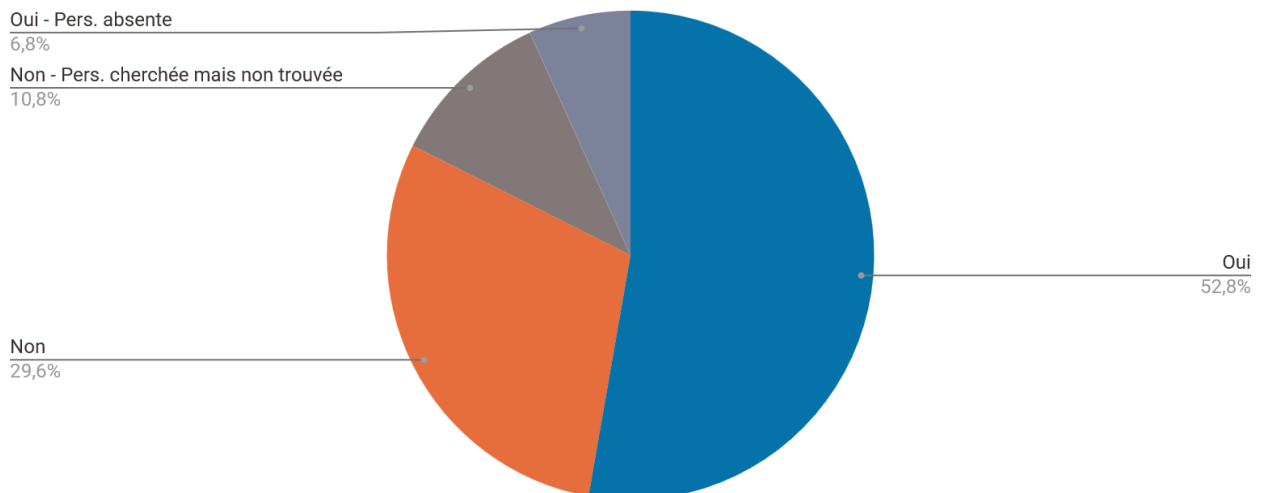
- 2.004 activités ont été réalisées seul, soit 48% (43.4% en 2024) ;
- 2.168 activités ont été réalisées en binômes (tous types de binômes confondus), soit 51.9% (56.6% en 2024).

e) Rendez-vous

Le travail sur rendez-vous prédomine : **59.6%** du total des interventions se sont faites **sur rendez-vous** ; et **40.4%** se sont faites sans. **Les locataires ont été vus dans 82.4% des cas**.

Le graphique suivant donne le détail des rendez-vous honorés ou non, et des gens rencontrés ou pas lorsque les travailleurs les recherchent alors qu'ils n'ont pas de rendez-vous.

Rendez-vous

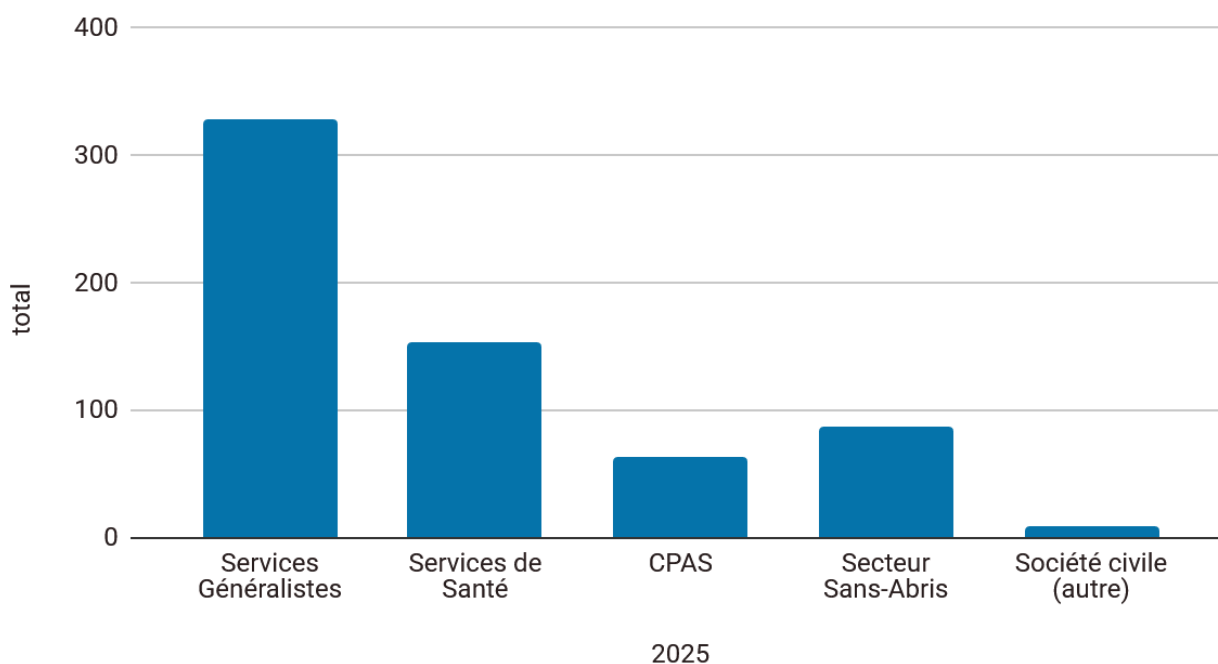


f) Accompagnements physiques et orientations

L'équipe a effectué 494 **accompagnements physiques** (hausse de **+29%** par rapport à 2024) et 149 orientations vers des services tiers. Au total, **670 liens ont ainsi été établis avec des services extérieurs**.

Voici la répartition de ces interventions par types :

Types d'accompagnements physiques & orientations



g) Réseaux durables

Les réseaux durables renvoient aux réseaux institutionnels qui entourent nos locataires, soit l'ensemble des institutions qu'une personne fréquente durablement. Nous en établissons le relevé chaque année, pour nos 56 suivis ; l'équipe *Housing First* est soit à l'initiative de ces liens institutionnels, soit en soutien.

Au 31.12.2025, 404 relais durables existent, ont été initiés ou sont soutenus vers 214 services ou intervenants différents (dans le cas des administrateurs de biens, médecins privés, avocats).

Pour comparaison :

- en 2024 : 282 relais vers 181 services ;
- en 2023 : 294 relais vers 165 services ;
- en 2022 : 280 relais vers 149 services ;
- en 2021 : 226 relais vers 117 services.

Le nombre de relais est en très forte augmentation (+43.3%) ; et le nombre de services a aussi augmenté (+18.2%).

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

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

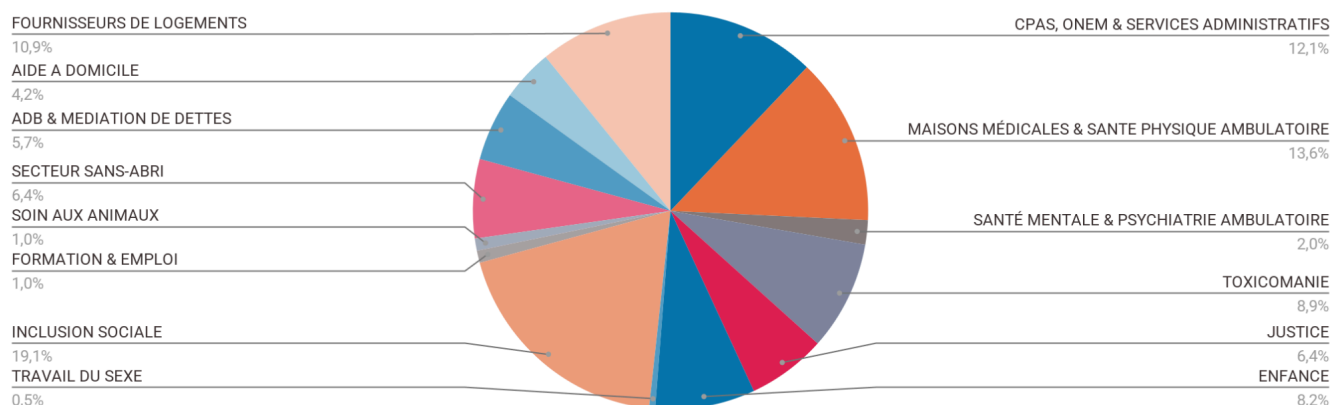
		Nombre Relais	Nombre Services
CPAS, ONEM & SERVICES ADMINISTRATIFS	CPAS : Saint Gilles (1) / Anderlecht (13) / Forest (4) / Etterbeek (1) / Jette (2) / Watermael-Boitsfort (1) / Evere (2) / Ganshoren (3) / Mons (1) / Woluwé (1) / 1000 BXL (6) / Ixelles (3) Autres : ONEM (1) / Mutuelle (1) / Grappa (2) / SPF Handicap (1) / CAPAC (1) / Assistante sociale de l'hôpital Chêne aux Haies (1) / Service social du Foyer anderlechtois (1) / Ambassade du Sierra Leone (2) / Notaire (1)	49	21
MAISONS MÉDICALES & SANTÉ PHYSIQUE AMBULATOIRE	Maisons médicales : Béguinage (1) / Miroir (1) / Riche-claires (1) / Primeurs (5) / Arnica (3) / Essegheem (1) / Saint Guidon (1) / Santé Plurielle (1) / Universelle (1) / Free Clinic (1) / Marolles (1) / Flagey (1) / Maison médicale à Etterbeek (1) / De Brug (1) / Maison médicale inconnue (1) / Artémis (1) Autres médecins & services médicaux : médecins privés (6) / Prothésiste privé (1) / Pédicure médicale (1) / Chirurgien orthopédiste (1) / Ergothérapeute pédiatrique (1) / Médibus (1) / un docteur en Maison de repos (1) / Sampas (3) / Fares (1) Suivis ambulatoire dans des hôpitaux : Saint Pierre (7) / Saint Jean (4) / Brugmann (1) / Sainte-Anne Saint Rémi (2) / UZ Jette (1) / NOH (1) / Sanatia (1)	55	37
SANTÉ MENTALE & PSYCHIATRIE AMBULATOIRE	CSM Chapelle-Aux-Champs (1) / Réseau de concertations de soins Dionysos (1) / CPVS Planning familial (2) / Psychologue de la Maison de Repos (1) / Une psychologue privée (1) / Equipe Mobile 107 Saint Pierre (1) / TSI Eolia (1)	8	7
TOXICOMANIE	Projet Lama (4) / Transit (11) / Dune (4) / Cover (3) / Le Pilier (2) / La Mass (5) / Gate (4) / Link Up (2) / Medibus (1)	36	9
JUSTICE	Avocats pénaux, droits aux étrangers ou famille (18) / Assistants de justice (5) / Tribunal d'Application des Peines (1) / Tribunal de la jeunesse (2)	26	25
ENFANCE	SAJ (5) / Crèches (1) / ONE (6) / Parentalités-addictions et espace Alizé (2) / SPJ (7) / Ecoles (2) / Service de visites supervisées à Madou (1) / Accueil enfant à Vilvorde (1) / Service social de Vilvorde (1) / Bru-Star (1) / AAFU Accompagnement en famille d'accueil d'urgence à Nivelles (1) / Ricochet (2) / Pouponnière Cerf-Volant (2) / Maison maternelle (1) / Olista (1)	33	15
TRAVAIL DU SEXE	Espace P (1) / Alias (1) ok	2	2
INCLUSION SOCIALE	Institutions dédiées à l'inclusion sociale : L'autre lieu (26) / Relink first (9) / Puerto Huis Van Vrede (2) / Miro (2) / Delta (3) / Communa (3) / Ferme Nos Pilifs (1) / Groot Eiland (1) / La rencontre (1) / Hobo (8)	77	27

	Services variés : Bibliothèque Muntpunt (1) / Collectif Les Morts de la Rue (2) / Cathédrale Sainte Gudule (1) / Église du Finistère (1) / Banque ING (1) / Carrefour Market (1) / Wasserette (1) / Snack du coin (1) / Cimetière (1) / Setis traduction (1) / Police (2) / Food truck de quartier (1) / Bains de Bruxelles (1) / Nos Pilifs (1) / Agents de prévention et sécurité de la Stib (2) / CABA épicerie sociale à Jette (1) / Collectif anti-expulsion (1) / Colis alimentaire de la Croix-Rouge (1)		
FORMATION EMPLOI	- Service formation du CPAS de Forest (1) / emploi au service blanchisserie d'un hôpital (1) / Huis van het Nederlands (1) / Zélie (1)	4	4
SOINS AUX ANIMAUX	Fondation Prince Laurent (1) / Vétérinaires privés (3)	4	4
SECTEUR SANS-ABRI	Samu (5) / L'ilôt le Clos (5) / La Fontaine (1) / Educateurs de rue de Saint-Gilles (4) / Pierre d'Angle (1) / L'Ilot Circé (1) / Jamais Sans toit (1) / La Rencontre (1) / Foyer Georges Motte (1) / Petits Riens (1) / La Pièce (1) / Home Baudouin (1) / Restojet (1) / La Bulle (1) / Syndicat des Immenses (1)	26	15
ADMINISTRATION DE BIENS & MÉDIATION DETTES	Administration de Biens (22) / Médiation de dettes Télé-Service (1)	23	23
AIDE À DOMICILE	Aides ménagères et familiales (9) / Repas (1) / Infirmières (4) / Soins palliatifs (1) / Coiffeur (2)	17	7
FOURNISSEURS DE LOGEMENTS ²⁴	4 SISP : Foyer Anderlechtois (9) / Lojega (6) / Comensia (1) / Bin'Hôme (1) 7 AIS : Théodore Verhaegen (3) ; Logement pour Tous (2) ; AISAC (4) ; Habitat et Rénovation (1) ; Delta (2) ; AISF (1) ; Baïta (1) 1 CPAS : Forest (3) 3 projets innovants et/ou temporaires : Communa (5) ; ISSUE (1) ; MODULO (1) 3 Maisons de repos (3)	44	18

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

²⁴ Les chiffres incluent les relais vers les fournisseurs de logements actuels au 31.12.2024 ainsi que les relations avec les fournisseurs des logements perdus ou quittés durant l'année écoulée..

Réseaux durables



Le secteur vers lequel sont opérés les plus nombreux relais est celui de l'inclusion sociale (19.1%). Viennent ensuite le secteur de la santé physique (13.6%) ; l'accès au revenu (12.1%) et le logement (10.9%).

Nous constatons très peu de relais vers le secteur de la santé mentale (2%), ce qui est à questionner. Il y a également peu de relais vers le secteur de la formation et de l'emploi (1%), ce type de perspectives étant très éloigné de notre public.

À noter qu'au moins 11 locataires entretiennent aussi un lien privilégié avec leur pharmacien, souvent situé à proximité de leur domicile et aussi connu de l'équipe. D'autres liens répertoriés ici sont parfois un peu surprenants : églises, banque, policiers, etc. L'équipe les considère comme parties du réseau proche de la personne.

Par ailleurs, à notre connaissance, au moins **23 locataires entretiennent des liens réguliers avec leur famille** (parents, frères et sœurs, oncles et tantes, enfants majeurs). Au moins 15 locataires ont des relations régulières avec des amis proches avec qui ils passent du temps ; 11 ont des liens proches avec des voisins ; 13 ont une vie de couple.

4.2. Hospitalisations

Les hôpitaux mentionnés dans le tableau ci-dessus concernent des suivis en ambulatoire. À ces relais, il faut ajouter notre travail d'accompagnement lors de **28 hospitalisations durant 2025**, dans les hôpitaux suivants : Saint-Anne Saint-Rémi (4) / Brugmann (4) / Saint Jean (4) / Sans-Souci (3) / UZ Jette (1) / Saint Pierre (4) / Chêne aux Haies (1) / Erasme (1) / Ixelles (1) / NOH (1) / Saint Luc (2) / Soins palliatifs Saint Luc (1) / Fond Roy (1).

Ce chiffre marque une nette diminution du nombre d'hospitalisations (45 en 2024, donc -37.8%).

h) Travail de rue

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

Par ailleurs, l'équipe de travail de rue identifie aussi en rue les candidats pouvant être orientés vers des dispositifs Housing First à Bruxelles (à DIOGENES mais aussi au Smes ou au Samusocial). Au 31.12.2025, 26 candidats sont ainsi identifiés.

i) Évolution par rapport à 2024

Le chiffre à remarquer est celui de l'activité de l'équipe : 4565 activités (+26%), soit une moyenne de 81.5 activité / locataire durant l'année, c'est-à-dire 1.5 activité / semaine pour tous les locataires confondus.

Notons une forte hausse du nombre d'accompagnements physiques (+29%) et du nombre de concertations de soins (au total 51 concertations effectuées en présence d'au minimum 2 autres services).

Les conséquences de cette activité intensive sont visibles à travers d'impressionnants résultats : 404 relais vers 214 institutions différentes.

Le travail en binômes a diminué, passant de 59% en 2024 à 51.6% en 2025.

4.3. Évaluation qualitative du projet

Dans ce chapitre, plusieurs membres de l'équipe présentent leur travail lors d'un accompagnement qui s'est bien déroulé durant l'année écoulée.

4.3.1 Petits miracles

Les petits miracles ça arrive !

9h. Après avoir épluché mes mails, je veux me mettre en route pour aller chercher mon suivi... sauf que : mes clefs ne sont plus à côté de la porte, sur le dossier du canap ! J'en conclus que les responsables sont : mes chats ! Je regarde dessous, je regarde partout, je cherche... Le temps file. Alors que je partais bien à l'heure, le chrono m'indique que c'est le moment de paniquer... J'appelle un collègue tout en poursuivant mes recherches : "Mets un message sur le groupe, urgent faut aller chercher X et l'emmenner au cpas, suis coincée chez moi, les clefs..." A peine raccroché, je pense à regarder entre le mur et le dossier, YES, les voilà !

Je sors en trombe, je n'ai maintenant plus que 40 minutes pour aller chercher mon suivi et l'emmenner à son rdv, les collègues sont trop loin, il va falloir courir ! Rapide calcul, 10 minutes de transport (pitié qu'il ne se passe rien !) et en marchant 15 minutes de l'arrêt jusqu'à chez mon suivi, 13 minutes de chez mon suivi au rdv et on doit être 10 minutes à l'avance.

Je cours, c'est LE rendez-vous à ne pas manquer !

Un an que nous remettons ce dossier en ordre, un an que l'on court pour que Monsieur récupère ses revenus qui ont sauté on ne sait toujours pas pourquoi. Un an que Monsieur ne peut plus payer son loyer, qu'on tente d'avoir un interlocuteur et je ne sais combien de fois qu'on rend les documents nécessaires ! On attend de pouvoir passer au tribunal du travail, tout engorgé qu'il soit de demandes similaires. Et puis PAF ! Une audience en justice de paix pour l'expulsion de Monsieur est annoncée... Bien sûr qu'elle est logique et on ne peut QUE saluer la patience de l' AIS et son humanité mais elle aussi a des impératifs et ne peut plus attendre, même Monsieur comprend cela ! Heureusement que sous les conseils de l'avocat, nous avons relancé une nouvelle demande au CPAS. C'est ce qui a pesé dans la balance lors de l'audience en justice de paix. Un dernier espoir : si le loyer est payé pour le 17 mars par le cpas, la juge ne prononcera pas l'expulsion... Le temps manque et nous ne pouvons pas nous permettre de louper ce rendez-vous qui permettra au dossier de mon suivi de passer au comité, et donc au loyer d'être payé.

La course est donc inévitable... Le trajet de 15 minutes se fait en 7' et quelque, je sonne pas de réponse, le temps tourne, j'insiste, le temps file, je persévère, regarde l'heure et tant pis ! Je reprends ma course comme si ma vie en dépendait, l'important c'est la présence, croisons les doigts qu'il soit déjà sur place.

J'arrive, pas de suivi... Je scanne le QR code, oui, vous lisez bien : un QR code, plus moyen d'avoir un humain, on passe par des bornes... Et qu'affiche cette satanée borne : "rendez-vous inexistant" ! Ça n'est pas du tout ce que me dit le mail. Je trouve un agent:

- "Vous devez scanner le QR code"
- "Oui c'est ce que j'ai fait mais ... "
- "Faites la file !"

- "Mais ..."

- " La file !"

Je me mets en place, la grumphitude installée, 10h c'est officiel suis en retard. 10h15, c'est mon tour !

- "Bonjour, voilà, rendez-vous à 10h, la borne ne fonctionne pas."

- "Vous devez scanner le QR code !"

- "Oui, c'est ce que j'ai fait, ça ne fonctionne pas, ça indique rendez-vous inexistant."

La personne me regarde comme si j'étais débile, se lève en soufflant, m'infantilise, fait la manipulation len-te-ment : vous tapez "français", puis "avec rendez-vous", puis vous scannez le QR code, allez y...

Je refais la manipulation et oh surpriiiiiiiiiiiiiise "Rendez-vous inexistant" (je souris jaune intérieurement).

La personne retourne à l'accueil, fouille dans son ordinateur, ne voit pas de rendez-vous mais mon mail indique bien que c'est aujourd'hui à 10H. Discussions sur teams, appels, rien n'y fait.

10H30 pas de réponse, 10H45 pas de réponse, je patiente encore. 11H, après avoir été renvoyée de service en service, la personne me regarde et me dit : "je vais voir avec la responsable." Merci!!!!

Elle arrive, regarde mon mail, repart avec le nom de mon suivi et là... Elle revient: " Mais, Monsieur était là à l'ouverture et on l'a pris tout de suite !"

Aujourd'hui les planètes étaient alignées :

Mon suivi se rend tout seul à un rendez-vous (chapeau gars!!!)

Un CPAS accepte quelqu'un alors qu'il était franchement en avance....

J'ai obtenu le nom de l'AS.

Les miracles arrivent !

(et je ne vous parle pas du fou-rire avec les collègues)

Les petits miracles arrivent... ou pas... Alors que j'ai reçu un mail de confirmation d'un AS désigné mentionnant que tout est en ordre 1 semaine après l'audience et à 3 semaines de l'échéance fatale, je reçois un mail d'un autre AS demandant de rentrer à nouveau tous les documents... Le dossier n'est donc pas encore passé au comité.

Dans les locaux du CPAS, j'imagine, avec tout l'humour nécessaire pour ne pas devenir chèvre, une petite pièce invisible remplie jusqu'au plafond uniquement avec les documents de mon suivi...

4.3.2 La beauté de la résonance en housing first.

Il y a six ans, je débutais chez DIOGENES tout feu tout flamme, un de mes premiers suivis vivait un deuil depuis quelques années déjà.

Un de ces deuils qui vous figent, vous gèlent vous et votre envie d'avancer.

Tout n'était que douleur et inertie, tout n'était qu'avenir sombre et flou, avenir distendu entre vivre et mourir, pour rejoindre son aimé. Avenir perdu entre vivre, donc avancer, ou se laisser couler, sombrer, s'effacer, mourir. Les limbes. Des années déjà qu'il vivait avec sa compagne dans cet appartement décoré aux murs devenus si sombres. Derrière ce triste voile on pouvait deviner les jours heureux puis la noirceur du drame. Sa compagne est décédée chez eux, sans prévenir... Comme ça, d'un coup, sans crier gare. Ce qui fut leur chez-eux lumineux devint le sombre mausolée des jours heureux. Il devint sa prison.

Quand je l'ai appris, sur le fait, quand il me l'a dit, une décharge.

J'ai perdu mon aimé, moi aussi, quand j'étais jeune, donc ça résonne fort cette douleur. Ça pourrait flanquer l'accompagnement par terre, mais c'est aussi un pont entre-nous, un canal de discussion. Moi ça faisait longtemps, j'ai pu en sortir in extremis, je me vois en lui : ce suivi nageant tant bien que mal dans sa douleur, une qui noie petit à petit, qui épuise, qui submerge, qui anesthésie. Il n'y a pas de solutions toutes faites...

Je n'ai pas de baume à mettre sur cette âme blessée, incandescente, à vif...

Je n'ai que ces mots : " Je te comprends, j'ai perdu mon grand amour."

Sanglots, explications, compréhension, demande de solution et honnêteté : je ne suis pas toi, moi ce qui a aidé c'est ça, mais je ne peux que t'écouter... Le reste c'est toi qui doit faire ton chemin. Je reste à tes côtés.

Six ans de discussions sur comment aller mieux, rester, bouger, changer d'air?

Six ans de : si je fais mon deuil, je l'abandonne.

Six ans de doutes qui lui appartiennent: rester, partir, rester, ne plus rien vouloir, mourir, vivre, je ne sais plus, je ne veux plus, je ...

Six ans d'écoute, pure, intense, sans brusquer mais ponctuée de "peut-être que ? "

Et un jour : je veux déménager, c'est maintenant, j'en peux plus, je dois partir.

L'accompagnement ne se limite pas à des démarches administratives, à un maintien en logement, à des rendez-vous médicaux.

Notre accompagnement, c'est être vraiment à côté de l'autre, l'écouter plus que l'entendre et partager ses réflexions à son rythme.

Le reste appartiendra toujours aux personnes concernées.

Bravo pour le chemin parcouru, je ne suis qu'un témoin de comment tu évolues tout au long de ta route à toi mais franchement, que c'est beau à voir !

4.3.3 Les préjugés

Juste avant la fin de l'année 2025 Francis peut entrer en logement. Ça nous a pris plus de 2 ans, car il a refusé notre première proposition. Il a exprimé beaucoup de difficultés à se sentir en sécurité vis-à-vis du voisinage, ayant vécu beaucoup d'agressions en rue.

Malgré sa grande timidité, Francis nous surprend directement : deux semaines après l'entrée, il est allé se présenter aux voisins de chaque palier. Malheureusement, nous découvrons en mars 2025 qu'il ne rentre plus chez lui et qu'il a rendu ses clés au concierge. Il ne se sent plus le bienvenu dans son immeuble, et veut rendre l'appartement au propriétaire.

Nous lui demandons un temps de réflexion, qu'il se repose la question. Nous utilisons ce petit délai pour débayer la situation avec le propriétaire et les voisins. On découvre alors que les voisins ont beaucoup de préjugés par rapport à Francis et son apparence. Francis serait "quelqu'un qui dort toujours dans la rue", son appartement serait sale, rempli d'affaires et mal entretenu. Nous savons que c'est tout le contraire : monsieur est compulsif en nettoyage, il a du mal à investir son logement de meubles, décorations ou autres objets, donc l'appartement reste quasi vide.

Nous sommes donc entrés en contact avec le service social de la SISP pour médier entre les voisins et Francis, et pour l'obtention d'une nouvelle paire de clés. Monsieur a donné accès à sa salle de bains pour une intervention nécessaire.

Fin 2025 Monsieur a complètement réinvesti l'appartement. Les tensions avec les voisins ont fort descendu et nous sommes en contact avec la société de logement pour déconstruire les préjugés vis-à-vis de notre public, pour insister sur la grande valeur de la médiation et pour convenir des meilleures modalités de collaboration en vue d'une prochaine mise en logement pour une autre personne.

4.3.4 Aicha

Après avoir vécu trois ans dans son premier logement Housing First, Aicha perd son appartement. Malheureusement, à ce moment-là, un important retard de loyer s'est accumulé et le logement est dans un très mauvais état. En raison de ses problèmes de santé mentale, Aicha n'a plus de revenus depuis six mois. Son mécanisme d'adaptation est l'automutilation, ce qui a causé, ces deux dernières années, des dommages considérables aux murs et aux meubles de la cuisine. Aicha était tellement en proie à des difficultés personnelles que nous n'avons pas réussi, pendant deux ans, à progresser dans son dossier et son accompagnement. Il devenait de plus en plus difficile de fixer des rendez-vous, avec de longues pauses allant jusqu'à trois mois.

Nous avons néanmoins réussi à l'accompagner de manière intensive dans les derniers moments précédant son expulsion. Compte tenu de son mauvais état de santé, Aicha a très peur de se retrouver à nouveau à la rue. Malheureusement, il n'y avait plus rien à sauver ; la décision était définitive. Le jour de son expulsion, nous sommes présents du début à la fin. Nous considérons cela comme important car les moments de crise sont aussi des moments de changement. Les changements radicaux sont une invitation à emprunter une autre voie. Nous voulons donc être là pour soutenir Aicha dans la direction qu'elle choisit elle-même. Après de nombreux appels téléphoniques, nous trouvons une place dans une maison d'accueil où elle peut séjourner pour une durée indéterminée.

Le séjour en maison d'accueil commence de manière prometteuse, mais très vite, les mêmes problèmes que ceux rencontrés dans son appartement refont surface. Aicha n'arrive pas à mettre en ordre son dossier de chômage et traverse des moments de grande haine de soi, durant lesquels elle frappe les murs avec ses poings. Il va de soi que la maison d'accueil n'apprécie pas cette situation et qu'elle risque de perdre sa place.

Depuis qu'Aicha réside à la maison d'accueil, nous la voyons chaque semaine. Nous renforçons notre lien de confiance et discutons de la manière dont Aicha souhaite elle-même gérer les choses. Progressivement, Aicha décide de demander une reconnaissance de ses problèmes de santé mentale, qui la tourmentent depuis longtemps, auprès du SPF Handicap. Avec l'aide de la psychologue de la maison d'accueil, Aicha parvient à élaborer un plan de réduction de risques pour son automutilation. Nous la soutenons pour l'inscrire sur une liste d'attente pour une clinique spécialisée où elle pourrait se rendre en période difficile.

Six mois plus tard, la situation s'est suffisamment stabilisée. Aicha peut conserver sa place et n'a plus à craindre de se retrouver à la rue. Mais une maison d'accueil implique beaucoup de règles et Aicha regrette d'avoir perdu son appartement. Parallèlement, elle prend de plus en plus conscience des causes de son expulsion et de la manière dont elle pourrait l'éviter la prochaine fois. Nous décidons ensemble qu'elle retiendra l'expérience une fois que son dossier auprès du SPF sera finalisé et qu'elle aura élaboré un bon plan de soins pour son automutilation.

Nous avons le sentiment d'avoir plus progressé ces six derniers mois que durant les années précédentes. En même temps, le premier logement et les trois années d'accompagnement ont constitué des étapes importantes et nécessaires dans le processus vers une solution durable.

4.3.5 Suite à un décès

« Toutes ces tendres attentions dont vous l'avez entouré nous ont beaucoup touchés ». Voici les mots que nous avons reçus du service de soins palliatifs, là où Monsieur a passé ses derniers moments.

Après un long et lourd parcours médical, Monsieur était à bout. Il avait une demande claire : il ne voulait plus être soigné. Il savait ce qui arriverait s'il ne se soignait plus. Il était prêt.

Après plusieurs discussions, que ce soit avec Monsieur, avec nos collègues ou avec le corps médical, une décision est prise : Monsieur ira en soins palliatifs.

Notre accompagnement prend une autre tournure. Il change, il s'adapte. Chacune de nos visites peut être la dernière, chaque « au revoir » devient un adieu. Nous nous asseyons à ses côtés, profitons de chaque instant pour vivre nos derniers cafés, nos derniers rires et nos derniers partages.

Puis vient le moment où Monsieur s'en va. Nous allons le voir une dernière fois, lui dire adieu une dernière fois. Son visage est apaisé, son corps est détendu. Il ne souffre plus. Mais notre accompagnement n'est pas réellement fini. Nous nous assurons que sa parole soit entendue, que ses souhaits soient respectés, qu'il parte avec dignité.

5. Notre méthodologie

5.1. Méthodologie ICM

En 2011, le rapport de Lucie Martin²⁵ a démontré qu'aux États-Unis et en Europe, deux modèles d'équipes Housing First sont à l'œuvre :

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

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

Notre projet a fait le choix de la méthodologie ICM.

5.2. Fonctions

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

Équipe d'accompagnement psychosocial :

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

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

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

²⁵ « Vers un programme de Housing First à Bruxelles ? », Smes-b, 2011

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

Équipe de « Responsables-logement » :

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

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

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

Coordination :

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

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

Enfin, elle travaille à la visibilité du projet.

5.3. Projets & partenariats

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

5.3.1 Les partenariats formels

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

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

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

5.3.2. Les partenariats-logements

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

a) Les logements modulaires : MODULO

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

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

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

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

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

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

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

En 2023, l'AIS a mis fin au contrat de deux locataires suivis par DIOGENES, en raison de conflits répétés de voisinage qui ont provoqué des réactions auprès des voisins du quartier, ce qui a mis le projet en péril. Ces locataires ont été remplacés par des habitants d'origine ukrainienne pour répondre aux besoins par rapport à l'accueil de ce public. Ceci a permis de pacifier le site. Cette solution est temporaire, et en 2026, DIOGENES récupèrera l'un des MODULO au bénéfice d'un habitant de la rue.

b) Les occupations temporaires : ISSUE & SOROCITE

ISSUE

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

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

Le projet ISSUE a connu durant 2024 une modification de son mode de subventionnement, passant d'un financement en initiative à un financement au travers de l'enveloppe *Housing First* (1 ETP de travailleur psychosocial pour 8 suivis).

Depuis cette date, ce projet occupe donc une place particulière à DIOGENES, entre le *Soutien au Logement* et le *Housing First*. En 2025, il a concerné au total 25 personnes (15 adultes et 10 enfants)

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

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

Durant 2025, une personne anciennement suivie par la travailleuse ISSUE a basculé en suivi auprès de l'équipe HF, une autre personne est décédée, et une troisième est portée disparue. Ces 3 personnes ont donc été remplacées sur nos listes par 3 nouveaux candidats.

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

- Durée de vie en rue : 1 personne est connue depuis 2017 ; 3 personnes le sont depuis 2019 ; 1 depuis 2020 ; 1 depuis 2023 et 2 depuis 2025

A noter que la plupart de ces personnes ont vécu longtemps dans la rue avant que nous ne les rencontrions ; 2 d'entre elles ont grandi dans la rue.

- Voici les problématiques rencontrées au niveau de la santé mentale :

Perception modifiée de la réalité	Autres troubles SM	Troubles cognitifs	Dépression	Troubles de la personnalité
3	5	1	4	1

- Assuétudes : 6 personnes consomment de l'alcool ; 2 personnes consomment de la drogue.

Autres problématiques cumulées :

- 3 personnes ont de lourds problèmes de santé physique ;
- 4 personnes rencontrent des problèmes de gestion budgétaire ;
- 5 personnes ne parlent pas ou très peu le français ;
- 5 personnes n'ont pas de droit au séjour en Belgique ;
- 1 personne connaît des problèmes de justice.

SOROCITE

SOROCITE est un projet d'occupation temporaire de logements vides mis à disposition de femmes sans-abri au profil Housing First par la SISP Everecity. Le projet est financé par VIVALIS, et fait l'objet d'un rapport d'activité spécifique. Il a été initié par l'asbl Communa, et rallie cinq opérateurs Housing

First bruxellois (SMES, Infirmiers de Rue, Step Forward, DIOGENES, Antonin Artaud)²⁶. Tout comme ISSUE, SOROCITE s'est ouvert à des candidates sans revenu, auxquelles il permet un accès gratuit au logement – ce qui représente une offre rare et précieuse par rapport aux besoins constatés en rue.

En 2025, nous avons accompagné dans ce projet :

- une candidate qui y habite depuis 2022 ;
- une candidate qui y est entrée à nouveau durant 2024, pour la seconde fois ;
- deux candidates entrées durant 2025.

Nous prévoyons au minimum une nouvelle entrée en 2026.

c) Les plateformes de prospection de logements

DIOGENES est membre des deux plateformes bruxelloises de prospection de logements : la Cellule Capteur & Créateur de Logements de l'Ilot (CCL) et l'asbl Bru4Home, à travers, respectivement, le comité de pilotage de la première et l'assemblée générale de la seconde. Comme mentionné plus haut, la CCL a donné accès à 1 logement réservé à notre projet HF en 2025. Nous n'avons pas reçu de logement de Bru4Home, cependant d'autres logements de la CCL et de Bru4Home ont été orientés vers l'équipe de travail de rue (projet de *Soutien au Logement*).

d) Le Service d'Intervention Logistique (SIL)

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

Le SIL intervient dans les tâches suivantes :

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

²⁶ Pour davantage de détails sur ce projet, nous renvoyons au site internet de Communa : <https://communa.be/les-lieux/sorocite/>

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

Le SIL est intervenu pour 24 locataires HF en 2025, auprès desquels le service a effectué 38 interventions²⁷.

Livraison	8
Déménagement	3
Entrée en logement	2
Sortie de logement	3
Intervention technique	3
Nettoyage	1
Visite Stock	8
Démontage et montage mobilier	2
Stock (pick up)	5
Déchetterie	3

5.3.3 Le projet "Réseaux"

Nous avons mis en place un projet "Réseaux" depuis deux ans. Il consiste à développer et renforcer nos liens avec le réseau institutionnel bruxellois via un planning de rencontres régulières de divers services.

Notre collègue Stéphanie Lozet est chargée du projet. Elle a mis en place une petite méthodologie qui le rend participatif en interne, tout en tenant compte des divers intérêts et du temps disponible pour chacun des membres de l'équipe. Dans la pratique, l'équipe est invitée à faire part de ses intérêts (des thématiques, des institutions) ; de petites délégations sont formées et un planning de rencontres est établi à raison d'une rencontre par mois. Un PV est dressé suivant un canevas précis permettant de bien consigner les infos utiles et les coordonnées de contact. Un retour est fait en réunion d'équipe plénière.

En 2025 : voici les rencontres réalisées :

- 3 services de concertations de soins : Olista ; Psychote ; Dyonisos
- 6 autres services : Famille hulp (aide ménagères et aides familiales) ; SAJ ; Brumenta ; 107 Saint Pierre ; PsyBru ; Emut

²⁷ À ces interventions effectuées pour *Housing First* s'ajoutent celles réalisées par le SIL pour les travailleurs de rue de DIOGENES (projet de *Soutien au Logement*), qui ne sont donc pas comptabilisées ici.

Le fait d'organiser et de bien structurer les rencontres permet d'inscrire la démarche dans la durée, ce qui l'apparente à une sorte de formation continue de notre équipe. Cela permet aussi de bien capitaliser les informations recueillies.

Ces rencontres renforcent notre connaissance des institutions qui nous entourent ainsi que notre propre inscription dans le paysage bruxellois, c'est-à-dire qu'elles nous font aussi connaître, ce qui favorise de meilleures orientations sur le terrain, et de meilleures collaborations. A noter qu'une fonction similaire existe du côté de l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES, et que des échanges s'opèrent à ce niveau entre nos deux chargées de "réseau" (ou de "liaison").

Ce projet est aussi lié à un intérêt pour une méthodologie spécifique : la concertation de soins. Elle consiste à rassembler autour de la personne concernée plusieurs acteurs (institutionnels, familles, proches, etc), et ce sur une base régulière, ce qui permet de placer la personne au centre, de répartir des tâches et de bien marquer les engagements de chacun dans la situation, y compris la personne elle-même. Cette méthodologie résonne particulièrement au regard de notre modèle Housing First ICM (Intensive Case Management), qui consiste bien à coordonner des réseaux, et non à prendre en charge de façon isolée. Notre projet a ainsi pour but de favoriser le développement de "réseaux durables" autour de nos locataires, ce qui contribue à leur stabilisation.

5.3.4 Le projet "Affiliation" et ses partenariats "sociaux"

Notre équipe s'intéresse à l'affiliation sociale depuis de nombreuses années. Ensemble avec les autres projets HF (Smes ; Infirmiers de Rue ; New Samu), nous avons créé un projet transversal intitulé "Affiliation" qui a ensuite gagné son indépendance et est devenu l'asbl "Relink First" avec laquelle nous collaborons aujourd'hui (voir *Infra*).

Depuis deux ans, nous avons souhaité nous engager davantage pour ce type d'action visant à développer les liens sociaux de nos locataires. Cela se fait soit via des événements collectifs organisés en interne, soit avec l'appui de services externes comme l'Autre Lieu, Relink First et Hobo.

Notre collègue Maïté Lopez est chargée de ce projet en interne - qu'on a assez naturellement commencé à appeler "Affiliation" puisqu'il se situe dans la ligne du premier projet conduit en externe autour de missions similaires. Voici ce qu'écrit Maïté autour de son travail d'affiliation :

"L'année dernière, j'ai commencé à être responsable du domaine de l'affiliation sociale, qui consistait principalement à organiser des activités communautaires pour les personnes participant au projet Housing First DIOGENES, en collaboration avec d'autres organisations. Les activités visent à permettre aux personnes de disposer d'espaces de rencontre avec d'autres, leur permettant également d'occuper leur temps libre et de profiter de moments de loisirs qui les sortent de leur routine quotidienne.

Au cours de l'année 2025, nous avons réussi à renforcer un brunch trimestriel en collaboration avec l'ASBL l'Autre lieu, où nous avons eu une forte participation de notre public Housing First et également des personnes qui fréquentent l'espace de l'Autre lieu. Dans ce cadre, nous proposons un brunch communautaire auquel participe la majorité de l'équipe HF DIOGENES et où nous avons la possibilité de discuter avec différentes personnes du projet en dehors du cadre habituel du travail. Dans cet espace, nous ne réalisons pas de tâches liées au suivi individuel, mais nous privilégions les espaces de conversation, de rencontre dans un autre contexte, de partage de repas et de plaisir.

De plus, c'était la première année où nous participions à une résidence à l'étranger en collaboration avec l'équipe de Relink First. Nous avons organisé un séjour de 4 jours en France, dans un centre de partage en pleine nature. Les participants ont eu la possibilité de passer un moment de vacances, de rencontrer d'autres personnes en dehors de leur cercle habituel et de partager avec nous dans un contexte plus détendu. Tous les repas étaient pris en commun et ce sont eux qui ont décidé des activités à réaliser dans les environs, les décisions étant prises collectivement.

Dans le cadre des activités prévues, notre public a eu aussi la possibilité de faire une sortie à la plage, au parc d'attractions WALIBI et également de célébrer ensemble la fin de l'année. Pour ces dernières, nous avons organisé un dîner de Noël avec l'équipe de Relink First dans leurs locaux, et nous avons participé à la fête de fin d'année à L'Ancienne Belgique organisée par Hobo.

Lors d'une conversation ultérieure avec les participants aux activités, nous avons reçu beaucoup de gratifications en retour. L'un des aspects les plus soulignés est la possibilité de sortir de la routine quotidienne et de redonner un sens à des moments qui, pour certaines personnes, sont associés à des souvenirs difficiles, comme les fêtes de fin d'année. Il s'agit également de sortir de la solitude, étant donné que notre public ne dispose pas de nombreux réseaux familiaux ou sociaux. De plus, certaines personnes ont de graves problèmes de mémoire et ces événements aident à marquer une coupure temporelle et à créer de nouveaux souvenirs associés à un espace-temps.

Enfin, un autre aspect positif est que certains de nos suivis se sont rencontrés et ont créé des liens d'amitié, en partageant leurs coordonnées et en se retrouvant dans des espaces autres que ceux que nous proposons avec DIOGENES. En définitive, les activités d'affiliation sociale permettent de co-construire des espaces en dehors des problèmes individuels qui donnent un sentiment d'appartenance. Le fait de pouvoir partager avec notre équipe et d'autres personnes de manière plus festive donne un sentiment d'appartenir à une communauté, où DIOGENES est souvent considéré comme une famille."

Durant 2025, notre projet "Affiliation" a eu la chance de bénéficier du soutien du fonds Warmste Week géré par la Fondation Roi Baudouin. Ce budget a permis l'organisation des activités mentionnées ci-dessus par Maïté. En voici la liste :

a) Activités organisées en interne

- 11 personnes (+ 1 partenaire) ont participé à une excursion à Walibi ;
- 5 personnes (+ 1 partenaire) ont participé à une excursion à la mer du Nord.

b) L'Autre "Lieu" - RAPA

Nous développons un partenariat avec l'asbl L'Autre "Lieu" - RAPA depuis le début de notre projet HF en 2016. Ce partenariat a pris différentes formes - autant d'expérimentations pour tenter de se rapprocher autour d'une philosophie commune (la santé mentale au cœur de la vie et non mise à l'écart). En 2025, notre collaboration a pris 3 formes distinctes :

- **des permanences hebdomadaires**

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

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

Voici les objectifs visés par nos permanences :

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

Ces objectifs sont largement atteints. Durant 2025, **18 locataires différents (soit 32.1% de notre public) ont rendu 70 visites à l'Autre "Lieu" lors de 42 permanences que nous y avons organisées** (en 2024 : 17 locataires ; en 2023 : 9 locataires). Ce succès résulte des efforts déployés par l'équipe pour aller chercher et accompagner les personnes vers l'Autre "Lieu".

Comme l'an dernier, nous nous réjouissons aussi que certains locataires fréquentent désormais très régulièrement l'Autre "Lieu", en dehors de nos heures de permanence.

- **des brunchs**

Durant 2025, nous avons organisé deux brunchs dans les locaux de l'Autre "Lieu", auxquels nous avons convié la plupart de nos locataires ainsi que le public et l'équipe de l'Autre "Lieu". Comme l'année précédente, ces brunchs ont été un succès. Parmi nos locataires, 11 sont venus le 23.05 et 15 sont venus le 31.10. Auxquels se sont joints beaucoup de monde venant de l'Autre "Lieu".

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

8 locataires qui ne sont pas venus à nos permanences durant 2025 sont venus aux brunchs, portant à **26 le total de locataires venu à l'Autre "Lieu" (soit 46.4% de nos suivis actifs)**. Ce type d'événement permet de mobiliser des locataires moins enclins à se déplacer, pour tenter de créer une accroche avec le lieu.

- **formation & échanges**

Étant donné les campagnes de sensibilisation qu'elle mène, l'équipe de l'Autre "Lieu" détient beaucoup de connaissances sur certains thèmes qui nous intéressent aussi. Cela invite à la formation et aux échanges. Durant 2025, deux membres de notre équipe ont participé au colloque organisé par l'Autre Lieu le 2 décembre : "Histoire d'Aiguillages" autour des mesures de protection de la personne.

c) Relink First

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

5 personnes (+ 1 enfant + 1 partenaire) suivies par notre projet *Housing First* ont participé aux activités Relink First en 2025 :

- 4 personnes (+ 1 enfant + 1 partenaire) ont participé à un voyage résidentiel de 4 jours au Centre de partage d'Avioth ;
- 4 personnes (+ 1 partenaire) ont participé au réveillon de Noël.

d) Hobo

Hobo est un centre d'accueil de jour pour personnes sans chez-soi, qui peuvent y trouver une offre d'activités collectives et un soutien à la recherche d'emploi ou de formation.

- 8 personnes (+ 2 partenaires) ont participé au réveillon du nouvel an avec Hobo.

6. Nos Ressources

6.1. Ressources humaines

L'équipe *Housing First* de l'asbl DIOGENES a été subsidiée par VIVALIS pour assurer 56 suivis en 2025, suivant la répartition suivante :

- 0,75 ETP de direction/coordination

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

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

A partir d'octobre 2024 et jusque juin 2026, un financement de la Loterie Nationale a permis l'engagement d'1 ETP de travailleur social pour réaliser 8 suivis supplémentaires (déjà intégrés au 31.12.2025).

Formation continue :

Au niveau institutionnel, les formations, sensibilisations suivantes ont été organisées en interne :

- Punaises de lit – 20/01/25 – 1h – 4 participants HF
- Secret professionnel – 29/01/25 et 12/02/25 - 2 matinées de 4h - 7 participants HF
- Sensibilisation au RGPD - 21/10/25 - 2h – 3 participants HF
- Journée de formation pôle formation externe – 1/07/25 – 4 participants HF
- Mise au Vert - 9 et 10/10/25 - 2 journées - 11 participants HF

L'équipe *Housing First* bénéficie d'une formation continue sous la forme d'une supervision clinique mensuelle. En 2025, nous avons changé de supervision (après de nombreuses années avec Catherine Luxereau au CSM Le Méridien) et avons débuté avec Mr Philippe Bivort (Chappelle-aux-Champ). Les supervisions individuelles sont également toujours proposées à l'équipe, et deux travailleurs ont profité de cette offre durant 2025.

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

Des immersions permettent aux projets HF bruxellois de mieux se connaître. En 2025, deux travailleurs de DIOGENES ont fait une immersion à Douche Flux et au Smes, et un travailleur du Smes a fait une immersion à DIOGENES.

Au total, 47 formations individuelles ont été suivies par l'équipe HF en 2025 :

- 14 participations aux formations ont concerné la santé mentale (PBSM, Autre Lieu, FdSS, SMES...)
- 8 participations aux formations ont concerné les échanges en interne et externe dont 1 voyage d'étude en Catalogne (Fondation Arrels), la participation à des colloques (CQNA Ce qui nous arrive...).
- 7 participations aux formations ont concerné les aspects juridiques liés au logement
- 5 participations aux formations ont concerné le programme Housing First, que ce soit en Belgique ou à l'étranger (HF Europe Hub)
- 5 participations aux formations ont concerné la prévention des risques psychosociaux au niveau individuel avec 3 supervisions et une formation sur le stress vicariant.
- Les autres formations ont concerné des thématiques d'accompagnement psychosocial spécifique (violences intrafamiliales, assuétudes, prévention Hépatite C, hygiène...) et /ou l'approfondissement de compétences méthodologiques ou linguistiques.

Infrastructure, réunions et outils de communication :

L'équipe se réunit à raison de trois heures par semaine, chaque vendredi après-midi. Trois heures de réunions s'ajoutent une fois par mois afin d'aborder des questions de fond, ainsi que, ponctuellement, des groupes de travail réunissant un nombre limité de collègues et organisés autour de certaines thématiques. En 2025 :

- GT portant sur l'amélioration de l'agenda de l'équipe (càd l'organisation hebdomadaire des rendez-vous seul ou en binôme avec les personnes accompagnées) ;
- GT "Parrains/Marraines" organisé par le cercle Support de DIOGENES.

En outre mais pas tout à fait sous la forme de GT, un travail d'allers et retours entre équipes HF et TR a permis d'affiner la procédure de sélection des candidats au projets HF ; et une collaboration avec le MIAS Master d'ingénierie sociale à Louvain-la-Neuve est en cours afin d'affiner les outils d'évaluation à disposition de l'équipe HF.

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

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

Et d'autres outils :

- Dossiers Drive partagés (dossier individuels des locataires - documents administratifs) ;
- Agenda électronique partagé ;
- Groupes Whatsapp entre membres de l'équipe HF, et autour de certains suivis (éventuellement partagés avec la personne accompagnée).

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

6.2. Finances

6.2.1. Financement

Housing First est financé depuis novembre 2016 sur proposition des membres du Collège réuni compétents pour la politique de l'aide aux personnes, en 2025 à hauteur de 854.700 EUR pour 56 suivis (y compris 8 suivis ISSUE).

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

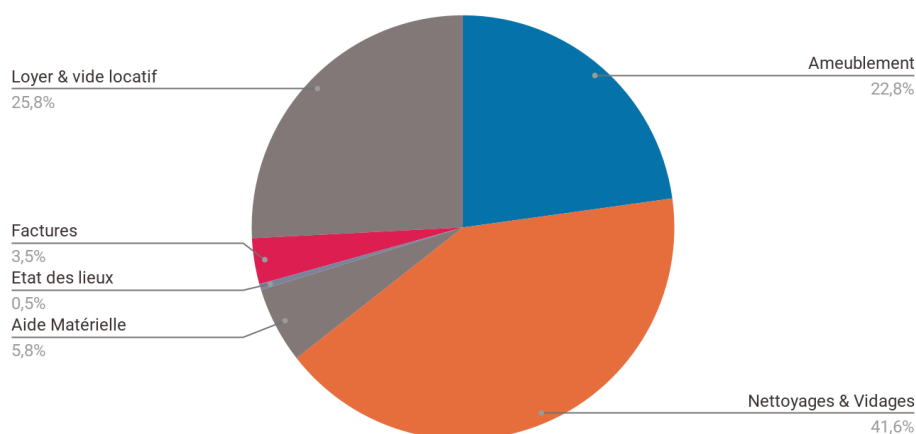
En 2024, la Loterie Nationale nous a octroyé un nouveau financement : 124.000 EUR pour réaliser 8 suivis supplémentaires d'ici fin 2025. Nous remercions chaleureusement la Loterie qui nous a permis d'augmenter la taille de notre projet dans de bonnes conditions. Notre souhait est désormais de valoriser 8 suivis supplémentaires auprès de la COCOM.

En 2025, nous avons eu la chance de bénéficier du soutien du fonds Warmste Week géré par la Fondation Roi Baudouin (44.377 EUR pour le projet Housing First), que nous remercions également chaleureusement.

6.2.2. Dépenses facilitant l'accès au logement

Nous enregistrons sur nos frais de fonctionnement certaines dépenses facilitant l'accès ou le maintien en logement. Voici le détail de nos dépenses en 2025 :

Dépenses facilitant l'accès ou le maintien en logement



Par ordre décroissant :

1. Nettoyages & Vidages (41.6%)
2. Loyer & vide locatif (25.8%)
3. Ameublement (22.8%)
4. Aide Matérielle (5.8%)
5. Factures (3.5%)
6. Etat des lieux (0.5%)

Nos dépenses les plus importantes sont liées aux sorties de logement pour lesquelles nous intervenons régulièrement afin de soutenir soit nos candidats, soit nos partenaires-logement, de façon que les sorties soient bien soignées. Outre l'ameublement des logements, nos autres dépenses couvrent des loyers, une aide matérielle et certaines factures (par exemple des assurances, des factures d'énergie ou des décomptes de téléphonie), notamment lorsque certains locataires ont perdu leur revenu du CPAS, ce qui s'est produit plusieurs fois l'an dernier.

7. Nos revendications

Nous renvoyons au plaidoyer de l'asbl DIOGENES "Les 7 merveilles du monde inclusif, juste et solidaire", dont l'équipe *Housing First* partage les préoccupations. Permettons-nous ici d'insister sur quelques aspects qui concernent plus directement notre projet :

- *un accès structurel au logement*

Nous nous réjouissons des avancées réalisées durant la précédente législature (quota SISP, incitant AIS), mais plaidons pour une veille quant à la bonne répartition des logements rendus disponibles grâce à ces mesures, ceci afin de préserver un accès pour les publics vulnérables tels que ceux du HF. Pour les AIS, l'incitant financier n'a pas l'effet escompté. Faut-il aussi imposer un quota minimal pour le public sans-abri ? Ou engager ensemble une réflexion sur les obstacles rencontrés avec notre public ?

De façon générale, il nous paraît indispensable de soutenir les SISP et AIS qui intègrent le public sans-abri : renforcement des équipes (engagement de personnel qualifié, formations et sensibilisation des équipes au public sans-abri) ; création d'un "fonds d'impulsion logement" pour faire face aux charges financières plus importantes (dégâts locatifs, procédures en justice, vide locatif, loyers impayés, ...)

Diversifier les formes de logement accessibles au *Housing First* est également un enjeu. Parmi nos projets temporaires, ISSUE et SOROCITE permettent de toucher des publics particuliers, par exemple des personnes sans revenu et des personnes présentant des problématiques particulièrement aiguës au moment de leur entrée dans notre projet. Ces projets sont essentiels pour protéger le caractère "bas seuil" du *Housing First*, à la différence des SISP et AIS qui engagent tout de suite davantage de responsabilités de la part du locataire, notamment au niveau financier et sur la durée du bail. L'accompagnement communautaire nous paraît un enjeu important dans ce type de projet, ainsi qu'une bonne coordination.

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

Il s'agit de pallier un défaut structurel du mode de financement des projets bruxellois en finançant le poste de responsable-logement de manière évolutive, c'est-à-dire en suivant l'augmentation du nombre de suivis.

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

- *la facilitation de l'augmentation du nombre de suivi au sein des équipes Housing First :*

Ceci à la fois administrativement (actuellement, il est imposé d'entrer un nouveau dossier d'agrément à chaque augmentation, par tranches de 8 suivis) et financièrement. En effet, l'Ordonnance ne prévoit le financement des équipes d'accompagnement qu'à *posteriori* des entrées en logement, ce qui est inadapté par rapport à la charge de travail que représentent ces entrées en logement. Tant qu'il en est ainsi, les équipes d'accompagnement sont en tension : elles doivent travailler au-dessus du ratio 1 ETP / 8 suivis pour pouvoir se développer. Nous demandons un financement anticipatif par rapport aux entrées.

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

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

- *une amélioration des services du CPAS*

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

- *l'amélioration de l'accès aux soins psychiatriques*

Les soins psychiatriques restent toujours difficiles d'accès pour notre public. Nous plaçons pour un accès privilégié, davantage de places, davantage de moyens, et la construction de mécanismes de liaison qui permettent de conserver un lien sur le long terme avec un hôpital de référence. Nous constatons que dans ce secteur aussi, ce sont souvent les mêmes institutions, les mêmes hôpitaux donc, qui se mobilisent pour offrir un accès aux plus fragiles tandis que d'autres haussent leurs seuils d'accès.

- *accessibilité, automatisation et protection des droits*

D'année en année, nous constatons que l'accès aux droits se durcit. Nous partageons fermement l'ensemble des revendications allant dans le sens d'une accessibilité, d'une automatisation et d'une protection des droits. Il s'agit notamment de freiner le "tout-numérique" et de garantir l'accès à des guichets physiques ; d'améliorer la portabilité des droits entre CPAS en cas de déménagement d'une commune à l'autre ; de lutter contre les « sanctions » inadéquates et injustes (coupure du revenu en cas de rendez-vous manqué) et les mauvaises pratiques (CPAS se faisant délibérément condamner au tribunal du travail).

8. Perspectives 2026

Afin de continuer à suivre 56 personnes activement en 2026, nous prévoyons d'intégrer au minimum 3 nouveaux candidats (pour remplacer 1 décès survenu en 2025, 1 décès survenu en début d'année 2026 et 1 sortie de projet).

Comme l'an dernier, la situation des personnes de retour en rue nous interpelle. À l'analyse, nous avons constaté que les situations changent relativement rapidement car les retours en rue dépassent rarement une année ou max deux. Cependant certains ont déjà reçu 2 ou même 3

logements. En ce début d'année, nous sommes occupés à analyser au cas par cas la pertinence de l'orientation HF pour chacune de ces personnes.

A côté des projets "Réseaux" et "Affiliation" présentés dans le présent rapport, nous prévoyons d'en développer un troisième : le projet "Enfants/Familles", pour lequel une réponse à un appel à projet a été introduite auprès de la Loterie nationale. Ce projet serait lui aussi énergisé par un.e "chargé.e de projet", avec pour objectif principal de renforcer notre investissement envers les enfants (notamment dans les situations à risque) et familles de nos locataires, ceci en outillant au mieux l'équipe (développement de réseaux institutionnels spécifiques ; développement de connaissances, compétences ; mise en place de procédures en interne) et en développant des activités collectives "familles et enfants friendly".

Plusieurs groupes de travail sont prévus, et l'année apparaît chargée de ce point de vue :

- poursuite et clôture des GT "Agenda" et "Parrains/Marraines"
- lancement des GT "Enfants/Familles" et "Entrées en logement"

Par ailleurs, le Plan Quinquennal de Qualité 2025-29 se déploie (nous renvoyons au rapport *ad hoc*) ; ainsi que la mise en conformité de notre équipe par rapport au RGPD (sous forme de coaching de la coordination HF auprès de notre déléguée à la protection des données Mélanie Gerlache, qui donne lieu à des allers retours vers l'équipe, et de là, à des ajustements progressifs).

En juin 2026, le MIAS aura clôturé son travail sur notre outil d'évaluation, dont nous prévoyons l'utilisation lors de notre prochaine "Photo" de nos dossiers, c'est-à-dire en janvier 2027.

Nous prévoyons une formation plus complète sur la question du genre (demandée par l'équipe, et couverte en partie par une sensibilisation à la question lors de la mise au vert 2025). À approfondir.