

asbl DIOGENES vzw
Place de Ninove, 10 Ninoofseplein, 10
1000 Bruxelles 1000 Brussel
asbldiogenesvzw@hotmail.com
<http://diogenes.wikeo.be>
Tel: 02.502.19.35 Fax : 02 513 31 91
FORTIS 001-2948789-65
N° d'entreprise 460.376.648 Bedrijfsnum.



Rapport d'activités 2013



Avec le soutien des Ministres de l'Aide aux personnes du Collège Réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale

« Sur le moment, je ne remarque pas, près d'un pilier, une tente grise d'où surgit un homme très mécontent qui me demande si j'ai l'intention de m'installer sous ce pont. L'abri est ingénieusement disposé sous une arche de telle sorte que je l'ai confondu avec le coffrage. J'explique que je remonte la rivière jusqu'à la source. Il n'est pas convaincu et s'approche tout près de moi, escorté de plusieurs chats, me dévisageant avec une expression soupçonneuse : « Alors, comme ça, tu remontes la Marne ? Qu'est-ce que tu cherches ? Le sac de nœuds ? ».

Jean-Paul Kauffmann
Remonter la Marne

Table des matières

CHAPITRE 1 LE PROJET

1. HISTORIQUE
2. DESCRIPTION DU PROJET
 - 2.1. Les buts poursuivis
 - 2.2. « DIOGENES : un travail de rue pour rencontrer les habitants de la rue
 - 2.3. Vignettes sociales
 - 2.4. Les moyens mis en œuvre
 - 2.5. Formations suivies par le personnel en 2013
 - 2.6. Aperçu statistique
 - 2.7. Administration
3. METHODOLOGIE
 - 3.1. Principes méthodologiques
 - 3.2. Un modèle de changement qui respecte la liberté et le rythme des individus
 - 3.3. Presentiebenadering
 - 3.4. L'ingérence attentionnée
 - 3.5. Le soin narratif

CHAPITRE 2 HIVER 86.400, RENFORCEMENT DU TRAVAIL DE RUE DURANT L'HIVER 2012-2013

1. PREAMBULE
2. FINALITE DU PROJET HIVER 86.400
3. DISPOSITIF GLOBAL
4. ROLE DE DIOGENES
5. STATISTIQUES HIVER 2012-2013
6. REcul CRITIQUE
7. VECU DES TRAVAILLEURS EN CHARGE DU PROJET

CHAPITRE 3 NOS ACTIONS SPECIFIQUES

1. SOUTIEN AU LOGEMENT ET A L'INSERTION DANS LE QUARTIER
2. TRAVAIL AVEC LES ROMS
3. LE PROJET « METRO-LIENS »

CHAPITRE 4 LES PROJETS PARTENARIAUX

1. INTEGRATED STRAATHOEKWERK TEAM (IST) samen met CAW Brussel
2. ACCES DIRECTS DE LA RUE AU LOGEMENT SOLIDAIRE
3. LE PROJET « HESTIA- BUDDY »
4. LE COLLECTIF DES MORTS DE LA RUE
5. HOUSING FIRST BELGIUM/BRUSSELS/SMES-B ET SES PARTENAIRES

CHAPITRE 5 INSERTION DANS LE SECTEUR

1. « LA STRADA », centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri
2. VIA-B, la plate-forme bruxelloise des services de travail de rue
3. LA FEDERATION « BICO »
4. A.M.A.
5. REGIO OVERLEG
6. SMES-B

CHAPITRE 1

LE PROJET

1. HISTORIQUE

Constats de départ

Les conditions de vie et la visibilité des sans-abri ont été, durant les années nonante, le départ d'un mouvement novateur de changement : de multiples initiatives ont vu le jour pour leur donner accès aux besoins de base. Parallèlement, des voix se sont élevées pour protester contre le cercle vicieux dans lequel ils étaient enfermés et pour abolir la loi de 1891 réprimant le vagabondage et la mendicité, ce qui fut fait en 1993.

Malgré cette importante mobilisation autour de la situation des sans-abri et l'existence de nombreux services et institutions mis en place pour répondre à leurs difficultés, on a constaté que le fossé se creuse un peu plus entre le monde de la rue et le monde social intégré. En effet, un grand nombre de sans-abri préfèrent rester à la rue plutôt que d'utiliser ces services, ou semblent tout au moins, être dans l'incapacité de les utiliser.

Cette stagnation de la situation a provoqué un vaste courant de réflexion. La première réaction a été d'aller voir sur le terrain qui étaient ces sans-abri "réfractaires" aux services offerts et comment ils vivaient dans des conditions aussi précaires.

Naissance de DIOGENES

A Bruxelles, sous les auspices de Mme Carine Vyghen, Echevine des Affaires Sociales, se réunissait une table ronde regroupant le CPAS de Bruxelles et les principales maisons d'accueil et services spécialisés. Cette table ronde se concluait sur la nécessité d'organiser ce type de service à Bruxelles. D'autres groupes de réflexions aboutissaient de leur côté aux mêmes conclusions.

La Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale apportait de son côté le financement. Ainsi naissait le 1er mars 1995 DIOGENES, issu d'une vaste concertation entre le monde associatif et les pouvoirs et services publics, et se situant dans un courant qui vise à restaurer des services de proximité que ne peuvent plus assurer les institutions classiques.

Il semblait indispensable de partir à la rencontre des SDF dans leur contexte de vie avec leur cadre de référence et leurs valeurs pour retrouver leurs demandes et besoins. Le travail de rue est un des rares moyens qui permettent de se décentrer quelque peu par rapport à notre

système social et de tenter de lever les incompréhensions et les barrières qui restent entre la rue et la société.

Développements du projet

En 1997, une association sans but lucratif était constituée, permettant, s'il le fallait, de mieux répondre encore à l'indispensable indépendance institutionnelle que réclame notre travail d'accompagnement et de relais.

En 1999, naissait, dans le cadre du Contrat de quartier « Tanneurs », notre projet « Soutien au logement » visant à favoriser l'accès au logement, la stabilisation en logement et l'insertion dans le quartier. Depuis 2007, ce projet est soutenu et financé en initiative par les Ministres de l'Aide aux personnes du Collège Réuni de la Commission communautaire commune.

En août 2003, Madame Daniela Novac rejoignait notre équipe en tant que médiatrice de terrain interculturelle rom et nous permettait ce faisant de dépasser les barrières linguistiques et culturelles nous empêchant de nous adresser adéquatement aux habitants de la rue d'origine rom.

En 2012, était lancé le projet pilote « METRO-liens » afin de renforcer notre action sur le réseau STIB et d'aller plus avant dans la sensibilisation des voyageurs en même temps que dans le soutien aux différents acteurs en présence sur ce terrain particulier (agents STIB, agents de nettoyage, personnel de sécurité, commerçants, ...).

Emanation directe du projet « METRO-liens », le concept « Home Street Home » proposant une réflexion multiforme et à différents niveaux sur le thème « Personnes sans-abri et espaces publics » était imaginé fin 2013 et s'incarnera dès début 2014 dans une grande exposition audiovisuelle participative ainsi que dans une journée d'étude. Plus d'infos sur le blog : www.homestreethome.org

Depuis l'hiver 2012-2013, l'asbl DIOGENES porte un projet hivernal consistant en un renforcement de son action durant les mois d'hiver (décembre à mars). Cette action s'inscrit dans un large partenariat associatif réunissant différents services d'accueil de jour autour du dispositif « Hiver 86.400 ».

2. DESCRIPTION DU PROJET

2.1. Les buts poursuivis

Les finalités

- Lutter contre l'exclusion sociale
- Favoriser la reconstruction de liens sociaux
- Développer l'émancipation et la réhabilitation sociale des personnes
- Améliorer le bien-être des personnes

Les objectifs généraux

- Permettre aux sans-abri qui se retrouvent au centre-ville d'utiliser au mieux les services existants dans une perspective d'amélioration de leurs conditions d'existence, de leur santé, de leur état psychologique, de leur situation sociale et administrative, de leurs relations sociales. Assurer l'orientation de ces personnes vers les services les plus adaptés à leurs besoins et à leurs demandes, en toute indépendance institutionnelle ;
- Leur offrir une écoute inconditionnelle et un soutien dans le cadre de leur contexte de vie, dans le respect de leur mode d'existence et de leurs valeurs. Diffusion d'information et accompagnement psychosocial adapté dans la perspective d'une meilleure insertion sociale ;
- Instaurer une dynamique de changement qui respecte leurs demandes et leurs besoins, leur rapport au temps, leur rythme et leurs aspirations ;
- Assurer une information sur la situation de la rue, dans le respect du secret professionnel et dans l'intérêt strict des habitants de la rue afin de permettre aux citoyens interpellés ou en contact avec ces derniers, de mieux les comprendre;
- Assurer une information sur la situation de la rue, dans le respect du secret professionnel et dans l'intérêt strict des habitants de la rue afin de permettre aux institutions, associations et pouvoirs publics concernés d'améliorer et d'adapter leurs services.

2.2. DIOGENES : un travail de rue pour rencontrer les habitants de la rue

« L'a.s.b.l. Diogènes est née du constat que malgré une importante mobilisation autour de la situation des personnes sans-abri, elles restent encore fort nombreuses à errer dans la ville. De nombreux services et institutions existent pour leur permettre de faire face à leurs difficultés mais pour beaucoup d'entre elles il paraît difficile d'utiliser ces services de façon optimale.

Le travail de rue est un des moyens permettant de se décentrer quelque peu par rapport à notre "monde intégré" et d'établir un pont entre le monde de la rue et ce "monde intégré" dans la restauration du lien social avec les exclus.

Il s'agissait, dans un premier temps, d'aller à la rencontre de ce public, en invité respectueux, afin de le connaître et de le re-connaître.

Au fil des quinze années d'expérience de travail de rue, nous sommes parvenus à établir quelques constats quant aux problématiques des personnes sans-abri.

Les personnes sans-abri présentent une accumulation de difficultés. L'organisation du secteur (fragmentation de l'offre, rationalisation des pratiques, ...) impose à ceux qui souhaitent trouver des réponses à leurs problèmes d'être en mesure d'adresser des demandes claires à différents services spécifiques. Cette démarche nécessite entre autre d'avoir une vue sur sa problématique ainsi qu'une certaine structuration et des capacités de verbalisation, ce que l'on ne retrouve que très rarement chez ce public.

Les assuétudes et leurs conséquences physiques et sociales, la mauvaise estime de soi, le passé d'abus/violence et placement, les problèmes de comportement,... sont autant de facteurs favorisant la perte/rupture du lien social et l'installation dans une marginalité qui leur ressemble avec des personnes qui leur ressemble.

Le fait même de « vivre » à la rue implique un grand stress ainsi qu'une échelle de priorités bien particulière ; lorsque l'on pense sécurité et survie au quotidien, il est difficile de penser en même temps en termes de perspectives.

Selon une étude (2) sur la santé mentale des personnes sans-abri à Bruxelles, on constate une présence importante des troubles mentaux chez les personnes sans-abri. « *Le moment où les troubles se sont déclenchés serait antérieurs à la perte de logement et il apparaît donc que les troubles mentaux précipiteraient fréquemment le phénomène du sans-abrisme plutôt qu'ils ne seraient une conséquence de celui-ci.* »

Remarquons toutefois que la perte du logement rend, en elle-même, les choses plus difficiles et a des conséquences très négatives pour une personne.

« *Les troubles les plus fréquents sont la dépression, l'anxiété généralisée ainsi que la dépendance et/ou abus de drogues, alcool. Ces trois types de troubles sont présents simultanément, soit par paires, soit les trois en même temps. Pour toute une série d'autres troubles (alimentaires, somatiques,...), les sans-abri ne se distinguent pas la population normale.* »

Cette étude fait également le compte d'un pourcentage important de personnes présentant des troubles psychotiques à la rue.

En lien avec cette rupture du lien social et les problématiques de santé mentale présentes chez les habitants de la rue, cette étude a pu mettre en évidence l'existence d' « *une grande demande de suivi personnalisé avec une personnes de référence et de confiance, stable, au travers des différents services et domaines de l'administration et des services sociaux.* »

Le travail de rue, dans la rencontre des personnes sans-abri offre la possibilité de l'émergence de cette personne de référence avec laquelle le lien puisse être garanti dans le temps. Cela

suppose l'utilisation d'une méthodologie spécifique et adaptée à un public non demandeur, en rupture de lien, en souffrance physique et psychique et se pensant inefficace ou inutile.

De manière générale, le travail de rue applique la méthode de travail "Bemoeizorg"² (ingérence attentionnée) (3) qui a démontré son efficacité dans l'aide aux personnes qui, bien que souffrant d'une maladie mentale, ne se considèrent pas comme patient et refusent de collaborer aux soins.

"Bemoeizorg" (3) est un processus sans fin ; la problématique psychiatrique du patient ne change pas. La finalité n'est autre que de viser la stabilisation de la personne via la réduction de la fréquence des moments de crise et la construction d'un réseau d'aide autour de la personne (continuité et coordination des soins).

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

a) L'"approche de présence" d'Andries Baart (4) fait appel aux capacités de la personne et permet de dégager des pistes pour qu'il se passe quelque chose qui ait du sens pour les deux parties. La plupart des habitants de la rue peinent à trouver un sens à leur vie. Il est donc important de les écouter et de relever le sens qu'ils lui donnent. La "présence" du travailleur de rue est très différente d'un travail institutionnel consistant à résoudre les problèmes et à produire un résultat social. L'approche de présence axe son travail autour de la question du "Comment vivre avec les problèmes ?" ; elle permet de confirmer la présence de la personne, dans ce qu'elle vit, en opposition au sentiment d'inexistence qu'elle ressent.

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

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

b) La "Self-Determination Theory" (SDT) (5) et "Motivational Interviewing" (MI) (6) soutiennent que le principe de base pour motiver les personnes (à s'épanouir) est de soutenir leur autonomie.

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

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

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

Remarquons cependant que, pour une série de personnes sans abri, ces méthodes de travail ne peuvent être utilisées en raison de maladies de type organique telles que « Korsakof ». Compte tenu de la défaillance de leur mémoire, il est impossible pour ces personnes de se projeter dans l'avenir. Elles sont, de ce fait, les « oubliés » du système. Le travail avec des personnes qui n'appréhendent pas réellement le sens de la démarche du travailleur doit être extrêmement souple et flexible sous peine d'augmenter leur anxiété.

Etant donné les problématiques présentes chez les personnes sans-abri et la particularité de leur cumul, il est illusoire d'attendre de leur part qu'elles fassent d'elles-mêmes les demandes scindées et structurées attendues dans les différents secteurs et services d'aide.

L'a.s.b.l. Diogènes a donc opté pour une philosophie de réhabilitation sociale visant l'autonomie de la personne et son inscription dans le réseau environnant.

Le travailleur de rue devient un accompagnateur de référence qui :

- Assure le lien et effectue auprès du public un travail de « présence » et de stimulation vers le changement ;
- Connaît la personne et a une vue globale de ses difficultés ;
- Centralise les informations et les expériences tout au long de la trajectoire de vie ;
- Connaît le réseau, y accompagne/aiguille la personne selon sa demandes, ses démarches (facilitateur/médiateur) et peut lui apprendre à utiliser ce réseau comme ressource.
- Rend compte au secteur de la réalité de la rue et des personnes qui l'investissent.

Le travail de « réhabilitation sociale » tel que pratiqué par l'a.s.b.l. Diogènes se distingue ainsi du travail de « réinsertion sociale », encore souvent proposé en réponse au phénomène du sans-abrisme. »

(1). BASTIN, S. Diogènes : une participation à la réhabilitation sociale. *Mental'idées*, 2007, n°9, pp. 36-39

(2). Pierre PHILIPPOT et Benoît GALAND. *Les personnes sans-abri en Belgique. Regards croisés des habitants de la rue, de l'opinion publique et des travailleurs sociaux.*, 2003, Gent, Accademia Press.

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

(4). Andries BAART. *Een theorie van de presentie*, 2004, Utrecht, Uitgeverij Lemma.

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

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

(7). Zorgboerderij "Kodiel" : « *Offre d'un large éventail d'activités, autour du travail à la ferme, aux personnes les plus marginalisées. Ce projet permet, à ces personnes ayant une perception négative d'elles-mêmes ainsi qu'un fonctionnement déstructuré, de retrouver un rythme de vie sain et plein de sens.* » kodiel@scarlet.be.

2.3. Vignettes sociales (extrait du RA « METRO-liens 2013 »)

Pour des raisons déontologiques, tous les prénoms des personnes sans-abri mentionnés sont fictifs.

Henri, un silence bruyant

De façon régulière, depuis la fin de l'été, je passe voir Henri une à deux fois par semaine à son endroit habituel dans le métro. Les débuts de notre relation n'avaient pas été faciles, le délire d'Henri le rendant très méfiant, il était très difficile d'entamer une relation avec lui. J'ai saisi ma chance alors qu'il demandait de quoi fumer à des passants. Un paquet de cigarettes mentholées plus tard, je connaissais son nom, seul élément de sa vie qu'il a accepté de me livrer depuis lors.

Nos premières rencontres se limitaient à l'échange de maigres mots ; en fonction de son état de santé au moment où je le rencontrais, il pouvait rigoler durant toute la durée de notre entrevue ou avoir le regard figé sur un monde auquel je n'ai pas accès. J'ai continué à aller lui rendre visite, et il a fini par se souvenir de mon prénom et à me reconnaître au premier regard.

Au fur et à mesure, des demandes ont commencé à émerger, touchant essentiellement aux besoins primaires tels que nourriture et boisson, cigarettes et vêtements. J'ai petit à petit gagné sa confiance, il a accepté de me suivre dans un magasin de seconde main où nous avons acheté une veste, il m'a laissé l'aider à trier son sac quand je lui en avais amené un neuf, me laissant ainsi accéder à son univers le plus intime.

Son hygiène se dégradant davantage de semaine en semaine, j'ai tenté de l'amener dans des services où il pourrait prendre une douche, avoir des soins, faire son linge ou même s'alimenter mais sa résistance était à la hauteur de sa méfiance envers l'institutionnel.

Chaque semaine, en le quittant, je demandais à Henri l'autorisation de venir lui rendre visite la semaine suivante et lui redonnais mon numéro de GSM, tout en sachant que lui n'en possédait pas un, en lui expliquant qu'il pouvait me contacter s'il en ressentait le besoin. J'ai compris que ces visites répétées avaient du sens pour Henri lorsqu'il m'a surpris en me téléphonant avec le GSM d'une citoyenne qui passait régulièrement lui rendre visite. Il voulait simplement me demander quand j'avais l'intention de repasser.

En effet, j'ai petit à petit découvert que Henri était connu par beaucoup de personnes : les commerçants situés dans la zone où il avait pour habitude de circuler, les agents de nettoyages de la STIB et même certains citoyens, avec tous pour point commun une grande inquiétude à son égard et beaucoup de questions sur sa situation mais aussi un grand sentiment d'impuissance partagé par tous. Soutenir et appuyer ce réseau est devenu essentiel car il est d'une grande richesse pour Henri.

Etant très visible, Henri est également connu par de nombreux travailleurs sociaux, cependant il a laissé très peu d'entre eux rentrer en contact avec lui ce qui a créé une grande inquiétude dans le réseau. Ainsi, récemment, alors que nous devions nous voir afin d'aller laver son linge dans un lavoir, j'ai cherché Henri en vain. Le lendemain j'ai appris qu'il avait mis en observation dans un centre psychiatrique. 40 jours sont maintenant à la disposition de l'équipe soignante pour mettre en place un traitement et des travailleurs sociaux pour découvrir quelle est la situation d'Henri, ses droits et les démarches à entamer pour les ouvrir. Je continue à aller rendre visite à Henri dans les murs de cette institution, en espérant que la relation de confiance que j'ai construite avec lui aura une fonction de levier et me permettra de soutenir

son lien avec l'équipe soignante ainsi que de l'aider à trouver un sens à cette hospitalisation. La collaboration avec l'équipe de ce centre hospitalier en apportant chacun nos regards et connaissances différentes de la situation de Henri est essentielle. Quant à la suite, elle sera soumise à l'appréciation du médecin-chef qui enverra un rapport au juge de paix sur le maintien ou non de la mesure pour 2 ans maximum. Quelle que soit la décision, mon travail sera de rester en lien avec Henri et d'être « à côté » de lui.

Alexandra (Travailleuse de rue)

Agnes in metrostation Rogier, omringd door 6 valiezen

Soms lijkt het alsof uit onze ontmoetingen geen verhaal ontwikkelt en dat situaties onveranderd blijven zoals ze zijn: een kluwen van een onverteld verleden, een onzeker en ogenschijnlijk dramatisch toekomstperspectief. En toch, meestal onaangekondigd en met onduidelijke aanleiding, ontspint er zich een draadje waarrond een verhaal wordt geschreven, richting iets anders dan wat altijd is geleden.

Het verhaal begint in mei 2011 met een banale en toch representatieve ontmoeting. In 'De Fontein' (rdv: dagopvang met toegang tot basishygiëne en verpleging) word ik aangesproken door een jonge vrouw, op zoek naar haar moeder: Agnes, net geen 50, verward, lang grijs haar, waarschijnlijk heel vuil en ... 5 valiezen. Onbekend voor mij en bij navraag ook niet gekend bij de verschillende andere organisaties. In november belt de dochter me op: Agnes zou in het metrostation Rogier zitten. Op een bank, voor zich uit starend, zit een dame. Ze heeft lang grijs haar, haar nagels zijn vuil en extreem lang, kleding die als huid aan het worden is en, als door een muur, omringd door niet 5 maar 6 valiezen. Haar dochter huilt omdat moeder haar niet lijkt te herkennen. Ik vraag haar naam en ze antwoordt: "Agnes". Ze is duidelijk verveeld dat ik haar over haar muurtje van bagage aanspreek. Ik neem een moeilijke beslissing: we laten Agnes in de situatie zoals ze is, zodat we haar niet bruuskeren. Dit tegen de verwachtingen van de dochter in: 'haal mijn moeder van straat en verzorg ze, specialist!'

Gelukkig is er veel begrip voor onze aanpak bij de families die we tegenkomen in hun zoektocht naar een oplossing voor hun dierbare.

Toevallig kom ik 's avonds Agnes tegen in het metrostation IJzer. Geïntregeerd door haar situatie, ga ik die winter wekelijks langs tijdens mijn avondronde. Soms slaapt ze, soms zit ze voor zich uit te staren. Ik stap uit aan de overkant, bekijk haar, wandel tot aan de drankautomaat waar ze met haar bagage een plaatsje vond. Ik zet me naast haar. Zij kijkt op. Voor haar ben ik sociaal assistent en dus speel ik die rol: "Hoe voelt u zich? Niets nodig? Papieren in orde?". Ook wat uitschuivers: "Sigaret? Iets van de drankautomaat?". Haar antwoord echter steeds: "Neen". Na vijf à tien minuten geeft Agnes me de indruk dat ze gerust gelaten wil worden en dan verdwijn ik. Na drie maand wil ze een paar handschoenen. Volgens mij om eens geen neen te zeggen. Voor mij een euforisch moment. Trots laat ik haar dochter weten: "Jouw moeder wil iets!"

Ik breng de dochter in contact met 'Smes-B' (rdv: Santé Mentale et Exclusion Sociale - Belgique). Samen bekijken we de mogelijkheden, maar die blijken al snel tot niets te leiden. Agnes voldoet niet aan de criteria voor een gedwongen observatieplaatsing en ze heeft het recht hulp te weigeren. De vrederechter wil niet helpen aangezien ze geen adres heeft. De politie komt enkel tussen indien Agnes zichzelf kwaad berokkent of mensen begint lastig te vallen. Deze blokkade is erg frustrerend voor de dochter.

Wat kunnen we dan wel doen? Voor Agnes: verder aanmodderen; haar ontmoeten en proberen iets los te krijgen, spelen met goestingskes, kleine dromen... Voor haar dochter? De link met 'Smes-B' onderhouden en een afspraak voorstellen met 'Similes'? (rdv: psychiatrische ondersteuning voor familieleden en naasten van personen met psychiatrische problemen)

Eind december 2012: Agnes verdwijnt! Wij en haar dochter ongerust. Politie bellen ziet de dochter niet zitten. Totdat ik de vermiste begin januari domweg in de gang van de winteropvang tegenkom. Ze is er gekend onder de naam Diana... Het blijft me een raadsel hoe ze daar is geraakt en de moed had om er binnen te gaan.

Zonder een oplossing gaat de winter voorbij. Ik weet niet waarnaartoe. Agnes werd vroeger erkend voor niet behandelde schizofrenie, maar psychiatrie ziet ze zelf niet zitten. Ze wil ook geen stappen zetten in haar administratie; het aanstellen van een bewindvoerder of dergelijke.

Maar dat is buiten Agnes gerekend. Ze volgt haar eigen weg. In maart 2013 word ik gebeld door een onthaalhuis voor vrouwen. Ik bezoek Agnes elke 3 a 4 weken. Soms met een psychiater van het 'Smes'-B. Ze stelt geen probleem in het onthaalhuis, behalve dat ze er al te lang verblijft. Ze moet verder, maar stelt geen vragen aan de sociaal werker van het huis.

Ondertussen speel ik met de gedachten van Agnes, met toekomstbeelden voor Agnes: "Agnes: een home? Een hobby? Een huisdier? Een huis? Een woonst? Hoe betalen? Bewindvoerder? Bewindvoerder!" Zij antwoord me: "Na Nieuwjaar Filip, in 2014!"

Ik heb met Agnes afgesproken eind januari samen naar het wijkgezondheidscentrum te gaan om met de dokter over een bewindvoerder te spreken.

We schrijven voort aan haar verhaal..

Filip (Straathoekwerker)

Zorgende handen voor Monique

Een vijftal jaar al, woont ze nu in het metrostation. Soms duidelijk zichtbaar. Andere momenten dwaalt ze rond in de verschillende toegangstunnels. Één ding is zeker, haar situatie gaat niet onopgemerkt voorbij. Reizigers die regelmatig passeren via dit metrostation delen me dikwijls hun ongerustheid. Straathoekwerkers zetten een zorggemeenschap op. Vele zorgende handen, die een cruciale rol spelen in het leven van Monique.

Monique heb ik leren kennen op het perron van de metro. Soms zit ze er neer, andere keren loopt ze, in zichzelf prevelend, ergens, maar ook nergens naar toe. In het begin was contact zoeken met haar zeer moeilijk. Ze liet me niet toe in haar wereldje. Soms kreeg ik de indruk dat ze me wilde beschermen op de momenten dat de psychose het meest aanwezig is. Ik besloot om wekelijks langs te gaan en na lange tijd liet ze met toe om haar wat beter te leren kennen.

Monique is een zeer intelligente vrouw. Ze heeft een bijzonder goed geheugen. Ze verbaasde me enorm toen ze, na ik lang in het buitenland verbleef, vroeg hoe het er geweest was en ze zeer goed wist waar juist ik had verbleven.

Fysiek gaat het haar wat moeilijker. De straat en de psychose eisen hun tol. De onmogelijkheid zich regelmatig te wassen, de winterse koude en het steeds rechtop zitten zorgen voor problemen. Ook voor de MIVB is ze geen onbekende. Er komen wel eens

klachten binnen, omdat ze ergens een hoek heeft gevonden om haar behoefte te doen. Er zijn ook reizigers, die zich oprecht zorgen maken.

De sociaal administratieve situatie van Monique is geblokkeerd. De psychose weerhoudt haar stappen te ondernemen. Instellingen en/of gemeentelijke diensten tonen weinig begrip voor haar situatie. Meer nog, het is de stugge regelgeving van overheden die maken dat Monique in het metrostation blijft.

We mogen onze verwachtingen niet te hoog stellen. Maar zelfs in haar situatie zien we mogelijkheden. Monique is één van de mensen waar we een zorginitiatief rond hebben opgezet. Een initiatief met het opzet zoveel mogelijk mensen in Monique's situatie te betrekken. Zo kan ze gratis naar het toilet in het metrostation. De broodjeszaak geeft haar af en toe een kop koffie om haar handen te warmen. De kuisploeg sakkert al wel eens op haar, maar ze houden ook een oogje in het zeil. Voorbijgangers zeggen eens goede dag of maken een praatje. Een jeugdvriendin brengt af en toe propere kleren. De zoneagent van de MIVB, stuurt haar regelmatig bij, maar zorgt ook dat alles goed verloopt met haar. Haar veiligheid en gezondheid varen goed bij deze zorggemeenschap. De manier van omgang heeft ook een zeer positief effect op Monique's welbehagen en psychose. Ik merk duidelijk dat ik langer kan praten met Monique voor de psychose het overneemt. Ik merk ook dat ze zich wat meer aanvaard en gesterkt voelt. Het lijken kleine stapjes, maar in het levensverhaal van Monique zijn het heel erg belangrijke stappen.

Anderzijds merk ik dat mensen die betrokken zijn bij de zorg voor Monique, meer begrip krijgen voor haar situatie in de metro. Ik ben ervan overtuigd dat deze mensen een cruciale rol zullen spelen in het verdere verhaal van Monique ...

Bram (Straathoekwerker)

James, du métro au logement

Dans la rue, son lieu de vie, nous avons, au fil de nos rencontres, abordé la question du logement avec James. Partant d'une situation de quasi blocage, nous sommes parvenus grâce à un projet à bas seuil d'accès à ce qu'il entre dans un logement.

Nous connaissons James depuis 4 ans. Au fil de nos rencontres, il nous a embarqué dans bien des espaces de la rue, aussi différents les uns que les autres jusqu'à nous amener dans son principal lieu de vie: une station du métro bruxellois à haut degré de fréquentations.

Dès son arrivée aux alentours du métro, James s'installe dans un coin de la station de façon à être en même temps visible que quelque peu à l'abri des regards. Il prend soin de ne pas s'éloigner de la station de métro qui lui sert désormais de refuge par temps de pluie. Très vite, il met un point d'honneur à marquer son nouveau territoire. Ses sacs et ses cartons délimitent soigneusement l'espace qu'il nomme désormais son «chez-lui ». A force de marquages, James appelle de plus en plus à la visibilité de tout un chacun en même temps qu'il tient à son anonymat.

Au fil des semaines et des mois, nous assistons à de multiples interactions entre James et les passants ou les commerçants environnant. Des dons en tout genre (alimentation, vêtements, argent) fusent et quelques discussions avec de passants privilégiés rythment le quotidien de James. Pour autant, James n'accepte pas n'importe quoi ou n'importe qui. Les modalités d'entrées en contact avec James sont décisives et doivent répondre à un rituel qui lui appartient. Soit Il accepte d'échanger avec son interlocuteur, soit il estime ne pas avoir été

abordé respectueusement et refuse toute conversation. Au-delà du respect et de la dignité que réclame inlassablement James, il est en souffrance d'une problématique de santé mentale qui rend difficile le maintien d'un contact cohérent et continu avec lui.

Il arrive que James, envahit par des voix et des hallucinations passagères, ait des comportements dérangeants ou du moins interpellant pour le citoyen. L'appel aux agents de métro ou de police est fréquent dans ces moments de crises. Cela finit souvent par une hospitalisation ou au mieux une négociation. Dans ces moments, notre présence se fait tierce et quelque peu « tampon » entre le sentiment d'injustice que vit James et la confrontation dure du rappel à l'ordre de toute figure d'autorité.

Notre travail avec James est au carrefour de celui de multiples intervenants qui gravitent autour de lui. Ce réseau de proximité a permis progressivement la mise en place de quelques filets de sécurité inexistant jusque-là pour James.

La somme de ces petites victoires et ce lien que nous avons tissé avec James sur du long terme et à tout endroit, y compris le métro, a permis récemment d'aborder la question du logement. Une question qui, est toujours restée sensible tant les précédentes tentatives de relogement avaient été décevantes, voire violentes. Sa conviction que l'espace de la rue était son « chez-soi » était d'une force inébranlable. Comment dès lors travailler avec James cet espoir de logement, tellement inaccessible par les problématiques multiples qu'il cumule d'une part, et par les contraintes et les seuils élevés d'accès proposés dans l'offre classique du logement d'autre part?

La clef a été de partir du vécu intime que James avait de sa vie en rue et du respect de celui-ci. James a ainsi sa propre représentation du logement idéal. Et ses représentations sont nourries de ses expériences de vie passées en rue ou dans d'autres institutions. La notion d'indépendance, d'intimité et de libre-choix sont autant de valeurs inhérentes à son idéal de logement.

Au jour d'aujourd'hui, James a relevé avec Diogènes ce pari du logement. Grâce à un projet innovant à bas seuil d'accès, James a pu entrer sereinement dans un logement qu'il investit tout doucement comme son nouveau « chez-soi ». Notre présence reste plus que jamais primordiale dans cette transition importante pour James. A suivre...

Hajar (Travailleuse de rue)

2.4. Les moyens mis en oeuvre

Des collaborateurs expérimentés

L'équipe de base est constituée de 4 ETP travailleurs de rue et d'un directeur à temps plein. Elle est appuyée dans son travail par 1,75 ETP travailleurs de rue qui se consacrent à la mise en œuvre des missions relatives au projet « Soutien au Logement » et, depuis 2012, par approximativement 1,3 ETP en charge du projet « METRO-liens ».

Chaque hiver, depuis 2 ans, de décembre à fin mars, 1ETP supplémentaire est affecté à DIOGENES dans le cadre du dispositif hivernal d'accueil de jour « HIVER 86.400 » afin de renforcer l'équipe dans ses missions de base.

En 2013, l'équipe a, ainsi, été composée de :

- 1 master en criminologie (également assistante sociale) ;
- 2 masters en santé mentale (dont 1 est également infirmier) ;
- 2 masters en sociologie ;
- 2 assistants sociaux ;
- 1 master en philosophie ;
- 1 master en histoire de l'Art ;
- 1 médiatrice de terrain Rom ;
- 1 personne ayant un diplôme en « sociaal agogiek » ;
- 1 assistante en psychologie ;
- 1 manager interculturel ;
- 1 thérapeute ;
- 1 étudiante assistante sociale

Les deux régimes linguistiques sont représentés.

Les *langues* parlées dans l'équipe sont : le néerlandais, le français, l'anglais, le roumain, le rom, l'arabe, le polonais, le portugais, l'allemand (notions), kiswahili, ...

La *mixité*, la *pluridisciplinarité* ainsi que l'*interculturalité* sont d'un grand apport tant au niveau du travail de terrain et de ses différentes problématiques qu'au niveau de la dynamique existante au sein de l'équipe même.

Le personnel est expérimenté. Sur les 16 membres de l'équipe en 2013, pas moins de 11 ont plus de 8 années d'*expérience* dans le secteur !! Seules deux personnes avaient moins de 5 ans d'expérience !!

Les membres de l'équipe ont été conduit à travailler pour des services tels que : HOBO, Puerto, le Centre de Santé Mental d'Etterbeek, Sint Alexius, Pierre d'angle, Albatros, De Schutting, Accueil Montfort, Asiel, De Sleutel, CAW Leuven, Cidar, Het Anker, La Maison de la Solidarité, Adzon (CAW Mozaïek), Fami-Home, le GERME, Un toit à Soi, Boysproject (CAW de Terp), La Rencontre, le Smes-B, ...



Laurent DEMOULIN (FR)

Licencié en sociologie

Directeur, Délégué à la gestion journalière

Temps plein

Ancienneté : 17 ans (Diogènes, 16 ans)

GSM professionnel : 0476.58.35.07

Profil :

- Coordination des différents projets de l'association : travail de rue, soutien au logement, METRO-liens, Hiver 86.400, médiateurs interculturels Roms, projet « Buddy-Hestia »,...
- Mise en place de nombreux projets « partenariaux » : projet « Accès directs de la rue au logement solidaire », « Hermès » (projet thérapeutique pour améliorer la coordination et la continuité des soins), « RAPS » (Réseau d'Accompagnateurs Psycho-Sociaux », ...
- GRH, comptabilité, responsable administratif
- Responsable de la communication et des Relations Publiques
- Cursus professionnel : « Albatros », « De Schutting », « HOBO », « Accueil Montfort- RestoJette », ...



Antoin GALLE (NL)

Masters en santé mentale, Infirmier hospitalier gradué

Temps plein

Ancienneté : 30 ans (Diogènes, 18 ans)

Spécialités : Santé, santé mentale, toxicomanie

GSM professionnel : 0476.74.82.96

Profil :

- Pionnier de l'approche de travail de rue à Bruxelles et à Diogènes
- Spécialiste des questions méthodologiques (bemoeizorg, presentie, Assertive Community Treatment, MI et SDT, narratieve benadering, ...)
- Parcours professionnel : « De Sleutel », « HOBO », ...



Maureen JORDENS (NL)

Licenciée en criminologie, Assistante sociale

En congé sans solde pendant toute l'année 2013

Ancienneté : 15 ans (Diogènes, 13 ans)

Profil :

- Cursus professionnel : « Albatros » (maison d'accueil), « Puerto » (habitat accompagné), « Sint-Alexius », ...
- Volontaire à « Kodiel » (zorgboerderij)



Daniela NOVAC (FR)

Médiatrice de terrain d'origine Rom

Temps plein (en crédit temps à mi-temps)

Ancienneté : 10 ans (Diogènes, 10 ans)

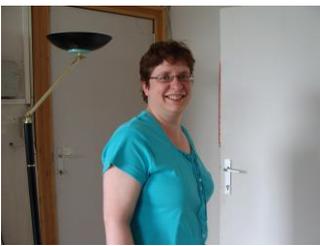
Spécialité : Culture rom

Responsabilités : projet « Médiation interculturelle Rom »

GSM professionnel : 0474.56.64.90

Profil :

- Administratrice de l'asbl « Romani Phuu »
- Mandat : membre du « RORA » (concertation traitant de la problématique des Roms à Bruxelles)
- Formatrice sur les questions « roms » (collaboration avec le CBAI, ...)



Anita JAMBERS (NL)

Assistante sociale

Mi-temps Diogènes, mi-temps Pierre d'Angle (Asile de nuit)

Ancienneté : 22 ans (Diogènes, 10 ans)

Responsabilités : travail administratif

GSM professionnel : 0486.27.24.93

Profil :

- Accueil et permanence téléphonique
- GRH, secrétariat, ...



Zaila VAN DER STEEN (NL)

Assistante sociale, criminologue

Mi-temps

Détachée du Straathoekwerk CAW Archipel à Diogènes

Ancienneté : 10 ans (Détachement, 8 ans)

GSM professionnel : 0476.88.11.19

Profil :

- Cursus professionnel : « Puerto », « Albatros »
- Membre du stuurgroep de l'asbl « Het Anker »
- Mandat: membre du groupe de travail "Bruggenbouwer"



Chris PAUWELS (NL)

Assistant social

Mi-temps

Détaché du Straathoekwerk CAW Archipel à Diogènes

Ancienneté : 22 ans (Détachement, 8 ans)

Responsabilité : habitat accompagné

GSM professionnel : 0476.88.11.18

Profil :

- Cursus professionnel : « Albatros » (maison d'accueil), « Asiel », « HOBO », « De Schutting », ...
- Responsable des contacts avec les CAW



HAJAR BOUKHARI (FR)

Graduée en psychologie

Mi-temps Diogènes, mi-temps « Fami-Home »

Ancienneté : 6 ans (Diogènes, 6 ans)

Spécialité : Logement

Responsabilité : projet « Soutien au logement »

GSM professionnel : 0475.90.31.17

Profil :

- Affectée au projet de « Soutien au logement »
- Projet « Accès directs de la rue au logement solidaire »
- Mandat : membre de l'AG du RBDH, Coordination Santé Mentale des Marolles, groupe de travail « santé » de la Coordination sociale de St Gilles



Aline STRENS (FR)

Maîtrise en Histoire de l'Art

2/3^{ème} temps Diogènes

Ancienneté : 8 ans (Diogènes, 8 ans)

Spécialité : Logement

Responsabilité : « Soutien au logement »

GSM professionnel : 0494.79.99.94

Profil :

- Affectée au projet de « Soutien au logement »
- Recherche-action « METRO-liens »
- Projet « Accès directs de la rue au logement solidaire »
- Mandat : membre de l'AG du RBDH
- Formation santé mentale en contexte social



FILIP KEYMEULEN (NL)

Sociaal agogiek

Temps plein Diogènes

Ancienneté : 13 ans (Diogènes, 6 ans)

GSM professionnel : 0477.97.68.63

Profil :

- Cursus professionnel : « Sporen », « Cidar », « CAW Leuven », « Pigment » (association où les pauvres prennent la parole), Het Anker
- Expérience dans le secteur de l'aide à la jeunesse
- Responsable des contacts avec les centres de jour
- Mandat: membre de l'AG de "Bij Ons"



BERT DE BOCK (NL)

Licencié en philosophie

Temps plein Diogènes

Ancienneté : 10 ans (Diogènes, 6 ans)

Spécialité : Logement

Responsabilité : projet « Soutien au logement »,

Coordinateur du « Collectif les morts de la rue »

GSM professionnel : 0476.74.81.37

Profil :

- Cursus professionnel : Adzon (CAW Mozaïek)
- Coordinateur du Collectif « Les morts de la rue »
- Affecté au projet de « Soutien au logement »
- Projet « Accès directs de la rue au logement solidaire »
- Président du conseil d'administration de l'asbl « Alias »



MURIEL ALLART (FR)

1/2 temps (du 15/07/2013 au 31/08/2013)

Responsabilité : Lancement Housing First



LUCIE MARTIN (FR)

Master en sociologie

1/3 temps (du 01/10/2013 au 31/12/2013)

*Responsabilité : Recherche-action « METRO-liens »,
lancement du projet « Home Street Home »*

Profil :

- Cursus professionnel : recherches sociologiques pour le GERME
- Projet «Soutien à l'insertion dans le quartier et à la reconstruction de liens sociaux pour le centre d'hébergement d'urgence de la rue des Champs », 2010-2011
- Recherche-action sur les personnes sans-abri dans le métro bruxellois



BRAM Van de Putte (NL)

Manager interculturel

Temps plein Diogènes

Ancienneté : 9 ans (Diogènes, 1 an)

Responsabilité : Projet « METRO-liens », formation

GSM professionnel : 0488.67.38.89

Profil :

- Cursus professionnel : mobiele scholen, Boysproject, Petit Château, travail de rue avec les enfants des rues dans différents projets et pays en Afrique
- Projet « METRO-liens »
- Formateur expérimenté



ALEXANDRA TRIPS (FR)

Master en psychologie et en criminologie

1/2 temps Diogènes, 1/2 temps Fami-Home

Ancienneté : 1 an (Diogènes, 1 ans)

Responsabilité : « HIVER 86.400 »2012/2013, HFB

GSM professionnel : 0486.66.85.93

Profil :

- Cursus professionnel : La Rencontre, stage à Espace P (Namur)
- Projet « HIVER 86.400 », 2012-2013
- Détachement dans l'équipe Housing First Belgium du Smes-B et ses partenaires (de mi-novembre à fin décembre)



OUMCHIKH DAHOU (FR)

Thérapeute

*1/2 temps Diogènes de décembre 2012 au 31/03/2013
(1/2temps SMES-B)*

Responsabilité : Projet « HIVER 86.400 », 2012-2013

Spécialité : Santé Mentale

- Thérapeute au sein de la Cellule d'Appui du Smes-B
- Animatrice de groupe d'intervisions, formatrice
- Projet « HIVER 86.400 », 2012-2013



MALGORZATA SZCZEPANIC (FR)

Etudiante assistante sociale

Temps plein Diogènes depuis le 01/12/2013

Responsabilité : Projet « HIVER 86.400 », 2013-2014

Spécialité : polonais

Profil :

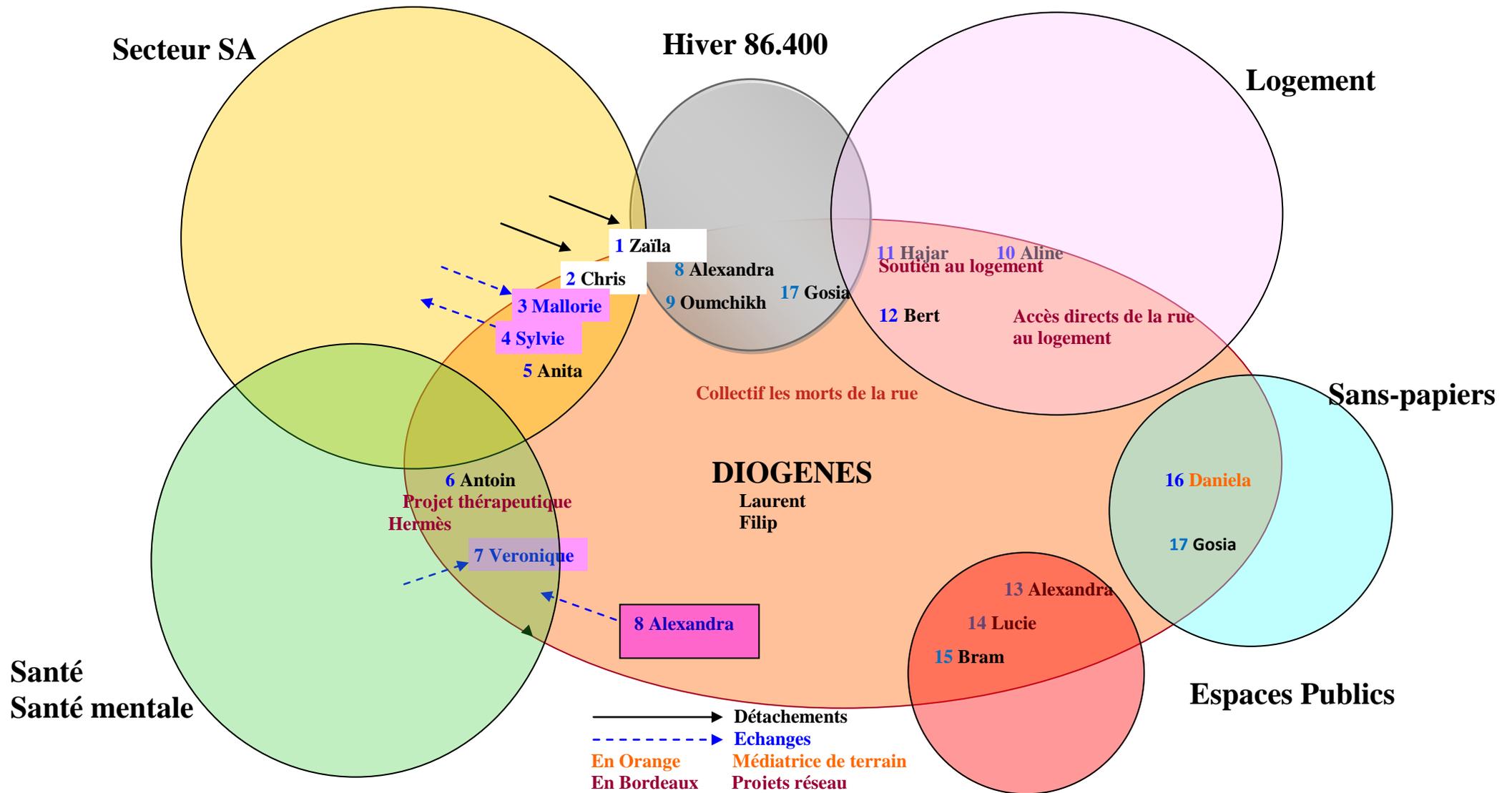
- Projet « HIVER 86.400 », 2013-2014
- Stagiaire à Diogènes

Les richesses que renferme l'équipe en termes de diversité d'expériences et de parcours professionnels, d'exigence qualitative, de pluridisciplinarité ou bien encore de pluralité linguistique constituent, sans conteste, les principales ressources dont nous disposons pour mener à bien notre action.

Une équipe « résolument réseau »

Une des grandes caractéristiques de Diogènes est l'inscription de sa politique du personnel dans le développement de travail de réseau :

- Embauches de travailleurs à *temps partiel* de façon à encourager la recherche d'un emploi complémentaire dans un autre service du secteur. Ce qui contribue largement au développement de synergies et de pratiques de réseaux. Entre autre, cela permet de tisser des liens privilégiés, de favoriser le flux d'information avec une institution et d'enrichir les travailleurs suite à la confrontation d'approches différentes. Cela facilite aussi le travail avec certains habitants de la rue.
- **Détachements** de travailleurs provenant de l'équipe Straathoekwerk du CAW Archipel (CAW Brussel au 01/01/2014). Outre l'organisation du travail en équipes mixtes entre les travailleurs de rue de Diogènes et ceux du Straathoekwerk-Archipel, le lien se concrétise au travers des réunions d'équipes d'Albatros et de De Schutting où les réalités de vie en rue peuvent être relayées et les pratiques de ces services progressivement adaptées.
- **Echanges** de pratiques avec d'autres institutions. Après quelques expériences positives en la matière par le passé (échanges de travailleurs avec l'asbl « Source » en 2002, avec le « Dispositif hivernal sans-abri 2003-2004 » ainsi qu'avec le CSM « Antonin Artaud » en 2006), 2013 aura été l'occasion de permettre à l'une de nos travailleuses (Alexandra Trips) d'effectuer quelques heures de prestation de travail au sein de l'équipe Housing First Belgium du Smes-B et de ses partenaires. Une collaboration riche pour les deux institutions ainsi que pour la travailleuse concernée ; une collaboration qui aura rendu plus efficace le lancement du projet Housing First.
- **Hébergements** de travailleurs d'autres institutions dans nos locaux. Au cours du dernier trimestre 2013, le coordinateur du réseau Smes-B a été accueilli dans les bureaux de Diogènes. Ce rapprochement spatial a donné lieu à de nombreuses occasions d'échanges formels et informels sur des questions communes au travail et au public des deux institutions concernées, en même temps qu'il aura permis une meilleure connaissance réciproque des projets et activités portés par chacun. Ce qui a contribué à renforcer les liens déjà nombreux entre les deux équipes.
- Engagement d'une « *médiatrice de terrain* ». Daniela Novac d'origine rom-roumaine utilise sa langue, sa culture, son parcours, ses expériences ou bien encore ses réseaux personnels pour nous aider à accompagner les roms que nous rencontrons dans les rues de Bruxelles.
- Participation à différents **projets partenariaux** tels que le projet d'accès directs de la rue au logement solidaire dont la caractéristique est de se développer à l'intersection des pratiques de cinq institutions : les logements accompagnés « Fami-Home », l'A.I.S. « Logement Pour Tous », l'asile de nuit « Pierre d'Angle », « Les Sentiers de la Varappe » et « Diogènes ».



1. Straathoekwerk Archipel-Albatros	7. Centre de Santé Mentale Antonin Artaud en 2003	13. METRO-liens	5 ETP travail de rue COCOM
2. Straathoekwerk Archipel-De Schutting	8. La Rencontre, échange Housing First	14. METRO-liens (Recherche)	1,75 ETP SL COCOM
3. Source (maison d'accueil) en 2002	9. Smes-B	15. METRO-liens	1,3 ETP « METRO-liens » COCOM
4. DhD (dispositif hivernal 2003-2004)	10. Soutien au logement et habitat solidaire	16. Médiatrice interculturelle rom	1 ETP Hiver 86.400 COCOM
5. Pierre d'Angle (Asile de nuit)	11. Fami-Home (habitat accompagné)	17. Etudiante polonaise	
6. Masters en santé mentale	12. Soutien au logement et Collectif morts de la rue		

L'organisation du travail

L'essentiel de notre temps de travail se passe sur les terrains de vie des personnes sans-abri et des habitants de la rue (75%) ; ce qui nous permet d'y assurer une présence quotidienne. Le restant est consacré à l'écriture (dossiers et comptes-rendus de nos activités) et aux réunions d'équipe.

Nous travaillons du lundi au vendredi, de 9h à 17h et sommes fermés les samedis, dimanches et jours fériés.

Toutefois, un travail presté ponctuellement en matinée et en soirée (en dehors des heures d'ouverture) en fonction des besoins des personnes vivant habituellement en rue ou lorsque la situation de la rue l'exige.

Le service garanti une présence sur le terrain de vie des personnes sans-abri et des habitants de la rue durant, au minimum, 20 heures par semaine par équivalent temps plein.

Nous sommes en possession d'un numéro de téléphone fixe (02.502.19.35) où l'on peut atteindre un membre du personnel pendant au moins 10 heures par semaine et il y a la possibilité de laisser des messages 24 heures sur 24 sur notre répondeur téléphonique ou de nous envoyer un fax (02.513.31.91). En outre, chaque travailleur de rue est en possession d'un téléphone portable professionnel sur lequel il peut être appelé pendant ses heures de travail, et ce quelque soit l'endroit où il se trouve.

Le travail sur le terrain se fait par équipe de deux. Cela comporte divers avantages. D'abord dans les contacts avec les groupes pour lesquels un individu seul ne peut assurer suffisamment de présence. Ensuite, après les interventions, le travail à deux permet un échange essentiel pour rester vigilant sur le travail que nous menons et sur les méthodologies utilisées.

La fonction de direction est pour la plus grande partie consacrée à l'animation de l'équipe, aux contacts avec les pouvoirs publics et les associations, à des réflexions de fonds sur le travail et aux charges administratives.

Le Conseil d'Administration et l'Assemblée Générale

En 2013, le Conseil d'Administration était composé de :

- Bernard Horenbeek (Credal), Président
- Jo Geysen (CAW Archipel- De Schutting), Trésorier
- Edwin Van Hollebeke (CAW Archipel- Albatros)
- Pierre Collet (Home Baudouin)
- Anne Choisez
- Bernadette Vermeyleylen

On peut constater qu'il réunit, au-delà des clivages politiques, idéologiques et linguistiques, quelques-uns des plus importants acteurs du secteur à Bruxelles.

L'Assemblée Générale était composée des membres du Conseil d'Administration ainsi que de Monsieur Fons Cauwenberghs et de Monsieur Joris Robberechts.

Le conseil d'administration a nommé deux délégués à la gestion journalière (chacun pouvant agir individuellement) :

- Edwin Van Hollebeke
- Laurent Demoulin

Les nombreux contacts formels et informels entretenus entre le directeur et les différents administrateurs autour de la majorité des dossiers en cours sont le gage de relations de collaborations saines permettant de connaître et de suivre en permanence la tendance du CA.

Le subventionnement

En 2013, le projet a bénéficié d'un subside octroyé par la Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale afin de couvrir la totalité des frais de rémunération de 5 ETP ainsi que des frais de fonctionnement à concurrence de 6.457,04 EUR par ETP, pour les trois premiers travailleurs de rue et de 4.639,81 EUR pour les suivants (+ indexation).

Sensible à une revendication largement exprimée par le secteur, le Collège Réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale nous a également accordé pour 2013 une subvention à titre d'intervention dans notre projet de Soutien au logement. Cette subvention couvre des frais de fonctionnement ainsi que des frais de personnel pour plus ou moins 1,75 ETP.

Début 2013, le Collège Réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale a pris un arrêté pour nous octroyer une subvention de 75.000 EUR pour la continuation du projet « METRO-liens » initié en 2012 afin de permettre « l'organisation d'un meilleur encadrement des sans-abri, qui séjournent dans les stations de métro ».

Le projet partenarial « HIVER 86.400 » prévoit une subvention d'approximativement 15.000 EUR/hiver pour le renforcement de l'équipe de DIOGENES par 1ETP pendant les mois d'hiver (hiver 2012-2013 : de décembre à fin avril ; hiver 2013-2014 : de décembre à fin mars).

Infrastructure

Diogènes a son bureau Place de Ninove, 10 à 1000 Bruxelles. Nous n'y assurons pas de permanence pour préserver la nature de notre travail.

Nous allons à la rencontre des gens, dans leur milieu de vie tout en respectant leur vie privée, et leur désir du moment. Nous ne voulons pas reproduire en rue, le contexte d'un entretien classique mais profiter du terrain pour nous y insérer au plus proche de notre public cible. L'avantage est de toucher ainsi même les individus les plus marginalisés et les plus isolés qui n'auraient sinon jamais pris contact avec nous.

La plupart du temps nous abordons franchement les sans-abri et cela ne pose pas de problème, nous sommes presque toujours bien acceptés.

Nous ne laissons aucune ambiguïté quant à notre identité. Nous nous présentons généralement comme des "travailleurs de rue".

Les habitants de la rue nous connaissent de façon plus individuelle, par nos prénoms, qu'institutionnelle. De même accordons nous beaucoup d'importance à connaître très rapidement le prénom de notre interlocuteur pour éviter de s'enfermer dans une relation avec un "sans-abri" mais s'inscrire plus dans une relation avec un individu clairement personnalisé, porteur d'une identité.

Le téléphone fixe, les téléphones portables professionnels, le répondeur téléphonique et l'ordinateur sont nos principaux outils de bureau dans nos relations avec le monde extérieur. Lorsqu'un sans-abri demande à nous voir, nous lui fixons un rendez-vous dans un lieu de son choix.

2.5. Formations suivies par le personnel en 2013 :

Thème	Organisateur	Date	Participant/ Orateur
Antoin Galle			
Marseille – voyage d'étude Un Chez-Soi d'abord/ MARSS/ ...	Equipe de DIOGENES	16-19/09/2013	P
Journée scientifique de L'observatoire du Samusocial de Paris	Samusocial de Paris	28/01/2013	P
Journée de la recherche	APSY-UCL	21/03/2013	P
Réseau d'accompagnateurs psycho-sociaux	Observatoire de la Santé et du Social	19/04/2013	P
Méthode d'intervention sociale en faveur des personnes sans-abri	Haute Ecole Henri Spaak	21/05/2013	O
Hajar Boukhari			
Journée de la recherche	APSY-UCL	21/03/2013	P
Marseille – voyage d'étude Un Chez-Soi d'abord/ MARSS/...	Equipe de DIOGENES	16-19/09/2013	P
Participation of Homeless people	FEANTSA	03/10/2013	p
Daniela Novac			
Le temps des gitans, regards en liberté	Equipe de solidarité de Watermael-Boitsfort	1/06/2013	O
Marseille – voyage d'étude Un Chez-Soi d'abord/ MARSS/ ...	Equipe de DIOGENES	16-19/09/2013	P
Laurent Demoulin			
Séminaire de formation	Haute Ecole ICHEC	06/03/2013	O
Réseau d'accompagnateurs psycho-sociaux	Observatoire de la Santé et du Social	19/04/2013	P
Session de formation	Haute Ecole Libre de Bruxelles	17/05/2013	O
Marseille – voyage d'études Un Chez-Soi d'abord/ MARSS/ ...	Equipe de DIOGENES	16-19/09/2013	P
Midi-formation	Commune de Forest	11/03/2013	O
Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté	Observatoire de la santé et du social	01/10/2013	P
Filip Keymeulen			
Méthode d'intervention sociale en faveur des personnes sans-abri	Haute Ecole Henri Spaak	21/5/2013	O
Bert De Bock			
Cours de Polonais	Centrum voor levende talen	Année 2013	P
Atelier déontologie	Comité de vigilance en travail sociale	01/03 ; 08/03 ;21/03	P
Anita Jambers			
Toegang tot de gezondheidszorg	Dokters van de Wereld	17/09/2013	P
Alexandra Trips			
Le Relais social de Charleroi	Le Relais social de Charleroi	07/10/2013	P
Participation of Homeless People	FEANTSA	03/10/2013	P

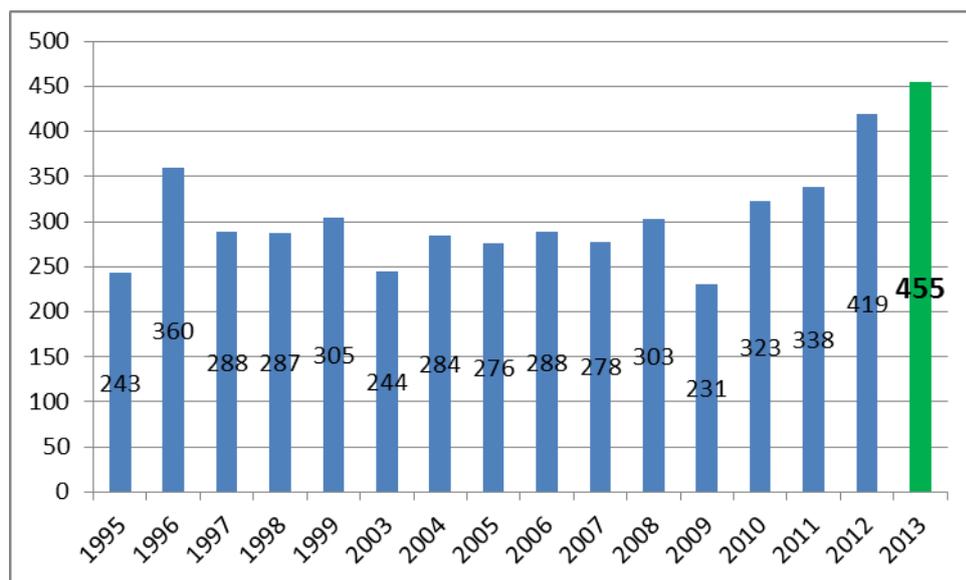
Bram Van de Putte			
Participation of Homeless People	FEANTSA	03/10/2013	P
Therapeutisch werken met documenten – narratieve therapie	Johan Van de Putte	15/11/2013	P
Zaila Van Der Steen			
Marseille – voyage d'étude Un Chez-Soi d'abord/ MARSS/ ...	Equipe de DIOGENES	16-19/09/2013	P

2.6. Aperçu statistique :

Depuis la création de DIOGENES

- **2309 dossiers** ouverts au 31/12/2013
- Parmi les dossiers ouverts, **179 décès** connus
- Plus de **326 Lieux** de 1^{er} contact

Activités 2013



Le nombre de dossiers actifs par an est en constante augmentation depuis 2009 (+ 9% par rapport à l'année dernière). Cette augmentation est directement liée aux différents renforcements qu'a connus notre équipe par l'arrivée de travailleurs supplémentaires affectés aux nouveaux projets « METRO-liens » et « Hiver 86.400 ».

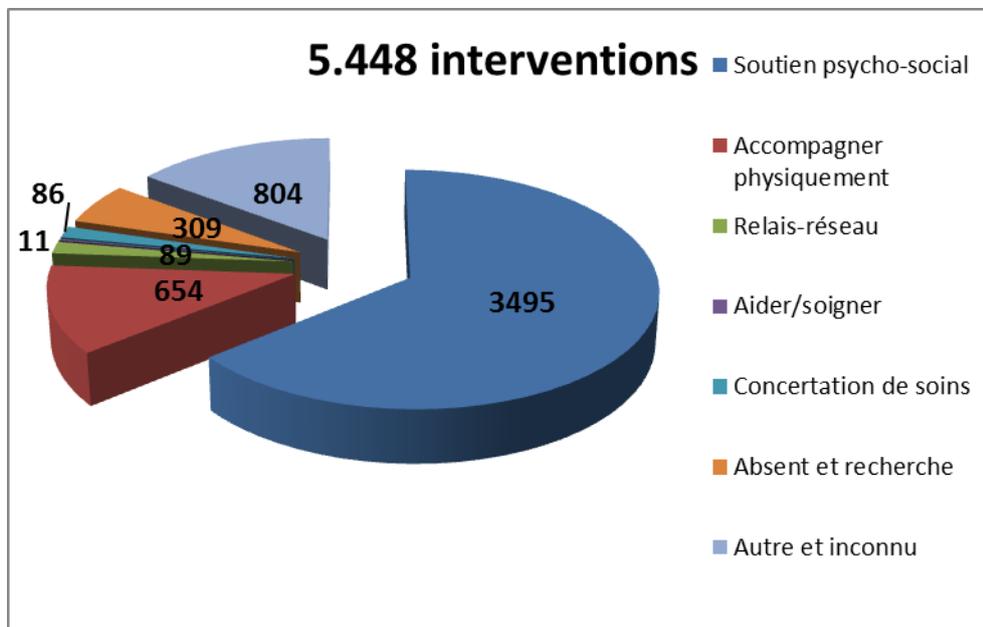
Cette extension du cadre de personnel masque la tendance, décrite dans nos rapports d'activités précédents, à voir émerger deux périodes dans les statistiques relatives au nombre de dossiers actifs par an : la période 1995-1999, avec une moyenne de 297,6 dossiers actifs/an, d'une part et la période 2003-2010, avec une moyenne de 264,5 dossiers actifs/an, d'autre part. Il semble, par contre, qu'elle vienne confirmer, au moins partiellement, l'analyse que nous faisons de cette tendance ; et que nous reproduisons dans les lignes qui suivent tant elle est révélatrice d'évolutions profondes au niveau du secteur sans-abri et de notre dynamique de travail :

« (...) Plus fondamentalement, il nous semble que la différence entre les deux périodes pourrait s'expliquer principalement par des changements significatifs au niveau de nos pratiques de travail. Changements qui préfigurent peut-être une évolution de notre modèle vers plus de longitudinalité et d'intensité dans les suivis.

Ainsi, dans un contexte institutionnel dans lequel priment de plus en plus rationalisation et spécialisation, et dans lequel des manques cruels se font ressentir et se multiplient tant au niveau structurel (manque de logement ; manque de place en IHP ; manque de services d'accueil pour les personnes avec double diagnostic ou trouble neurologiques ; absence

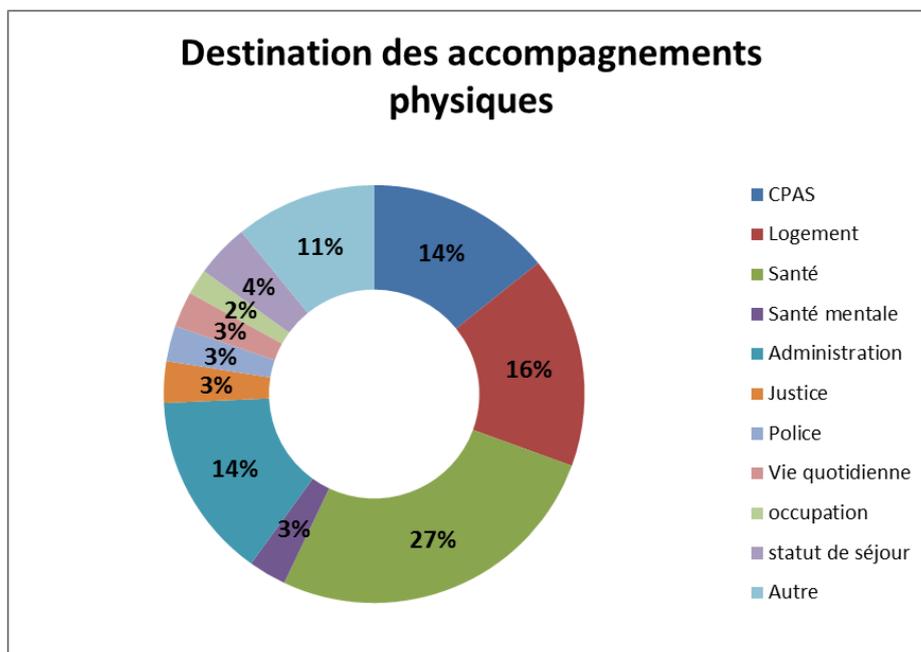
d'équipe psychiatrique mobile à Bruxelles ; ...) qu'au niveau des pratiques (« mismatch », culture institutionnelle versus mode de vie en rue ; travail à la demande ; « ping-pong » intersectoriel ; sentiment d'impuissance ; ...), observe-t-on des adaptations de notre travail au quotidien: des "personnes de référence" tendent à se dégager pour chaque suivi; les "prise en charge" se font plus globales en ce qu'elles touchent à tous les domaines de vie de la personne; les relais peinant à se mettre en place, les accompagnements se déploient sur des périodes plus longues et deviennent véritablement "de trajet"; les rendez-vous pour effectuer des démarches ou suivre l'évolution des situations se multiplient; le travail en réseau se complexifie à l'image des concertations de soins que nous organisons ou auxquelles nous participons ponctuellement ou régulièrement pour un nombre croissant de personnes; le travail d'"accompagnement des services" (information, médiation, négociation, soutien, formation, ...) va croissant; etc. Au final, nous disposons d'un temps de travail toujours plus restreint pour assurer des libres parcours et rencontrer de nouvelles personnes. Ce qui réduit, en conséquence, le nombre de dossiers actifs par an (...) ».

En ce qui concerne l'activité de 2013 proprement dite, mentionnons que 455 dossiers étaient actifs, ce qui fait, si l'on tient compte des travailleurs affectés aux projets « METRO-liens » et « Hiver 86.400 », une moyenne de 65 dossiers par ETP. Ce qui reste considérable compte tenu de l'organisation d'une bonne partie de notre travail par équipe de deux (26%). Et ce d'autant plus que le nombre de dossier ne suffit pas à lui seul pour rendre compte de l'ampleur de notre activité puisqu'il ne tient pas compte des contacts ponctuels que nous avons avec nombre d'habitants de la rue ou de groupe, ni du travail d'information et de soutien que nous assurons auprès des autres services ou des citoyens, pas plus que du travail de signal politique.



Plus de la moitié de nos interventions (55 %) relève de la catégorie dite de « soutien psycho-social ». Il s'agit d'une gamme d'actions très variée qui permet de « faire exister » et de « faire s'exprimer » la personne ; elle regroupe des interventions telles que : écouter, soutenir, clarifier, travailler la demande, évaluer la situation, suivre l'évolution, motiver, maintenir le contact, ...

Approximativement 14% de nos interventions consiste à créer des liens avec les services généralistes ou spécifiques ; et ce, soit par un travail de relais (informer, contacter, orienter, expliquer, faire médiation, ...), soit par un travail d'accompagnement physique (12%) vers les institutions (soutenir la personne, favoriser les adaptations institutionnelles et les pratiques de travail, être les « traducteurs » de la personne et l'aider à s'exprimer, débriefing, assurer le suivi des démarches et des décisions, ...).



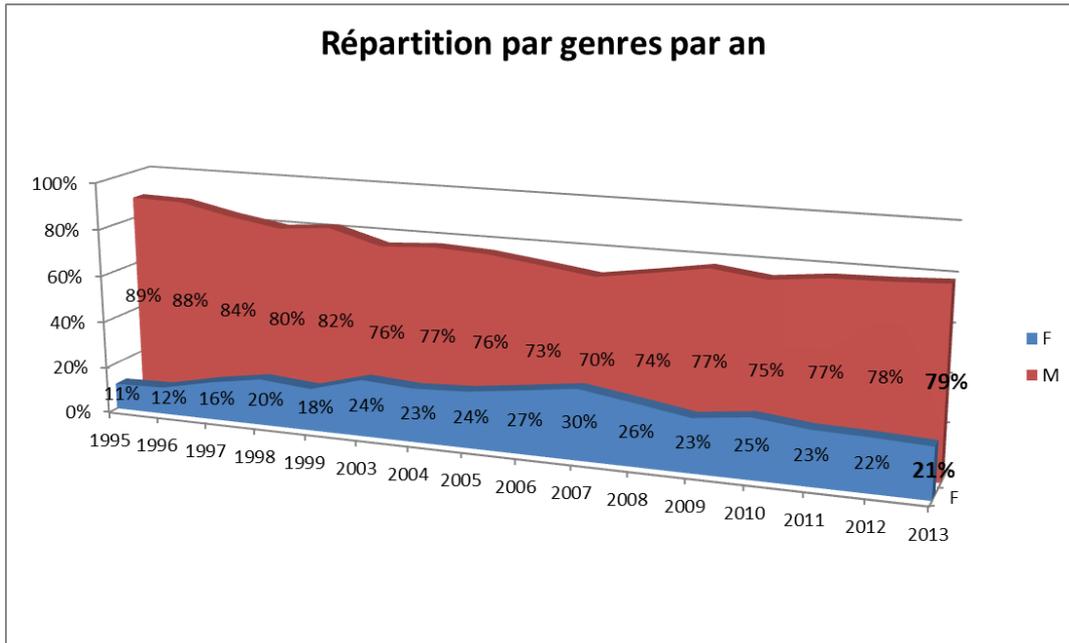
Un focus sur la destination des accompagnements physiques permet de se rendre compte du caractère global de nos accompagnements (grande diversité des domaines de vie touchés par notre action) ainsi que de la richesse et de la grande étendue du réseau avec lequel nous coopérons en toute indépendance institutionnelle.

30% des accompagnements physiques se font en direction de services de santé et/ou de santé mentale (hôpitaux, Maisons médicales, CSM, ...).

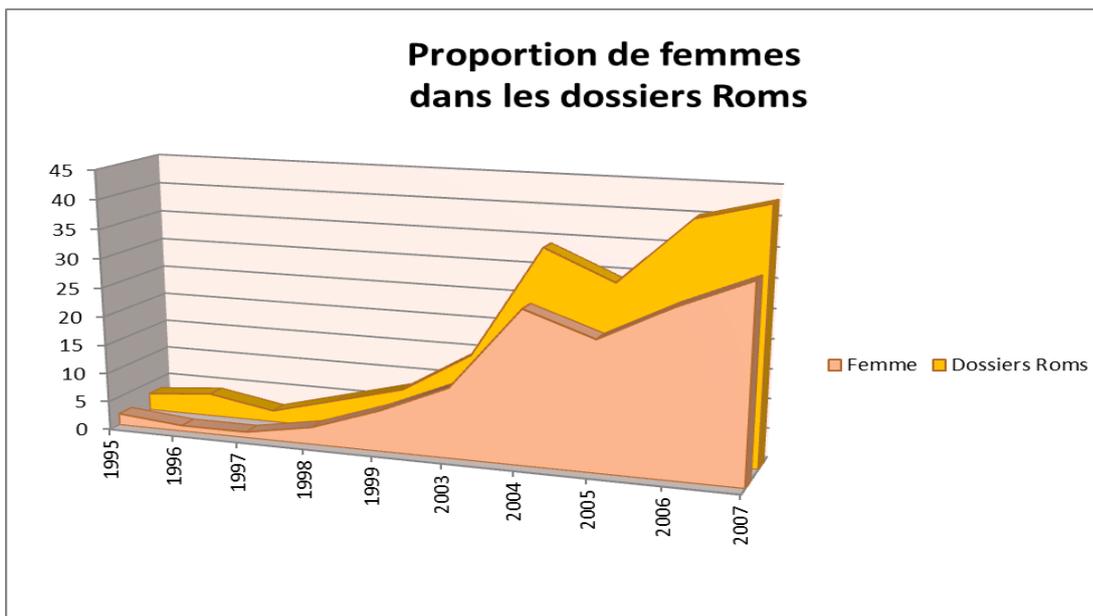
16 % des accompagnements physiques ont trait au logement. L'équipe de soutien au logement travaille à l'accès au logement et à la stabilisation des personnes en logement et, lorsque cela s'avère nécessaire, oriente les habitants de la rue vers des services travaillant sur le long terme comme les services d'habitat accompagné plutôt que vers des dépannages en urgence.

Les domaines de vie restant (administration, occupation, justice, ...) se partagent le reste de nos accompagnements physiques et, parmi eux, les CPAS sont à eux seuls concernés à hauteur de 14%.

Public

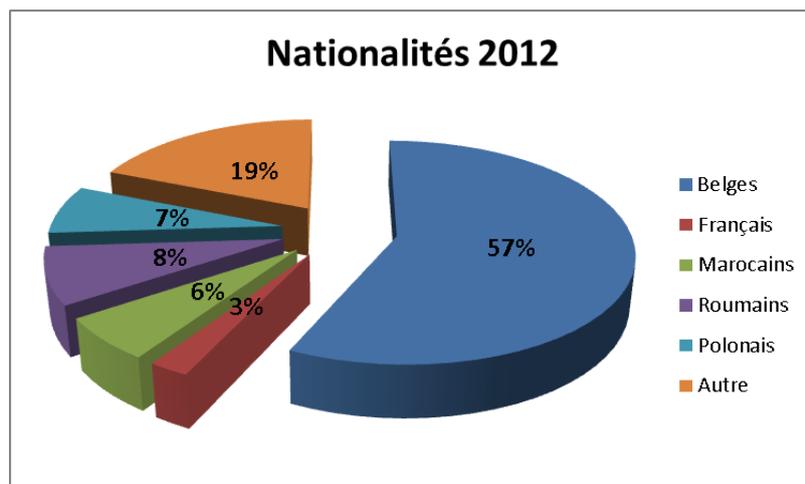


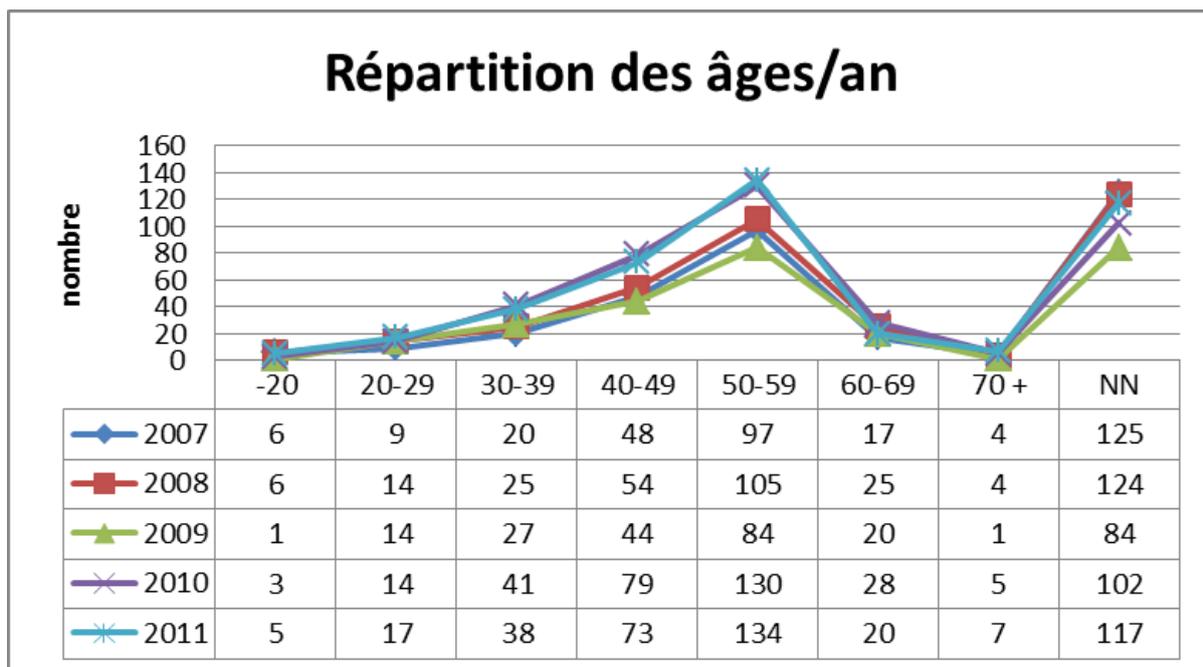
Le nombre de dossiers concernant des femmes a doublé en 18 ans (21% en 2013 contre 11% en 1995). Cette progression est cependant plus nuancée qu'il n'y paraît ; elle s'explique en partie par l'engagement de notre médiatrice interculturelle Rom en août 2003. En effet, comme en témoigne le graphique suivant, la majorité des personnes roms avec lesquelles nous travaillons sont des femmes. Or, mis à part un léger recul lors des dernières années (en raison du congé de maternité, puis du congé parental de Daniela Novac), le nombre de dossiers concernant des personnes Roms n'a cessé d'augmenter depuis 2003. Il n'empêche l'augmentation du nombre de femmes parmi les habitants de la rue est indéniable et confirme une tendance que l'on observe un peu partout dans le secteur sans-abri tant au niveau des services résidentiels (maisons d'accueil, abri de nuit, ...) qu'ambulatoires (centres de jour, services sociaux, ...)



Sur les **70 nationalités** différentes rencontrées en rue depuis le début de notre activité, cinq groupes se distinguent par une plus large représentation que les autres : belges, roumains, marocains, polonais et français.

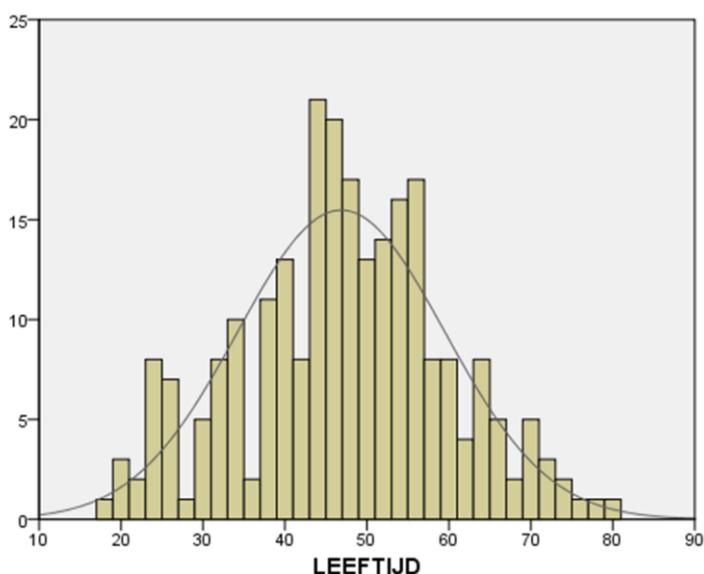
Le graphique suivant montre que près de deux tiers des personnes que nous avons accompagnées en 2012 sont belges. Cette statistique est très stable dans le temps. Nous rencontrons autour de 25 nationalités différentes par année.

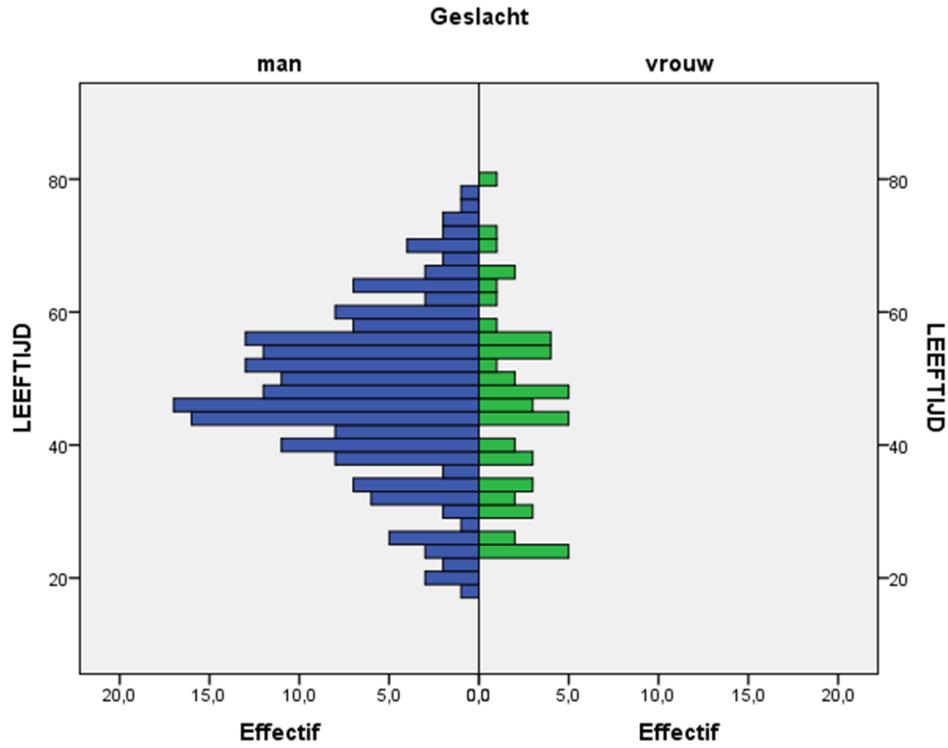




Cette statistique étant très stable dans le temps, nous nous permettons de reproduire ci-dessus un graphique sur la répartition des âges par an, issu de nos chiffres de 2011. Comme le montre le graphique ci-dessus, nous connaissons l'âge d'un peu plus de 2/3 des personnes accompagnées. Parmi celles-ci, la toute grande majorité a entre 40 et 60 ans (59%). Nous ne recensons que 8% de moins de 30 ans, ce qui s'inscrit à contre-courant de l'idée souvent véhiculée dans le secteur et/ou dans les médias selon laquelle beaucoup d'habitants de la rue sont jeunes ou du moins que l'on en compte de plus en plus. Il n'y a pas d'évolution significative à mentionner sur les 5 dernières années.

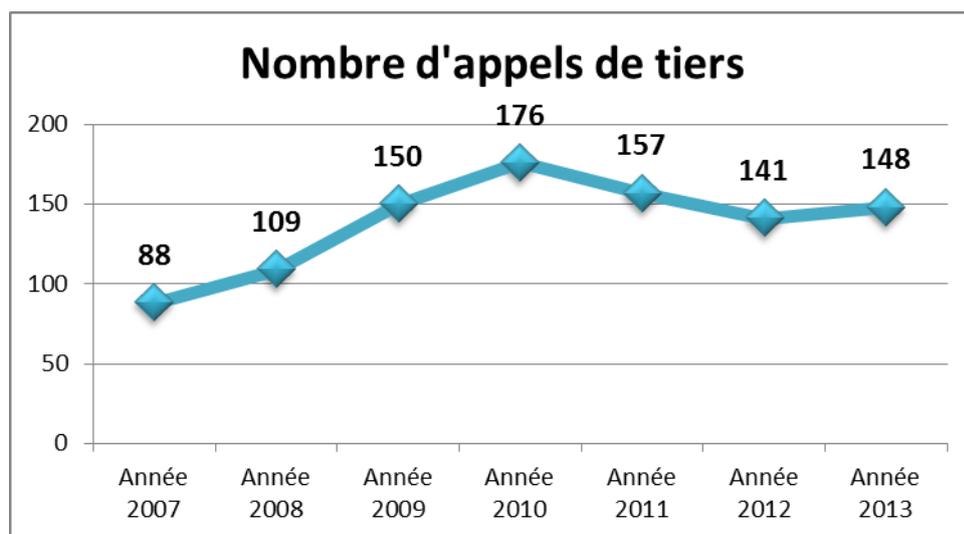
Notons que le graphique des statistiques des âges 2013 reproduit ci-dessous n'est pas sans rappeler celui d'une pyramide des âges communément retrouvée dans la population générale.





L’histogramme des âges hommes/femmes montre que les femmes avec lesquelles nous travaillons sont proportionnellement plus jeunes que les hommes. La moyenne d’âge pour les femmes est de 44,92 ans contre 47,38 ans pour les hommes.

Demandes de tiers 2013



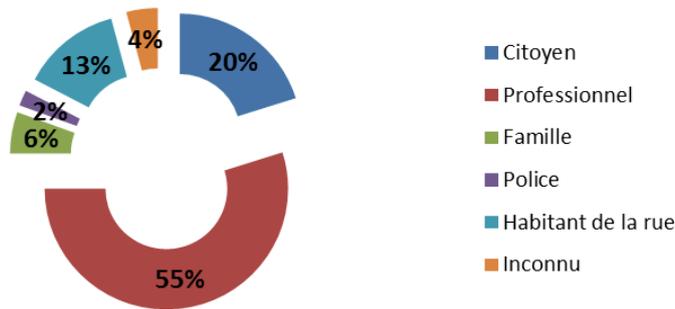
Le nombre d'appels de tiers a connu une légère augmentation en 2013 pour passer à 148 appels enregistrés. Depuis 2011, année à partir de laquelle nous avons opéré un changement dans nos pratiques et consignes d'enregistrement (focus sur les signalements plutôt que sur les appels de toutes natures), nous constatons une tendance à la stabilisation des appels enregistrés.

Comme en témoigne le graphique suivant, un peu plus de la moitié des appels qui nous sont adressés émanent de professionnels du secteur psycho-médico-social (55%) ; contre 20% d'appels de citoyens. Suivent les habitants de la rue (13%), les familles (6%) et la police (2%). Cette répartition des appels est assez stable au cours des années. Notons toutefois une légère augmentation (+ 5%) du nombre d'habitants de la rue qui nous ont directement contactés sur le téléphone fixe de l'association soit pour nous signaler un pair en difficulté, soit pour nous adresser une première demande d'aide. Ne sont pas comptabilisés ici les appels des habitants de la rue avec lesquels nous sommes déjà au travail.

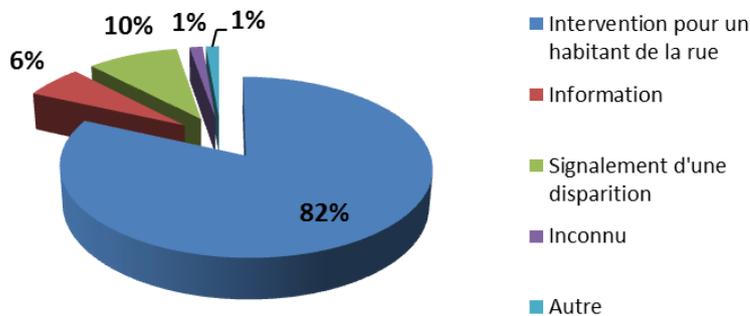
Les appels de professionnels proviennent de pas moins de **61 services différents** (contre 53 en 2012) !! Les secteurs représentés sont variés : toxicomanie (La MASS, Interstice, Dune, Transit, projet LAMA, ...) ; santé mentale (Smes-B, Hermès +, ...) ; santé (hôpital St Pierre, hôpital Brugmann, hôpital Erasme, Titeca, La fontaine, MDM, ...) ; sans-abri (Les Petits Riens, l'Armée du Salut, Open Deur, l'Ilôt, Hobo, Hope In Station, ...) ; CPAS (Bruxelles, ...) ; services généralistes (CAW Mozaiëk, CAW Archipel, Bravvo, services de prévention communaux, GDP Etterbeek, ...) ; services de travail de rue (Dune, IDR, Alias, Travailleurs de rue de St Gilles, travailleurs de rue de Vilvoorde,...) ; ...

Les appels 2013 concernaient pas moins de **149 habitants de la rue** différents et **16 groupes** (ou couples).

Type d'appelants: 61 services différents!

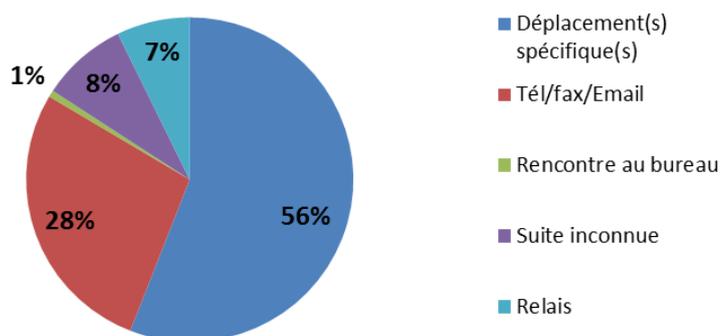


Objet des appels



Les disparitions nous sont essentiellement signalées par les familles ou les services de police tandis que les demandes d'information nous sont principalement adressées par des citoyens. Mis à part quelques exceptions, les demandes d'intervention concernant un habitant de la rue (82%) émanent presque toutes des citoyens, des professionnels ou des habitants de la rue eux-mêmes. Les pourcentages observés sont presque identiques à ceux des années précédentes. Nous n'enregistrons donc pas de changement de nature des appels qui nous sont adressés. Notons qu'un peu plus de la moitié des réponses (56%) réclame au minimum un déplacement spécifique (parfois beaucoup plus) pour aller à la rencontre de l'appelant et/ou de l'habitant de la rue pour lequel il s'inquiète.

Modalités de réponse aux appels



2.7. Administration

Situation administrative de notre association :

- Règlement de travail. Enregistrement auprès de la Direction générale du Contrôle des lois sociales sous le n° 36/00005501/WE.
- Numéro d'entreprise : 430.376.648
- ROI affiché dans nos bureau et disponible sur simple demande.
- Procédure de plainte élaborée sur le modèle du CAW- Archipel ; elle s'articule autour de 4 étapes : règlement informel, plainte au directeur, plainte au CA, plainte à l'administration de la Cocom. Exemple disponible sur simple demande.
- Organigramme disponible sur simple demande.
- Bilan et comptes 2012 déposés au greffe du Tribunal de commerce de Bruxelles.
- Registre des actes et des membres de l'association consultable au siège de l'association.
- Commission Paritaire : 330

3. METHODOLOGIE

3.1. Principes méthodologiques

Trois grands principes guident notre travail:

1) Travailler sur les terrains de vie des habitants de la rue. Notre présence au bureau est minimale. Le travail avec les sans-abri se fait toujours dans la rue ou, si nécessaire, dans un lieu choisi par eux et qui leur est familier (le plus souvent un café).

2) Respecter leurs règles et leurs valeurs. Quoi qu'il arrive, nous nous considérons comme des "invités" sur leur territoire, nous ne portons pas de jugement de valeurs. (Ceci n'empêche pas la discussion et le débat d'idées). Cette reconnaissance n'implique pas non plus une adhésion à ces règles et valeurs.

3) Respecter leurs demandes. Nous ne travaillons qu'avec leurs demandes et n'imposons aucune solution. Mais lorsqu'une demande est émise et qu'il nous semble exister une réponse, nous la prenons à la lettre quelles que soient les arrières pensées qu'elles peuvent cacher (ex : « demandes-alibi » pour créer une relation, la privilégier).

3.2. Un modèle de changement qui respecte la liberté et le rythme des individus

Agir sur les réalités sociales et particulièrement sur l'exclusion signifie vouloir modifier ces réalités, provoquer du changement. C'est-à-dire permettre aux personnes que nous rencontrons d'évoluer, de changer alors que la règle de la rue est l'immobilisme. Sans la volonté de changement, les travailleurs sociaux risquent d'entretenir les gens dans leur misère et leur désespérance. Mais cette volonté se heurte au fatalisme et à la liberté individuelle. Il faut donc que ce changement soit proposé dans une éthique rigoureuse. Cette éthique doit guider le travail de rue pour respecter l'intimité des gens, leur conception de l'existence, leur rythme de vie.

Ce modèle éthique du changement doit se construire autour du seul outil dont dispose le travailleur de rue : lui-même et ses capacités relationnelles.

Ce modèle se décline en cinq phases :

La rencontre : Elle se déroule dans le respect de la personne, de son activité du moment et de sa disponibilité.

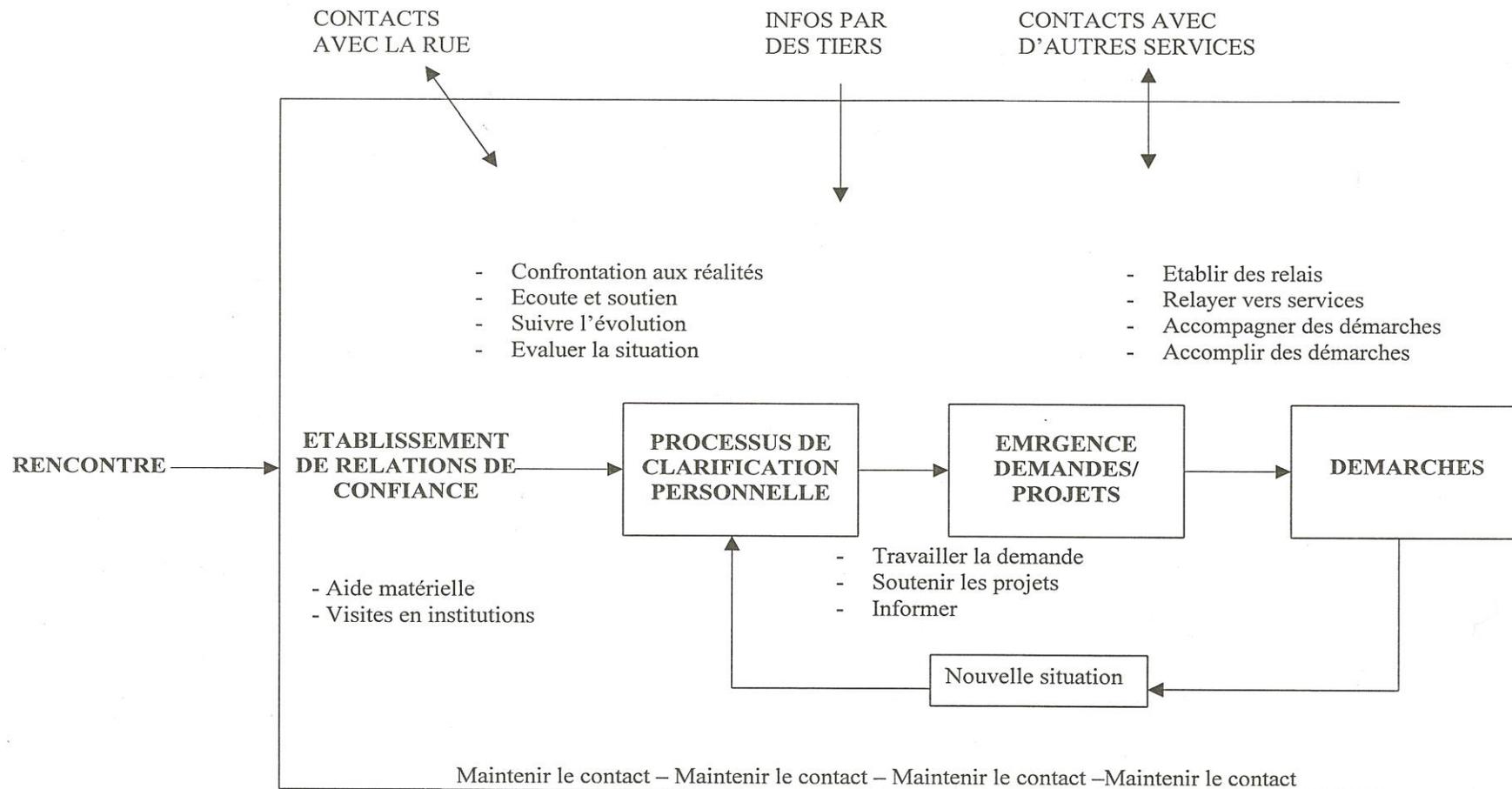
L'établissement de relations de confiance : La répétition des rencontres, les capacités d'écoute du travailleur de rue et sa disponibilité vont conditionner l'établissement de cette relation de confiance. Elle sera la base de tout le processus qui va suivre et devra être entretenue régulièrement.

Le processus de clarification personnelle : La présence régulière du travailleur de rue offre à l'habitant de la rue une balise, un point de contact avec le monde social. Au fur et à mesure le discours va se modifier, sortir du cercle vicieux de la rue pour s'ouvrir aux réalités. Cette ouverture progressive permet à la personne de mieux comprendre sa situation et ce qui lui pose éventuellement problème.

L'émergence de demandes et de projets : Une fois les problèmes pointés, la demande peut émerger et être travaillée avec le travailleur de rue. Le travail portera sur l'information, le soutien et un suivi de l'évolution personnelle.

L'accomplissement de démarches : Les demandes sont formulées, des choix sont opérés et le travail consiste alors à opérer des relais vers les services compétents et à accomplir des démarches.

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



3.3. Presentiebenadering

A partir d'une expérience de travail de quartier de pasteurs protestants, Andries Baart, d'origine hollandaise, propose une logique de travail axée sur la « présence » du travailleur. L'équipe de Diogènes tend à intégrer cette approche dans la méthode de travail utilisée pour soutenir les habitants de la rue au quotidien.

Andries Baart part de l'idée qu'être proche du client, rester attentif à ce qu'il dit, et lui poser des questions est une attitude permettant de créer de la motivation car elle montre de l'intérêt pour la personne et va infirmer le sentiment d'inutilité que peut ressentir celle-ci.

Il est motivant pour l'habitant de la rue qu'on lui montre qu'il fait « partie du processus », que c'est lui qui fait ses choix.

C'est le travailleur qui est dans le monde de la personne; qui doit permettre de lui redonner le sentiment de maîtrise sur ce qui lui arrive, de préciser que ce sont ses choix, de lui soumettre de nouveaux choix en tenant compte du contexte.

La « présence » du travailleur de rue est différente du travail en institution.

En institution, le travail consiste à résoudre les problèmes, à produire un résultat social.

L'approche proposée par Andries Baart, avec son concept de « presentiebenadering », est plutôt axée sur « comment vivre avec les problèmes ». Cela permet de confirmer la présence de la personne avec ce qu'elle vit en opposition au sentiment qu'elle n'existe pas pour la société.

La plupart des sans-abri ont le problème de trouver du sens à leur vie. Il est donc important de les écouter et de relever le sens qu'ils lui donnent.

C'est leur permettre de récapituler leur histoire, de redonner de la perspective dans le temps.

C'est une façon de tisser des liens entre les événements vécus.

Dans cette optique, le professionnel fait partie de ce tissu mais n'en est pas l'organisateur !

Il peut néanmoins aider à clarifier l'histoire.

Le travailleur doit valoriser les forces que la personne a eues pour affronter les différentes difficultés/étapes de sa vie. Cela permet de renforcer les capacités qu'a eues la personne à rester debout face à l'accumulation des problèmes.

Le travailleur a un double rôle : une présence autour de la personne mais aussi une présence auprès des institutions où il peut faire réfléchir celles-ci sur leur manière de travailler, d'accueillir les gens...

Le travailleur doit prendre conscience qu'on a tendance à déformer le vécu des personnes en fonction de ses propres normes. Il faut donc essayer de reconnaître les ressources du client qui peuvent être différentes de ce qu'on considère, nous, comme ressource, dans nos propres normes.

Le travailleur doit veiller à être réceptif plutôt que de chercher à expliquer !

Il est important de se rendre compte du rôle vital (ressources) du style de vie de la personne.

Présence versus intervention:

présence	intervention
être	faire
concerné	distant
suivre	déterminer
processus	produit
fidélité	plan
Émerveillement, curiosité	conditionnel

3.4. L'ingérence attentionnée

Henri Henselmans, infirmier social psychiatrique, est l'inventeur du concept de « bemoeizorg » que l'on pourrait traduire par ingérence attentionnée. Il publie son doctorat sur bemoeizorg en 1993.

Bemoeizorg est une méthode de travail qui a démontré son efficacité dans l'aide aux personnes qui, bien que souffrant d'une maladie mentale, ne se considèrent pas comme patient et refusent de collaborer aux soins. Il s'agit dans la plupart des cas de personnes souffrant de maladies psychiques persistantes (comorbidité) le plus souvent combinées à de sévères assuétudes et de graves problèmes à différents niveaux de vie (sans-abrisme, errance).

A l'inverse d'approches telles que le « case management » ou l'accompagnement de trajet, bemoeizorg est un processus sans fin ; la problématique psychiatrique du patient ne change pas.

La finalité n'est autre que de viser à la stabilisation de la personne via la réduction de la fréquence des moments de crise et la construction d'un réseau d'aide autour de la personne (continuité et coordination de soins). Afin de la gérer mieux au quotidien, la maladie est vulgarisée et expliquée tant au patient qu'à son entourage.

Les fondements du bemoeizorg sont les suivants:

- 1) La responsabilité de l'établissement de la relation d'aide est portée par le travailleur. Les patients visés ne sont pas demandeurs. Il est dès lors nécessaire de consacrer beaucoup d'énergie à la construction de la relation et au maintien du contact. Ainsi, dans un premier temps, faut-il essayer de signifier quelque chose pour la personne de manière à pouvoir revenir, à être attendu et, chemin faisant, à instaurer une régularité dans les rencontres.
- 2) La personne en charge de la guidance est prête à s'investir dans une série de petites tâches très pratiques telles que l'entretien du logement par exemple.
- 3) Les patients ne sont pas renvoyés à une personne de référence, mais à l'équipe tout entière. Les informations sont régulièrement (quotidiennement) partagées ; le suivi des accompagnements en cours régulièrement évalué. Ainsi concrétise-t-on une efficace continuité des soins.
- 4) L'aide est fortement orientée sur la défense des intérêts de la personne. Il n'est pas toujours simple de savoir ce qui est dans l'intérêt de quelqu'un ; surtout en ce qui concerne la médication ou l'aide contrainte. Cela pose moins de problème pour les besoins quotidiens touchant à l'hygiène, au logement ou bien encore aux revenus ; les intérêts sont plus perceptibles et dès lors, moins controversés.
- 5) Il y a une séparation nette entre la guidance et les soins médico-psychiatriques.

Les 4 stratégies d'aide du bemoeizorg sont :

1) LE NEGOCIATEUR

Plusieurs tensions et conflits peuvent émailler la relation d'aide ; le travailleur social et le client ne sont pas toujours d'accord sur une série de points : problème à traiter, objectifs visés, méthode utilisées, ... Il est indispensable de composer avec les idées du patient et de chercher à comprendre ses désirs. Il faut chercher à tenir compte de tous les intérêts, en ce compris ceux que l'on ne voyait pas dès le départ. Le patient ne doit en aucun cas perdre la face, mais au contraire voir sa fierté renforcée.

2) LE DIPLOMATE

Cette stratégie vise à maintenir le contact et le dialogue coûte que coûte. Il faut tenir la communication quoi qu'il arrive ; quitte à répéter les mêmes choses.

3) LE PEDAGOGUE

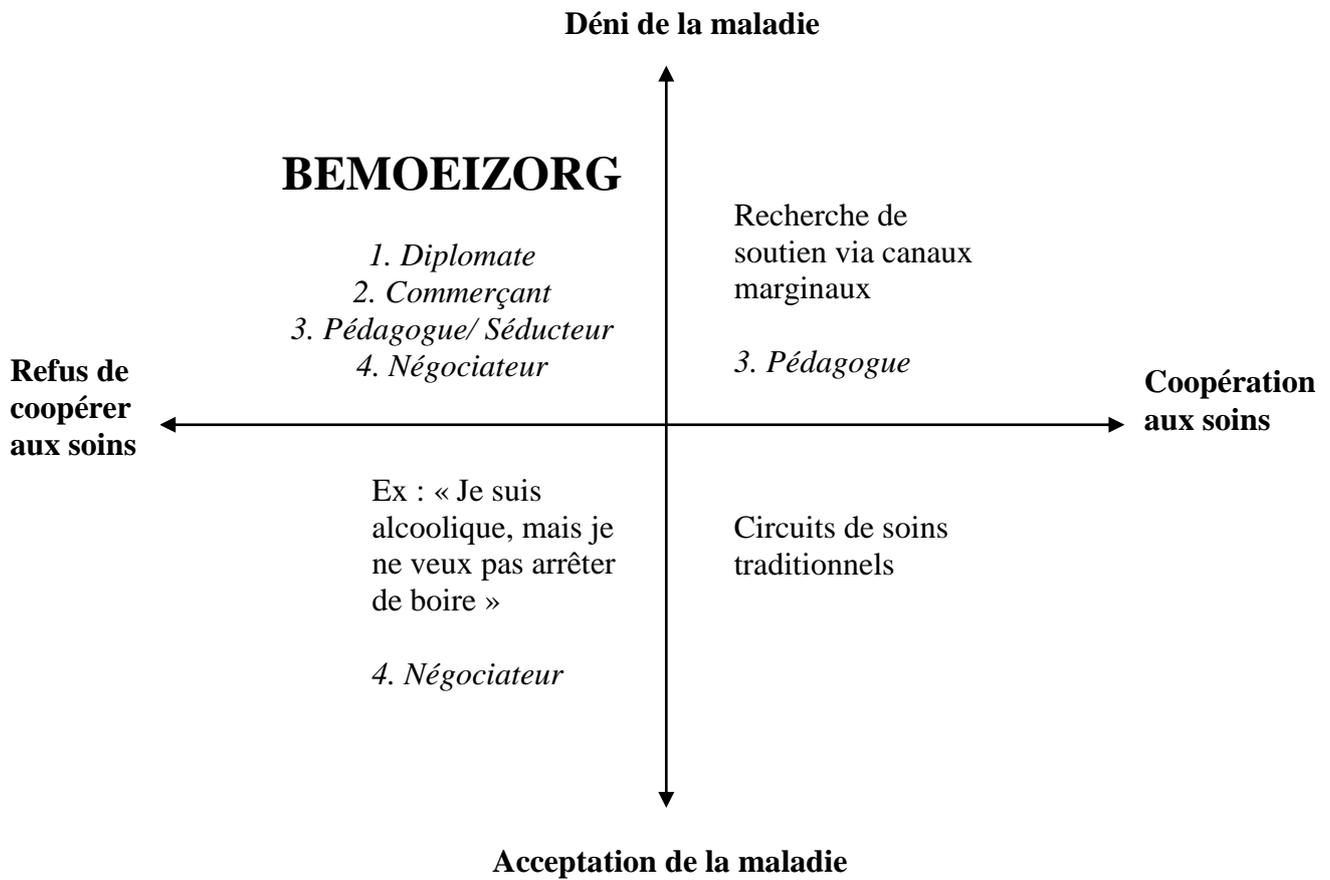
Le travailleur montre des façons de faire ; ce qui peut s'avérer particulièrement porteur pour les clients qui doutent et ont des difficultés pour prendre des décisions.

On distingue habituellement deux sous-catégories de stratégies pédagogiques :

- a) Stratégies de l'enseignant : approches traitant des *raisons*. Ainsi, donner des exemples, des instructions et/ou des explications peut se révéler d'une grande utilité pour les patients « qui ne se sentent pas capables » ou « qui ne savent pas comment s'y prendre » pour faire quelque chose.
- b) Stratégies du parent : approches traitant de la *volonté*. La séduction, les encouragements ou bien encore l'imposition de frontières sont des attitudes utiles pour venir en aide aux personnes « qui n'ont pas la volonté » d'aller mieux ou « qui ne s'en sortent pas ».

4) LE COMMERCANT

Le travailleur fait de son mieux pour démontrer au client qu'il est dans son intérêt d'accepter l'aide. Le travailleur propose un bon produit qui permettra au client de se sentir mieux. Pour ce faire, il peut être utile d'adopter une attitude non directive, par laquelle on cherche à éviter la confrontation directe des points de vue pour se trouver un point de départ commun. Un bon vendeur ne vous dira que rarement que vous avez tort d'acheter tel produit ; il cherchera à comprendre et à reconnaître le bien-fondé de vos critères d'achat, puis vous parlera de tel autre produit qui a beaucoup des caractéristiques du produit que vous souhaitiez, mais qui en plus possède d'autres propriétés... et orientera progressivement votre choix.



Lecture conseillée: “Van bemoeizorg naar groeizorg. Methodieken voor de OGGz” Gerard Lohuis, Ronald Schilperoort, Gert Schout, 2002, Ed. Wolters-Noordhoff bv Groningen/houten, The Netherlands

3.5. Le soin narratif

Comprendre que l'assistance directe n'est que d'une portée limitée sur le chemin de la réhabilitation sociale des habitants de la rue nous amène à accorder une attention toute particulière à la relation et à ce qui prévaut pour chacun. Ainsi nous efforçons nous dans notre travail quotidien de mettre l'accent sur le développement identitaire en accompagnant les personnes à la (re)découverte du sens qu'elles donnent à leur propre vie. A cette fin, nous puisons quelques outils méthodologiques bien pratiques dans des théories telles que le constructivisme ou le constructionisme social.

La nature même du travail de rue nous confronte à nombre de personnes qui nous racontent leurs parcours de vie morcelés, leurs blessures physiques ou psychiques, leur désespoir, leur sentiment d'inutilité, leurs incapacités, ... Ainsi ne se passe-t-il pratiquement pas un jour sans que nous ayons à recevoir ce type de confidences intimes. Il est dès lors essentiel pour l'équipe d'apprendre à porter ces dépôts de façon professionnelle pour transformer ces moments privilégiés en autant d'occasions de faire évoluer la personne. Pour ce faire, au-delà des faits racontés, nous accordons de la valeur aux interprétations que la personne a de ce qui lui arrive. Le constructionisme social nous apprend, en effet, que la réalité est multiple et peut être vue de différentes manières en fonction de divers facteurs tels que : l'orientation de l'attention, la sélection de l'information et la représentation de la réalité.

Partant d'une attitude de base emprunte d'écoute active et d'empathie, nous nous intéressons à ce que la personne a à nous dire ; nous encourageons son expression en lui posant des questions et en reformulant ses propos ; nous mettons du lien entre la vie passée, la situation actuelle et l'avenir dans des récits marqués du sceau de la discontinuité ; nous portons parfois attention au non-dit ou à certains détails ; nous cherchons à repérer les « patrons » qui se répètent dans les moments de crise ainsi que les images que la personne a d'elle-même et qui gênent son développement.

Le soin narratif permet de revenir sur les événements du passé et d'aider la personne à se découvrir de nouvelles compétences.

En racontant, elle redevient auteur de la situation. La lumière peut être mise sur certains éléments, le sens donné aux événements évolue, de nouvelles compétences sont apprises et en définitive, la façon de voir la réalité ou de se voir change en même temps que les possibilités d'actions présentes et futures.

Le soin narratif permet de transformer les histoires dans lesquelles les gens se voient comme incompetents (ce qui peut être source d'agressivité) en histoires dans lesquelles ils se voient comme capables d'avoir une maîtrise sur ce qui leur arrive (ce qui crée de la sécurité).

Cette « reconstruction d'histoires » permet un ancrage de l'apprentissage d'attitudes alternatives sur le long terme.

Le tout sans jouer aux apprentis psychiatres, mais en restant particulièrement vigilant au moment et à la manière d'organiser un relais adéquat vers le secteur de la santé mentale.

CHAPITRE 2

« HIVER 86.400 », RENFORCEMENT DU TRAVAIL DE RUE DURANT L'HIVER 2012-2013

1. PREAMBULE

Si l'hiver 2010-2011 aura été l'occasion pour Diogènes d'encadrer le bâtiment du centre d'hébergement d'urgence du dispositif hivernal et de favoriser son insertion dans le quartier ainsi que la reconstruction de liens sociaux entre les acteurs en présence, l'hiver 2012-2013 aura vu, pour la toute première fois, notre équipe renforcée d'un ETP du 01/12/2012 au 30/04/2013 non pas pour la mise en œuvre d'une action spécifique, mais pour un plus large déploiement de ses missions de base de travail de rue.

Dans les lignes qui suivent, nous revenons sur cette expérience novatrice qui a eu d'autant plus de sens qu'elle s'est insérée dans un riche partenariat associatif regroupant une série de services d'accueil de jour bruxellois.

L'évaluation de l'action fut à ce point positive que les moyens alloués au dispositif « Hiver 86.400 » ont triplé pour l'hiver 2013-2014, permettant une plus grande diversité d'actions et le renouvellement pour Diogènes du renforcement de son cadre de personnel.

Retour sur le rapport de nos activités « hivernales » 2012-2013.

2. FINALITE DU PROJET « HIVER 86.400 »

Fruit d'une solide collaboration entre différents services actifs en matière d'aide aux personnes sans-abri à Bruxelles, le projet pilote « Hiver 86.400 » propose l'ajout d'un volet d'accompagnement de jour au dispositif hivernal mis en place par la Commission communautaire commune.

Ce volet, dont l'offre variée et intégrée s'inscrit en bonne complémentarité du travail réalisé durant la nuit dans les centres d'hébergement d'urgence, vise à redonner un « *sens à l'abri* » et à replacer l'accueil hivernal dans une perspective de « *travail de réhabilitation sociale sur le long terme* » des personnes sans-abri.

A cette fin, le projet « Hiver 86.400 » repose sur le renforcement de la force d'action et sur l'adaptation de l'offre de services existants plutôt que sur la création de structures nouvelles d'une durée de vie de 4 mois ; ce qui contribue non seulement à réduire le morcellement du secteur, mais aussi à créer de nouvelles habitudes et à tisser de nombreux liens sociaux qui pourront persister une fois l'hiver passé. L'idée étant de décloisonner le travail effectué en hiver de l'accompagnement psycho-médico-social offert par les services tout au long de l'année.

Loin d'être l'apanage d'un acteur isolé, le projet « Hiver 86.400 » est le résultat d'un précieux travail de réseau tant en ce qui concerne la réflexion qui a présidé à sa conception qu'en ce qui concerne sa mise en œuvre pratique. En effet, ce projet-pilote, soutenu par l'A.M.A. (Association des Maisons d'Accueil et des services d'aide aux sans-abri), a été porté en 2012-2013 par pas moins de 10 services différents. Les initiateurs du projet ont veillé à accorder une attention toute particulière à son articulation avec le volet « nuit » du dispositif hivernal ainsi qu'au développement de bonnes relations de collaboration avec « La Strada ».

Le financement de ce projet a contribué à transformer le dispositif hivernal « habituel » en un dispositif plus *global* (jonction « jour-nuit »), plus *réticulaire* (synergies multiples avec les services du secteur) et mieux orienté sur le *long terme*.

Les services d'accueil de jour sont unanimes : en hiver, leurs services voient arriver un public « nouveau ». Certaines des personnes qui le compose sont hébergées durant la nuit dans le centre d'hébergement d'urgence du dispositif hivernal tandis que d'autres, refusant catégoriquement de s'y rendre, se débrouillent autrement (nuit en rue, squat, hébergement chez des tiers, ...). En journée, ces habitants de la rue frappent souvent aux portes des services d'accueil de jour et viennent en accroître le nombre d'usagers. Faute de ne pouvoir écartier les murs et, surtout, faute de moyens humains suffisants certains services actifs en journée se voient dès lors contraints de refuser des personnes, de restreindre leur offre, voire, pour certains d'entre eux de fermer temporairement leur services (ce qui fût malheureusement le cas l'hiver dernier).

Par ailleurs, outre le nombre plus important d'usagers et l'apparition de nouvelles personnes, d'autres problématiques sont constatées avec plus d'acuité par les acteurs de terrain en hiver ; citons, à titre d'exemple : l'errance des personnes sans-abri entre le moment de la fermeture de la plupart des services et l'ouverture du centre d'hébergement d'urgence du dispositif hivernal et l'inverse au petit matin ; l'épuisement des organismes des personnes qui, refusant d'être hébergées au Samusocial et dans les abris de nuit, passent leurs nuits à la rue ; le besoin de pouvoir déposer des bagages plus encombrants en hiver (couvertures, sacs de couchage, ...) ; la nécessité d'accéder facilement à des lieux où trouver des services de première nécessité dont des douches en plus grand nombre, des soins, de la chaleur, des repas, ... ; l'inquiétude grandissante des citoyens par rapport aux habitants de la rue et son corollaire, la nécessité de répondre aux signalements plus aigus de personnes fragilisées en rue en journée ; la résurgence de l'intérêt médiatique pour les questions de grande pauvreté et la nécessité d'un travail d'explication ; l'apparition de demandes variées permettant l'accroche de la personne et le lancement d'un processus de réhabilitation sociale adapté aux singularités de chacun ; ...

Le projet-pilote « Hiver 86.400 » a tenté d'élaborer des réponses à ces besoins du terrain en favorisant des adaptations de services et de pratiques.

3. LE DISPOSITIF GLOBAL

La spécificité du projet a résidé dans le fait qu'il a proposé de réaliser un travail d'accompagnement psycho-social adapté en augmentant le travail en réseau et en le liant à des services de première nécessité.

Au bénéfice des personnes sans-abri et des habitants de la rue, avec une attention particulière pour les plus fragiles d'entre eux, il s'est décliné autour de quatre grands axes de travail :

- jonction entre les acteurs du jour/de l'ambulatoire et de la nuit/du résidentiel (extension des heures d'ouverture de certains services d'accueil de jour) ;
- renforcement de l'offre de douches et de repos (sieste) en journée ;
- développement de l'accompagnement psycho-social (permanences supplémentaires) ;
- renforcement du travail de rue et réponse aux signalements concernant les personnes vulnérables à la rue.

En 2012-2013, le projet « Hiver 86.400 » a été porté par les services suivants :

1. Le Clos
2. Source-La Rencontre
3. Jamais Sans Toit
4. Resto Jet
5. La Consigne - Article 23
6. HOBO
7. Het Anker
8. DIOGENES
9. Pierre d'Angle
10. La Fontaine

Le travail a été effectué avec le soutien et l'appui logistique de l'A.M.A.

Le comité d'accompagnement du projet a mandaté les représentants de 5 services (Le clos, Source, Article 23, Pierre d'Angle et Diogènes) pour composer un « *comité de coordination* » en charge :

- de l'élaboration du projet ;
- de son exécution et de son suivi ;
- de la communication ;
- de la représentation à l'extérieure.
-

A cette fin, le comité de coordination a procédé au recrutement nécessaire pour mener à bien le projet. Le comité de coordination s'est réuni aussi souvent que nécessaire.

Il a veillé, en outre, à adapter l'offre aux besoins et à l'actualité, et a proposé une évaluation globale de l'action, dont ces quelques lignes sont tirées.

Les cinq services en question ont été chargés de la bonne exécution des missions d'accompagnement social en rapport avec les 4 grands axes de travail du projet.

4. ROLE DE DIOGENES

Le projet-pilote a proposé l'extension en journée de l'équipe de DIOGENES par un binôme de travailleurs de rue mi-temps (2*0,5 ETP) du 01 décembre 2012 au 30 avril 2013 de manière à développer nos possibilités d'action en particulier :

- pendant les heures d'ouverture des services ouverts en journée, mais aussi pendant les tranches horaire les moins couvertes (7h-9h et 17h-20h) afin d'optimiser la jonction jour-nuit et les relais avec les centres d'hébergement (d'urgence) ;
- dans les alentours directs du dispositif hivernal du Samusocial, les rues avoisinantes, le quartier dans lequel il est implanté ainsi que sur les principaux parcours et nœuds de communication (gares, stations de métro, ...) entre les lieux fréquentés en journée et le dispositif ;
- dans le renforcement des capacités de l'équipe pour répondre avec plus d'efficacité et de rapidité (si la situation l'exige) aux signalements de personnes fragilisées. Et ce, que ces signalements émanent de citoyens ou de travailleurs du secteur inquiets par rapport à des situations qu'ils jugent problématiques ou que les demandes d'interventions viennent directement des habitants de la rue eux-mêmes, des services de prévention de différentes communes (gardiens de la paix, ...) ou des services de police.

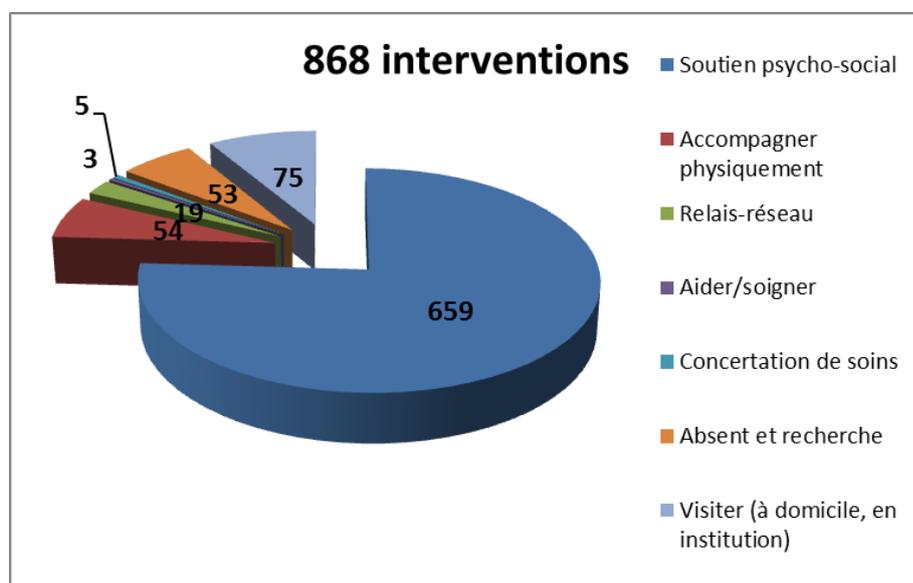
Une attention privilégiée a été accordée aux personnes les plus fragiles et aux habitants de la rue refusant de se rendre dans les centres d'hébergement et continuant à investir la rue de nuit comme de jour.

Du point de vue de l'accompagnement psycho-social, l'accent a été mis sur le travail :

- de rencontre ;
- d'écoute et de soutien ;
- de (re)motivation ;
- d'orientation vers les services généralistes ou spécifiques du secteur.

5. STATISTIQUES HIVER 2012-2013

Types d'interventions



- Soutien psycho-social : **659**

Reconnaître les personnes sans-abri, « faire exister » et « faire s'exprimer ».

Mots-clés : entrer en contact, créer une relation pleine de sens, écouter activement, valoriser, confronter, renforcer les discours positifs, refléter, renforcer les capacités, (re)motiver, ...

- Relais réseau : **19**

Créer des liens et des « ponts » avec la société et ses ressources. Nous utilisons notre connaissance du secteur psycho-médico-social pour donner les bonnes informations et faire des relais adaptés. Afin que leur rencontre se passe au mieux, nous veillons à maintenir des contacts de qualité tant avec les habitants de la rue qu'avec les services vers lesquelles nous les orientons.

- Accompagnement vers les services : **54**

Se déplacer physiquement, ensemble avec un habitant de la rue, vers une organisation ou une institution. Être le bras droit de la personne et son soutien dans son contact avec le service.

Mots-clés : être ensemble, soutenir, être le « traducteur » de la personne, faire médiation, informer, expliquer, suivre les décisions et les évolutions, faire du lien, ...

- Concertation de soins : **5**

Mettre en place et/ou participer à des réunions de concertation entre l'habitant de la rue, les ressources du réseau et nous de manière à donner plus de cohérence à l'aide et aux soins

- Aide et soin : **3**

Offrir des réponses directes d'aide et/ou de soins à l'habitant de la rue. Tant que faire se peut nous évitons d'endosser ce rôle pour privilégier la mise en lien avec le réseau d'aide et de soin.

- Absences aux RDV et recherche : **53**

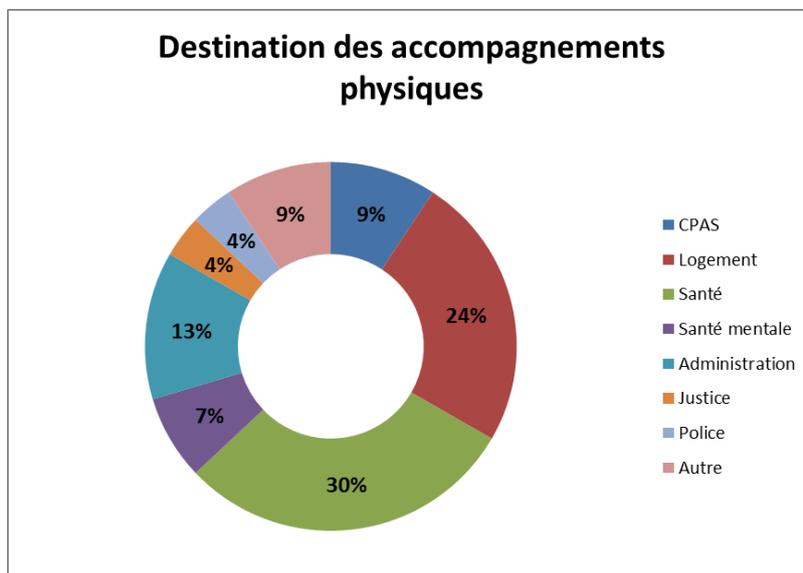
Survivre en rue ne permet pas d'honorer facilement un rendez-vous. Et ce pour diverses raisons dont la perte de cadre spatio-temporel n'est pas la moindre.

Nous passons également un certain temps de travail à rechercher des personnes fragilisées qui nous sont signalées par des tiers.

- Visiter (à domicile, en institution) : **75**

Lorsqu'un relais est effectué et/ou qu'une solution est trouvée (par exemple en logement), il est souvent indispensable de maintenir la relation avec la personne concernée et avec son réseau afin de prévenir de nouvelles ruptures de liens et de mettre en place les conditions de pérennisation de son mieux-être.

Accompagnements physiques



Regroupement en 8 catégories de manière à faciliter la lecture. Ceci ne doit pas faire oublier la très grande diversité des domaines de vie touchés par nos accompagnements des personnes sans-abri.

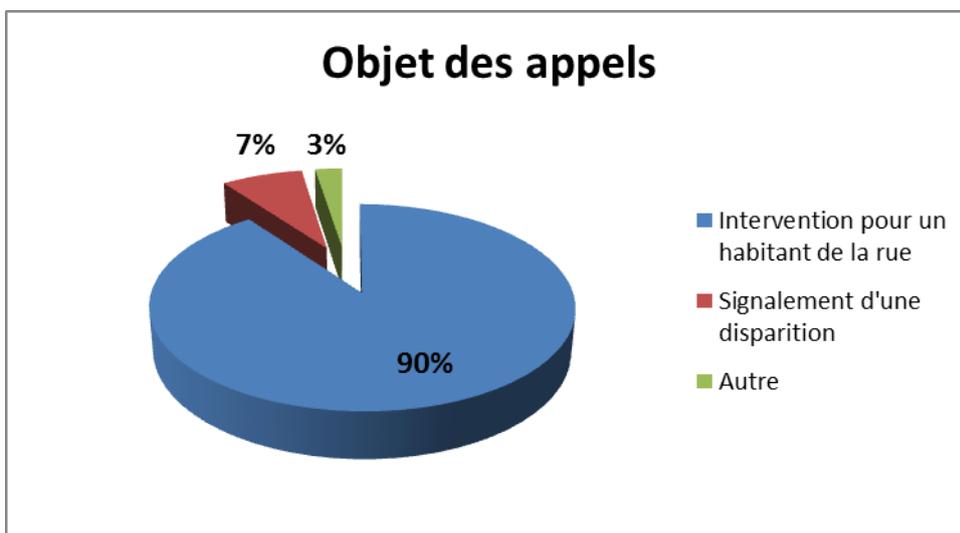
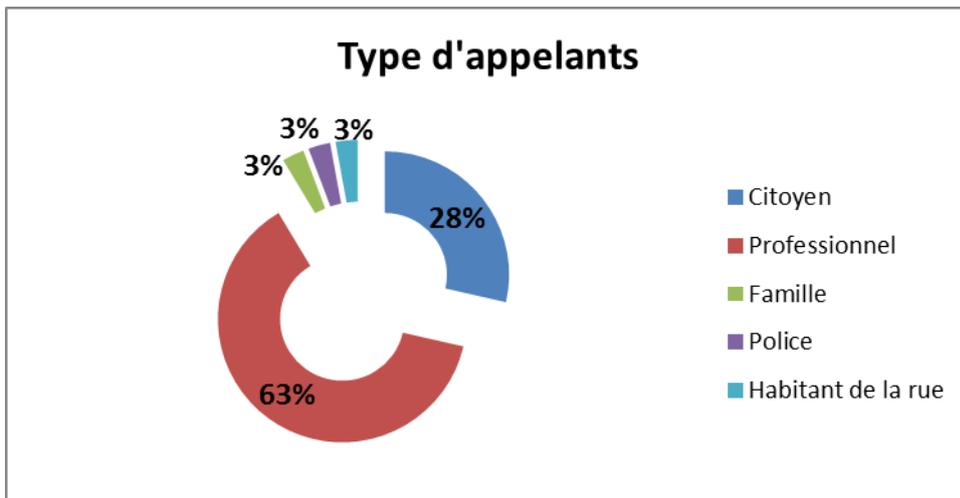
La majorité de nos (re)mises en lien vers les services sociaux concerne des interventions visant le long terme et les services généralistes plutôt que spécifiques. Nous cherchons à concrétiser l'accès aux droits. Les chiffres montrent également l'importance du nombre de relais vers le secteur santé (30%) et en particulier vers les services de santé mentale (7%). Du point de vue des relais « logement » (24%), nous privilégions, ici aussi, les solutions de moyen ou de long terme comme les maisons d'accueil et l'habitat accompagné plutôt que les dépannages en urgence.

Ces accompagnements vers une réhabilitation sociale de long terme demandent un grand investissement d'énergie et de temps, mais ils sont plus efficaces parce qu'ils tiennent compte du rythme et des attentes de la personne.

Signalements

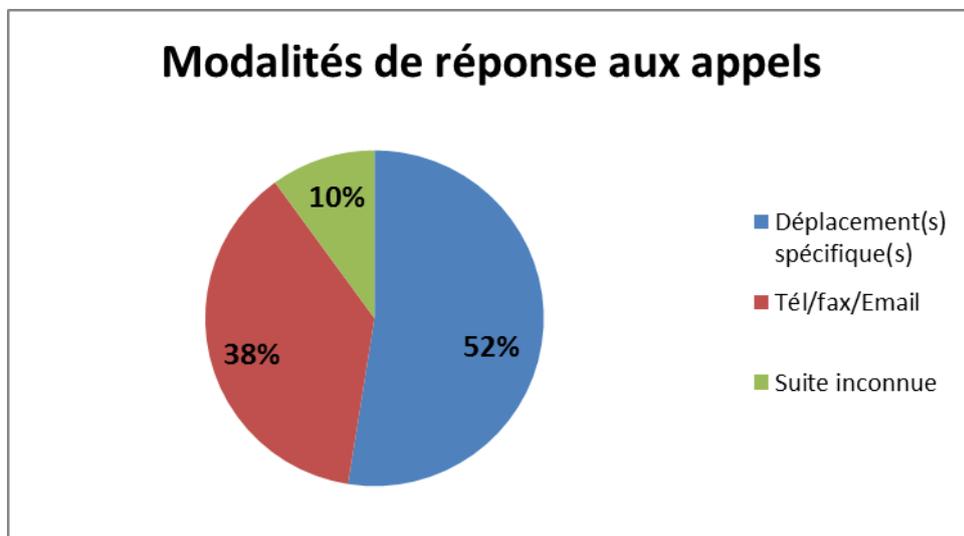
Nous avons enregistré 40 appels de tiers concernant des habitants de la rue pour la période hivernal 2012-2013.

Comme en témoigne le graphique suivant, près de 2/3 des appels qui nous sont adressés émanent de professionnels du secteur psycho-médico-social (63%) ; contre 28% d'appels de citoyens. Suivent les habitants de la rue (3%), la police (3%) et les familles (3%).



Les disparitions nous ont été signalées par les familles ou les services de police. Mis à part quelques exceptions, les demandes d'intervention concernant un habitant de la rue (90%) émanent presque toutes des citoyens et des professionnels.

Notons qu'un peu plus de la moitié des réponses (52%) réclame au minimum un déplacement spécifique (parfois beaucoup plus) pour aller à la rencontre de l'appelant et/ou de l'habitant de la rue pour lequel il s'inquiète.



6. REcul CRITIQUE

Contributions du projet « HIVER 86.400 » pour DIOGENES

- un renfort au travail de l'équipe
- une augmentation du nombre de personnes touchées
- une plus grande variété de personnes rencontrées
- un soulagement de la charge de travail de certains travailleurs
- un affinement du travail et des méthodes grâce à l'arrivée de nouveaux travailleurs qui ont apporté leur propre expérience dans des domaines tels que la santé mentale
- une plus grande réactivité aux signalements
- une diminution du stress tant au niveau des travailleurs que du public par rapport aux années précédentes grâce à l'élargissement de l'offre des lieux d'accueil de jour
- un rôle de porte-parole des personnes sans-abri dans différents cénacles
- un rôle de relais des observations faites sur le terrain et une participation active au débat sur les enjeux et l'organisation du dispositif hivernal et du secteur d'aide aux personnes sans-abri
- un caractère formatif pour les travailleurs concernés

Questionnements de l'équipe

- Faut-il envisager des tâches spécifiques pour les travailleurs engagés dans le cadre du projet « Hiver 86.400 » ou doivent-elles être identiques à celles du reste de l'équipe ?
- Comment rapprocher et intensifier les collaborations avec les partenaires du projet ?
- Comment faire converger la philosophie de travail de DIOGENES orientée sur la construction de liens et le travail de long terme avec un projet ponctuel et des interventions saisonnières ?

Perspectives internes pour l'hiver 2013-2014

- un contenu de travail spécifique pour les travailleurs engagés dans le cadre du projet hivernal, par exemple sous forme d'un travail structurel pendant la durée du projet en approfondissant les contacts avec les centres d'accueil de jour, les centres de santé mentale et le secteur d'aide au logement (facilitation de l'accès au logement)
- une augmentation de la durée du projet à 6 mois
- une équipe d'intervention réagissant aux crises pendant toute l'année qui serait réunie dans le cadre du projet « Hiver 86.400 »
- une équipe mixte constituée d'un travailleur expérimenté et d'un travailleur nouvellement engagé

7. VECU DES TRAVAILLEURS EN CHARGE DU PROJET

Etendue de la problématique du sans-abrisme

Alexandra : N'ayant que des connaissances rudimentaires, c'est-à-dire essentiellement transmises par les médias et articles de presse, je n'avais pas conscience de l'étendue de la problématique du sans-abrisme en Belgique. Le nombre de personnes concernées par cette problématique m'était inconnu et j'ai réalisé qu'à côté des personnes sans-abri visibles que j'avais pu jusqu'alors observer se trouvait également toute une population de personnes présentes dans les centres d'accueil de jour, se déplaçant le soir dans les centres d'accueil de nuit et invisibles dans les lieux publics.

Rencontre avec l'exclusion

Oumchick : Travailler auprès de l'asbl DIOGENES était pour moi une réelle rencontre avec une exclusion qui frappe un nombre impressionnant de personnes dans la capitale bruxelloise.

C'est une fragilité à plusieurs niveaux : personnel, psychique, social, relationnel, juridique, logement, etc. qui fait qu'il est difficile de faire autrement que de vivre complètement en rue ou d'investir la rue comme lieu de vie.

Pendant ces trois mois d'hiver, il faisait froid, il neigeait, pleuvait et la température était en-dessous de 0°. Cela explique que les habitants de la rue étaient nombreux dans les gares notamment à la Gare du Midi ou à la Gare Centrale.

J'ai constaté l'existence de 2 groupes :

Un premier groupe de personnes sans-abri qui se regroupent entre eux formant un ensemble visible et impressionnant. On y retrouve des comportements tels que la solidarité, l'échange d'informations, l'entraide. Mais on y retrouve également des bagarres, des vols, des règlements de compte, du profit, du harcèlement, des agressions et surtout une très grande consommation d'alcool.

Un second groupe de personnes sans-abri solitaires qui sont aussi nombreuses que le premier groupe. Souvent assis entre les voyageurs, ils cherchent à être les plus discrets possible ou « invisibles ». Ce sont souvent des personnes qui souffrent d'un sérieux problème de santé mentale. Ils sont incapables de se réunir entre eux, de se retrouver dans un groupe, de

demander de l'aide quelle que soit sa nature. Les personnes de ce deuxième groupe sont celles qui profitent le moins des services ou institutions mises en place pour accueillir ce public. Ils profitent encore moins du dispositif d'hiver mis en place cette année 2012-2013. Pour ces personnes sans ressources mentales, physiques, matérielles et/ou financières, il faut une approche « d'aller-vers » pour les faire venir vers les services

Etendue du réseau bruxellois d'aide aux personnes sans-abri

Alexandra : J'ai rapidement pris conscience de l'étendue du réseau bruxellois d'aide aux personnes sans-abri. Il était essentiel dans mon travail de prendre rapidement connaissance de ces différents services et des spécificités de chacun dans sa méthode et philosophie de travail. J'ai pu observer qu'au-delà des informations officielles présentes dans différents outils tels que la carte-répertoire des adresses pour sans-abri qui, par ailleurs constitue une source d'information intéressante qui m'a beaucoup aidée à mes débuts, certaines informations se transmettent oralement. C'est pourquoi il était riche de travailler en binôme avec d'autres travailleurs de rue de DIOGENES mais également de rencontrer en personne les travailleurs des autres services. En effet, chaque situation étant différente, j'ai observé une grande flexibilité des pratiques de certains services; ainsi il y a une grande différence entre les informations officielles sur ces services et la façon dont leur travail se fait dans la réalité. Cette observation, je n'ai pu la faire que grâce à mon travail sur le terrain.

Diversité et multiplicité des problématiques

Alexandra : Il est très riche d'être travailleur de rue dans le domaine du sans-abrisme car il y a une grande diversité et multiplicité des problématiques et des situations rencontrées. Le sans-abrisme étant une problématique très large, elle touche à des sujets et des champs d'action variés qui ont été très enrichissants professionnellement, particulièrement en tant que jeune travailleuse.

Métaphore du terrain à bâtir

Alexandra : J'ai découvert que le travail de DIOGENES est comparable à la préparation d'un terrain à bâtir : avant de commencer à construire, il faut d'abord engager des relations avec différentes personnes et trouver un terrain adéquat qui fasse sens ; il en va de même pour le travail avec les habitants de la rue, il est essentiel de créer des liens solides et de partir à la recherche de ce qui peut encore faire sens pour la vie, sans quoi aucune solide construction ne pourrait être réalisée. Vient ensuite le choix de matériaux ou des services vers lesquels une orientation serait adéquate. La construction de l'habitation ou, pour notre métaphore, d'un contexte qui fait soin et permet un mieux-être devient alors possible. Enfin, il est essentiel d'entretenir ce qui a été mis sur pied sur le long terme.

Forte présence dans les gares

Oumchick : Je me suis demandée pourquoi certaines personnes sans-abri choisissent les gares comme lieux de vie, surtout pendant l'hiver ? La réponse est simple : il fait froid, très froid et il faut s'abriter !

La gare est un lieu chaud où l'on peut se poser, se reposer, et parfois même passer la nuit.

C'est aussi un lieu où il est possible d'accéder à certains besoins primaires : boissons, nourritures, toilettes.

La gare est un lieu de contacts sociaux. On ne s'ennuie pas dans la gare. Les personnes sans-abri rentrent en contact avec les navetteurs, les commerçants, les travailleurs sociaux et surtout avec leurs pairs. Pour beaucoup d'entre eux, les pairs sont le seul réseau qui leur reste après avoir été exclu d'un peu partout : famille, ami, institutions, etc.

La gare est aussi un espace très grand qui permet l'anonymat ou l'invisibilité de ceux et celles qui la souhaite. Le fait de se fondre dans la foule permet de ne pas être visible et surtout de ne pas être stigmatisé.

La gare est un espace « public » où il n'y pas beaucoup de règles, de contraintes et pas d'attentes des gens qui travaillent dans la gare.

Importance du travail en binôme

Oumchick : Il n'y a pas de manuel de travail de rue comme il n'y a pas de cadre précis : il faut puiser dans ses ressources personnelles, professionnelles, et puiser dans l'équipe pour construire ses propres outils de travail et sa propre manière d'entrer contact avec les personnes.

Le binôme m'a été d'une grande aide du point de vue de la transmission d'expérience de terrain, de sécurité, de compagnie. Il m'a aussi apporté un certain confort dans le travail à différents niveaux. Par exemple, il a facilité mon introduction auprès des personnes sans-abri.

Difficultés rencontrées

Alexandra : Dans la mesure où la tâche qui m'était impartie au sein de l'équipe de DIOGENES ne différait pas de celle de mes collègues, la durée de 3-4 mois de mon engagement m'a beaucoup questionnée. En effet, il n'y a pas de manuel pour apprendre le travail d'un travailleur de rue chez DIOGENES. Ce que j'ai appris, je l'ai fait grâce à ma présence sur le terrain aux côtés de mes collègues et au partage de leur expérience.

De plus, rencontrer de nouvelles personnes, démarrer une relation de confiance, tisser du lien et commencer un travail demande du temps, comme j'en parlais précédemment.

Apprendre à me situer dans les dédales de Bruxelles et à en connaître les moindres recoins pour me l'approprier comme mon lieu de travail m'a également demandé un certain temps.

J'ai également pris conscience de l'importance de trouver la bonne distance par rapport aux personnes rencontrées et aux problématiques parfois très dures qu'elles amènent. Créer du lien au service de la relation tout en prenant conscience et en respectant mes propres limites est un apprentissage subtil.

Oumchick : Travailler à DIOGENES est une expérience « à part », très enrichissante mais aussi frustrante. C'est un travail qui demande beaucoup d'adaptation.

Tout d'abord, sur la pratique. Le travail de rue demande un bon équipement pour affronter une journée de marche avec froid, pluie, et parfois neige : une grosse veste, des gants, de bonnes chaussures, et pas mal d'outils dans le sac pour pouvoir travailler avec ce public (Gsm, carnet d'adresses, un peu d'argent pour le café, etc.).

Ensuite, c'est un travail où l'on est confronté à l'exclusion avec tout ce que ce mot peut contenir, c'est-à-dire : la multiplicité des problématiques, la précarité, le manque d'hygiène, la grande frustration qui se manifeste, parfois l'agressivité, la grande consommation de drogues, d'alcool, les problèmes psy, etc. Tout cela demande beaucoup de compréhension, de

générosité, de tolérance, d'attention et beaucoup de finesse pour rentrer en contact avec les personnes qui habitent dans la rue.

Présence à mi-temps dans deux services du projet « HIVER 86.400 »

Alexandra : Travailler dans une autre a.s.b.l. dont le travail se fait « entre les murs » m'a réellement permis d'enrichir et d'élargir ma vision du travail avec les personnes sans-abri mais également ma connaissance de celles-ci.

En effet, dans mon travail au restaurant social « La Rencontre », j'ai découvert ces personnes invisibles dans les lieux publics et difficilement identifiables comme appartenant au monde de la rue. En effet, beaucoup de femmes présentes au sein de « La Rencontre » se connaissent via un centre d'urgence où elles partagent une chambre et se déplacent souvent en groupe. Elles sont présentes dès l'ouverture et quittent les lieux quand elles peuvent retourner dans un centre d'urgence. J'ai revu ces femmes dans d'autres centres d'accueil de jour dans le cadre de mon travail chez DIOGENES et ai pris conscience qu'elles « tournaient » entre ces différents lieux d'accueil de jour. Des groupes d'hommes ont également ces comportements.

« La Rencontre » fonctionne avec une carte de membre pour laquelle il faut prendre rendez-vous (sauf pour les femmes, les personnes fragilisées et les personnes envoyées par le réseau) et un règlement que les personnes s'engagent à respecter. Ce cadre ne correspond pas à un certain nombre de personnes que nous rencontrons dans notre travail avec DIOGENES et que nous parvenons à toucher car nous nous rendons dans leur environnement. La dynamique n'est pas la même. Cependant, ce cadre correspond à d'autres personnes car il est protecteur et structurant. Ainsi ce qui convient à certains ne convient pas à d'autres mais permet d'avoir une offre de lieux de travail diversifiés correspondant à différents types de personnes.

CHAPITRE 3

NOS ACTIONS SPECIFIQUES

1. SOUTIEN AU LOGEMENT :

I. Soutien au logement et à l'insertion dans le quartier pour les personnes vivant habituellement en rue	
Finalités	Prévention à la rupture de liens sociaux Prévention à la perte du logement Aide à la recherche active de logement
Objectifs spécifiques	1) Accompagner les habitants de la rue tout au long de leur recherche de logement; 2) Permettre à ces personnes de s'investir dans leur logement et leur quartier; 3) Développer les capacités à utiliser les ressources du quartier pour conserver le logement et résoudre les difficultés sociales et financières rencontrées; 4) Favoriser une amélioration de l'état des logements précaires par une prise en charge des locataires et une sensibilisation des propriétaires.

Essence du projet

Le Soutien au logement s'adresse à des personnes sans-abri en rupture ou en risque de rupture de lien sociaux et dont le morcellement du parcours de vie inhérent à l'enchevêtrement de problèmes multiples rend difficile la recherche d'un logement décent ou l'appropriation de celui-ci une fois trouvé.

Le projet vise à redonner du sens au logement et à permettre l'investissement de ce-dernier par le biais d'une remise en lien de la personne avec ses ressources propres et/ou avec celles de son environnement.

Le processus de réhabilitation sociale ainsi entamé lui permettant de retrouver une maîtrise nouvelle sur ce qui lui arrive et par là même plus de stabilité.

Des actions spécifiques sont entreprises dans ce sens : création et consolidation de liens sociaux avec les propriétaires et les autres locataires ; remise en liens avec différents services d'aide ; contact et sensibilisation de la famille ; coordination de soins entre les différents acteurs présents autour de la personne ; aide logistique pour améliorer l'état du logement ; médiation ; etc.

La méthodologie utilisée s'apparente à celle du travail de rue et de l'accompagnement de trajet.

Le projet de soutien au logement s'articule autour de quatre volets distincts :

- 1) Contacts et travail de motivation au changement ;
- 2) Accompagnements intensifs et personnalisés à la recherche active de logement ;
- 3) Soutien et stabilisation des personnes en logement : remise en lien (ressources du quartier, famille, voisinage, propriétaire, ...), coordination de soins, médiation, aménagement du logement, ...
- 4) Travail structurel concernant l'accès au logement : développements de projets novateurs (habitat solidaire, projet « Hestia-Buddy », Housing First, ...), actions de sensibilisation (logements vides, renforcement de l'offre AIS, Kodiel, ...), adaptation des pratiques, fonction de signal pour le politique, ...

Originalité du projet et complémentarité avec l'Offre de service actuelle sur le terrain :

- L'accompagnement intensif et personnalisé dans une recherche active de logement permet de « sortir des personnes de la rue » et, ce faisant, de diminuer la pression qu'exercent quotidiennement les demandes de séjours sur les services d'hébergement d'urgence ou les maisons d'accueil ;
- Le projet se donne pour priorité de travailler le relais vers les services de logements accompagnés et permet d'en améliorer l'accès pour un public non demandeur ;
- La prospection de logements à louer et la diffusion de l'information contribuent à créer des portes de sortie aux maisons d'accueil (marquées par des durées de séjour de plus en plus longues faute de logements disponibles) ;
- Le travail envisagé sur le mode de l'accompagnement de trajet permet de pallier au morcellement de l'aide (particulièrement important dans les services d'accueil d'urgence) en offrant continuité et coordination des « soins » ;
- Le soutien et la stabilisation des personnes en logements permettent d'effectuer un véritable travail de prévention aux ruptures de liens sociaux et aux retours en rue. La réinsertion sociale trouve ici toute son efficacité. Ce réduit indirectement la pression sur les services spécifiques d'aide aux personnes sans-abri et renforce la cohérence de l'offre de services généralistes pour une meilleure rentabilité sociale ;
- Le travail structurel concernant l'accès au logement permet d'adapter les pratiques et les politiques en tenant compte des besoins du terrain.

Accès au logement 2013

Dans le cadre du projet de « Soutien au logement », l'asbl Diogènes a appuyé en 2013 différentes initiatives émanant du secteur de l'aide aux personnes sans-abri, qui ont pour point commun de lutter contre le sans-abrisme au travers de son critère de définition initial, celui du logement. L'année écoulée impose effectivement le constat suivant : l'implication en faveur de l'accès au logement proprement dit s'est intensifiée.

Différents projets permettent à des publics spécifiques d'accéder à des « logements adaptés ». Il s'agit, de façon générique, de logements qui satisfont à la visée d'autonomie que les personnes entretiennent souvent après un parcours dans la rue, mais en même temps dotés d'accompagnements sous différentes modalités, veillant ainsi à apporter les protections nécessaires. Dans cette tension entre autonomie et assistance, le défi consiste à évaluer de la façon la plus juste possible les capacités de ceux qui ont connu un parcours dans la rue.

Ainsi, ces projets se sont chacun édifiés sur la base d'une volonté d'adaptation des pratiques des travailleurs aux réalités du terrain, notamment aux problématiques psycho-sociales qui y sont rencontrées. Tous reposent sur un lien étroit entre le travailleur et le bénéficiaire – ce même lien que l'asbl Diogènes ne cesse d'entretenir et de cultiver à même la rue depuis 1995. L'équipe du « Soutien au logement » permet ainsi de favoriser cette connaissance étroite du public, et cette relation à visée égalitaire autant que possible – et ce au sein d'institutions de logements à proprement dits qui pouvaient, pour certaines, en être distantes. L'expérience fructueuse des liens tissés en rue peut ainsi toucher à un idéal, et venir reposer dans des logements, comme autant d'écrins.

Voici quelles sont ces initiatives soutenues, ici brièvement décrites, ainsi que le rôle que Diogènes y a rempli. Certaines d'entre elles sont innovantes et ont fait l'actualité durant cette année écoulée, tandis que d'autres sont déjà devenues des dispositifs au long cours, des partenaires avec lesquels l'équipe du « Soutien au Logement » collabore depuis de nombreuses années.

1. Housing First

Diogènes a largement participé au processus de définition et de mise en place de ce projet à Bruxelles. En 2011, l'asbl et ses partenaires au sein du SMES-B ont commandé le rapport de recherche de Lucie Martin. En 2013, notre association a accueilli Muriel Allart, future coordinatrice du Housing First, pour un temps de travail déterminé, afin d'enrichir son expérience de terrain auprès des habitants de la rue. Outre un engagement régulier dans les différents comités de réflexion et d'accompagnement autour du projet-pilote né l'année dernière, le « Soutien au Logement » a proposé les deux premiers candidats. Ceux-ci ont accédé à des logements au sein du Foyer Schaerbeekois. Ils sont soutenus par l'équipe du Housing First, avec l'aide si nécessaire de l'équipe de Diogènes et du « Soutien au Logement » plus particulièrement.

Le profil des candidats au Housing First doit satisfaire à certains critères, notamment : vivre en rue au moment de la sélection, un diagnostic de problème de santé mentale aigu, un problème d'addiction. Pour désigner les deux personnes qui sont entrées en logement en 2013, l'équipe de Diogènes a mené en son sein une réflexion en profondeur, de façon à bien destiner le projet à ceux pour qui cette solution – « un logement offert », avec le minimum de conditions – paraît bien être la seule issue possible au nœud complexe que représente la

situation de rue. Cette situation est en effet pour certains d'autant plus abrupte que le lien est difficile à tisser, la personne difficilement accessible. Dans ce contexte, autant pour la personne sans-abri que pour le travailleur, le fait de disposer d'une possibilité concrète change bien sûr le point de départ de la relation, et les perspectives immédiates.

2. Habitat solidaire : le projet d' « Accès direct de la rue au logement »

Porté par Fami-Home, ce projet a été créé et développé par un partenariat au sein duquel Diogènes a et continue de jouer un rôle essentiel. L'équipe du Soutien au Logement continue d'y faire entrer et de suivre régulièrement des habitants de la rue, et de participer aux réunions du comité d'accompagnement. En 2013, le projet a perdu une maison, dont les locataires ont été réorientés dans des logements individuels de l' AIS Logement Pour Tous, mais il en a retrouvé une nouvelle peu de temps après, celle-ci offrant 4 nouvelles places pour un projet de cohabitation.

Dans ce projet, les habitants accèdent au logement via leur inscription sur une liste d'attente de 9 noms (chaque partenaire en contact avec le public disposant de 3 places). Cette liste étant suffisamment courte, les inscrits voient leur projet d'entrée en logement se concrétiser dans un délai relativement court. L'équipe du Soutien au Logement cible ici des personnes qui sont susceptibles de s'adapter à la vie communautaire, et qui sont en outre intéressées par cette perspective. La dynamique de sociabilité expérimentée en rue peut ainsi quelque fois représenter un atout pour une cohabitation stable.

3. Chez Ailes, habitat solidaire pour femmes

Dans le cadre du « Soutien au Logement », Diogènes a également soutenu la mise en place en 2013 de ce projet de cohabitation à destination des femmes, émanant de l'asbl Chez Nous / Bij Ons, en collaboration, notamment, avec l' AIS Logement pour Tous et l'asile de nuit Pierre d'Angle. Le modèle en est similaire au projet décrit ci-dessus. L'équipe de Diogènes a également participé à la réflexion qui a précédé la naissance du projet-pilote (avec sa principale initiatrice Rim Id-Miloud), et a ensuite continué de s'engager dans le comité d'accompagnement. Ici, les femmes doivent montrer leur intérêt pour le projet en s'y inscrivant elles-mêmes, et en rencontrant les responsables avant leur entrée. Deux femmes qui sont entrées dans le projet en 2013 représentent des suivis intensifs du projet de « Soutien au Logement » de Diogènes. Elles continuent d'y être régulièrement suivies.

Ce projet d'habitat solidaire vise l'hébergement de quatre femmes pour une durée moyenne de 3 ans. Le projet cible des femmes seules, de plus de 18 ans, vivant dans la grande précarité depuis une longue durée. Ce sont des femmes dont les formes d'aide disponibles s'avèrent inefficaces.

Le projet s'inscrit dans une logique de bas seuil ; l'hébergement d'abord pour ensuite construire un projet de vie avec les participantes.

Les moyens pour atteindre ce but sont: l'accompagnement individualisé, travail de groupe et focus sur les bénéfices d'une vie communautaire.

Les habitantes sont amenées à participer à des activités collective pour l'organisation du vivre ensemble (espace de parole, ateliers collectifs, tâches ménagères ...) et bénéficient d'un suivi individuel.

4. L'habitat accompagné : Puerto, De Schutting, Le Nouveau 150

Les collaborations de l'équipe du « Soutien au Logement » et de toute l'équipe de Diogènes avec ces structures est régulière. L'entrée des personnes issues d'un parcours de rue dans ce type d'habitat est un processus maintenant familier aux équipes respectives. Les liens tissés avec les travailleurs de rue se reportent ainsi de plus en plus aisément vers les travailleurs de Puerto et de De Schutting. Leurs pratiques se sont adaptées au mieux aux problématiques complexes que les personnes sans-abri introduisent dans les logements de leurs AIS partenaires.

En 2013, l'équipe de Diogènes a également pu faire bénéficier à quelques personnes sans-abri des logements de l' AIS Le Nouveau 150. Celle-ci offre régulièrement de nouvelles possibilités, assorties d'un accompagnement davantage ciblé sur ce qui a trait à l'occupation du logement proprement dite.

Dans ces modes d'entrées en logement, le travail de collaboration s'étend souvent à d'autres partenaires, ceux-ci offrant une aide dans des domaines de la vie plus spécifiques (médical, psychologique, etc). La famille est quelques fois présente. Ces relations sont régulièrement regroupées autour du patient dans le cadre de projets de coordination de soins, tels que Hermès ou Psychot.

5. Le projet « Zorgwonen », porté par le CAW Archipel

Ce projet, basé sur un partenariat identique à celui décrit ci-dessus, correspond à une intensification du suivi à domicile, pour des personnes dont le besoin est accru à cause de certaines incapacités importantes, et notamment des handicaps physiques. Dans ce contexte, le logement lui-même peut-être adapté, et par exemple rendu accessible à une personne en chaise roulante. Pour ce projet également, le « Soutien au Logement » est un partenaire important, proposant des candidats, les soutenant sur le long terme en collaboration avec les équipes Zorgwonen, et participant aux réflexions de fond qui aménagent et adaptent le projet au fur et à mesure des réalités rencontrées.

6. Les occupations précaires

En 2013, l'équipe du « Soutien au Logement » a suivi sporadiquement la mise en place de Leeggoed, un projet d'occupation précaire porté par un collectif d'associations autour d'une dizaine de candidats-habitants. Ce projet s'est finalement concrétisé au sein du Foyer Ixellois, après un long périple de recherche de logements vides disponibles à l'occupation. L'implication de Diogènes était liée à l'introduction d'un candidat qui a malheureusement été rejeté par les autres habitants au terme du processus.

Diogènes a également soutenu les habitants d'une autre occupation précaire, celle-ci étant, à la différence de la première, caractérisée par le peu de soutiens institutionnels et certaines difficultés liées au mode de vie communautaire. Dans ce bâtiment, l'équipe du « Soutien au Logement » a également accompagné l'installation d'une famille.

Pour conclure, ces projets d'insertion par le logement représentent autant de tentatives de combler le fossé existant entre monde de la rue et logement, afin de favoriser les passages de l'un à l'autre. La diversité de ces initiatives représente une richesse, elle multiplie les accroches possibles en vue de cette transition vers le logement, avec une attention accrue portée aux plus précaires parmi les personnes sans-abri. L'équipe de Diogènes a joué en 2013 un rôle important dans ce sens, qu'elle souhaite avec force poursuivre, faire fructifier et amplifier, de façon que le nombre de sorties de la rue puisse également augmenter.

2. LE TRAVAIL AVEC LES ROMS :

III. Travail avec les personnes d'origine Rom	
Finalités	Favoriser l'insertion sociale des personnes Roms dans la société belge Promouvoir le respect de leurs des droits et de leurs devoirs
Objectifs spécifiques	1) Accompagner et orienter les personnes Roms vers les services généralistes ou spécifiques qui leur sont adressés; 2) Favoriser la scolarisation des enfants pratiquant ou non la mendicité; 3) Interprétariat; 4) Médiation interculturelle.

Essence du projet

L'engagement de Daniela Novac, Rom d'origine roumaine, au mois d'août 2003 constitue une des adaptations originales de l'équipe de Diogènes aux réalités de la vie en rue et aux manques du secteur.

En effet, la présence dans les rues de Bruxelles de nombre de personnes Rom pratiquant la mendicité de façon fort visible (femmes avec enfants, personnes handicapées, ...) imposait de trouver des ressources nouvelles pour mieux les rencontrer et pouvoir répondre aux interpellations de la société (médias, police, citoyens, acteurs sociaux, ...) à leur sujet. La barrière de la langue (et au-delà la barrière culturelle) ne nous empêche plus de développer notre méthode de travail à l'attention de cette partie du public.

Les principales demandes qui nous sont adressées sont les suivantes :

- Accompagnement et relais vers des services qui donnent des soins médicaux gratuits (généraliste, gynécologue, dentiste, Kind en gezin, ...)
- Accompagnement dans les démarches à faire auprès du CPAS (équivalence aux allocations familiales, ...)
- Aider dans la recherche d'un travail
- Information et explication concernant différents documents administratifs (séjour, ...)
- Mise en lien avec des avocats Pro Deo
- Interprétariat, traduction et médiation auprès de différents services (maisons d'accueil, etc.)
- Inscription d'enfants dans les écoles
- Accompagnement et relais vers les services d'aide matérielle de première ligne (colis alimentaires, vêtements, etc.)

La présence de Daniela (qui effectue un travail non spécifique) permet, en outre, de diffuser dans l'équipe une meilleure compréhension de la vie des personnes Roms et des problèmes rencontrés par ces dernières, tant dans leurs pays d'origine qu'en Belgique. Ce qui nous donne la possibilité de répondre de façon plus nuancée et approfondie aux tiers qui nous interpellent.

Un important travail médiatique a vu le jour au travers de collaboration à des articles de presse ou d'interviews radio.

Un travail de lobbying politique a également été amorcé.

Promouvoir l'accès aux droits fondamentaux des mineurs étrangers non- accompagnés (MENA) : Projet PUCAFREU

Le projet Européen PUCAFREU est un programme financé par la Commission Européenne comprenant notamment la réalisation de recherches actions menées en Belgique (SDJ), France, Espagne, Italie, Roumanie.

Les objectifs du programme sont notamment de mieux connaître les stratégies de survie, parcours, l'accès aux droits et les difficultés d'accès aux dispositifs de protection. L'étude évalue l'adéquation de ces dispositifs aux profils de ces MENA ainsi que les besoins de protection des MENA hors dispositif de protection, en donnant notamment la parole aux MENA.

Le projet entend également construire un réseau d'aide spécifique pour les MENA Rom et définir une méthodologie et des outils adaptés pour ce groupe de MENA.

Dans le cadre de ce programme, différents experts ont été entendus. Contactée par l'équipe de recherche, Daniela Novac, médiatrice interculturelle rom à DIOGENES, a largement contribué à la réalisation de l'étude en partageant ses observations, ses connaissances, son analyse et ses expériences de terrain.

Nous reproduisons ci-dessous un extrait d'une des interviews donnée par Daniela à Monsieur Julien Blanc dans le cadre de cette étude.

Pour plus d'information sur ce projet et sur le colloque organisé en octobre 2012, voir le site : <http://www.pucafreu.org/>

Interview

Les Mineurs Rom que je rencontre sont la plupart du temps des mineurs accompagnés de leurs parents ou dans ce que vous appelez « une famille élargie », mais ils sont mariés. La famille élargie est souvent la belle famille.

Les jeunes rom, quand ils sont mariés ne sont plus considérés comme des enfants ou des adolescents ou des mineurs par la belle famille et leur propre famille. Ils peuvent être mariés assez jeunes et avoir des enfants. Ce qui arrive, quand ils sont devant les autorités ou au service des tutelles, c'est qu'ils ne disent pas cela, que la personne avec qui ils sont est leur femme ou leur mari ou leur belle famille ou leur famille car ils ont peur des conséquences pour eux et pour leur famille. Ils ont peur qu'on leur dise qu'il faut aller à l'école, dans un centre pour mineur, ils n'ont pas confiance dans l'Etat et ils ne connaissent pas la loi qui risque de s'appliquer à eux dans leur situation s'ils disent les choses comme elles sont et donc, pour échapper à tous risque de conséquences, ils ne vont pas dire la vérité sur la composition familiale dans laquelle il se trouve. Ils savent aussi que leur situation n'est pas acceptée par la société (mariage jeune et enfant très jeune). C'est pour cela que les MENA Rom « échappent à tout le monde, aux institutions ».

J'ai travaillé comme traductrice pour le service des tutelles pour des MENA rom. Les problèmes rencontrés étaient qu'ils voulaient quitter les centres pour mineurs, les couples de mineurs étaient séparés car ils n'avaient pas dit qu'ils étaient ensemble en couple pour échapper à la possibilité d'un contrôle institutionnel sur leur vie qu'ils craignent et ne maîtrisent pas/ ne comprennent pas.

Dans une situation j'ai eu une jeune fille qui est arrivée en Belgique sans famille. En discutant finalement il y avait des liens en Belgique puisque la jeune fille était arrivée pour se marier en Belgique avec un garçon mineur.

Pour nous le mariage ce n'est pas comme dans votre culture, c'est vivre ensemble. Si une famille Rom vit ici et a un fils, elle va chercher au pays en Roumanie une jeune fille vierge en Roumanie et la faire venir pour la marier avec leur fils en accord avec la famille de la jeune resté en Roumanie (ou l'inverse si c'est un garçon qui vient et est accueilli dans la belle-famille). Les parents du jeune ne seront donc pas forcément là, mais les beaux-parents oui. Les beaux parents sont chargés de veiller à la belle fille/ beau fils et de les protéger/ conseiller comme si c'était un petit fils/ petite fille.

Il y a un décalage entre les institutions belges qui voit un jeune sans autorité légale et peuvent vouloir placer la/ le jeune en institution et sa vie dans sa belle-famille/ famille. Le/ la jeune est marié et a sa vie dans le groupe familial. Quand le ou les deux jeunes sont interpellés par la police en situation de mendicité par exemple, comme ils ne sont pas mariés légalement, l'autorité ne voit que deux mineurs seulement.

Il y a une situation de non-dit culturel, c'est dans la tradition et la culture, on ne va pas commencer à raconter tout ça à une institution, il y a une peur de l'autorité institutionnelle de plus (les autorités en Roumanie sont discriminantes à l'égard des Rom) et il y a aussi une peur des règles de la Belgique qui ne sont pas intégrés ni comprises ou connues. Les jeunes ont peur de dire où habite la belle-famille parce qu'ils ont peur d'être placé 'en prison pour les jeunes ' (c'est comme cela qu'ils appellent et considère les centres pour MENA) et parce qu'ils ont peur qu'on aille chercher la belle famille qui peut être en situation irrégulière. Ils veulent que l'on « laisse la famille en paix ». Les beaux fils et les belles filles sont bien traités par la famille, vraiment.

Finalement c'est les autorités qu'il faudrait convaincre qu'il n'y a pas de problème.

JB : La description des jeunes MENA que vous rencontrez est valable pour des jeunes Rom roumains ?

Oui, je rencontre presque uniquement des jeunes rom roumains. Je rencontre des Rom serbes et slovaques, mais surtout des adultes, peu de mineurs serbes et slovaques. Mais la culture Rom de Slovaquie ressemble beaucoup à la culture Rom de Roumanie.

Mais les MENA d'ex Yougoslavie ou les autres MENA rom (les bulgares, les Macédoniens), sont-ils dans les mêmes logiques que les jeunes roumains rom ? Par exemple dans les situations pour lesquelles tu as été traductrice au service des tutelles ?

Au Service des tutelles je n'ai jamais été appelé pour faire de la traduction pour des jeunes Rom Roumain. Pour des jeunes Rom kosovars, slovaques ou bulgares oui. Ils étaient dans des logiques de mariage oui.

Il est rare qu'une jeune Rom viennent toute seule en Belgique sans être accompagnée par ses parents au moins au départ. Je ne peux imaginer de situation où un oncle ou une tante amèneraient leur nièce car pour passer la douane il faut qu'il y ait les parents. Les parents viennent avec leur fille en Belgique pour le mariage puis repartent après avoir confié leur fille à la belle famille. Les belles filles sont bien traitées.

JB : As-tu rencontré des MENA rom qui étaient dans un réseau ou utilisés pour des vols, cambriolages ?

Non.

JB : Dans une étude sur les jeunes Rom notamment d'Albanie, des parents contre argent envoyait leurs enfants en Grèce pour aller mendier sous la direction d'une personne tierce, est ce que tu as rencontré ce type de situation ici, où d'enfants en situation d'exploitation ?

Non.

Il y a eu une étude faite par la CODE et Ann Clé de l'ULB sur la mendicité et une étude de Brigitte Kessel pour la fondation Roi Baudouin sur la scolarité, mais on n'a jamais trouvé de réseaux à Bruxelles.

JB : On m'a parlé de jeunes filles bulgares ou Roumaines qui étaient dans des réseaux de prostitution, je ne sais pas si elles étaient rom ou non, avez-vous rencontré des situations de MENA rom en prostitution ?

Non. Mais je ne travaille pas la nuit, je ne sais pas.

JB : Mais si, dans les cas de MENA jeune marié dont tu m'as parlé et que tu rencontres cela ne se passe pas bien dans le couple, que feront le jeune/ la jeune MENA ?

La famille des deux côtés va tenter de régler le problème, si cela ne marche vraiment pas cela peut déboucher sur une séparation (mais c'est assez mal vu). Si la jeune fille est battue, elle peut aller se plaindre à la police. Sinon sa famille peut venir la chercher, ou si elle a de la famille plus éloignée (en Belgique ou en France par exemple) et qu'elle ne veut pas rentrer en Roumanie.

Je ne vois pas une fille rom mineure seule venir vivre en Belgique, se serait mal vu car elle n'aurait pas de garant pour vérifier qu'elle n'aille pas voir des hommes, les filles doivent être surveillées et protégées par quelqu'un.

Une fois que la belle fille s'est installée et a pris ses repères en Belgique, qu'elle connaît un peu les lieux, elle va aller mendier si la belle famille n'a pas de trouvé de travail ou qu'elle n'a pas accès au CPAS, ce qui est la majorité des cas (à part des travaux non- déclarés par ci-par là mais qui concerne plus les hommes). La famille s'organise pour mendier. La belle fille ne va pas rester seule dans la maison. Elle va avec son mari ou sa belle-mère mendier jusqu'à ce qu'elle connaisse mieux les lieux.

JB : Si il y a un conflit avec la belle famille, que fait la jeune ?

S'il y a un conflit avec la belle famille et que la jeune veut partir avec son mari dans un autre appartement, il faut qu'ils trouvent d'autres personnes pour arriver à partager des frais de loyer. Et lorsqu'il va y avoir une dispute avec les autres personnes alors c'est potentiellement plus dur que de rester avec la belle famille. Il y a les avantages et les inconvénients dans la belle famille. Mais normalement la belle fille est dans une logique de petite fille et pas dans une logique de dicter sa loi... La belle-famille va dire, mais ils sont jeunes, ils ont besoin de conseils, ils ne peuvent pas partir.

JB : Quelles sont les besoins de protection que vous identifieriez pour ces MENA avec lesquels vous êtes en contact, avez été en contact ?

Je travaille en fonction de la demande des personnes, de leurs besoins et j'oriente selon les besoins exprimés. Cela peut être d'accompagner une jeune fille chez un médecin ou un gynécologue gratuit (plusieurs cas), il y a par exemple un gynécologue de Kind and Gezin qui fait des consultations gratuites au Foyer à Molenbeek quel que soit le statut de la personne, pour une mineure enceinte j'oriente aussi vers l'Asbl Aquarelle qui propose des consultations gratuites pour les illégaux. Les demandes peuvent porter sur des tests de grossesse, la mise en place d'une carte médicale pour avoir l'AMU (Aide Médicale d'Urgence), alors dans ces situations j'oriente et accompagne les personnes pour avoir une

première visite médicale et l'attestation de besoin de soins chez le service médical d'Athéna ou de Kind & Gezin ou chez Aquarelle puis on va au CPAS faire le reste des démarches pour l'AMU (pour les situations où il y a besoin de consultation sur le long terme, notamment les suivis de grossesse).

Pour avoir l'AMU il faut d'abord que l'AS du CPAS fasse une visite dans le lieu de résidence des jeunes, donc dans l'appartement où vit toute la famille. Cela pose parfois des problèmes car les Rom vivent nombreux dans un seul appartement, sinon ils ne peuvent pas payer le loyer. Ce n'est pas une personne par chambre ou par couple. Certains AS du CPAS font des problèmes et demandent à voir le propriétaire. Quand l'AS passe pour la visite les jeunes s'arrangent pour qu'il n'y ait pas trop de monde à ce moment-là... Deux semaines après la carte de santé est accordée sur la base de l'attestation de besoin de santé. Pour les jeunes filles le problème se posait suite à des fausses couches, des grossesses, des consultations gynécologiques. Dans certaines situations parce qu'elles avaient des difficultés à avoir un enfant. Avoir un enfant est important, c'est un des "gains" du mariage, un liant de la famille et un signe de succès du mariage. C'est important pour les Rom de réussir un bon mariage, que les enfants s'entendent bien et qu'ils aient des enfants. Chez les Rom s'est d'abord le mariage et pas d'abord les études puis ensuite le bon mariage. Le mariage est la priorité, ensuite le reste viendra.

Pour les filles avec un bébé, je les aide pour obtenir un certificat de naissance, et pour le suivi à l'ONE et Kind & Gezin, les rappels de vaccinations et je leur rappelle les rendez-vous de suivi etc.

JB : Y- a – t-il d'autres besoins que dans le domaine de la santé ?

Les jeunes demandent des cours de français. Les mineurs doivent aller à l'école, en fonction de leur âge. C'est d'autant plus vrai pour les parents qui veulent être régularisés ou qui le sont. Les mineurs doivent suivre des cours, aller en école normale ou suivre une formation. Les CPAS le demande, c'est une des conditions d'attribution de l'aide. Donc je fais un accompagnement des jeunes vers l'école.

JB : Mais là tu ne parles pas de MENA Rom alors si les parents sont présents ?

J'ai eu une situation où la belle famille avait mis une belle fille mineure MENA avec enfant dans sa demande de régularisation à l'OE. C'est parfois accepté à l'OE, mais la famille avait prouvé que la jeune avait un enfant du fils de la famille et prouvé le lien avec la famille. Le CPAS avait demandé que les jeunes suivent des formations ou des cours.

JB : Vers quels types de cours orientes tu ces jeunes?

Pour ceux qui n'ont pas été scolarisés et/ ou qui veulent apprendre le français, vers Lire et écrire notamment ou des cours d'alphabétisation. Beaucoup de Rom et de Roumains vont à la maison culturelle Belgo Roumaine près de la Bourse.

Quand le CPAS demande que les jeunes aillent à l'école pour obtenir les aides, on passe par la classe passerelle qui fait une évaluation du niveau personnel. Pour ceux qui n'ont jamais été à l'école et qui sont analphabètes et qui ont 16-17 ans c'est difficile de les mettre avec des petits de 6 ans. On ne peut pas faire ça et on ne l'accepte plus. Sur la base de ce constat on oriente vers des cours d'alphabétisation, c'est plus proche de leur mode de fonctionnement. Souvent les CPAS ont des listes de cours d'alphabétisation. Les CPAS acceptent cela comme alternative pour les cours de français. Après si le séjour devient légal et qu'ils parlent français, ça facilite pour trouver un travail.

JB : Et où est ce que tu rencontres des MENA d'Europe de l'Est, ou des MENA Rom car c'est ceux-là que tu rencontres en fait ?

Oui, je rencontre des Rom roumains. Ils n'y a pas de campement pour eux, de caravanes ou quoi. Ils vivent dans la périphérie de la ville plutôt, dans des appartements loués pas cher, dans des maisons parfois insalubre, mais c'est mieux que la rue, il y a l'électricité, l'eau et tout. Le propriétaire loue sans conditions de salaire ou de caution.

JB : tu parles beaucoup de filles, mais pas tellement de garçon je crois, pourquoi ?

Les filles sont plus faciles à aborder et plus bavardes, culturellement les garçons parlent moins, et dans une culture musulmane, les garçons parlent au garçon et les filles aux filles, comme je suis une femme c'est plus facile de parler avec les filles.

JB : les Rom roumains MENA dans des logiques de mariage familial dans la belle-famille en Belgique sont implantés depuis longtemps en Belgique ou non ?

Il y a toutes les situations. Dans des familles régularisées, là depuis 3 ans, 2 ans, un an, pour les filles mais aussi les garçons en âge d'être marié.

JB : C'est-à-dire ?

Pour les filles c'est à partir de 13 ou 14 ans, ça dépend comment elle est formée, pour les garçons 16/17 ans. Dans la culture rom tu n'as pas des relations sexuelles comme ça et après tu changes et tu dis non ce n'est pas celui-là. Sinon la fille a des problèmes pour se marier et trouver un mari ensuite. Donc quand les enfants sont en âge potentiellement d'avoir des relations sexuelles on les marie. Dans la culture chez vous il y a des filles qui ont des relations à 14-15 ans avec leur petit copain comme ça. L'arrivée d'un enfant scelle le lien, le processus.

JB : Peux-tu me parler et décrire les situations que tu rencontres au Service des tutelles avec les MENA d'ex Yougoslavie ou Bulgare, ou Rom/ Roumains ?

En gros c'est ce que j'ai dit avant. Mais je ne peux pas en parler en détail parce que je dois respecter le code de déontologie des traducteurs du service des tutelles. Quand je traduis pour le service des tutelles, je ne dois faire que traduire et rien d'autre. Parfois je sens bien que le jeune donne des informations qui ne sont pas vraies ou qu'il ne dit pas tout, mais je ne peux rien dire car ce n'est pas mon rôle, je suis là juste pour traduire.

Le Service des tutelles les place dans un centre, il désigne un tuteur jusqu'aux 18 ans du jeune, le tuteur les aident dans les démarches éducatives. Parfois le jeune a un bébé et cela ne facilite pas la scolarisation du jeune. Le tuteur doit trouver une solution alors, l'école tous les jours ne convient pas. Il faut trouver des cours deux fois par semaine seulement, et s'arranger pour faire garder l'enfant, où l'inscrire à la crèche mais là il faut payer ! Ou à la maternelle. Mais pour les Rom s'est très brusque comme séparation avec l'enfant, en Roumanie l'école n'est pas avant 7 ans. Les rom le vivent comme une obligation d'avoir à faire des choses qu'ils ne connaissent pas et tu n'as presque rien voir rien en échange. C'est contraire à l'idée que tu puisses vivre à ta façon, le mode de vie des Rom est difficile, il faut survivre et la société te demande d'appliquer des règles en changeant ton mode de vie sans contrepartie. Les rom demandent le droit au travail, des aides du CPAS... Il faut bien qu'ils payent le loyer. Ils sont dans une logique de court terme liée à la survie au quotidien.

JB : Donc les jeunes sont dans d'autres logiques que les centres d'accueil, ils quittent rapidement les institutions, connais tu des jeunes rom qui sont restés dans ces structures ?

Koen Geurts, du Foyer, avec Florin Montéanu, médiateur rom du foyer ont je crois fait une vidéo en Rom pour expliquer aux jeunes ce qu'est un centre, qu'il ne faut pas avoir peur, ici ce n'est pas une prison, tu vas avoir un tuteur, voilà ce que fait le tuteur etc....

JB : Est-ce que tu as des recommandations sur la façon d'aborder les MENA rom, une méthodologie, le lieu et les acteurs éventuels pour faire une permanence d'information ?

Il faut travailler et évaluer la situation au cas par cas, avec un médiateur rom (et pas seulement un traducteur lié à un code de déontologie qui ne peut pas creuser le caché et le non-dit ou discuter les dires en posant des questions). Il faut peut-être réunir les jeunes dans une pièce avec un médiateur et leur parler et surtout leur laisser la parole pour qu'ils puissent poser leurs questions. Les jeunes ont besoin de survivre au jour le jour et dans une logique familiale.

JB : Donc pas dans les institutions, centres ou autres ?

Il faut engager des médiateurs rom dans un centre et voir si ça marche et comment ça marche. C'est très dur de faire engager des rom dans les institutions, il faut des médiateurs pour faire du dialogue, et pas des conférences, recherches et séminaires européens qui coûtent cher. Ça ne coûte pas si cher que cela d'embaucher des médiateurs rom et c'est efficace pour créer du dialogue et donner les bonnes informations aux autorités et institutions. Pour la scolarité, qui est souvent un grand problème, il faut engager des médiateurs.

3. LE PROJET « METRO-LIENS » :

V. Travail de rue avec les personnes sans-abri sur le réseau de la STIB	
Finalités	Créer des liens sociaux durables entre sdf, personnel STIB et citoyens Diffuser une information de qualité sur la vie en rue Favoriser l'adaptation des pratiques, des institutions et des politiques
Objectifs spécifiques	1) Faire du travail de rue avec les personnes sans-abri sur le réseau STIB 2) Soutenir et informer le personnel STIB, les voyageurs et les commerçants 3) Lier, former et coordonner les services d'aide du secteur et la STIB 4) Analyser l'appropriation des espaces STIB par les personnes sans-abri et les interactions

Essence du projet

En certains points de la capitale plus qu'ailleurs, les personnes sans-abri ont tendance à être considérées sous l'angle des nuisances sociales, des incivilités et de l'insécurité (objective et subjective) que génèrent leur présence et certains de leurs comportements. C'est tout particulièrement le cas dans les lieux où des acteurs commerciaux cherchent à offrir des services de qualité à leur clientèle comme, par exemple, dans les stations de métro de la STIB et plus généralement sur l'ensemble du réseau de cette société de transport en commun bruxelloise.

C'est que les raisons d'investir de tels lieux ne manquent pas pour les habitants de la rue. Les stations de métro sont, en effet, des lieux de passage important, ce qui favorise la mendicité et le gain d'argent. Il est également possible d'y trouver des réponses à l'ensemble des besoins primaires : toilettes, lavabos, possibilités de déposer ses effets personnels, d'être à l'abri des intempéries, que ce soit en hiver ou en été, de s'asseoir, de se reposer et de trouver de l'alcool. Ce sont aussi des lieux de rencontre et d'échanges avec d'autres personnes (usagers, pairs, commerçants, citoyens, voyageurs). Les personnes y trouvent des occupations, elles établissent des contacts et créent des liens sociaux. Il se passe toujours quelque chose dans les stations de métro et certains sans-abri s'y rendent pour tromper l'ennui. Enfin, avantage non négligeable, les stations de métro sont plus facilement accessibles que certains services d'aide aux personnes sans-abri tels que certains centres d'accueil de jour où il faut formuler une demande pour être accueilli et où le règlement d'ordre intérieur est souvent plus contraignant, ce qui en relève le seuil d'accès.

Entre d'une part, l'exclusion pure et simple des personnes sans-abri des stations de métro (zones non payantes, ...) par l'adoption de règlements répressifs ou de dispositifs coercitifs qui ne feraient que masquer le phénomène en la déplaçant dans le temps et dans l'espace sans le résoudre et, d'autre part, l'acceptation fataliste d'un état de fait qui cristallise les intérêts antagonistes des acteurs en présence ; une troisième voie, cherchant à combiner la rencontre des demandes des uns et des autres semble possible. Applicable à l'échelle du réseau STIB, cette troisième voie que DIOGENES promeut est celle de la création de liens sociaux. Elle consiste en l'établissement de ponts entre la rue et le monde sociale afin de permettre à chacun de mieux connaître l'autre, de mieux le comprendre et de tenir compte de ses réalités pour faciliter l'intégration sociale.

La finalité du présent projet n'est autre que de se donner les moyens de voir et d'entendre les personnes sans-abri tout en favorisant les conditions de l'offre d'un service de transport confortable et sûr pour tous les voyageurs, en même temps que les conditions d'un travail

serein pour les personnes travaillant en station. Cela produit de multiples effets bénéfiques tant sur l'accompagnement des personnes sans-abri vers plus de réhabilitation sociale que sur le sentiment de sécurité des voyageurs et du personnel, sur l'atténuation des différentes nuisances enregistrées (saletés, ...) en station ou bien encore sur une image valorisée de la STIB comme société humaine et solidaire.

Travail de rue dans les stations de métro

Le travail de rue se fait "dans les stations" ou dans un endroit choisi et connu des personnes sans-abri. Les travailleurs de rue se considèreront comme "des visiteurs" ou "des invités" sur ces territoires.

Les stations de métro, les véhicules de la STIB ainsi que, plus généralement, l'ensemble du réseau de transport en commun de cette société feront l'objet d'une exploration et d'une présence quotidienne, en semaine du lundi au vendredi.

Une attention toute particulière sera accordée aux « zones sensibles », à proximité des appareils de paiement, des portes d'accès, ascenseurs et escaliers roulants.

Le travail de rue se fera en journée, avec une intensité plus soutenue « aux heures de pointes » durant lesquelles la concentration de voyageurs est la plus forte. En effet, en ce qu'elles risquent de connaître plus de situations problématiques dues à la confrontation des différents publics, les plages horaires 7h-9h et 16h-18h seront couvertes avec un soin tout particulier. L'accent est très clairement mis sur les contacts proactifs en rue, éventuellement sur rendez-vous. Un numéro de téléphone mobile tout spécialement réservé à la STIB et aux acteurs travaillant en station (personnel de nettoyage, sécurité privée, commerçants, ...) est mis à disposition de façon à assurer une communication fluide avec l'équipe engagée dans le cadre du projet METRO-liens et à maximiser l'efficacité des réponses données aux problèmes rencontrés. En cas de signalement d'une situation problématique, le temps de l'intervention est, tant que faire se peut, adapté aux exigences de la situation. Pour autant, l'équipe n'a pas pour vocation de faire un travail d'urgence, sa méthode s'inscrit très clairement dans des processus de patience et de long terme.

Les travailleurs de rue impliqués dans le projet peuvent s'appuyer sur l'expertise et le savoir-faire de l'équipe pluridisciplinaire de l'asbl Diogènes.

La logique de travail qui anime l'équipe est celle du réseau. Le travail de rue se fait en partenariat avec l'ensemble des acteurs concernés de près ou de loin par les habitants de la rue investissant les stations de métro.

Soutien et information

Si la mendicité est toujours reprise dans la liste des infractions dressée par l'arrêté ministériel du 13 décembre 2007 fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale, elle n'en est pas moins tolérée, depuis la circulaire ministérielle publiée le 29 septembre 2010, dans les zones non-payantes des stations de métro de la capitale. Prenant en partie la mesure de l'échec des politiques de criminalisation visant à donner des réponses répressives à un problème social, la circulaire contribue par ses dispositions nouvelles à redonner plus de citoyenneté aux exclus. Mais cette avancée ne va pas sans mal. Loin de simplifier les rapports entre acteurs en station (voyageurs, personnel STIB, commerçants, ...) et habitants de la rue, elle pousse chacun à s'interroger et à se positionner sur les relations qu'il entend tisser avec l'autre. Ce qui est d'autant plus difficile que les personnes sans-abri réveillent chez beaucoup des sentiments ambigus : compassion, révolte, indifférence, peur, ...

Confrontés à la visibilité des habitants de la rue dans leurs quotidiens, les acteurs en station (voyageurs, personnel STIB, commerçants, ...) ne manquent pas d'être interpellés par certaines situations. Il s'avère dès lors indispensable d'aller à leur rencontre pour répondre à leurs questions, les aider à dépasser le malaise éventuel et, au final, jeter les conditions d'un dialogue constructif avec les plus démunis.

Cette action se déploie sur plusieurs niveaux.

1) Signalements de situations problématiques: le personnel de la STIB ainsi que les autres personnes travaillant dans les stations de métro ont la possibilité de contacter les travailleurs de rue selon les modalités pratiques mentionnées ci-dessus afin de leur signaler les situations problématiques interpellantes. Chaque signalement fait l'objet d'un enregistrement et d'un traitement aussi rapide et efficace que possible. En outre l'appelant est écouté, soutenu et rencontré si nécessaire.

2) Soutien au personnel STIB et aux commerçants: basés sur le soutien et l'écoute active, différents types d'intervention sont susceptibles, par un travail de contact direct sur le terrain, d'ouvrir les voies d'un dialogue éclairé et de permettre de nuancer le regard porté sur les personnes sans-abri:

- travailler sur les représentations et ses résultantes (vrai/faux sans-abri ; bon/mauvais sans-abri, ...)
- écouter activement et de soutenir moralement ou "psychologiquement" : verbalisations des frustrations, tensions, angoisses auxquelles peuvent être soumises des personnes en contact direct avec des habitants de la rue, et dont la relation est vécue avec une forte implication personnelle et émotionnelle ;
- être médiateur dans les situations problématiques ou conflictuelles ;
- informer (public, vie en rue, secteur).

3) Sensibilisation des voyageurs et l'opinion publique: L'enjeu de ce niveau n'est autre que de se donner les moyens d'élargir le débat, de le nuancer, de le remettre en contexte et de le situer dans un réseau d'acteurs riche de sa diversité de pratiques.

L'équipe veille également à favoriser les échanges entre usagers et habitants de la rue en encourageant les mobilisations positives et solidaires. Il s'agit ni plus ni moins que de prendre l'initiative ou de se saisir des opportunités qui se présenteraient pour dépasser les préjugés et créer du lien social.

4) Sensibilisation des personnes sans-abri: En étroite collaboration avec La Strada via les réunions "espaces de parole".

Concertation et formation

En étroite collaboration avec les autres acteurs, l'ambition est que l'équipe puisse participer et/ou (co)animer les réunions d'une plate-forme qui se voudrait le point de convergence des différents services concernés par les habitants de la rue dans les espaces publics. L'idée étant de permettre aux participants d'y puiser de l'information et de se rencontrer avec les autres acteurs impliqués (commerçants, service de prévention, police, autorités communales, ...)

Par ailleurs, en fonction des exigences de chaque situation rencontrée, l'équipe du projet METRO-liens veille à créer et à coordonner un réseau de soins cohérent pour soutenir l'habitant de la rue en difficulté. Il s'agit donc, non seulement, de cibler et de contacter les

services d'aide les plus adéquats, mais aussi de les mettre en lien et de dégager (ensemble avec la personne concernée) un fil rouge pour son accompagnement.
En complément de celles dispensées par d'autres acteurs des formations adaptées peuvent être proposées au personnel de la STIB. Le cas échéant, appel peut être fait à l'expertise de partenaires extérieurs.

Recherche-action

Profitant du travail effectué sur le terrain au contact des personnes sans-abri, l'équipe affectée à la bonne exécution du projet a effectué en 2012 une recherche-action rendant compte des enjeux posés par les sans-abri sur ces espaces particuliers du métro ainsi que de la manière dont la STIB envisage et répond à leur présence.

Cette recherche-action a fait l'objet d'une publication propre. Une copie du rapport dans sa version intégrale et/ou le résumé des résultats de l'analyse peuvent être obtenus sur simple demande.

Activités 2013

Les activités du projet METRO-liens et l'évaluation qualitative et quantitative de ce projet ont fait l'objet d'un rapport spécifique distinct pouvant être obtenu sur simple demande. Les lignes qui suivent en sont directement extraites...

Paroles d'acteurs sur notre travail dans le métro

Nora, avoir une sœur dans la rue

La sœur de Caroline habite dans le métro, sa famille reste présente à ses côtés mais souffre d'un sentiment d'impuissance face à cette situation. Ne plus être seul et recevoir le soutien des travailleurs de rue soulage l'entourage et lui donne le courage de continuer.

Ma sœur Caroline, elle habite dans le métro. Le lien, c'est un lien de famille, mais hum ... le rapport est difficile, très difficile. Bon, comme Caroline a fait le choix de ne pas vivre ni chez moi, ni chez ma sœur, qu'elle préfère vivre dans le métro, dans des conditions difficiles ... pour nous, c'est choquant. Donc, quand on la voit, ça fait mal. Il y a de la colère, mais en même temps on doit respecter sa liberté. C'est elle qui choisit ça. Mais c'est difficile. Je pense que Caroline a beaucoup de souffrance à l'intérieur d'elle-même. Elle est contente d'être dans le métro et d'être entourée par nous, mais elle ne veut pas être avec nous. Parce que, je ne sais pas ... elle a vécu des choses qui sont difficiles.

Ce que la présence des travailleurs de rue m'apporte, c'est énorme. D'abord, on est trois personnes ici en Belgique qui avaient un lien de parenté direct avec Caroline. Savoir qu'il y a quelqu'un d'autre que nous qui se soucie de Caroline, ça c'est une chose importante. Ça nous permet de garder quand même un peu plus de tranquillité. Parce que parfois pendant une semaine, quand on ne l'a pas vue, on dit : « Ah on va téléphoner au travailleur de rue pour voir s'il l'a vue. Est-ce qu'il l'a vue, est-ce qu'il ne l'a pas vue? Ça c'est important. Ça nous permet d'un peu respirer.

Et puis aussi, savoir qu'elle est dans le métro, qu'elle est tranquille, qu'il n'y a pas d'agression, que les gens de la STIB la laissent tranquille.

Donc quelque part le fait que vous vous occupez d'elle ça lui donne un statut. C'est comme si elle est quelqu'un. Vous vous occupiez d'elle et elle est devenue quelqu'un, ça c'est une autre chose.

Et puis aussi nous, on est fatigué, on se fatigue. Ça fait des années que ça dure. Et c'est important que quelqu'un d'autre vienne avec des nouvelles idées, parce que nous on tourne en rond. Les gens qui sont nos proches disent : « Mais on a vu Caroline, ce n'est pas possible, faites quelque chose, mais vous êtes méchants, vous ne faites rien pour elle ». Mais ce n'est pas visible ce qu'on fait ... on fait ! Alors si quelqu'un d'autre peut faire ça pour nous. Vraiment je trouve que ... vous tombez du ciel. C'est quand même important. Parce que vous prenez le relais. On sait que vous vous occupez d'elle. Ça nous donne nous la tranquillité.

Puis on sait aussi que vous avez l'habitude des situations compliquées et pour nous, tout est nouveau pour nous... tout est nouveau.

Maman dit : « Non, ce n'est pas possible qu'elle soit folle, elle fait exprès, c'est pour me faire souffrir ». Je dis : « Non maman, elle ne fait pas ça pour te faire souffrir, elle fait ça parce que pour elle c'est ça qui est normal ». Donc on prend toujours les choses avec le côté affectif. Tandis que vous quand vous y allez... c'est plus ... il y a moins d'émotions et donc c'est plus clair, le chemin pour arriver à une solution.

Le chemin est torturé quand même. Et donc, pour nous c'est vraiment, depuis que vous vous occupez d'elle, c'est comme si vous êtes tombés du ciel quoi ... on est super content. Mais vraiment très content, parce que c'est difficile.

Mimoun, responsable du nettoyage

Progressivement, Mimoun, responsable du nettoyage des gares, a appris à connaître les habitants du métro et à développer des relations privilégiées avec eux. Son regard a évolué et il a découvert que dialoguer avec l'humain était plus efficace que la confrontation avec un inconnu.

Dans un premier temps, on a commencé par dire bonjour. Maintenant, il y a ceux avec lesquels on sait vraiment discuter, à qui on peut demander : «C'est possible d'éviter de faire ceci ou cela parce que ça embête les nettoyeurs ou bien les clients». Il y en a qui écoutent et il y en a qui respectent. Et franchement c'est très bien. Cela ne s'est pas fait du jour au lendemain. Moi, j'avoue que ça a commencé la première fois où vous êtes venus nous expliquer qu'un sdf n'est pas forcément sdf, mais qu'il l'est devenu suite à un accident de la vie. Grâce à vous, ça m'a quelque part permis de m'ouvrir à ces gens-là et ça m'a quand même donné une autre vision des choses. Parce qu'avant, je m'occupais uniquement du nettoyage. C'est propre, c'est propre, c'est sale, c'est sale. Et quand je voyais un sdf, pour moi automatiquement, c'est sale. C'est triste à dire, mais c'est la vérité. Puis quand je vous ai vus, j'ai entendu vos propositions, comment vous travaillez. (...)Et puis j'ai pesé le pour et le contre et j'ai essayé de discuter avec quelques-uns. Ça a marché, pour certains en tout cas. Ça a marché très bien même! (...) Je me dis « Quelque part, si moi j'étais une petite goutte et bien, pourquoi pas ? ».

Hélas en Belgique on fait avec des lois qui ne sont pas forcément adéquates avec la réalité. Il y a pas mal de personnes que j'ai même honte d'appeler «sdf», parce que bon, c'est une étiquette qu'on colle. Je trouve qu'avant d'être un sdf, c'est un être humain et c'est ça qui me donne envie d'en connaître quelques-uns. (...) Personnellement, ça ne me coûte pas grand-chose, de donner de l'importance à cette personne-là. Je crois qu'il se crée une sorte de reconnaissance pour ces personnes-là et ça crée, je pense, une certaine, cohabitation dans la station. Bon moi, après 20h, je sais que je rentre à la maison, mais lui le pauvre je ne sais pas ce qu'il fait, ce qu'il devient. Donc le lendemain je le revois. Je lui pose la question : « Comment ça va? Ça a été ?... et après on est lancé et je sais qu'avec certains je peux me permettre de leur dire : « Bon écoute, là t'as été un peu trop loin, donc est-ce que tu pourrais quitter la station ? », sans appeler la police, sans appeler le BCO (*Bureau Coordination des Opérations*). Et je sais que via ce respect et bien le monsieur le fera, sans problème. Et ça, je trouve que ça, c'est vraiment intéressant. Parce que souvent, on va appeler le BCO, mais alors on a directement un conflit. Et ça, moi j'essaie de toujours éviter les conflits, que ce soit avec eux ou que ce soit avec les nettoyeurs ou les agents de la STIB, parce que le conflit ça n'amène jamais à rien, on ne va jamais loin avec ça.

À la rigueur, pour moi avant un sdf, c'était on ne va pas dire un fainéant, mais quelqu'un qui boit, quelqu'un qui fait chier son monde, qui salit et des trucs comme ça. Et puis, comme je l'ai dit grâce à vous, j'ai vu de mes yeux qu'il y avait des changements, qu'il y avait une évolution. Vous nous avez bien expliqué qu'il y a des sdf qui sont dans ces situations-là à cause d'un problème, d'un divorce, d'une perte d'emploi, ou d'autres trucs comme ça. Il y en a d'autres qui veulent vivre dans la rue. Ça c'est leur problème. Mais il y en a qui veulent s'en sortir, mais qui ne connaissent pas la solution. Ils ont vraiment besoin d'un coup de main, un coup de pouce. Et là, je me dis : pourquoi pas ? Avant, je ne faisais jamais attention, et après je vous ai croisés souvent. (...) Je me suis dit : « Pourquoi pas quoi ? » C'est vrai que, à notre

niveau, on ne peut pas faire des miracles, mais je pense que quand chacun fait un petit peu... On ne peut pas trouver une solution pour tout le monde. Mais je me dis un bon 50%, c'est déjà pas mal. Et à plusieurs reprises, via le petite carte que vous m'avez donnée, je vous ai contacté pour telle ou telle personne pour laquelle j'ai l'impression qu'on peut discuter avec elle et qu'il y a moyen qu'elle écoute et qu'elle demande une aide. Je vous ai contactés et ça c'est une bonne chose.

Michel, un libraire qui côtoie les sans-abris depuis plus de 10 ans

Pour Michel, le respect est au centre d'une bonne cohabitation. Lui, qui travaille depuis de longues années dans des espaces fréquentés par les sans-abris, sait qu'il y a autant de parcours différents que de protagonistes.

Avec les gens du Métro, les marginaux en règle générale, tant que tu les respectes comme « personne », ils te respectent aussi comme « personne ». Maintenant, il faut aussi être ferme avec eux, il faut leur montrer qu'il y a des limites qu'ils ne peuvent pas franchir parce que au plus tu leur donnes au plus ils ont tendance à vouloir aussi. Mais sinon en règle générale ça se passe bien parce que ils savent que moi je les respecte donc y'a pas de soucis. Pour moi ça reste des personnes tant qu'ils sont dans un état normal, qu'ils ne sont pas complètement hors service, «hors vie», qu'ils n'ont pas trop bu ou qu'ils ne sont pas complètement défoncés avec l'un ou l'autre truc et des choses ainsi parce que par rapport à mes clients ça ne va pas non plus. Y'en a certains qui ont encore un respect d'eux-mêmes, qui ne s'affichent pas, qui essayent d'être le plus discret possible.

Ce qui est important pour eux c'est d'avoir d'autres personnes de contact, comme vous les travailleurs de rue, par rapport à la police qui elle est plus répressive.

C'est bien pour nous d'avoir des gens comme vous, plutôt que la police. La police n'est là qu'en cas de problème et c'est répressif. Elle n'est pas là pour aider, elle est là pour punir quelque part.

Je crois que vous leur amenez une présence, une stabilité, une autre écoute, une oreille, parce qu'ils ont besoin de parler. C'est vrai que s'ils parlent à des gens qui sont dans la même situation qu'eux ce n'est pas la même chose. Ils ont parfois besoin de conseils, d'un simple conseil.

Il y a ceux que tu apprends à connaître, au plus tu les côtoies, au plus tu te demandes pourquoi ils sont là, parce qu'ils ont des capacités. Ils ne se confient pas d'office parce que ils ont une certaine pudeur. Ils sont là, ils ne demandent pas, si ils reçoivent, si tu leur donnes, ils prennent mais ils ne demandent pas et ils ne se confient pas, ils se contentent de continuer à vivre.

Depuis que je les côtoie mon image a évolué, c'est vrai qu'on les voit marginaux mais marginaux pour nous ça reste d'office un choix. Tandis que quand on commence à les connaître, la rue, pour certains c'est une obligation liée à des faits de vie, il y a des choses ainsi. Ce n'est pas d'office un choix, ce n'est pas d'office des gens qui ont été dans la drogue. Pour tous ce sont des histoires de vies particulières. Ils n'ont eu tellement de problèmes qu'à un moment, ils n'ont eu personne pour les aider à remonter.

Sylvie Lucchesi, responsable de la cellule propreté

Madame Lucchesi est responsable de l'entité au sein de la stib en charge de la propreté de l'infrastructure mise à disposition des clients aussi bien dans les stations de métro qu'au niveau des arrêts en surface. La cellule propreté est constituée d'une équipe de 5 personnes et responsable d'une centaine de travailleurs en sous-traitance. Nous l'avons rencontrée, elle a accepté de répondre à nos questions.

Quelles sont les instructions de la stib par rapport aux habitants du Métro ?

Les sans-abris font partie de l'environnement et c'est un élément qu'on ne peut pas exclure de l'équation. Le mot d'ordre c'est d'essayer de demander de manière courtoise de se déplacer pour pouvoir faire le planning de nettoyage. Si on se rend compte qu'il y a une agressivité ou un manque de volonté de se bouger tout simplement, nos nettoyeurs passent leur chemin et reviennent voir après s'il y a moyen de le faire. Si ce jour-là ce n'est pas faisable, ce sera pour le lendemain. Il n'y a pas vraiment d'instruction rigide, c'est à chaque nettoyeur de voir un peu la relation qu'il peut créer avec les personnes qu'il a l'habitude de rencontrer. Souvent les personnes sont au même endroit et les nettoyeurs sont affectés aux mêmes stations et donc c'est vraiment à chacun, en fonction de ses capacités de discussion, de négociation, d'obtenir des résultats. Finalement, la seule chose qu'on a dite à tous les nettoyeurs c'est « ne vous mettez pas en danger » en voulant à tout prix faire déplacer quelqu'un qui n'a pas envie de bouger.

Dans les situations difficiles où il pourrait y avoir danger, comment doivent-ils réagir ?

Là, ils quittent les lieux et s'ils se rendent compte qu'il y a une agressivité plus intense, ils appellent le BCO qui coordonne l'intervention des patrouilles de sécurisation. Donc, si ils se rendent compte qu'il y a un danger pour eux, ils se mettent à l'écart et ils appellent. Ils sont parfois amenés à appeler pas parce que la personne est agressive directement vis-à-vis d'eux mais parce que le sans-abri invective les passants qui transitent dans la station et donc ça, c'est quelque chose qu'ils font aussi. En 2013, ils ont appelé à 38 reprises le dispatching d'intervention, principalement pour juste signifier le fait qu'ils n'étaient pas en capacité de faire leur travail comme planifié. Et c'était à une reprise pour agression verbale et à une autre reprise pour une agression physique. Donc, le nombre d'agressions directes aux préposés au nettoyage est assez marginal.

Pouvez-vous nous dire ce que notre présence apporte à votre équipe ?

Je crois que le fait de ne plus être tout seul face à ça et de savoir que y a des gens dont c'est le métier et les vocations de travailler avec les personnes sans-abris, pour les nettoyeurs, c'est un soutien moral. C'est aussi parfois des solutions pratico-pratiques puisque du jour au lendemain ils se rendent compte qu'une problématique est soit adoucie, soit qu'elle a disparu. Je pense que le fait de vous voir sur le terrain participe à une meilleure organisation de leur travail, une meilleure gestion du stress lié au fait de ne pas pouvoir faire le travail dans les temps. Au moment de votre recherche-action, pour les nettoyeurs, avoir eu l'occasion d'expliquer ce qu'ils vivaient au quotidien, je pense que c'était une première. Personne n'avait jamais pris le temps de leur demander, ce que cela représente pour eux d'avoir des locataires dans le métro. Ça c'est tout bénéfique de dire qu'ils sont des acteurs de la vie du métro et enfin on leur a demandé de s'exprimer autour de cette problématique-là. Ça participe à ce qu'on a essayé de mettre en place pour en faire des acteurs de la vie du métro, pas juste des gens qui vite vite nettoient et sont invisibles. Ce n'est pas ça qu'on veut; on veut qu'ils soient visibles, qu'ils soient identifiés à du personnel qui travaille en station. Et qu'ils soient

considérés soit quand il y a des problèmes soit quand il y a des succès; ce qui était peu le cas avant.

Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Je suis très contente que des collaborations entre la stib et des associations comme la vôtre puisse se faire. Je pense que c'est bénéfique pour tout le monde, pour les sans-abris, pour les nettoyeurs. Je pense aussi que c'est bénéfique qu'il y ait maintenant une structure de cohésion sociale au sein de la stib. Certains diront que ce n'est pas notre core business, c'est vrai, mais le paramètre est dans l'équation et l'ignorer ne va pas nous aider à trouver la solution. Je pense que mettre en place une structure en interne et avoir des collaborations avec des associations dont c'est le métier, c'est bénéfique pour tout le monde, par commencer pour nos clients.

Mme Parello, une bonne collaboration avec la STIB

Madame Parello est responsable du service «Field Support Service ». Elle donne forme à ce nouveau service, qui se compose de référents sociétaux. Ils font le pont entre les employés de la STIB et les organisations sociales. Mme Parello est une personne de contact très importante dans notre lien avec la STIB. Nous sommes heureux qu'elle ait pris le temps de répondre à nos questions.

Comment voyez-vous notre collaboration?

Je pense que ce qui est intéressant, c'est d'avoir pu diversifier les collaborations et donc d'avoir effectivement votre approche en plus de l'approche d'autres professionnels du secteur. Les trajectoires et les problématiques posées par les personnes qui vivent en rue sont souvent complexes et donc ça nous permet aussi de garantir qu'il y a une diversité de contacts qui puisse se faire. Je pense aussi que ça permet d'avoir d'autres éclairages et d'autres approches. Je crois que c'est important de travailler en réseau par rapport à cette problématique-là. Parce que ce n'est pas une cause qui fait que la personne se retrouve en rue mais une multiplicité d'évènements, de causes et donc fatalement il y a des prises en charge qui doivent être adaptées. Pour moi, le rôle de l'entreprise, c'est de pouvoir vous faciliter l'accès à ces publics-là. Tout en sachant que le réseau de la STIB n'est pas un lieu de prise en charge, c'est pas adéquat. Ce n'est pas un lieu de prise en charge qui peut être respectueux de la personne. En même temps, nous on doit tâcher aussi à être respectueux de nos clients, donc c'est assez complexe. Comme c'est complexe et comme il n'y a rien de pire que de penser qu'il y a des solutions simples à des situations complexes, j'aime bien l'idée de travailler en réseau. Donc votre collaboration, plus celle de Bij Ons, du Samusocial, des Infirmiers de Rue plus d'autres qui se rajouteront peut-être à l'avenir, pour moi ça permet de tisser un réseau autour des personnes et d'essayer d'être le plus efficace possible.

Pensez-vous que le regard de l'entreprise mais également de ses travailleurs a évolué sur les personnes sans-abris suite à nos rencontres ?

C'est un travail de longue haleine, je dirais qu'il y a eu quelques électrochocs qui font qu'effectivement il y a une certaine prise de conscience du fait qu'il n'y a pas de solution simple à une situation complexe. Maintenant, c'est un travail qu'on doit répéter constamment que ce soit au niveau du management qui peut changer ou au niveau des équipes de terrain qui peuvent se sentir complètement découragées. C'est vraiment quelque chose qu'on doit répéter, chaque année et de manière constante. Il faut que les intervenants externes puissent avoir des contacts avec nos équipes. Il faut qu'il y ait une sensibilisation mutuelle et je pense

que pour les intervenants externes, c'est aussi très important de comprendre les enjeux de l'entreprise. Parce que sinon, je pense qu'on risque d'avoir des interventions qui vont faire pire que mieux et qui vont conforter l'entreprise dans l'idée que ce n'est pas son business et qu'il faut absolument qu'elle n'y touche pas. Alors que, je pense, il y a un chemin médium entre vouloir bien faire et se prendre pour une fondation ou une équipe de psychologues et d'assistants sociaux. Je pense qu'il y a un chemin intermédiaire qu'il y a moyen de trouver effectivement.

Que pensez-vous des systèmes que nous avons mis en place, comme les réunions, l'échange de mails, des choses comme ça ?

Avec la nouvelle équipe de référents sociétaux et le fait qu'on ait pu démultiplier les acteurs, ces nouveaux outils ont été mis en place. Se voir régulièrement, commencer un vrai travail de réseau, je trouve que ça c'est vraiment important. Je pense qu'à ce niveau-là, Diogènes est peut-être l'association la plus ouverte à ce type de travail; Bij Ons aussi mais je sens que dans le secteur, ce n'est pas toujours évident de travailler en réseau. Même si c'est un petit embryon de réseau, très opérationnel, je trouve que c'est déjà un bon résultat. Parce que le fait qu'on puisse se voir régulièrement, qu'on puisse avoir des échanges, dans le respect des cadres déontologiques de chacun, qu'on puisse s'assurer que les situations ne sont pas perdues de vue, qu'on puisse à terme donner un feedback aux équipes de première ligne de la STIB, je trouve que c'est important.

Il ne faut pas relâcher nos efforts...

C'est constant en fait, c'est un travail de sensibilisation constant! En fait, autant il faut travailler sur du long terme avec la personne en errance, autant il faut travailler sur le long terme avec les structures. Généralement, les problématiques individuelles et les problématiques de structures se répondent.

Comment voyez-vous nos collaborations futures ?

Je pense qu'un des grands enjeux des deux-trois années à venir, ce sera vraiment de réfléchir l'intégration de vos expertises dans des plans de formation pour le personnel de terrain. Cela va prendre un certain temps. La première étape, ce sera d'abord de former les référents sociétaux. D'ailleurs il y a une formation qui se donne sous l'égide de la Fondation Roi Baudoin, une journée de sensibilisation, l'équipe s'y est d'ores et déjà inscrite. Pour nous, l'enjeu c'est vraiment de bien former l'équipe de référents sociétaux afin qu'ils puissent coacher les agents de terrain à ce qu'il y a de plus efficace. Un autre enjeu, ce sera de mettre en place les procédures. On a déjà commencé un travail sur les procédures et sur les processus, mais je pense qu'on va pouvoir aller beaucoup plus loin. Je crois qu'il va falloir garder et enrichir le travail de réseau parce que pour moi c'est la base. La base de ce qu'on peut penser en termes de formation et de ce qu'on peut penser en termes de procédure. Il faut vraiment continuer ce travail de réseau, ce qui n'est pas évident, parce qu'on vient chacun avec nos backgrounds méthodologiques, nos attentes, nos objectifs et que cela peut parfois entrer en conflit.

Quels sont les autres obstacles auxquels nous avons été confrontés ou pourrions être confrontés ?

Je pense qu'il y a un gros travail de sensibilisation au niveau management en interne à l'entreprise. Il y a des messages qui commencent à passer mais c'est vraiment un travail de fond. Là aussi, il y a tout un travail de positionnement pour nous, en interne de l'entreprise puisqu'on est vraiment une interface. C'est un travail sur lequel on ne peut pas se relâcher. Il faut bien faire comprendre à l'entreprise que ce qu'on met en place, ce n'est pas faire à la place du secteur compétent, mais faciliter le travail du secteur compétent.

Statistiques 2013 et interprétation

En 2013, l'équipe de Diogènes a effectué au total 1806 interventions dans le métro bruxellois. Parmi celles-ci, 1359 interventions concernaient le soutien psycho-social, 194 consistaient en de l'accompagnement physique et 109 en la fonction de relais-réseau.

77% de nos interventions concernent le soutien psycho-social. Il s'agit de notre activité principale. Rencontrer, construire une relation, installer la confiance, chercher la personne derrière le sans-abri, travailler sur un contexte positif et inconditionnel dans lequel la personne peut se développer et faire ses propres choix, à son propre rythme, tous ces éléments sont au centre de notre travail. Cette démarche coûte beaucoup de temps et d'énergie, mais nous sommes persuadés qu'elle nous fournit la base nécessaire sur laquelle construire un travail à long terme.

D'autres interventions ne sont pas comptabilisées dans ces chiffres car les visites et concertations de soins prennent place dans des lieux autres que le métro mais concernent beaucoup d'habitants du métro.

17% des interventions concernent le travail avec le réseau. Il s'agit d'une part de l'accompagnement physique d'une personne vers une organisation sociale ou institution (11%). Cela signifie être le bras droit de la personne, faire médiation, informer ou encore traduire. D'autre part, il s'agit de relier la personne au réseau (6%), créer des liens et des « ponts » avec la société et ses ressources. 74 interventions concernent le sujet de la santé, en ce compris la santé mentale. Il s'agit d'un quart (24%) de notre travail en réseau. Il faut cependant préciser qu'il est très difficile d'accompagner des habitants du Métro vers ces services car il est difficile d'établir la confiance entre la personne en souffrance et les institutions. Nous croyons qu'il est très important que le secteur de la santé mentale soit présent sur le terrain. Une base stable pour un traitement approprié et opportun commence dans la rue, sur le lieu de vie quotidien de la personne. Certains projets en santé mentale qui viennent de naître doivent encore se concrétiser. Nous soutenons ces initiatives précieuses et espérons l'attribution de plus de ressources de la part du gouvernement pour ce groupe cible.

Les chiffres de nos interventions dans les stations sont représentatifs de notre façon de travailler et de notre pratique. En effet, les stations les plus fréquentées par nos travailleurs de rue sont De Brouckère avec 569 visites, la Gare Centrale avec 403 visites et la Gare du Midi avec 248 visites. Ces chiffres ont augmenté à De Brouckère et Mérode depuis l'année passée ainsi que dans les stations périphériques.

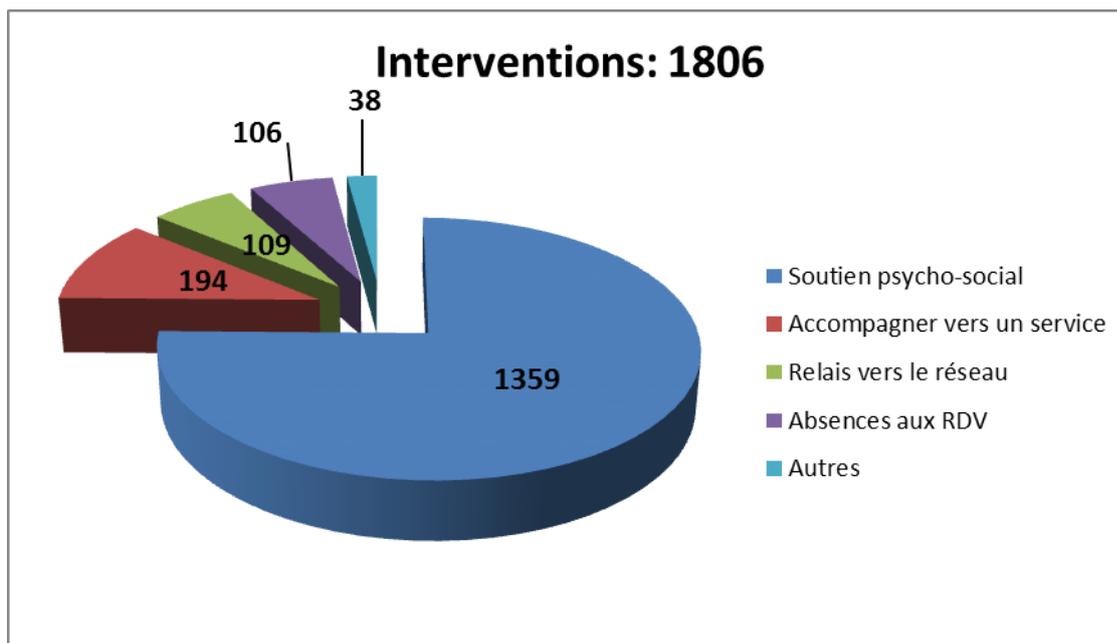
En effet, les gares restent des lieux hautement fréquentés comme lieux de vie et de manche. L'axe Nord-Sud est fort représenté car il constitue un lieu de passage important. Quant au croissant Est, notre présence y découle de nombreux signalements ainsi que du changement de nos pratiques. La station Mérode ainsi que celle de De Brouckère sont des exemples parlants d'un objectif principal de ce projet Métro-Liens qui est le travail de mise en réseau avec les acteurs locaux. Nous veillons à compenser cette présence par un rôle de vigilance dans les zones périphériques.

Globalement, la répartition des chiffres de nos lieux d'interventions est similaire à celle de 2012 et recoupe les statistiques des interventions de la STIB.

Ces chiffres montrent :

- La présence plus importante des habitants de la rue dans certaines stations et les raisons multiples de ces investissements : revenu, protection, chaleur et abri, relations sociales, anonymat, ...
- Les principaux lieux de travail de l'équipe : la prise de contact, la construction de relations de confiance et de réseaux demandent du temps

2. Types d'interventions



- Soutien psycho-social : 1359

Reconnaître les personnes sans-abri, « faire exister » et « faire s'exprimer ».

Mots-clés : entrer en contact, créer une relation pleine de sens, écouter activement, valoriser, confronter, renforcer les discours positifs, refléter, renforcer les capacités, (re)motiver, ...

- Relais réseau : 109

Créer des liens et des « ponts » avec la société et ses ressources. Nous utilisons notre connaissance du secteur psycho-médico-social pour donner les bonnes informations et faire des relais adaptés. Afin que leur rencontre se passe au mieux, nous veillons à maintenir des contacts de qualité tant avec les habitants de la rue qu'avec les services vers lesquelles nous les orientons.

- Accompagnement vers les services : 194

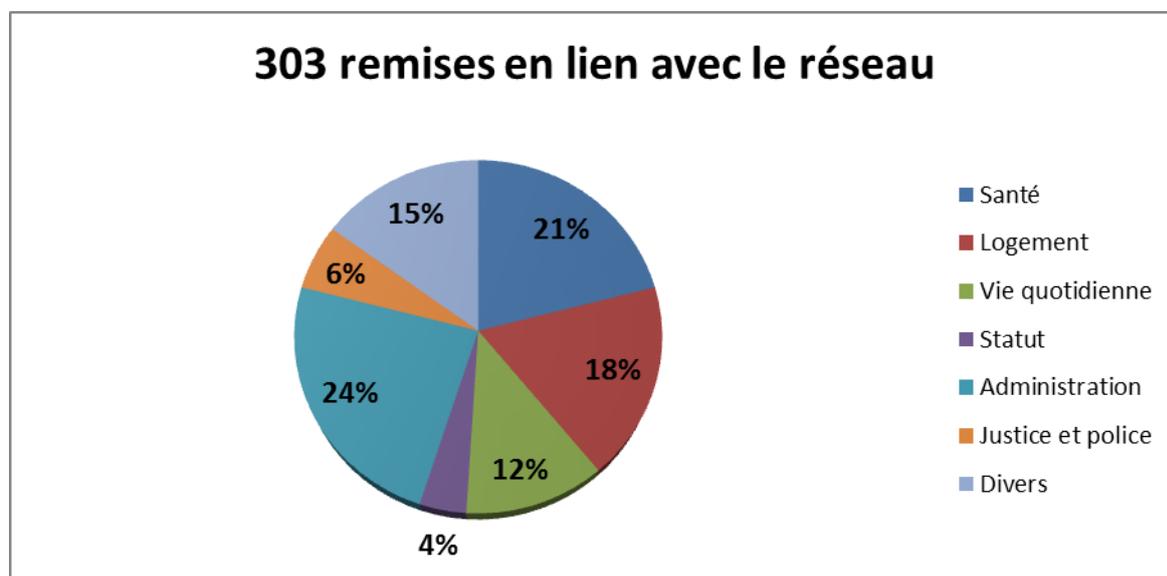
Se déplacer physiquement, ensemble avec un habitant de la rue, vers une organisation ou une institution. Être le bras droit de la personne et son soutien dans son contact avec le service.

Mots-clés : être ensemble, soutenir, être le « traducteur » de la personne, faire médiation, informer, expliquer, suivre les décisions et les évolutions, faire du lien, ...

- Absences aux RDV : 106

Survivre en rue ne permet pas d'honorer facilement un rendez-vous. Et ce pour diverses raisons dont la perte de cadre spatio-temporel n'est pas la moindre.

3. Liens Réseau



Regroupement en 7 catégories de manière à faciliter la lecture. Ceci ne doit pas faire oublier la très grande diversité des domaines de vie touchés par nos accompagnements des personnes sans-abri.

Ces chiffres montrent :

- La très grande étendue du réseau que nous touchons. Ce réseau est riche de la diversité des organisations qui le composent. Chaque institution a ses services et ses limites. Nous remarquons que plus l'offre est variée, plus nous parvenons à trouver des réponses aux demandes et aux besoins des habitants de la rue.
- L'importance de notre travail auprès des institutions et des travailleurs de manière à abaisser les seuils d'accès pour notre public.

La majorité de nos (re)mises en lien vers les services sociaux concerne des interventions visant le long terme et les services généralistes plutôt que spécifiques. Nous cherchons à concrétiser l'accès aux droits. Les chiffres montrent également l'importance du nombre de relais vers le secteur santé et en particulier vers les services de santé mentale. Du point de vue des relais « logement », nous privilégions, ici aussi, les solutions de moyen ou de long terme comme les maisons d'accueil et l'habitat accompagné plutôt que les dépannages en urgence. Ces accompagnements vers une réhabilitation sociale de long terme demandent un grand investissement d'énergie et de temps, mais ils sont plus efficaces parce qu'ils tiennent compte du rythme et des attentes de la personne.

CHAPITRE 4

LES PROJETS PARTENARIAUX

1. INTEGRATED STRAATHOEKWERK TEAM (IST) samen met CAW Brussel :

I. Integrated straatwerk team (IST)	
Finalités	Créer une équipe inter-institutionnelle de travailleurs de rue à Bruxelles Inscrire la diversité des pratiques de travail de rue dans une cohérence globale Donner un sens intégré à dimension régionale au travail de rue
Objectifs spécifiques	1) Augmenter la force d'action du travail de rue à sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale ; 2) Lutter contre le morcellement des dispositifs ; 3) Créer des synergies entre les projets ; 3) Travailler à l'intersection des champs de compétences politiques 4) Augmenter l'efficacité du travail généraliste par la prise en compte de problématiques spécifiques et de publics en très grande précarité sociale

Essence du projet

Depuis de nombreuses années, l'asbl Diogènes, en collaboration avec la maison d'accueil Albatros et le service d'habitat accompagné De Schutting, dans un premier temps, puis avec l'équipe du straatwerk du CAW Archipel, dans un second temps, a développé un projet de travail en réseau et de recherche de complémentarité des pratiques de travail de rue à Bruxelles. Ce projet, nouvellement nommé « Integrated Straathoekwerk Team » (IST) se poursuit depuis janvier 2014 avec le CAW Brussel. Il vise entre autre à maximiser la cohérence structurelle de l'offre de travail de rue dans la Région de Bruxelles-Capitale, à éviter le morcellement de l'aide sociale en la matière et à accroître le savoir-faire et la compétence des travailleurs de terrain. Le but ultime étant de répondre avec pertinence aux besoins et demandes des habitants de la rue de Bruxelles.

L'IST offre, en outre, la possibilité d'augmenter l'efficacité du travail sur le bien-être général par une meilleure prise en compte de certaines problématiques spécifiques pour les personnes en grande précarité sociale.

Une attention toute particulière est accordée au travail d'accès au logement ainsi qu'aux relais vers le logement accompagné.

Concrètement, l'IST se traduit par des activités de travail de rue en équipes mixtes (Diogènes-SHW CAW Brussel) et par le développement de projets communs.

Outre l'organisation d'un travail concerté sur le terrain, le lien entre institutions se concrétise aussi au travers des réunions d'équipes d'Albatros et de De Schutting où les réalités de vie en

rue sont relayées afin de favoriser l'adaptation des pratiques de ces services et d'abaisser le seuil d'accès au CAW Brussel dans son ensemble.

Le CAW Brussel mandate ses travailleurs de rue afin qu'ils accomplissent leurs prestations en étroite collaboration avec l'équipe de l'asbl Diogènes. Les travailleurs détachés par le CAW participent aux réunions d'équipe de notre association. Nous nous engageons pour notre part à garantir l'encadrement et la formation des travailleurs mandatés et veillons à assurer l'organisation pratique de leur travail pendant les heures de collaboration. Chaque organisation reste l'employeur à part entière de ses travailleurs et veille à leur garantir la pleine exécution de tous les droits auxquels ils peuvent prétendre par le contrat de travail qui les lie.

En 2013, deux travailleurs de rue du CAW Archipel (devenu CAW Brussel au 01 janvier 2014) ont travaillé à mi-temps en équipes mixtes avec notre association. Comme en témoignent différents chapitres de ce rapport d'activités, les liens entre nos organisations et les projets qu'elles portent (Soutien au logement, Zorgwonen, habitat accompagné, ...) ont été nombreux et fructueux.

2. ACCES DIRECTS DE LA RUE AU LOGEMENT SOLIDAIRE :

II. Accès directs de la rue au logement solidaire	
Finalités	Permettre l'accès direct de la rue à un logement salubre à loyer modéré Lutter contre la solitude ressentie en logement Développer un accompagnement social individuel et/ou collectif de bas seuil
Objectifs spécifiques	1) Proposer la candidature de personnes vivant en rue; 2) Permettre à ces personnes de s'investir dans leur logement et leur quartier; 3) Développer les capacités à utiliser les ressources du quartier; 3) Mettre les personnes en lien avec les partenaires du projet (gestionnaire, accompagnants individuels et collectifs, ...); 4) Mettre les personnes en lien avec des services d'habitat accompagné extérieurs au partenariat.

Essence du projet

Ce que nous appelons le projet « accès direct de la rue au logement solidaire » est né en 2003 de la rencontre d'un réseau de partenaires partageant constats et envie de proposer des réponses alternatives aux problèmes rencontrés par les personnes sans-abri à Bruxelles.

Ainsi, l'Agence Immobilière Sociale « Logement Pour Tous », l'abri de nuit « Pierre d'Angle », le service d'habitat accompagné « Fami-Home », le service d'accompagnement pour mineurs en difficulté « Les Sentiers de la Varappe » et les travailleurs de rue de « Diogènes » se sont-ils associés pour construire ensemble une nouvelle forme d'aide d'insertion par le logement pour les habitants de la rue.

Elle se traduit par la création d'habitats solidaires de très bas seuil d'accès pour des personnes venant directement de la rue et dont le passage en maison d'accueil se révèle inadapté.

Concrètement, des propriétaires privés, désireux de servir un projet social utile, mettent leur logement en gestion auprès de l'Agence Immobilière Sociale, laquelle, après s'être assurée que le bien en question soit adapté à une vie communautaire tout en préservant un espace privatif pour chaque locataire, se charge d'établir les conventions d'occupation (au départ, pour des durées d'un mois avec renouvellements et possibilité au bout de 18 mois de glisser vers un bail classique de 9 ans). L' AIS se charge également de percevoir les loyers d'un montant quasiment 2 fois moindre que ceux habituellement pratiqués sur le marché locatif privé de la capitale, à savoir : approximativement 250 EUR par mois, charges comprises. Le paiement de la garantie locative se fera selon des modalités tenant compte de la situation financière particulière de chaque candidat, la norme en la matière étant plus à la constitution progressive qu'à la régularisation à l'entrée. Enfin, l' AIS garantit au propriétaire la remise en l'état initial de son bien en fin de convention, ce qui signifie que les dégâts locatifs éventuels seront pris en charge tout comme le vide locatif d'ailleurs. Ce qui est tout bénéfique pour le propriétaire.

Lorsqu'une place se libère dans l'une des 4 maisons du projet, les services partenaires en contact direct avec des habitants de la rue proposent chacun un maximum de 3 candidats. Une liste d'attente sera ensuite constituée sur base d'un tirage au sort. La procédure de sélection n'est pas uniforme, elle varie en fonction des spécificités et des modes d'action de

chaque service : affiche dans l'abri de nuit, permanences « habitat solidaire » dans le service d'habitat accompagné et choix discuté en équipe pour le service de travail de rue. En tout état de cause, le seuil d'accès se veut aussi bas que possible, seuls trois critères comptent : être sans-abri, séjourner légalement sur le territoire et être prêt à payer un premier mois de loyer. Pour le reste, la personne est la bienvenue quelle que soit la nature de ses difficultés (problèmes d'hygiène ou de santé, troubles psychiques, assuétudes, problèmes administratifs, judiciaires, ...) Le logement est vu comme une accroche, point de départ d'un processus de réhabilitation sociale. On ne demande donc pas aux personnes sans-abri d'avoir travaillé à la résolution de leurs problèmes avant d'entrer dans le logement. Ainsi, la vie en rue entre-t-elle pour une part dans la maison.

Il appartient aux habitants de chaque maison d'organiser les modalités pratiques de la vie communautaire. Ils sont soutenus en cela par l'équipe du service d'habitat accompagné. En cas de nécessité, un accompagnement psychosocial individuel sur mesure est proposé aux locataires. A cette fin, appel sera fait à des services extérieurs au partenariat.

A.I.S. « Logement Pour Tous »

Gestion locative

- Loyer : + ou - 200,00 EUR/mois
- Charge : + ou - 50 EUR/mois
- Garantie locative : 3 mois de loyer. Possibilité d'une constitution progressive. Garantie CPAS acceptée.
- Logement de transit : 1 mois renouvelable. 18 mois maximum
- Bail glissant (possible après transit)

II.6 Alternative aux embûches du marché locatif bruxellois

Possibilité d'accompagnement individuel via d'autres partenaires

(De Schutting, Zorgwonen, cpas,...)

Habitat Accompagné « Fami-Home »

Coordination du partenariat
Accompagnement collectif
Accompagnement individuel potentiel

Asile de nuit « Pierre d'Angle »

Info et candidatures (via affichage)
Accompagnement collectif

Liste et tirage au sort
Priorité aux retours

II.5 Alternative à une approche sanctionnant négativement les échecs et autres rechutes.

Délais de 15 jours pour prendre contact avec l'AIS.

- Rencontre des autres locataires
- Rencontre des accompagnants collectif
- Etat des lieux
- Signature de la convention locative

Travail de rue « Diogènes »

Info et candidatures (via contacts interpersonnels)
Soutien à l'investissement dans le logement
Travail de mise en lien entre la personne et les intervenants

Synergies et pratiques d'intersection
Travail en réseau

III. Alternative au morcellement du secteur

Bas seuil d'accès :

- intérêt pour la cohabitation ;
- s'engager à payer loyer et garantie locative ;
- être légal.

II.2 Accès direct de la rue au logement.

Lieux communs (salon, cuisine, jardin, ...)

II.3 Alternative au problème de solitude

Acc. Indiv. et Acc. Coll. potentiels

II.4 alternative aux formes traditionnelles de guidances psychosociales

C
O
H
A
B
I
T
A
T
I
O
N

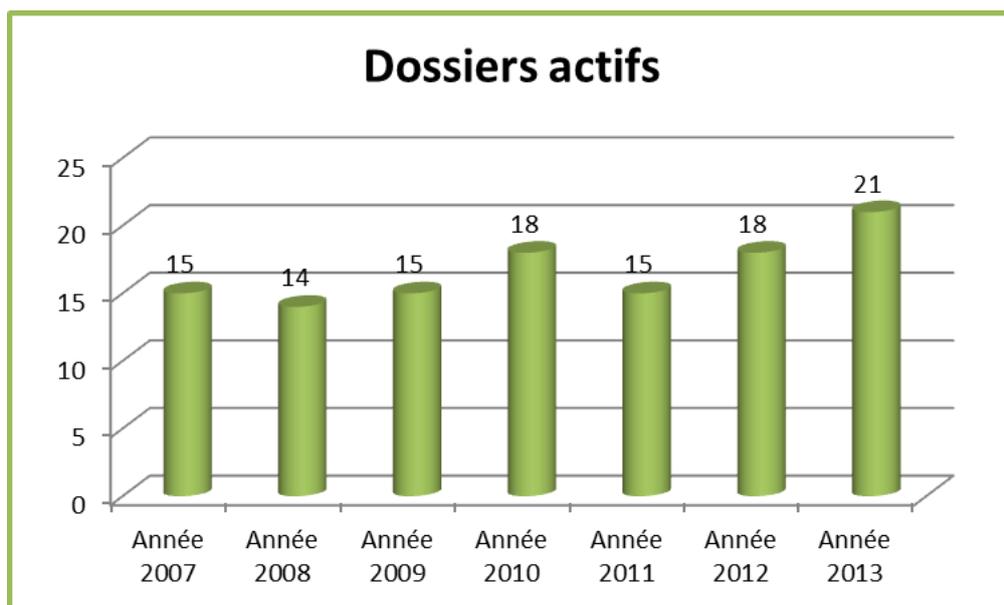
Points forts

- 1) **Insertion par le logement** : le logement est considéré ici comme un point de départ, plutôt que d'arrivée. Il est vu comme l'élément clé pour une reconstruction de soi, de ses forces et de ses repères. A Bruxelles, les maisons d'accueil sont saturées et les personnes sans-abri stagnent dans les dispositifs d'urgences sociales. Ces lieux d'hébergement sont trop souvent identifiés comme les seules possibilités pour les personnes sans-abri de trouver une solution à leur problème de logement. Ces services ne s'imposent pourtant pas comme des étapes obligatoires dans le parcours de la personne vers plus de bien-être et d'émancipation. Pour beaucoup d'habitants de la rue, il est des moments de leur trajectoire de vie où ces outils ne leur sont pas adaptés. Il est dès lors nécessaire de diversifier les modes d'accès au logement.
- 2) **Habitat solidaire** : la vie communautaire permet de reconstruire du lien social et de créer de la solidarité entre les habitants ; elle offre une alternative intéressante à la solitude et au vide social qui envahit le logement lorsque l'on quitte la rue
- 3) **Participation** : les locataires ne sont pas de simples bénéficiaires, mais participent à l'élaboration du projet dont ils sont les acteurs principaux. Ainsi déterminent-ils eux-mêmes les règles de vie de la maison qu'ils habitent. Aucun règlement d'ordre intérieur ne leur est imposé de l'extérieur. La mission des intervenants sociaux consiste à les accompagner et les soutenir dans leurs choix, d'évaluer la faisabilité des décisions qu'ils prennent ensemble, de les aider à concrétiser ces dernières et à en gérer les conséquences. Les locataires sont débarrassés de « l'infirmité » que leur conférerait leur statut de demandeur ou d'assistant. Nous tentons d'entrer dans une relation la plus humaine possible où le pouvoir est redistribué. Chaque locataire exploite alors tout son potentiel et retrouve un sentiment de maîtrise sur sa vie
- 4) **Partenariat et travail en réseau** : le projet s'inscrit à l'intersection des pratiques des institutions partenaires. Nous bénéficions ainsi du savoir-faire, des ressources, de l'énergie et de l'expertise propres à chaque équipe. Ce qui permet non seulement de développer les complémentarités et synergies entre les projets, mais aussi d'adapter les pratiques de chacun aux besoins des habitants
- 5) **Faible coût du projet** : le coût du projet est très nettement inférieur à celui que générerait la création d'une nouvelle structure puisque nous pouvons considérer que le coût du travail de réseau n'est pas imputable à ce projet particulier plus qu'à nos missions classiques. En fait, le seul coût spécifique au projet est une subvention Maribel accordée à Fami-home pour assurer un mi-temps d'accompagnement social et un mi-temps de coordination du partenariat ; ce qui, après comparaison, s'avère 9 fois moins élevé que les coûts d'encadrement dans une maison d'accueil par an, par hébergé.

Activités 2013

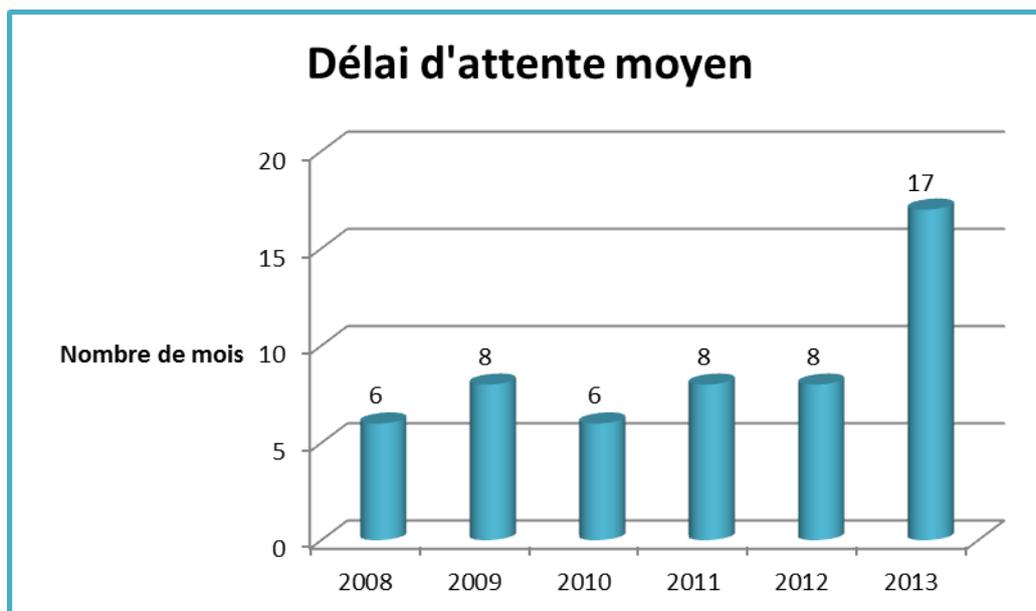
En 2013, les maisons concernées par le projet étaient au nombre de 4 pour un total de 15 chambres réparties de la façon suivante :

- Moorslede (4 chambres)
- La Maison-Relais « La Fraternité », Chaussée d'Anvers (4 chambres)
- La maison de Berchem-Sainte-Agathe (3 chambres)
- La maison d'Evere (4 chambres)

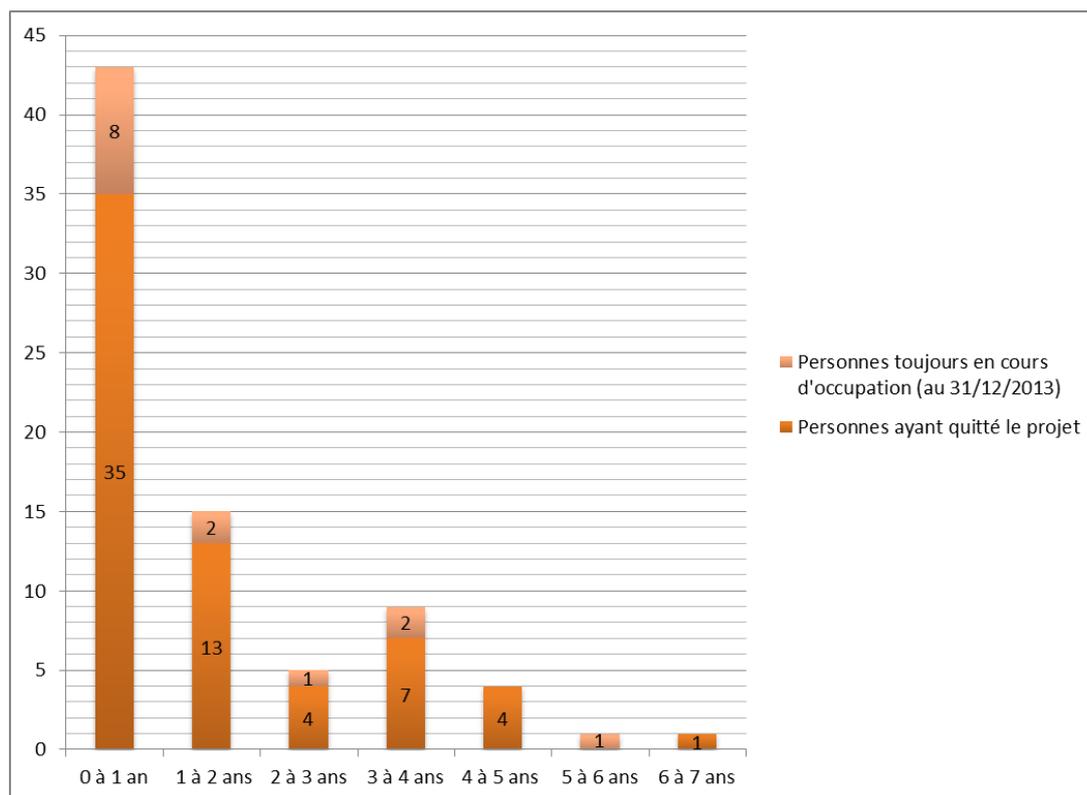


En 2013, nous comptabilisons 21 dossiers pour 15 chambres disponibles. Ceci témoigne d'un « turnover » extrêmement faible et tend à confirmer la rencontre de notre objectif d'insertion par le logement. En effet, les habitants semblent trouver un certain équilibre dans les logements proposés puisqu'ils décident d'y rester assez longtemps.

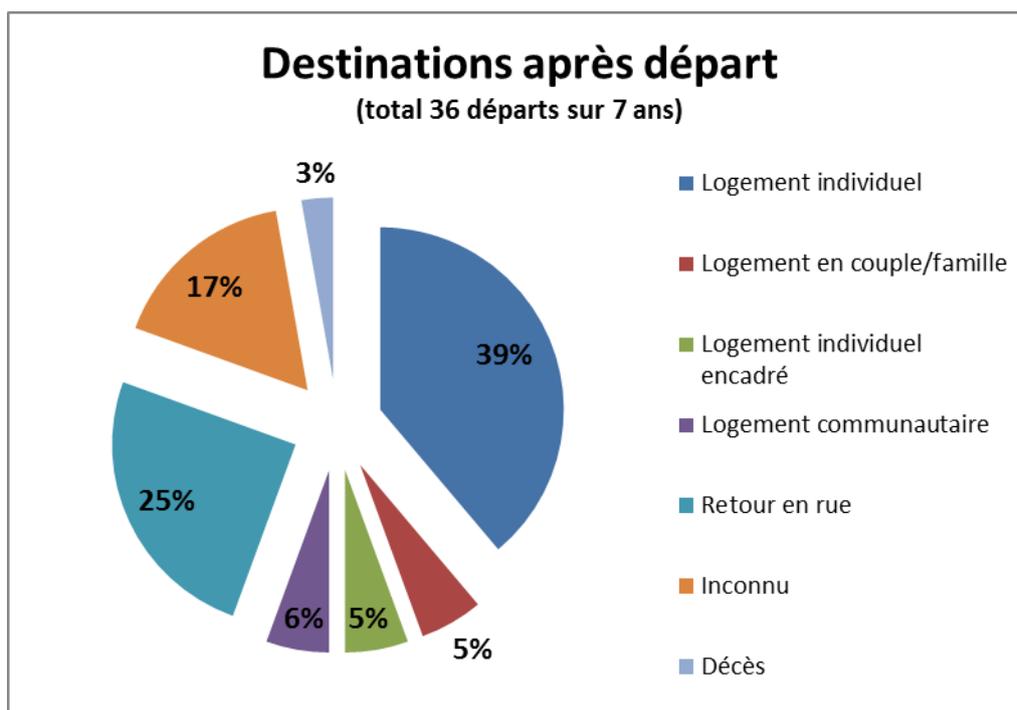
Par contre, revers de la médaille, très peu de « places » se libèrent et les occasions pour les habitants de la rue intéressés d'accéder au projet se font rares ! Le besoin dépasse très largement l'offre, ce qui plaide pour une extension du parc de logements... Ce qui est et reste, depuis plusieurs années, notre principal cheval de bataille.



Ce graphique illustre le délai d'attente moyen entre le moment où la personne est inscrite sur la liste d'attente et le moment où elle entre effectivement en logement.



Si 54 % (contre 59 % en 2012 et 64% en 2011) des personnes ayant quitté le projet sont restées moins d'un an dans leur logement, il est à noter, que le roulement semble être de moins en moins important. Probablement faut-il voir dans cette évolution le signe de l'expérience plus conséquente des services partenaires en même temps que d'un accompagnement plus adapté de nos différents collaborateurs dans le soutien individuel et communautaire aux habitants.



Il y a eu un total de 36 départs sur 7 ans, ce qui équivaut à une moyenne de 5 départs par an (sur 15 chambres disponibles).

Seul une personne sur 4 retourne en rue à la sortie du projet. 55 % des partants ont trouvé une autre solution de logement avant de quitter ; ce qui est un bon indicateur des ressources (re)trouvées par les personnes pendant leur passage dans le projet.

3. LE PROJET « HESTIA- BUDDY » :

III. Projet Buddy	
Finalités	Créer des liens sociaux durables entre ex-sdf et citoyens Lutter contre la solitude en logement Lutter contre le désœuvrement Stabiliser les personnes en logement (hors de la rue)
Objectifs spécifiques	1) Favoriser les rencontres et développer des mécanismes de solidarité 2) Favoriser l'exercice d'activités intéressantes pour chacune des parties en présence 3) Rechercher, encadrer et former les volontaires

Essence du projet

Nombre de personnes sans-abri qui parviennent à quitter la rue souffrent de solitude et d'inoccupation. La stabilisation en logement exige bien souvent de passer par la création d'un contexte dans lequel différents acteurs coordonnent leurs actions pour soutenir la personne et lui assurer une sécurité suffisante que pour se sentir bien dans sa nouvelle vie. Ce contexte doit impérativement offrir des outils permettant d'agir efficacement sur le manque affectif et sur le besoin d'activités. Le projet « Buddy » ambitionne d'être un de ces outils.

Le projet vise les habitants de la rue qui sont stabilisés en logement (home, logement propre, ...), mais qui ne sont pas demandeurs ou pas encore prêts pour une guidance dans un service de logements accompagnés.

Concrètement, une personne volontaire est mise en lien avec un habitant de la rue et s'engage à entretenir un contact régulier avec ce dernier. Lors d'une visite hebdomadaire, les protagonistes cherchent à partager l'une ou l'autre activité en toute convivialité. Le volontaire informe Diogènes du déroulement de chaque rencontre et de l'évolution de la situation.

Un encadrement très strict des volontaires est mis en place : intake (explication du projet, motivations, ...) ; signature d'un contrat, période d'essai de 4 semaines durant laquelle les visites se font en duo avec un membre de l'équipe et sont suivies d'un débriefing ; contact hebdomadaire entre le volontaire et une personne de référence dans l'équipe ; supervision mensuelle assurée par la personne de référence ; 3 à 4 formations par an, numéro de portable du directeur en cas d'urgence ; ...

Les liens de solidarité créés entre les couples volontaire/ex-sdf sont indéniables. Les hypothèses de départ semblent se vérifier et démontrer l'utilité d'une telle initiative.

Afin de dynamiser le projet « Buddy », resté trop longtemps « en stagnation » faute de trouver un nombre de volontaires suffisant pour répondre aux besoins du terrain, l'année 2011 a vu la signature d'une convention de partenariat entre l'asbl DIOGENES et la Croix-Rouge de Belgique. Cette collaboration nouvelle devrait permettre, tout en favorisant la formation des volontaires en contact avec les personnes sans-abri, le rapprochement de deux projets aux finalités communes : Buddy (DIOGENES) et Hestia (Croix-Rouge).

4. LE COLLECTIF DES MORTS DE LA RUE :

IV. Collectif des morts de la rue	
Finalités	Organiser des funérailles dignes pour les habitants de la rue
Objectifs spécifiques	1) Améliorer les conditions matériels des funérailles (croix, fleurs, ...) 2) Faire un travail de mémoire avec la famille et/ou les copains de rue 3) Informer sur la situation de la rue

Essence du projet

Le collectif est composé d'associations de première ligne, de ceux qui vivent aujourd'hui dans la rue, d'autres citoyens bruxellois et d'institutions.

Ensemble, ils constituent un réseau pour permettre un départ digne de tous les habitants de la rue au moment de leur décès.

Le collectif organise lors de leur mort un rassemblement en leur mémoire pour ne plus laisser partir un être humain dans l'indifférence.

Faire réaliser la dureté de la vie en rue, les raisons de ces morts. Interpeller les responsables et la société à mieux comprendre et à s'engager pour que cela change sont également des missions du collectif.

« En honorant les morts, nous agissons aussi pour les vivants ».

Une fois par an, le collectif organise un hommage plus officiel à toutes les personnes décédées au cours de l'année qui le précède et ce, en association avec d'autres villes belges et européennes.

Pour chacune des activités du collectif (cérémonie d'enterrement, réunions, cérémonie d'hommage), les partenaires trouvent fondamental que les personnes vivant en rue y soient impliquées.

A la suite de Maureen Jordens, travailleuse de rue à Diogènes, son collègue, Bert De Bock, assure la coordination du Collectif depuis l'année 2010.

Activités 2013

En 2013, le Collectif a été informé des décès de **46 (ex)habitants de la rue**. Lorsqu'il est au courant d'un décès, le Collectif essaye dans un premier temps de rassembler un maximum d'informations de manière à pouvoir les communiquer au mieux au réseau élargi (**plus de 100 partenaires**). S'il apparaît, qu'un membre de ce réseau, émet le souhait d'organiser une cérémonie d'adieu en hommage au défunt, le Collectif joue un rôle de coordination et de facilitation. Le but étant que ce soit à la fois les habitants de la rue et les services ayant connu la personne décédée qui s'impliquent tant dans la préparation que dans le contenu de la cérémonie (faire-part de décès, choix de la musique, écriture et lecture de textes, ...) Nous essayons toujours, dans cet exercice, de tenir compte des convictions (religieuses ou non) du défunt et de les respecter.

Lors de l'année écoulée, le Collectif a organisé **23 cérémonies** ; 23 l'ont été par les familles concernées.

Des réunions mensuelles regroupant le coordinateur, le noyau d'associations partenaires ainsi que des habitants de la rue ont été organisées tout au long de l'année. A l'ordre du jour de celles-ci figuraient, entre autres, les décès des semaines précédentes, différentes thématiques telles que l'élargissement de notre réseau ou bien encore l'organisation de la cérémonie annuelle.

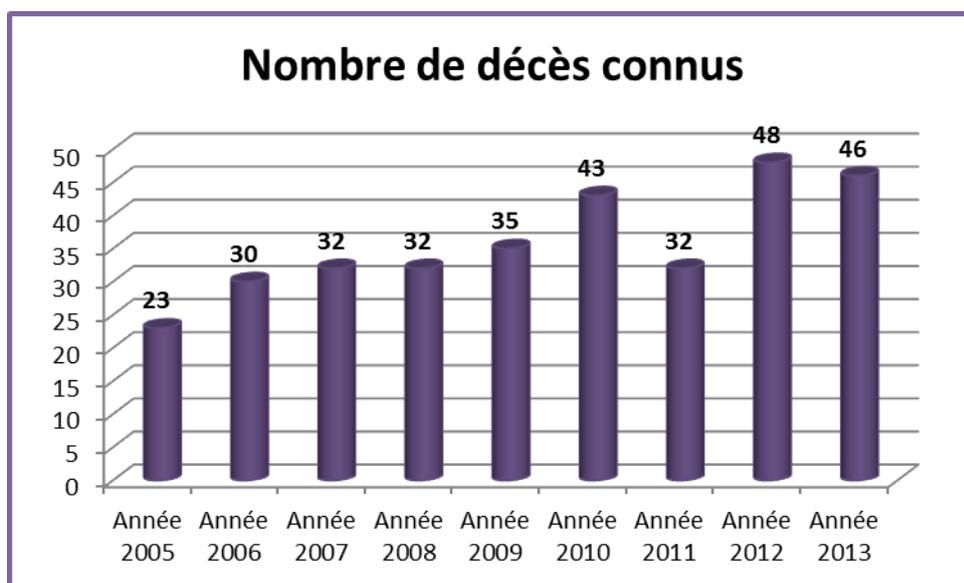
La cérémonie annuelle 2013, visant à rendre hommage à l'ensemble des habitants de la rue décédés dans le courant de l'année, a rassemblé quelques 300 convives dans le cadre de l'Hôtel de Ville de Bruxelles.

Le collectif est une initiative qui n'est pas seulement faite pour les personnes sans-abri. Tant que faire se peut, nous associons les habitants de la rue à notre travail. Nous avons pu constater (et encourager) que certaines personnes qui vivent en rue ou qui ont vécu en rue souhaitent être impliquées dans les actions du collectif. Ainsi, peuvent-elles prendre part aux réunions et participer activement tant à la préparation qu'à la bonne exécution de la cérémonie d'hommage annuelle.

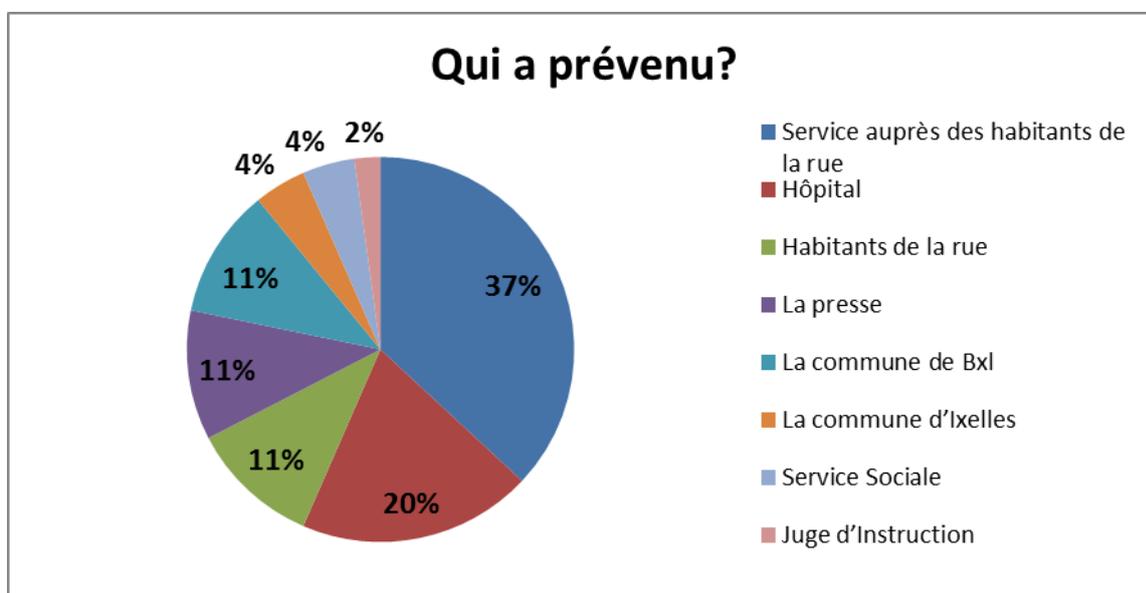
Comme les années précédentes, les décès sont repartis sur toute l'année. Nous souhaitons souligner et insister sur le fait que dans la réalité des personnes sans-abris, des problèmes structurels se posent durant toute l'année, et pas uniquement en hiver.

C'est pourquoi nous plaignons pour que des mesures structurelles soient prises, afin d'engendrer un changement en profondeur pour améliorer durablement la vie des personnes se trouvant encore dans la rue aujourd'hui :

- Réduire la longueur des listes d'attente pour obtenir un logement social
- Lutter contre le grand nombre de logements vides
- Dénoncer les prix excessifs des loyers sur le marché privé
- Créer des logements adaptés pour les gens qui cumulent plusieurs problématiques
- Améliorer la situation socio-économique des plus pauvres
- Diminuer la charge administrative pour obtenir ses droits de base
- Le regard de la société sur les personnes sans-abri doit changer, par la voie de la rencontre, de la médiation, de l'échange et du dialogue.



Nous voudrions mettre en évidence qu'il s'agit de personnes qui ont connu la rue à un moment ou un autre dans leur vie. Elles n'étaient pas toutes sans-abri au moment de leur décès, certaines d'entre elles logeaient dans une maison d'accueil, d'autres dans des appartements supervisés, d'autres encore avaient trouvé un logement, etc. Parmi les 46 personnes décédées, il y a 41 hommes et 5 femmes (approximativement 10 %).

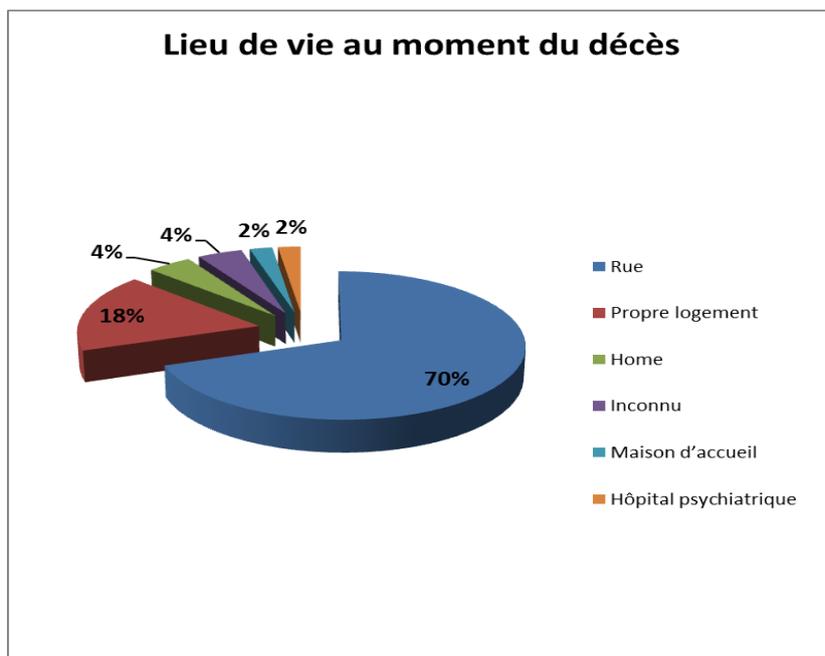


Parmi les institutions qui nous ont fait part du décès d'habitants de la rue, 17 étaient des services sociaux actifs auprès de la personne sans-abri. A côté du volet institutionnel, les habitants de la rue semblent aussi eux-mêmes actifs dans cette démarche de faire-part des décès, avec une proportion de 5 annonces sur 46. La presse nous a prévenus 5 fois. La commune de Bruxelles nous a prévenus 5 fois.

Via la Commune d'Ixelles, avec qui nous collaborons de façon plus étroite depuis l'année passée, nous avons été avertis de deux décès.

Deux services sociaux, qui ne travaillent pas spécifiquement avec des personnes sans-abri, nous ont avertis également chacun d'un décès.

Un juge d'instruction, dans l'espoir de contribuer à l'adieu digne d'une personne décédée, a fait appel à notre collectif.

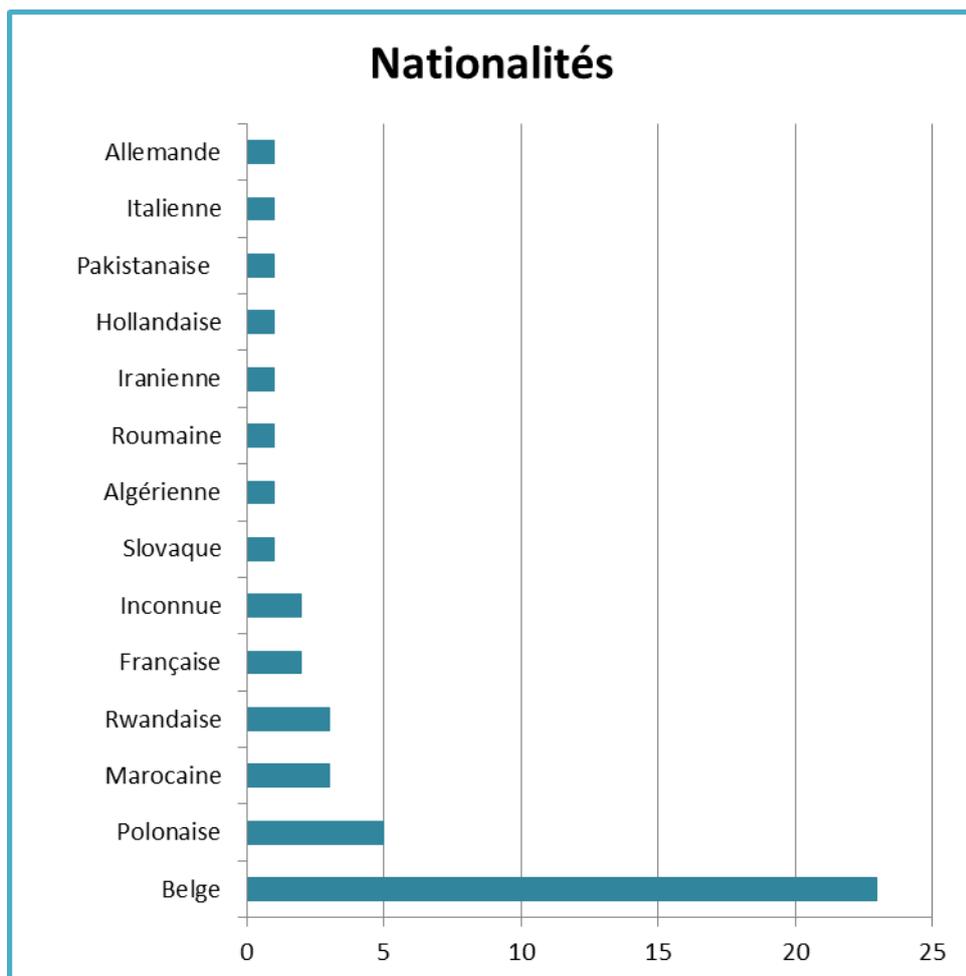


32 habitants de la rue décédés en 2013 vivaient en rue au moment de leur décès. C'est presque 70%.

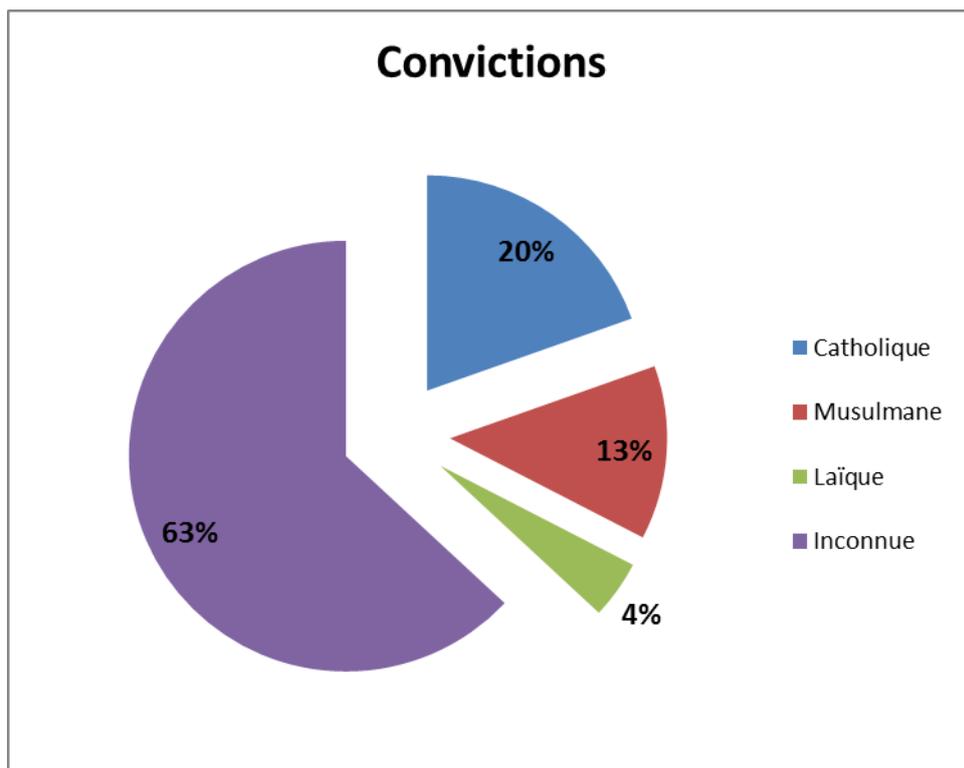
8 personnes habitaient en logement, ce qui représente 17% de la totalité.

Deux personnes vivaient dans un home ; une personne dans une maison d'accueil ; une personne dans un hôpital psychiatrique.

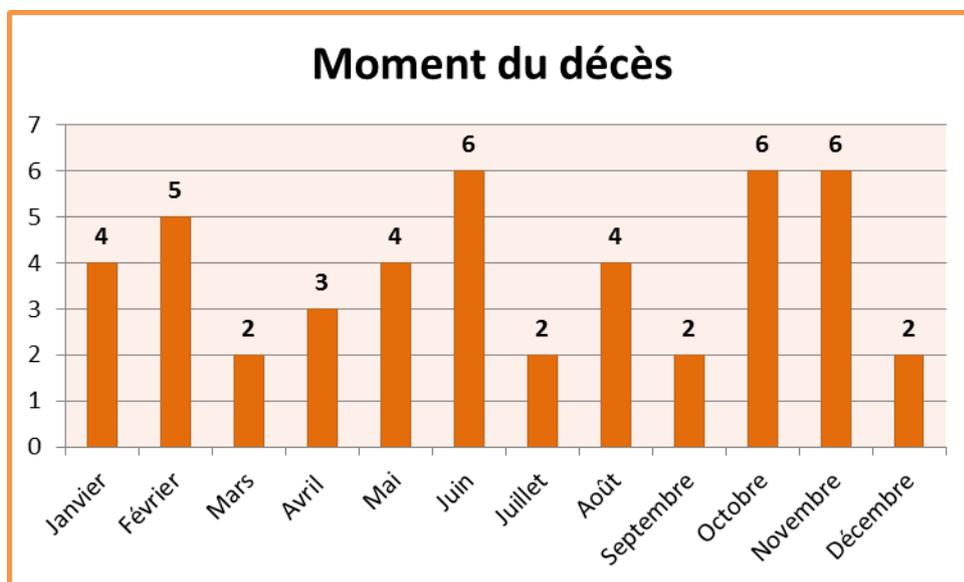
Les 46 personnes décédées avaient pour point commun d'avoir vécu en rue à un moment de leur vie.



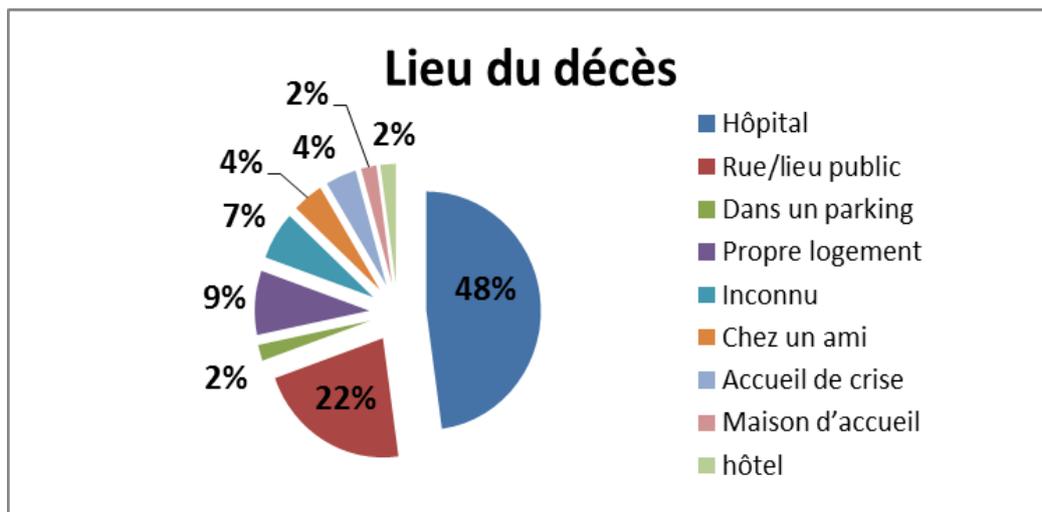
La majorité des habitants de la rue décédés est de nationalité belge. Notons également la forte représentation de personnes marocaines (3) et polonaises (5) parmi les défunts. Au total, il y a au moins **13 nationalités** différentes recensées (contre 10 en 2012 ; 9 en 2011 ; 11 en 2010 ; 8 en 2009).



Pour 63 % des habitants de la rue décédés, la conviction philosophique nous est méconnue.



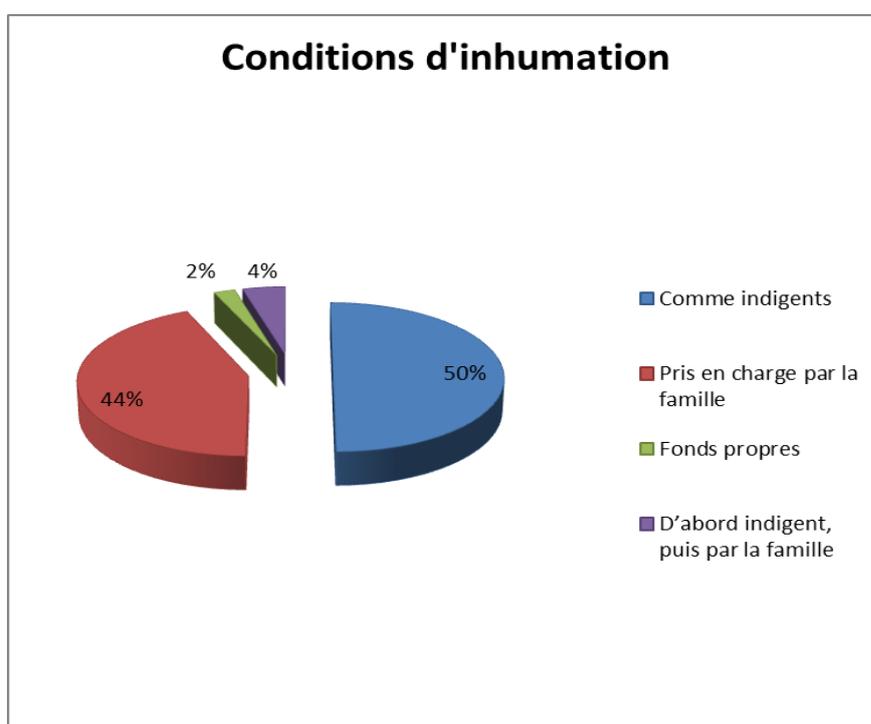
Comme c'était le cas lors des années précédentes, les décès sont repartis de façon assez uniforme sur les différents mois de l'année. Avec ce constat, nous souhaitons contribuer à la déconstruction de l'idée fautive selon laquelle les personnes sans abri meurent surtout en hiver.



54 % des personnes sont décédées dans une structure : à l'hôpital, dans une maison d'accueil ou dans un centre d'hébergement d'urgence.

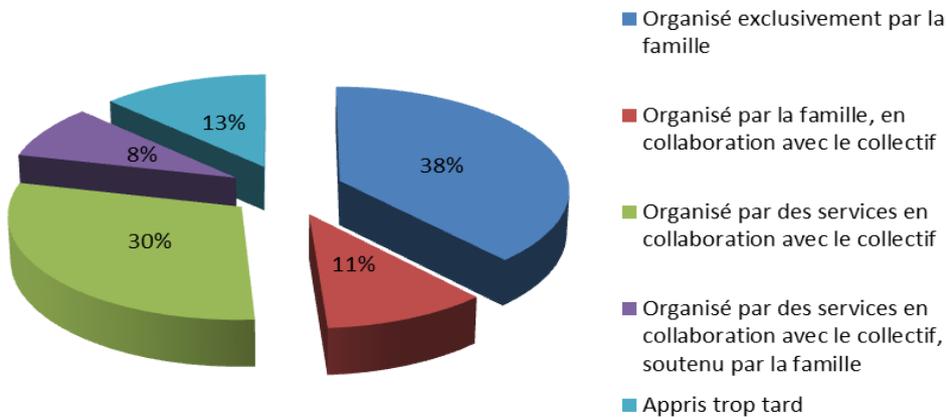
26% des personnes sont décédées sur la voie publique, dans un parking ou dans un hôtel.

113% des personnes sont décédées dans leur propre logement ou chez des amis.



Les familles des défunts ont pris en charge un peu moins de la moitié des frais d'inhumation !

Organisation des cérémonies



Les familles des défunts ont organisé 23 cérémonies d'adieu et étaient présentes à 27 cérémonies.

23 cérémonies d'adieu ont été organisées avec le soutien du Collectif avec la présence de représentants de la famille pour certaines d'entre elles. Le Collectif veille toujours à essayer d'inviter les familles concernées par un décès.

Le chiffre total de 47 cérémonies s'explique par le fait que pour un mort de la rue, deux cérémonies d'adieu ont été organisées. En cas de rapatriement, même si les personnes sont enterrées dans leur pays d'origine selon leur tradition, il existe parfois le désir d'organiser également un adieu digne pour la personne en Belgique.

5. HOUSING FIRST BELGIUM / BRUSSELS / SMES-B ET SES PARTENAIRES :

V. Housing First Belgium/ Brussels/ Smes-B et ses partenaires	
Finalités	Permettre une sortie immédiate de la rue par la réinsertion dans un logement permanent S'adresser aux personnes sans-abri cumulant des problèmes de SM et d'assuétudes Mettre en place un accompagnement multidisciplinaire adapté aux besoins des personnes
Objectifs spécifiques	1) Permettre le maintien dans le logement 2) Améliorer la santé mentale, la santé physique, la sécurité et le bien-être 3) Améliorer la gestion de la consommation de produits psychotropes 3) Mettre en évidence les conditions de mise en œuvre du Housing First en Région bruxelloise 4) Mettre en place un réseau médico-psycho-social permettant de répondre aux besoins du public-cible

Essence du projet

Source : <http://www.smes.be/que-faisons-nous/housing-first-belgium-brussels-smes-b-et-ses-partenaires>

« Le projet *Housing First* développé par le *SMES-B* et ses partenaires a vu le jour en 2013. Il prend place dans le cadre du projet fédéral *Housing First Belgium*.

Ce projet, propose une sortie immédiate de la rue par le logement permanent, sans passer par la case réadaptation. Le logement est ici considéré comme un droit fondamental pour tous et comme la condition première au rétablissement de la personne anciennement sans-abri. Il apporte une stabilité et une sécurité nécessaires qui permettent aux services travaillant autour de la personne d'être plus efficaces.

Ce modèle ne se limite pourtant pas à fournir un logement : il met en place, sur mesure, un accompagnement adapté aux besoins de chaque personne. Cet accompagnement est développé par une équipe composée de deux accompagnateurs psycho-sociaux et d'un coordinateur. Les aspects liés au logement tels que le paiement du loyer et le respect des voisins, sont pris en charge par le coordinateur, alors que le soutien psycho-social et l'aide dans les réponses aux besoins et demandes de la personne sont proposés par les accompagnateurs psycho-sociaux. Cette séparation des deux volets « logement » et « soutien » permet de maintenir l'accompagnement même en cas de non-respect des règles locatives ou de départ du logement.

L'équipe peut compter sur la solide expérience des associations partenaires du projet : La Cellule d'Appui du *SMES-B* (Précarités mentales et sociales), *Diogènes* (Travail de rue), *CAW Archipel Puerto / Huis van Vrede* (Service d'habitat accompagné pour personnes sans-abri), *Synersanté*, projet des Petits Riens (Accompagnement ambulatoire de personnes souffrant d'assuétudes), *Le Service de Santé Mentale La Gerbe*, *Le Projet Lama* (Service pour usagers de drogues), *Le Centre Transit* (Centre d'accueil et d'hébergement pour usagers de

drogues ou d'alcool), *Le CPAS de Schaerbeek*, *Le Foyer Schaerbeekois*, ses agents de convivialité et les projets de cohésion sociale, *Le SASLS* (Service d'Accompagnement Social des Locataires Sociaux).

Ce réseau permet de répondre aux multiples besoins des personnes relogées, qui sont choisies, par les associations partenaires, en raison de leur accès particulièrement difficile au logement dû à leur cumul de problématiques de grande précarité, de santé mentale et d'assuétude.

Concrètement, six appartements du Foyer Schaerbeekois sont mis à disposition du projet. Ces appartements sont répartis sur plusieurs sites (selon les bonnes pratiques du modèle *Housing First*) et se situent dans des immeubles de petite taille. D'autres logements viendront, nous l'espérons, s'ajouter à l'avenir.

Dans le cadre de *Housing First Belgium*, une évaluation est en cours, grâce à l'engagement, par le *Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté*, d'un évaluateur spécifiquement dédié aux projets *Housing First* bruxellois. »

Activités 2013

Après avoir participé activement aux travaux liés à une recherche-action menée par le Smes-B sur la faisabilité d'un programme « *Housing First* » à Bruxelles (recherche ayant fait l'objet d'une publication début 2012), l'équipe de DIOGENES s'est investie en 2013 pour permettre l'éclosion de ce qu'il convient d'appeler un changement de paradigme dans l'organisation de l'aide aux personnes sans-abri à Bruxelles, passant d'un modèle de « continuum de soins » à un modèle de « logement d'abord ».

Ainsi a-t-on participé activement aux travaux des comités de pilotage, d'accompagnement et de gestion mis en place pour permettre la réalisation du projet *Housing First*.

Nous avons, par ailleurs, via une convention de collaboration entre le Smes-B et Diogènes, renforcé l'équipe naissante du *Housing First* des compétences et de l'expertise d'une de nos travailleuses de rue, Alexandra Trips ; laquelle a effectué des prestations pour le Smes-B de mi-novembre à fin décembre 2013, avant de rejoindre définitivement l'équipe *Housing First* à mi-temps. A l'heure où nous écrivons ces lignes, Alexandra Trips partage toujours son temps de travail entre Diogènes et l'équipe *Housing First*, contribuant ainsi au bon développement de synergies entre les deux projets.

Sur les six logements prévus par le Foyer Schaerbeekois, trois ont été mis à disposition du projet en 2013, les trois autres étant en rénovation pour une entrée en logement prévue début 2014.

Des contacts sont en cours à Molenbeek et à Forest pour étendre l'offre de logements. Le recours à du logement privé n'est pas exclu, pour autant que le loyer soit modéré.

La procédure de sélection des personnes sans-abri mise en place par le Comité de pilotage du projet prévoit que les locataires soient choisis par trois associations en contact direct avec le public-cible, à savoir Transit, le Lama et Diogènes.

Dans la pratique, la sélection des personnes a été difficile pour notre équipe: tant pour s'assurer que les critères étaient tous bien remplis que pour effectuer un choix parmi l'ensemble des personnes qui y répondaient.

Nous avons eu le privilège de sélectionner les deux premières personnes du projet. La procédure que nous avons suivie est la suivante:

Sur base d'une file active de 370 dossiers, nous avons opéré une sélection progressive en fonction des trois critères de base (sans-abris, problème de santé mentale et problème d'assuétudes) mais également d'autres critères en lien avec le fonctionnement du projet :

- nous avons retiré les personnes ne parlant pas une des langues parlées par l'équipe Housing First ;
- nous avons retiré les personnes avec plus d'un animal ;
- nous avons retiré les personnes qui n'ont aucun accès à des revenus leur permettant de payer un loyer ;
- nous avons sélectionné les personnes avec lesquelles nous sommes en contact depuis plus de trois ans (ce qui signifie que ces personnes « stagnent » dans le réseau) ;
- nous avons gardé les personnes qui accepteraient d'habiter ;
- nous avons gardé les personnes avec lesquelles nous étions en travail actif.

Sur les 19 personnes restantes, chaque membre de l'équipe a ensuite sélectionné deux personnes pour lesquelles il estimait que le projet était le plus approprié.

Deux noms ont récolté le plus de voix. Après vérification, une des personnes ne possédait pas de statut légal permettant son accès à un logement social. Une autre personne a donc été sélectionnée.

INSERTION DANS LE SECTEUR

1. « LA STRADA », centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri :

Depuis 2007, le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri jouit d'un nouvel outil pour impulser plus de concertation en son sein, mais aussi plus d'articulations avec les autres secteurs : La Strada.

Cet outil qui se situe à l'interface entre les acteurs de terrain et les politiques devrait permettre d'affiner la prévention ainsi que les mécanismes conduisant à la réhabilitation sociale durable des habitants de la rue.

La note de politique générale du Collège Réuni évoque en ces termes les missions assignées au Centre d'Appui :

- a. Conseil et évaluation de la politique
- b. Fonction d'observatoire (collecte, traitement et présentation des données, ...)
- c. Organisation et soutien logistique du comité de concertation
- d. Organisation des espaces de paroles
- e. Echange de savoirs, développement de méthodes et de projets.

Tout comme lors de années précédentes, en 2013, l'équipe de DIOGENES n'a pas manqué de mettre ses ressources au service de cette initiative, à l'image de notre directeur qui siège à l'assemblée générale du Centre d'Appui en tant que représentant de la fédération « Bico ». Des contacts réguliers ont également été entretenus avec La Strada dans le cadre de nos activités liées au projet « METRO-liens ».

2. VIA-B, plate-forme bruxelloise des services de travail de rue :

Depuis 2007, cinq associations bruxelloises (JES, Dune, Straathoekwerk du CAW Mozaïek, Straathoekwerk du CAW Archipel et DIOGENES) se sont réunies sur base d'une pratique de travail commune caractérisée par des approches de long terme dans le milieu de vie. Les projets partenaires sont riches de leurs spécificités à différents niveaux : groupe-cible, méthodes, territoire, ... Ils se retrouvent, néanmoins, autour d'une définition commune du travail de rue. Si la diversité apporte une plus-value indéniable du point de vue de l'échange et de la complémentarité des pratiques, elle révèle également le besoin manifeste d'une meilleure compréhension de chacun.

Deux avancées significatives sont, d'ores et déjà, à souligner :

- 1- une définition commune de ce que représente un travail social de rue de qualité
- 2- une définition commune des missions de la future plate-forme (voir infra)

La plate-forme a pour finalité d'optimiser le travail de rue à Bruxelles.

Pour ce faire, elle se donne les missions suivantes :

- organiser la concertation des différents services de travail de rue ;
- développer la coordination entre les différents services de travail de rue ;
- représenter le travail de rue à l'extérieur ;
- soutenir les équipes en proposant des méthodologies et des formations adaptées au travail de rue ;
- formuler des recommandations et défendre les intérêts du travail de rue auprès des autorités politiques compétentes ;
- défendre les intérêts des publics cibles et assurer une fonction de signal ;
- rassembler et diffuser des données qualitatives et quantitatives concernant le travail de rue et les publics cibles.

Force est de constater que les efforts volontaires des coordinateurs des projets partenaires ne suffisent plus pour atteindre les objectifs fixés. Les associations souhaiteraient, dès lors, engager un coordinateur de plate-forme chargé de réaliser les missions reprises ci-dessus. A cette fin un dossier de demande de financement a été élaboré et adressé en 2011 à différents pouvoirs subsidiant.

Dans l'exercice de ses fonctions, le coordinateur serait chargé de travailler en étroite collaboration avec les autres structures bicommunautaires de Bruxelles telles que La Strada, la plate-forme de concertation santé mentale, l'Observatoire de la santé et du social, ...

Dans un premier temps, il est prévu que le coordinateur travaille dans les locaux d'un des partenaires de Via-B. Dans un second temps, nous chercherions la structure et la localisation les plus pertinentes. L'accompagnement méthodologique, par un groupe de pilotage, serait effectué par les associations fondatrices et promotrices de Via-B.

Nous ne manquerons pas, en 2014, de poursuivre nos efforts pour l'obtention de ce financement plus que nécessaire.

3. LA FEDERATION « BICO » :

La Fédération « Bico » regroupe 18 membres qui dépendent tous du même pouvoir subsidiant. Le directeur de notre association y occupe un poste d'administrateur et est, par ailleurs, mandaté par la fédération pour la représenter à l'assemblée générale du « Centre d'Appui au secteur de l'aide aux sans-abri » ainsi qu'au conseil consultatif bicommunautaire de la santé et de l'aide aux personnes (en tant que suppléant de Brigitte Houtman, dans la commission de l'aide aux personnes, section des institutions et services de l'Action sociale). Au fil des années, s'est développée au sein de la fédération la prise de conscience de l'intérêt d'un travail rapproché avec les autres fédérations.

Parmi les thèmes abordés lors des réunions du conseil d'administration en 2013, mentionnons :

- Recueil de données BruReg ;
- Collaborations avec l'A.M.A. ;
- Organisation de l'accueil hivernal ;
- Memorandum ;
- ...

4. A.M.A.:

L'association des maisons d'accueil et des services d'aide aux personnes sans-abri regroupe 65 membres à Bruxelles et en Wallonie, dont l'asbl DIOGENES.

L'équipe de cette fédération fait preuve de beaucoup de dynamisme dans le traitement de différents dossiers.

L'appui de la fédération A.M.A. fut particulièrement important pour l'élaboration et la bonne exécution des projets « Hiver 86.400 » des années 2012-2013 et 2013-2014.

5. REGIO OVERLEG :

Lieu de débat et d'échange d'idées très précieux auquel participe activement notre représentant, Antoin Galle. Différents thèmes y furent abordés en 2013 :

- Projet pilote « Hiver 86.400 »;
- Housing First ;
- Projet « Leeggoed » ;
- Présentation du projet « Escale », maison d'accueil pour femmes seules et familles ;
- Journée d'étude du projet « Bruggenbouwer » ;
- Développement des services d'habitats accompagnés ;
- ...

6. SMES-B :

Le directeur de notre association s'est investi progressivement dans le travail de cette association dont il est devenu co-président. Il est également membre du Comité de pilotage de la Cellule d'Appui Psychiatrique Mobile, du Comité de pilotage Réseau ainsi que du Comité de gestion.

Des réflexions et des pratiques intersectorielles intéressantes continuent à se développer grâce à l'action menée par le Smes-B ; ce qui permet de rencontrer avec plus de pertinence les problèmes de santé mentale chez les sans-abri et constitue une ressource essentielle pour l'équipe afin de gagner en pertinence sur la méthode de travail adoptée ainsi que sur la connaissance du public auquel nous adressons nos services.

De nombreuses collaborations entre la Cellule d'Appui et l'équipe de DIOGENES ont été réalisées sur le terrain tout au long de cette année 2013.

Et toujours...

Les collaborations entre Diogènes et la Cellule d'Appui, déjà très fréquentes au cours des années précédentes, gagneraient encore en pertinence si nous trouvions les moyens d'assurer la présence régulière dans notre équipe d'un travailleur de la Cellule d'Appui (médecin généraliste ou psychiatre) pour entrer en contact avec les habitants de la rue en amont des demandes et de l'émergence de problèmes.

L'organisation d'équipes mixtes, au travers desquelles les intervenants de nos services respectifs partageraient leurs compétences psycho médico-sociales, permettrait de compléter le dispositif en place par un nécessaire volet préventif.

A cette fin, nous souhaiterions réfléchir avec les personnes concernées quant aux modalités pratiques d'une éventuelle implémentation du projet « Outreach » au sein de Diogènes.