

Rapport d'activités Eindverslag

2020
2021

DISPOSITIF 86.400

PROJECT 86.400



AVEC LE SOUTIEN DE



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

TABLE DES MATIÈRES

I. Présentation du Dispositif 86.400	4
1. Qu'est-ce que c'est ?	4
2. Comment le projet s'est-il mis en place ?	5
3. Objectifs et philosophie du Dispositif 86.400	6
4. Fonctionnement	7
4.1. Comité exécutif	7
4.2. Rôle de l'AMA	7
4.3. Les réunions mensuelles	8
4.4. Les comptages	8
4.5. Implication dans les réunions de Bruss'help	9
4.6. Rencontres des travailleur·ses actif·ves au sein du Dispositif	9
4.7. Rapport d'activités commun	11
4.8. Communication	11
II. L'édition 2020-2021	12
1. Un budget augmenté et des projets inédits	12
2. Le travail en journée dans un contexte de crise sanitaire	13
3. Mobilisation face à la vague de froid de février 2021	16
III. Le renfort des besoins de première nécessité	18
1. Être accueilli au chaud, se sentir en sécurité - seul, avec son enfant ou en famille	18
2. Elargissement des heures d'ouverture	18
3. Se nourrir	21
4. Prendre soin de soi	22
5. Se soigner	23
6. Avoir sa consigne	24
7. Faire une sieste	25
7.1. Objectifs et fonctionnement	25
7.2. En chiffres	26
IV. Les projets innovants en 2020-2021	28
1. Le dispensaire de soins infirmiers à La Fontaine	29
2. L'ouverture le dimanche à La Rencontre	31
2.1. Réorganisation	31
2.2. Retombées	31
2.3. Difficile retour à la normale	32
3. Le soutien psychologique à DoucheFLUX	33
3.1. Quelques chiffres	33
3.2. De la pertinence d'un service psychologique en centre de jour	33
3.3. Ce qu'ils·elles trouvent à DoucheFLUX	33
4. Renforcement du travail de rue exploratoire et du travail de médiation interculturelle avec le public Rrom par Diogènes	35
V. En chiffre	36
1. Remarque préalable	36
2. Les accueils du 15/11/2020 au 18/04/2021	37
3. Les comptages ponctuels	39
4. L'accessibilité aux services	41
5. Public accueilli	44
6. Diversité des prestations	46
7. Les dernières semaines du Dispositif – Les accueils du 19/04 au 30/06/2021	47

VI. L'accompagnement psycho-social	48
1. Philosophie	48
2. En chiffres.....	49
VII. Mobilité : les repas-trajets de Restojet.....	51
1. Le projet	51
2. Résultats et constats	52
VIII. Les familles et les enfants	55
1. L'Arbre à Bulle – Source	57
1.1. Projet	57
1.2. Profil	57
1.3. Soutiens financiers.....	58
2. HOBO	58
2.1. Het project van Hobo	58
2.2. Enkele cijfers	58
2.3. Observaties en aanbevelingen	59
IX. Le travail de rue	
1. Renforcement du travail de rue	61
1.1. Description du projet	62
1.2. En chiffres.....	63
2. Renforcement du Travail de rue exploratoire	67
2.1. Description du projet	67
2.2. Méthodes de travail.....	67
2.3. Constats et recommandations	68
3. Renforcement de la médiation interculturelle Rom	71
3.1. Description du projet	71
3.2. Constats.....	72
3.3. Résultats.....	73
X. Renforcement des équipes	74
XI. Conclusion.....	757
XII. Annexe.....	79

I. PRÉSENTATION DU DISPOSITIF 86.400

1. QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le Dispositif 86.400 remplit **trois objectifs** :

1. Renforcer significativement l'offre de services d'accueil de jour répondant aux **besoins de 1^{ère} nécessité** en journée ;
2. Renforcer le travail d'**accompagnement psycho-social** du public précarisé durant la journée ;
3. Consolider le **travail en réseau, la concertation et la coordination** entre les acteurs, permettant ainsi une plus grande efficacité d'intervention.

A l'origine, ce renfort avait lieu uniquement pendant la période hivernale, mais depuis quelques années, le projet a régulièrement été prolongé jusqu'à la fin avril ou la fin juin.

Les partenaires du Dispositif 86.400 assurent donc **un accueil dans la dignité** des personnes sans abri, sans toit et/ou en situation de précarité, **de la mi-novembre à la fin juin, entre 7h00 et 19h00**. Cet accueil, renforcé en nombre d'heures d'ouverture mais également en termes de diversité et de qualité des prestations, a démontré toute sa nécessité : c'est en effet en journée que le travail social peut se mettre en place.

Il est important de rappeler que le projet a pour but de renforcer les services proposés **par des structures existantes**, en se basant sur le travail des équipes déjà en place. L'objectif est ainsi d'inscrire l'accompagnement du public précarisé **dans la durée**, au-delà des seuls mois hivernaux. C'est pourquoi le Dispositif 86.400 repose davantage sur le renforcement de la force d'action et l'adaptation de l'offre de services ouverts toute l'année, que sur la création de structures nouvelles d'une durée de vie de 5 ou 6 mois. En effet, cela contribue non seulement à réduire le morcellement du secteur, mais aussi pour le public à créer de nouvelles habitudes et à tisser de nombreux liens sociaux qui pourront persister une fois l'hiver passé.

Les partenaires du projet veillent ainsi à **l'insérer dans le secteur** de l'aide aux personnes sans abri, et accordent une attention toute particulière à son articulation avec le volet « nuit » du dispositif hivernal, ainsi qu'au développement de bonnes relations de collaboration avec d'autres acteurs du secteur (autres services d'accueil de jour, maisons d'accueil, Bruss'Help... - voir à ce sujet les points 4.5 et 4.6 ci-dessous.).

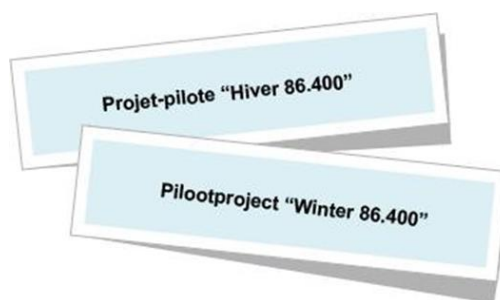
Pour cette édition 2020-2021, les **12** partenaires du Dispositif sont :

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| • Restojet | • HOBO – CAW Brussel |
| • Diogènes | • Pierre d'Angle |
| • Jamais Sans Toit | • DoucheFLUX |
| • Le Clos de l'Ilot | • La Consigne - Article 23 |
| • Source – La Rencontre | • Rolling Douche |
| • La Fontaine | • Bij Ons – Chez Nous |
| | ➔ Avec le soutien de l'AMA |

Il y a lieu d'y ajouter le service **L'Aire de Rien (Les Petits Riens)**, qui a soutenu la mise en œuvre du Dispositif.

2. COMMENT LE PROJET S'EST-IL MIS EN PLACE ?

Depuis 2008, un **groupe de travail** « Services d'accueil de Jour », initié par l'AMA (Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri), rassemble différents services actifs en journée auprès du public sans abri. Outre un travail réalisé sur la définition et les missions des services d'accueil de jour, ce groupe de travail a également élaboré le projet-pilote « Hiver 86.400 ». Ainsi, ce projet est le résultat d'un travail de **coopération** initié par 13 partenaires actifs dans l'accompagnement des personnes sans abri en journée.



Lors de sa **première édition**, durant l'hiver **2012/2013**, le projet avait permis de renforcer significativement l'offre de soins et le travail d'accompagnement du public précarisé pendant la période hivernale.

Durant les éditions suivantes, les partenaires du Dispositif ont tenté d'adapter leur offre aux besoins et attentes du public, sur base de leurs observations et constats, afin d'être au plus près des réalités de terrain. Ainsi, ils ont renforcé leurs actions envers des publics spécifiques (tels que les enfants, les personnes en situations de migration, les jeunes mamans/femmes enceintes, etc.), d'élargir les horaires d'ouverture ou de proposer des projets répondants à des besoins prégnants (recherche de logement, mobilité, siestes, etc.).

Pour l'édition **2020/2021**, qui est donc la **9^{ème} édition**, les partenaires du Dispositif 86.400 ont encore intensifié et diversifié leurs offres de services et la qualité de leurs prestations tout au long du projet.



3. OBJECTIFS ET PHILOSOPHIE DU DISPOSITIF 86.400

Nous pensons qu'il est important de rappeler ce qui fait la spécificité et sous-tend le Dispositif 86.400, depuis sa 1^{ère} édition en 2012 jusqu'à l'édition actuelle.

Le projet 86.400 est le résultat d'un **travail en réseau** initié par 13 services actifs dans l'accompagnement des personnes sans abri en journée. De leur rencontre en 2008, au sein d'un groupe de travail encadré par l'AMA, s'est construite une philosophie du travail social qui a donné naissance à ce projet commun.

Toutes les réflexions qui ont mené à la mise en place du Dispositif 86.400 peuvent se résumer en un concept : « **décloisonner** ». Notre projet n'a jamais eu pour but de créer un immense chaufferie afin de « caser » les personnes sans abri durant la journée. Son objectif est au contraire de renforcer l'offre des structures **existantes**, en se basant sur le travail des équipes déjà en place et en renforçant celles-ci, afin d'inscrire l'accompagnement de notre public **dans la durée**, dans une action à long terme qui perdure au-delà des seuls mois hivernaux. Cela contribue non seulement à réduire le morcellement du secteur, mais aussi à créer de nouvelles habitudes pour le public, et à tisser de nombreux liens sociaux qui pourront persister une fois le projet clôturé.

Permettre aux personnes sans abri de s'en sortir durablement ne se fait pas uniquement par la mise à l'abri temporaire, le temps d'une nuit ou même d'un hiver. Nous pensons que l'accompagnement de ces personnes doit se faire **tout au long de l'année**.

C'est pourquoi nous nous réjouissons que cette année, à nouveau, le Dispositif 86.400 ait été prolongé jusqu'au mois d'avril ou de juin (selon les cas). Ce type de projet a vocation, selon nous, à se prolonger toute l'année. Les besoins du public restent en effet globalement les mêmes quel que soit le moment de l'année.

C'est également pour cette raison que les partenaires du Dispositif 86.400 ont décidé de faire disparaître le mot « Hiver » du nom du projet, afin de mettre en valeur l'idée de continuité sur toute l'année et de sortir de la logique hivernale.

Une autre idée centrale qui anime les partenaires du Dispositif est d'être **complémentaires** les uns par rapport aux autres. Nous n'avons pas pour prétention de répondre à tous les besoins, tout le temps et pour tout le monde. Un seul partenaire ne peut pas offrir tous les accompagnements possibles, mais il peut renvoyer vers un autre service afin de proposer l'aide la plus complète possible. Par exemple, des enfants accueillis pour un repas au sein d'une association pourront ensuite participer à des activités organisées par un autre service ; un public qui se retrouve dans un lieu qui ne propose pas de nourriture ou de douches sera redirigé ailleurs pour ce faire.

Ainsi, une association qui ne peut répondre à un besoin pourra à tout le moins reconnaître ce besoin et y apporter une solution ou une piste de solution. Cette action collective permet de se reposer les uns sur les autres, et de développer une **approche globale** et plus ciblée de la personne.

4. FONCTIONNEMENT

Au fil des éditions successives, les partenaires du Dispositif 86.400 ont pris l'habitude de se rencontrer, travailler, prendre des décisions, échanger, collaborer selon une certaine méthodologie, que nous décrivons ci-dessous.

4.1. COMITÉ EXÉCUTIF

Le Dispositif est tout d'abord porté par un **comité exécutif** composé des 12 services opérateurs du projet :

• Restojet • Diogènes • Jamais Sans Toit • L'Ilot – Le Clos • Source – La Rencontre • La Fontaine	• HOBO – CAW Brussel • Pierre d'Angle • DoucheFLUX • La Consigne - Article 23 • Rolling Douche • Chez Nous – Bij Ons
---	--

Comme chaque année, l'utilisation du budget attribué par la Commission Communautaire Commune a été discutée entre les 12 partenaires et réparti de manière consensuelle lors de ce Comité exécutif, en tenant compte des actions que chacun-e voulait mettre en place cette année et des besoins identifiés auprès du public sans-abri. Des priorités ont ainsi été déterminées, et une partie du montant a à nouveau été consacrée à des initiatives bénéficiant à l'ensemble des partenaires (tickets-trajets, siestes...¹).

Cette manière collective et consensuelle de fonctionner, qui bénéficie de l'expérience développée au fil des années, des rencontres régulières et de la bonne volonté de chacun-e, fait toute la force du Dispositif.

Enfin, soulignons également que même si la coopération entre les partenaires se renforce durant le Dispositif, les échanges entre les services perdurent tout au long de l'année.

4.2. RÔLE DE L'AMA

L'AMA (Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri) intervient comme **coordinateur du projet**.

Avant le dispositif, la fédération réalise l'appel à projet et sélectionne les candidatures des institutions. Elle s'assure de l'équilibre et de la bonne répartition du budget. Elle perçoit également la subvention et la redistribue aux différents opérateurs, selon les répartitions budgétaires convenues en comité exécutif.

Pendant le dispositif, l'AMA assure sa coordination, organise et anime les différentes réunions, rédige les procès-verbaux et assure la communication officielle sur le dispositif.

En fin de projet, elle coordonne la rédaction du rapport d'activités ainsi que la réalisation des dossiers justificatifs des subventions reçues.

Afin de clarifier les rôles de chacun, les 12 partenaires du Dispositif sont liés à la fédération par une convention de collaboration.

¹ Voyez à ce sujet le chapitre II, point 1, ci-dessous.

4.3. LES RÉUNIONS MENSUELLES

La base du Dispositif 86.400 étant le travail en réseau, une réunion du **Comité exécutif** est organisée **une fois par mois** – à l’instar de toutes les éditions précédentes - afin de favoriser un contact régulier entre les partenaires.

Ces rencontres ont aussi comme objectif de valider la répartition des missions des uns et des autres, et de discuter et trancher les questions budgétaires.

Enfin, lors de chaque réunion, un état des lieux des comptages (voir ci-dessous) est présenté par l’AMA, qui fait l’objet d’une analyse collective. Ces réunions sont ainsi l’occasion d’affiner le Dispositif au regard d’éventuelles variations du public et de faire le point sur les actualités de chacun-e.

4.4. LES COMPTAGES

Durant cette édition, tous les partenaires ont, à nouveau, réalisé des comptages et ce, **quotidiennement** pendant toute la durée du dispositif (soit du 15/11/2020 au 30/04 ou au 30/06/2021, selon les cas).

En raison de sa spécificité, le service de travail de rue Diogènes a réalisé des comptages distincts.

Le comptage comprend les éléments suivants :

1. Le nombre total de personnes ayant franchi la porte des services tout au long de la permanence journalière (nous parlons ainsi du nombre des accueils) ;
2. Le nombre de personnes présentes dans les services à 4 moments précis de la journée (10h-13h-16h et 18h) ;
3. Le nombre de refus ;
4. Le nombre de prestations réalisées pendant une permanence journalière : déjeuner, repas de midi, repas du soir, soupe, douche, lessive, soins médicaux, traitement poux et gale et suivis psycho-sociaux.

Nous avons encore essayé d’améliorer le système de comptage quotidien en 2020-2021 :

1. **Suivi relationnel/écoute** : nous avons reprécisé en réunion qu’il s’agit d’écoute et de création de lien, ce qui est difficilement quantifiable - les partenaires indiquent donc une évaluation de la quantité de personnes rencontrées.
2. **Questions « covid »** relatives à l’accès aux toilettes et aux recharges de GSM : il avait été décidé d’ajouter cette information en mars 2020, car à l’époque (1^{er} lockdown) beaucoup de lieux étaient fermés et il y avait très peu d’accès pour ce type de services. En novembre 2020, cela ne semblait plus pertinent de garder ce comptage et nous l’avons supprimé. Nous voulions cependant continuer à compter ce que les services ne font pas d’habitude et qui sont liés à la crise sanitaire, comme les distributions de kits hygiène et de masques, qui ont donc été conservées.
3. Nous avons décidé de fusionner les items « soupes » et « collations ».
4. Les **comptages ponctuels** à heures fixes ont également posé questions, vu la réduction des capacités des services et les nouveaux fonctionnements dû aux règles sanitaires (voir également ci-dessous, chapitre II, point 2.). Nous y reviendrons plus loin.

Les résultats issus de ces comptages quotidiens permettent d’analyser **la fréquentation** des services (en identifiant notamment la proportion de femmes, d’hommes et d’enfants), **les pics** de fréquentation dans une journée et à certains moments du dispositif, etc. Ils permettent également d’établir **le bilan**

des prestations et des services rendus (douches, repas, lessives, etc.). Ces données permettent d'enrichir et d'affiner notre réflexion sur l'accompagnement fourni, en vue d'améliorer les dispositifs futurs.

Les comptages étant en place depuis 2013, nous avons également pu réaliser un travail de **comparaison** entre les fréquentations des dispositifs depuis 8 Dispositif, à tout le moins pour la période allant du 15/11 au 31/03. Il s'agit là d'une manière de regarder notre activité passée pour aussi projeter l'activité à venir.

4.5. IMPLICATION DANS LES RÉUNIONS DE BRUSS'HELP

A l'instar des années précédentes, le Dispositif 86.400 a été représenté au sein des réunions organisées tous les mois par Bruss'Help, et appelées **Comité de crise** depuis le début de l'épidémie de covid.

Ces réunions regroupent les représentants des Ministres compétents (régionaux et fédéraux) et du SPP Intégration sociale, les opérateurs des centres d'hébergement d'urgence (Croix-Rouge, CAW, Médecins du Monde, Samusocial, Pierre d'Angle, Centre Ariane), certains CPAS bruxellois, et les différents acteurs de terrain, tels que le Dispositif 86.400, la STIB, la SNCB, Bruxelles-Environnement, Hersham, etc.

Ces réunions ont pour objectif d'être un lieu de préparation et de coordination. A ce titre, on y fait un état des lieux des différents dispositifs : accueil de nuit, accueil de jour, travail de rue... C'est également l'occasion de faire remonter les problématiques prégnantes sur le terrain : accueil des familles, saturation des dispositifs, présence importante d'enfants en bas âge, état des lieux des différents profils de public, épidémies ou infestations, etc.

4.6. RENCONTRES DES TRAVAILLEUR·SES ACTIF·VES AU SEIN DU DISPOSITIF

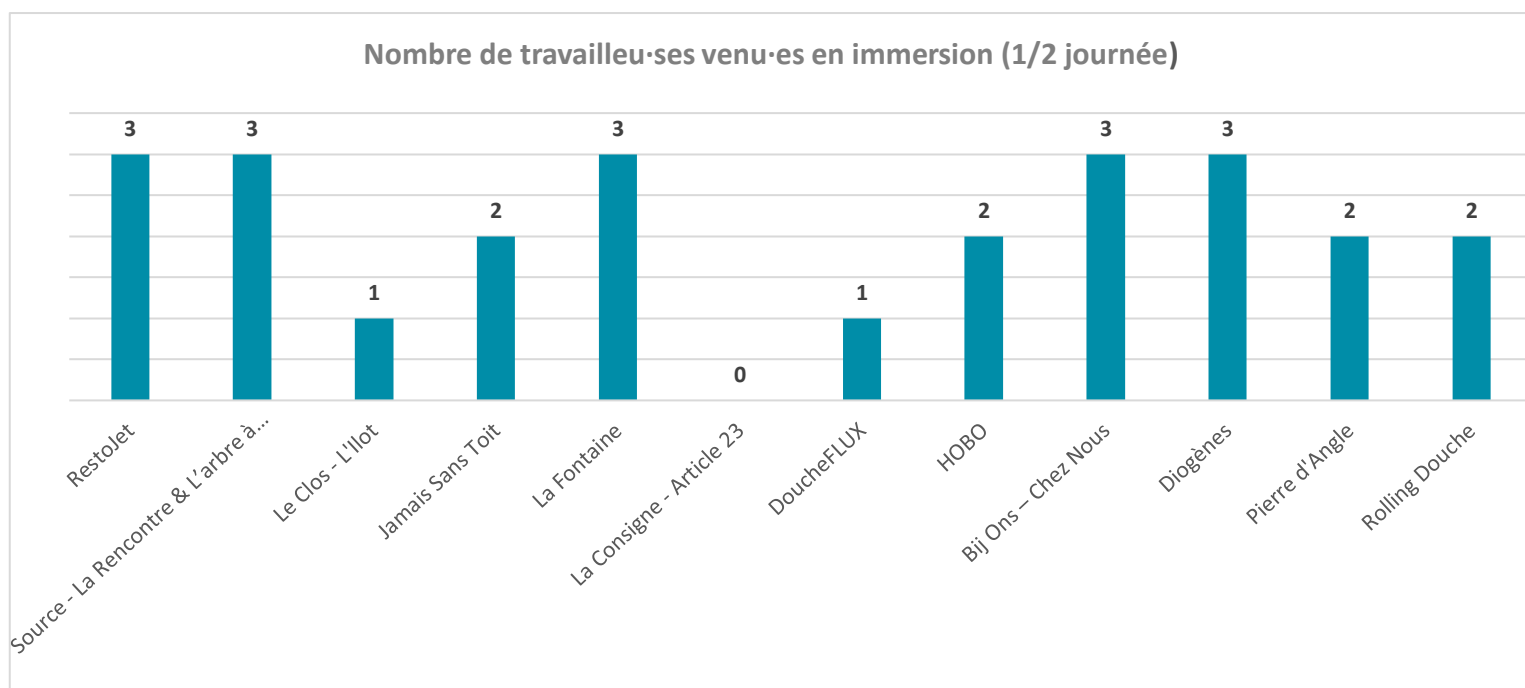
Les partenaires ont à nouveau souhaité mettre en place un cycle de rencontres entre les travailleur·ses de terrain actif·ves au sein du Dispositif.

L'objectif de ces réunions est de faire connaître (ou de rappeler) aux travailleur·ses la manière dont s'est développé le Dispositif 86.400, sa philosophie, les objectifs visés et d'identifier les différents services qui participent à ce projet, pour que celui-ci puisse fonctionner efficacement. Nous voulons que les travailleur·ses des différents services aient ainsi l'occasion de se rencontrer, afin de cerner les actions des uns et des autres et d'augmenter le travail en réseau. Nous pensons en effet que ce travail en réseau ne peut être efficace que si les travailleur·ses identifient les services proposés par chaque partenaire. Ces réunions sont aussi l'occasion de partager les infos et d'échanger sur les pratiques professionnelles. Enfin, le but est également de relayer les constats et les difficultés communes, les manques rencontrés sur le terrain, et de tenter de trouver des améliorations.

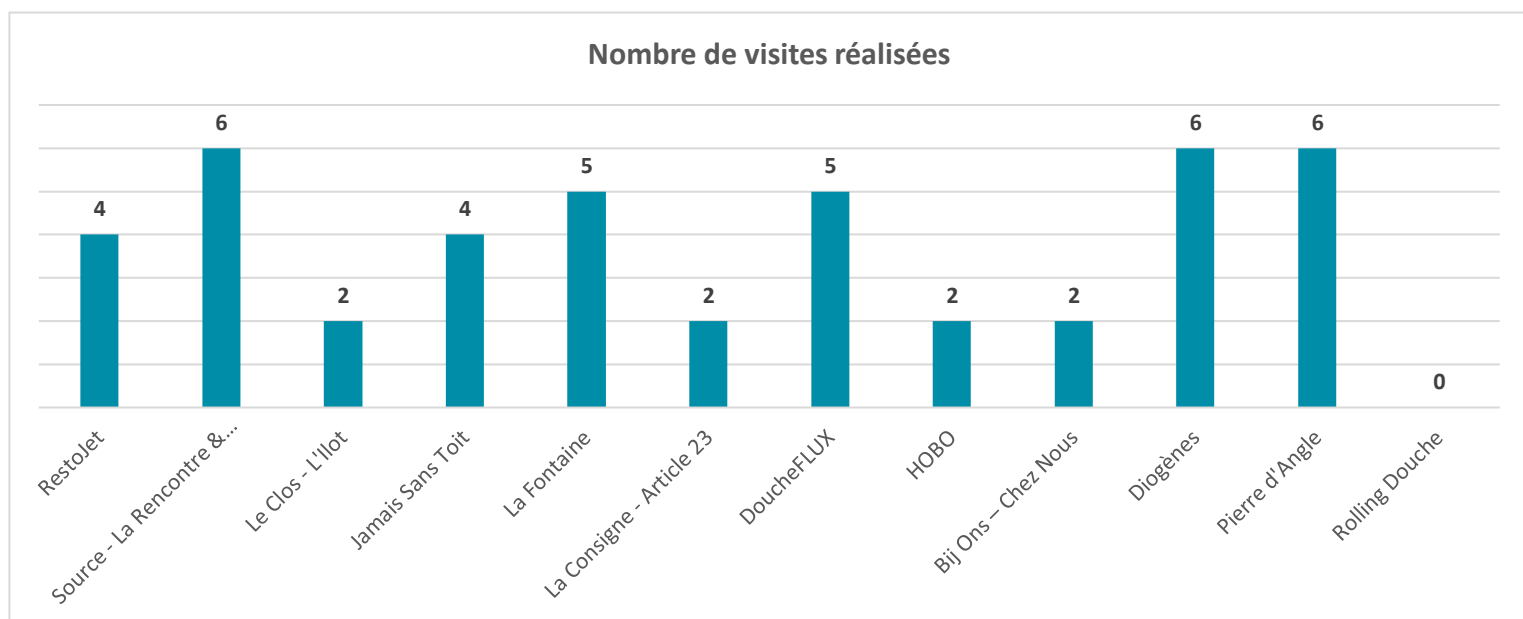
Une **première réunion** a eu lieu le 17 décembre 2020, au cours de laquelle les travailleur·ses présent·es ont fait connaissance, puis des intervenant·es de terrain leur ont présenté le fonctionnement du projet de siestes à Pierre d'Angle et du projet tickets-trajets (voir plus loin les détails de ces deux projets).

Par ailleurs, une feuille de contact a été diffusée afin que chaque travailleur·euse puisse contacter 3 services dans lesquels il-elle souhaiterait réaliser ½ journée d'**immersion**. Ces immersions sont l'opportunité pour les travailleur·ses de visiter trois services différents et d'acquérir ainsi une vue globale de la complémentarité et de la diversité du secteur. Le but est qu'ils-elles développent leur connaissance du réseau et partagent leurs pratiques professionnelles en l'expérimentant directement sur le terrain.

Ces immersions ont rencontrés un franc succès (voir le graphique ci-dessous), les travailleur·ses y trouvant vraiment du sens et de la plus-value.



Des **visites** plus « classiques » des services ont aussi été organisées à l'initiative de plusieurs services :



Les travailleur·ses restent très demandeur·ses que ce genre d'initiative se reproduise. Un exemple marquant est le cas de l'équipe de la Fontaine, qui a effectué au total 24 visites dans 8 associations et 4 immersions dans 2 associations !

4.7. RAPPORT D'ACTIVITÉS COMMUN

Pour cette édition 2020-2021, les 12 opérateurs du Dispositif 86.400 ont, à nouveau, rédigé un **rapport d'activités commun et collectif**.²

L'**objectif** de cette démarche est de souligner le travail de réseau, qui est la base du Dispositif, et d'apporter une vision plus collective sur les actions réalisées. De plus, chaque partenaire est invité à rédiger une contribution sur un sujet de son choix - ce qui implique un important travail de coordination. Vous retrouverez les différentes contributions des partenaires au fil de ce rapport.

4.8. COMMUNICATION

La publicité externe du projet est assurée grâce au **site internet** (www.86400.be), qui a été mis à jour, actualisé et alimenté au cours de cette édition, notamment au moment de sa prolongation.

Le Dispositif possède également une **page facebook**, afin d'augmenter sa visibilité et de partager des actualités.

Par ailleurs, un tableau des horaires et un document récapitulatif d'une page, intitulé « **Trouver un lieu en journée** », ont à nouveau été réalisés avant le début du Dispositif. Ces deux documents sont accessibles librement en téléchargement sur notre site internet (www.86400.be) et ont également été diffusés largement aux partenaires bruxellois actifs d'une manière ou d'une autre auprès de la population sans-abri. Ils se trouvent en annexe du présent rapport.

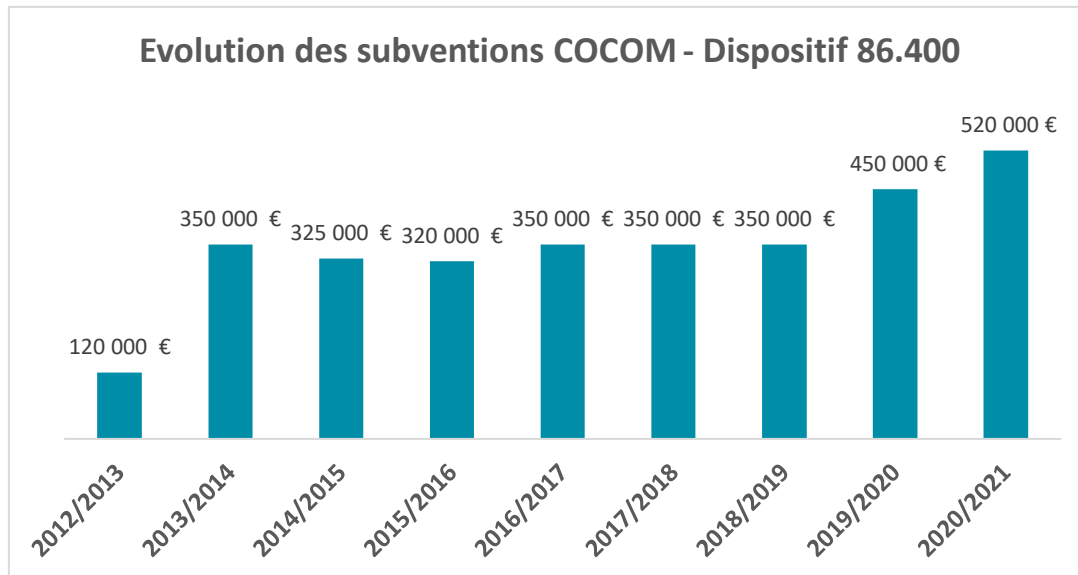
² Lors des éditions antérieures à 2016/2017, le rapport d'activités consistait en une compilation des rapports d'activités des différents partenaires du Projet Hiver 86.400.



II. L'ÉDITION 2020-2021

1. UN BUDGET AUGMENTÉ ET DES PROJETS INÉDITS

Cette édition 2020-2021 a bénéficié, dès le départ, d'un financement revu à la hausse par le Collège Réuni de la Commission Communautaire Commune.



Cette augmentation a permis non seulement de financer les augmentations « classiques » des heures d'ouverture, du temps de travail des équipes et des services offerts, mais également de développer **4 projets novateurs** : le renforcement des soins infirmiers (via La Fontaine), l'ouverture le dimanche (via La Rencontre), le travail de rue avec le public Rom (via Diogènes) et le soutien psychologique (via l'engagement d'un·e psychologue à DoucheFLUX). Ces 4 projets seront développés ci-dessous aux chapitres IV et IX.

Néanmoins, nous rappelons que l'indexation obligatoire des salaires des travailleur·ses n'est pas prise en compte dans le budget ni compensée, ce qui peut mettre les finances des services en difficulté.

Enfin, précisons que l'ensemble des services actifs en journée en région bruxelloise auraient vocation à faire partie du Dispositif 86.400 (tels que Nativitas, Bulle ASBL, Solidarité Grands Froids...).

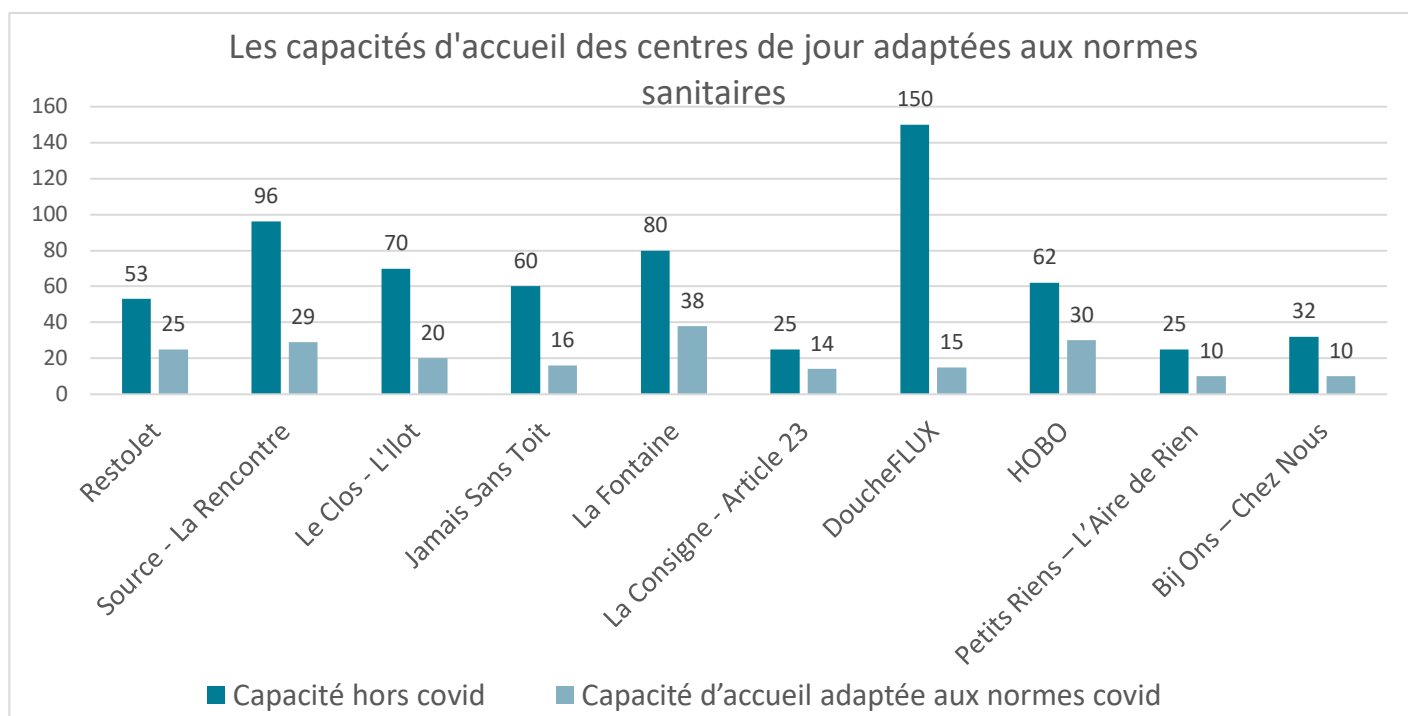
2. LE TRAVAIL EN JOURNÉE DANS UN CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE

En 2020-2021, les mesures de distanciation et de protection sanitaire se sont installées durablement dans le quotidien des services d'accueil de jour.

Le tableau et le graphique ci-dessous montre, pour chaque service partenaire, les mesures qui ont dû être mises en place : une réduction de la capacité d'accueil (c'est à dire le nombre de personne pouvant être présentes simultanément dans les locaux) mais aussi, pour certains, une limitation de la durée de la présence sur place. Ces informations sont à comparer avec les capacités « hors covid », qui étaient en vigueur avant mars 2020 (1ère colonne).

Remarque importante : Pour certains centres de jour, il faut mettre en lien le nombre de places et la durée de présence dans les locaux. Par exemple, Jamais Sans Toit ne peut accueillir que 16 personnes simultanément, mais avec une rotation de celles-ci toutes les 20 minutes. Ainsi, sur l'ensemble des heures d'ouverture, un nombre important de personnes peuvent avoir accès au centre, mais pour une durée très limitée – qui n'était pas d'application auparavant.

Centres	Capacité pompiers hors covid	Capacité d'accueil <u>adaptée aux</u> <u>normes covid</u>
RestoJet	53	25 places (dont 4 à l'extérieur) + plats à emporter
Source - La Rencontre	96 (<i>changements possibles à venir</i>)	22 places simultanées (roulement au cours de la journée, pas de durée maximale pour rester) à La Rencontre + 7 places simultanées à l'Arbre à Bulles
Le Clos - L'Ilot	70	20 places pour les repas + quelques places dans les bureaux
Jamais Sans Toit	60	16 personnes max dans les locaux (salle de vie et salle de consignes). + Alternance toutes les 20 minutes
La Fontaine	80	38 personnes par jour – Présence limitée à 1h
La Consigne - Article 23	25	Maximum 14 personnes en même temps dans les espaces
DoucheFLUX	150	15 personnes max dans le bâtiment - les usager·ères doivent quitter les lieux directement après l'utilisation des services
HOBO	62	30 – Mais très variable en fonction de la disponibilité de locaux : Le Beursschouwburg ajoutait 20 places au 30 jusque fin janvier ; Aux, 5bloques, il y a désormais 15 places de plus.
Petits Riens – L'Aire de Rien	25	10
Bij Ons – Chez Nous	32	10
Total	653	207



Comme on le voit dans ces chiffres, **c'est la 1^{ère} fois que le nombre de personnes accueillies au sein des centres de jour partenaires du Dispositif 86.400 est autant limité.**

Cette situation inédite confronte les équipes des centres de jour à de **nouveaux défis** :

- Comment rester des lieux de répit, permettant à une personne ou un groupe de se poser à l'abri durant plusieurs heures ?
- Comment tisser du lien avec une personne, tout en devant limiter au maximum la durée de sa présence dans le service ?
- Comment garder la fonction de lieux de socialisation des services d'accueil de jour ?

Les partenaires du Dispositif 86.400 ont constaté qu'en respectant les mesures de distanciation, il était **plus difficile de remplir la mission de « mise à l'abri »** d'un centre de jour, et de créer un contact durable avec les usager·ères. Force est de constater que les mesures de distanciation sociale sont une antithèse quant au travail social au quotidien, qui consiste à créer du lien.

Il a aussi fallu communiquer aux partenaires dans et hors secteur les nouvelles manières d'accueillir et d'accéder aux différents centres de jour (prise de rendez-vous ou non, nouveaux horaires, ...).

Au fil des mois, le respect des règles sanitaires est devenu plus difficile, et les services ont dû de plus en plus souvent répéter les règles de distanciation, du port du masque, ... Les usager·ères, comme les équipes, étaient lassés de toutes ces interdictions. Néanmoins, le tact du personnel permettait de restaurer la prudence chez chacun·e.

Petit à petit, en cours de Dispositif, la plupart des centres de jour ont remis en place des activités (sorties culturelles, animations...).

Un autre constat qui est ressorti de cette période particulière était le **manque d'informations** et de transparence : beaucoup d'initiatives ont vu le jour en 2020, mais il était difficile pour les services de terrain de savoir qui faisait quoi et d'obtenir des informations exhaustives (par exemple, sur les accès

aux hôtels mis à disposition pour l'hébergement de personnes sans-abris, sur les distributions alimentaires, etc.).

Le travail psycho-social en période de crise sanitaire

Le travail réalisé par les équipes sociales est habituellement intense tout au long de l'année. Mais cette fois-ci, la crise sanitaire nous a amené des difficultés supplémentaires et les travailleur·ses sociaux·ales ont dû s'adapter, et surtout déplorer des difficultés de communication plus nombreuses que d'habitude pour avancer dans les démarches administratives.

Il s'agit notamment des prises de rendez-vous obligatoires à effectuer par téléphone ou par Internet, alors qu'auparavant un contact au guichet des administrations suffisait. L'usager·ère pouvait se rendre au service population d'une commune pour régulariser sa résidence ou ravoir une nouvelle carte d'identité, s'adresser au guichet de sa banque pour retirer de l'argent quand sa carte était perdue. Pour ces quelques exemples, désormais, l'usager·ère doit s'y prendre différemment : il doit avoir un accès Internet et être familiarisé avec les prises de rendez-vous, ce qui n'est pas évident pour nombres d'usagers (fracture numérique) qui sollicitent alors le·la travailleur·se social·e plus que d'habitude. Les contacts par mail avec l'administration prennent aussi du temps quand un échange doit s'instaurer, tandis que les contacts par téléphone n'aboutissent pas toujours.

Tout cela prend donc du temps supplémentaire et se répercute directement sur nos usager·ères, car leur situation déjà si difficile peut alors devenir critique voire intenable pour certain·es.

De plus, le besoin de contacts et de lien social étant crucial pour notre public, les mesures sanitaires prises par de très nombreux bureaux - habituellement en contact proche des personnes - n'a fait que renforcer une certaine déshumanisation et le sentiment de 'laissés pour compte' pour les plus « nécessiteux ». La pratique plus généralisée du télétravail et des prises de rendez-vous (...) n'a fait qu'exacerber les inégalités, avec [pour conséquence] un travail accru [pour les] équipes sociales, une augmentation des aides de toutes sortes y compris de première nécessité. Du coup, des personnes se résignent, plongent dans une précarité accrue, avec un autre risque non négligeable : celui de mettre en péril leur santé mentale déjà très fragile.

Phillipe LeLoup - Le Clos (l'Ilot)

3. MOBILISATION FACE À LA VAGUE DE FROID DE FÉVRIER 2021

Début février 2021, une vague de froid importante a touché la Belgique. Entre le 8 février et le 14 février 2021, elle aura duré 8 jours, dont 4 jours durant lesquels la température est restée négative, de jour comme de nuit. A Uccle (la station de référence), la température est descendue jusqu'à -8,6°C le 10 février 2021.³

Suite à une réunion du Comité de crise de Bruss'Help, organisée en urgence, le 08/02/2021, un appel au secteur a été lancé. Les services d'accueil de jour partenaires du Dispositif 86.400 se sont mobilisés afin d'y répondre – sur fonds propres, aucun financement n'étant disponible pour ces renforts :

- **La Rencontre** (Source ASBL) : ouverture prolongée jusqu'à 20h (au lieu de 18h) jusqu'au dimanche 14/02 – accueil avec boissons chaudes.
- **La Fontaine** : ouverture prolongée jusqu'à 20h (au lieu de 16 heures) du mardi 09/02 jusqu'au mardi 16/02 inclus – accueil pour 10 personnes avec boissons chaudes et repas chaud. Un appel aux bénévoles a été lancé pour préparer le repas chaud (cela a super bien fonctionné). La Fontaine a également été plus flexible quant à la durée de présence sur place (en principe limitée à 1 heure).
- **DoucheFLUX** : ouverture jusqu'à 18h (au lieu de 16h) à partir du 09/02 jusqu'au samedi 13/02 inclus.
- **Le Clos (L'Ilot)** : du 09/02 jusqu'au 16/02 : Ouverture jusqu'à 20h (au lieu de 18h en semaine) – gratuité totale des boissons chaudes toute la journée – Repas chaud servi à 18h30 gratuitement pour 13 personnes (nouveau) – Accès à 13 personnes par service du midi + 3 au salon (contre 10 + 3 habituellement).
- **Pierre d'Angle** : augmentation du nombre de siestes en après-midi à 30 personnes (au lieu de 27) dès le 09/02 et pendant 15 jours ; ouverture le dimanche 14/02 et le dimanche 21/02 pour les siestes (30 personnes de 13h30 – 18h30).
- **Jamais Sans Toit** : du mardi 09/02 au vendredi 12/02, ouverture étendue de 7h à 17h (au lieu de 9h-17h) ; Augmentation de la capacité d'accueil à l'intérieur (même si les gens doivent rester debout).
- **Diogènes** : présence ponctuelle des équipes de travailleur·ses de rue jusqu'à minuit.
- **Hobo – CAW Brussels** : ouverture supplémentaire le week-end.

Seule **La Consigne - Article 23** n'a pas pu proposer une augmentation des heures ouverture, car le service ne disposait pas des moyens humains pour le faire.

Enfin, **Rolling Douche** a dû annuler ses permanences durant la semaine du 08/02, en raison des températures négatives. En effet, la chaudière du motorhome n'est pas adaptée pour fonctionner à l'extérieur quand les températures sont si froides. Les permanences de Rolling Douche ont pu reprendre la semaine du 15/02 - seules 3 après-midis ont dû être annulées. Déjà durant la semaine qui a précédé la vague de froid, Rolling Douche avait constaté que de moins en moins de personnes affrontaient le froid pour attendre la douche, surtout à la permanence de la Gare Centrale et de la place Flagey. Souvent, les personnes inscrites ne revenaient pas. A l'opposé, il y avait beaucoup plus de monde à la gare du midi, où dorment un grand nombre de sans-abris (6 tentes ont été comptées autour du bus à cette période). De plus, il n'y avait pas de chauffage dans le mobile-home, ce qui était dur pour les usager·ères comme pour les travailleur·ses. Les températures ont ainsi montré les limites du projet.

³ Philippe MIEVIS & Robert VILMOS, « Bilan de l'offensive hivernale de février 2021 », publié le mardi 16 février 2021, disponible sur <https://www.meteobelgique.be/article/nouvelles/la-suite/2434-bilan-de-l-offensive-hivernale-de-fevrier-2021>

Les résultats de ces augmentations ont été divers selon les services.

Pour **Jamais Sans Toit**, cela avait du sens car dès 7h du matin, 12 personnes se présentaient devant la porte. Ce n'était pas forcément des habitués mais des usagers qui dorment autour de la Gare centrale et près de la Gare de La Chapelle.

Cependant, à **La Fontaine**, seulement 6 personnes (sur les 10 places potentielles) ont profité chaque soir de l'ouverture tardive, peut-être parce que ce changement soudain d'heures d'ouverture, et pour très peu de temps, a été difficile à communiquer vers le public sans-abri. Un autre facteur à prendre en compte est que les personnes se déplacent de toute façon moins vu le froid. L'équipe a constaté que les usager·ères étaient plus fatigué·es durant la vague de froid que d'habitude. Néanmoins, les siestes à **Pierre d'Angle** n'étaient pas complètes.

Les partenaires du Dispositif 86.400 ne peuvent que regretter l'improvisation dans laquelle cette mobilisation a eu lieu, alors que les représentants du Dispositif 86.400 au Comité de crise avaient tiré la sonnette d'alarme depuis le mois de septembre. **Il gèle chaque année et pourtant le secteur n'était pas prêt.** Rien n'était planifié ni communiqué, ce qui a impacté les usager·ères, qui n'ont pas pu profiter pleinement des actions mises en place. Cet épisode a renforcé la conviction des partenaires du besoin d'un réel « **Plan de crise** », réfléchi collectivement et organisé en amont, à l'échelle du secteur (par exemple, décider que quand la température chute sous x °C ou dépasse les x °C, les services ouvrent d'office selon tels horaires prédéterminés, pour autant de jours, proposent tel service, etc.). Ce plan pourrait être communiqué largement et les services supplémentaires seraient plus clairs et plus accessibles pour le public sans-abri.

Enfin, les centres de jour partenaires se sont également mobilisés durant cette période afin de venir en aide aux **personnes sans-papiers réfugiées dans l'Eglise du Béguinage** dans des conditions désastreuses : Jamais Sans Toit a donné des tentes en carton et a fait un appel aux dons pour obtenir des masques en tissus ; DoucheFLUX y a déposé des couvertures et envoyé une infirmière et une assistante sociale ; La Consigne – Article 23 a mené différents projets et actions de sensibilisation et de soutien en faveur de la cause des personnes sans-papiers (accueil d'étudiant·es de l'IHECS, rencontres et entretiens avec des grévistes de l'église du Béguinage, obtention de matériel de protection à destination des grévistes, édition de t-shirts en faveur de la campagne de demande régularisation des personnes sans-papiers #WEAREBELGIUMTOO, ...).

III. LE RENFORT DES BESOINS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ

En hiver, il devient encore plus compliqué pour une personne sans abri de passer ses journées et ses nuits dehors vu la chute des températures. Les services d'hygiène (douches et lessives), les repas, le repos, mais aussi les soins infirmiers de base reviennent sans cesse comme une nécessité pour les personnes sans-abris. De plus, l'augmentation du nombre de places d'accueil de nuit, via le plan hivernal régional, se répercute par une augmentation de la fréquentation des services ouverts en journée. C'est pourquoi les partenaires du Dispositif 86.400 mettent en place **un accueil renforcé en journée** pour une première mise à l'abri humanitaire. Même si passer ses nuits et ses journées en rue est difficile toute l'année, il convient de (re) souligner que le sans-abrisme ne connaît pas de saison.

Les partenaires du projet ont donc renforcé à nouveau l'offre venant soulager **les besoins primaires de 1^{ère} nécessité** des personnes en rue. Ci-dessous, nous décrivons en détail ces actions, telles qu'elles ont été réalisées durant cette édition 2020-2021.



1. ÊTRE ACCUEILLI·E AU CHAUD, SE SENTIR EN SÉCURITÉ – SEUL·E, AVEC SON ENFANT OU EN FAMILLE

La journée, pour un ensemble de personnes ne disposant pas d'un abri personnel, trouver un lieu d'accueil est une nécessité très présente. L'un des premiers rôles d'un centre de jour - et un des plus important - est donc de fournir, sans contrepartie, un **espace chauffé** et dans lequel il est possible de **se poser**, de **se reposer** et de **se mettre à l'abri**.

De façon globale, cet accueil tente d'être le plus complémentaire possible à l'accueil de nuit. Nos services s'organisent de manière à opérer une jonction jour-nuit la plus adéquate à la situation vécue par notre public. L'objectif est aussi de parer à l'errance avant l'entrée et après la sortie des accueils de nuit. Notre réseau permet notamment que la rue ne soit plus un lieu d'errance et/ou de résidence mais plutôt qu'elle reprenne sa fonction première de « chemin à parcourir ».

Néanmoins, comme déjà développé précédemment (voir chapitre II, point 2), dans le contexte sanitaire actuel, ce rôle fondamental des centres de jour est mis à mal. Si les centres de jour ont pu maintenir leurs missions d'aide à la vie quotidienne et d'accompagnement psycho-médico-social (voir plus loin), il leur est plus difficile de continuer à assurer une mise à l'abri.



2. ÉLARGISSEMENT DES HEURES D'OUVERTURE

L'un des objectifs du Dispositif 86.400 est de permettre aux services actifs en journée d'**élargir les heures d'ouverture**, afin d'offrir plus de disponibilités aux personnes sans abri dans les moments « creux » de la matinée et de la soirée et, ainsi, de faire la jonction avec le dispositif de nuit. Les usager·ères sont également demandeur·ses de plus de services ouverts durant le week-end, ce à quoi les partenaires ont été attentifs.

Ainsi, les **horaires d'ouverture** des différents partenaires durant cette édition 2020/2021 furent les suivants :

Service	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
<i>RestoJet</i>	9h - 17h	9h - 17h	9h - 17h	9h - 17h	9h - 17h		
<i>Pierre d'Angle</i>							
Sieste + douche	13h30-18h	13h30-18h	13h30-18h	13h30-18h	13h30-18h	13h30-18h	
Accompagnement	8h-16h	8h-16h	8h-16h	8h-16h	8h-14h		
<i>La Fontaine</i>	9h-12h 13h-16h	9h-12h 13h-16h	9h-12h 13h-16h	9h-12h 13h-16h	9h-12h 13h-16h		
<i>Diogènes</i> + équipes ponctuelles de 7h à 9h et de 17h à 23h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h		
<i>Jamais Sans Toit</i>	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h
<i>Bij Ons</i>	9h30-14h30	9h30-14h30	9h30-14h30	9h30-14h30	9h30-14h30		
<i>Le Clos</i>							
Restaurant	8h30-18h	8h30-13h30	8h30-18h	8h30-18h	8h30-18h	8h30-16h	8h30-16h
Accompagnement social	9h30-12h 14h-18h	9h30-12h 14h-18h	9h30-12h 14h-18h	9h30-12h 14h-18h	9h30-12h 14h-18h	9h30-12h 14h-16h	9h30-12h 14h-16h
<i>La Rencontre</i>	12h30-18h	10h30-18h	10h30-18h	10h30-18h	10h30-18h	10h30-18h	10h30-18h
L'Arbre à Bulles (accueil enfants 2,5 à 11ans)	12h30-17h	10h30-17h	10h30-17h	Soutien parentalité : 10h30-12h30 Rencontre parent enfant 0-6ans : 13h-17h30	10h30-17h	10h30-17h	
<i>DoucheFLUX</i>		8h30-16h	8h30-16h 100% femmes	8h30-16h	8h30-16h	10h30-16h	
Permanence psychosociale		9h-15h00	9h-15h00 femmes	9h-15h00	9h-15h00		

<i>La Consigne – Article 23</i>	8h-13h	8h-13h	8h-13h	8h-13h	8h-13h		
Accompagnement social sur rendez-vous	14h00 - 16h45		14h00 - 16h45		14h00 - 16h45		
<i>Rolling Douche</i>	Flagey : 13h30-18h		Gare centrale : 13h30-18h	Rue de la Digue 10 : 11h-15h	Gare du midi : 13h30-18h		
<i>Hobo</i>	13h-17h	9h-17h	9h-17h Activités enfants : 13h-17h30	9h-17h	9h-16h	Activités enfants : 12h-18h	



3. SE NOURRIR

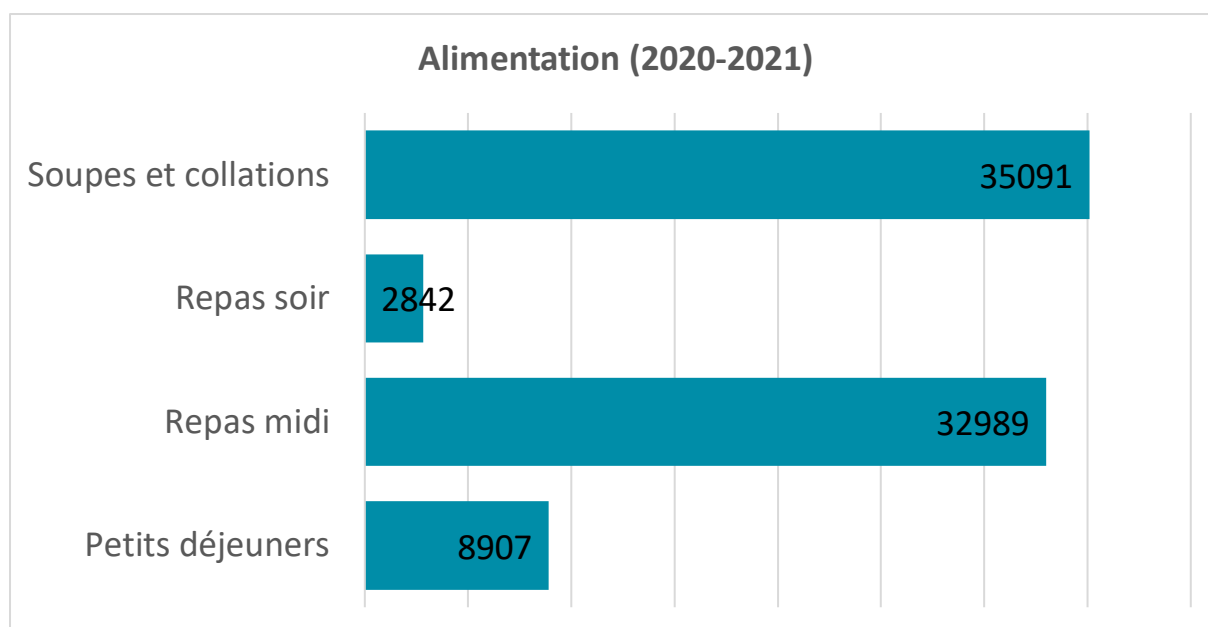
Quand une personne vit en rue ou en hébergement d'urgence ou précaire, se nourrir rime bien souvent avec survivre. Cela implique dès lors que cette même personne puisse trouver, dans le réseau que nous lui proposons, plusieurs points d'accès où elle pourra se restaurer, du petit-déjeuner au repas du soir, et cela, en semaine comme le week-end.

Ainsi, le Dispositif 86.400 offre plusieurs lieux où les personnes vivant dans la précarité peuvent se rendre pour manger des repas chauds et équilibrés :

• Restojet	➔ Petits déjeuners, soupes et dîners
• L'Ilot – Le Clos	➔ Petits déjeuners, soupes et dîners
• Source – La Rencontre	➔ Petits déjeuners/collations, dîners et repas du soir
• Jamais Sans Toit	➔ Distribution repas chaud 1 x par jour
• Bij Ons – Chez Nous	➔ Petit déjeuner, dîner & colis alimentaire

Ces repas sont proposés gratuitement ou à prix très bas, à côté des boissons chaudes et des soupes disponibles à midi ou toute la journée. Certains services offrent également des colis alimentaires.

Comme chaque année, nous avons réalisé un comptage du nombre de prestations proposées aux bénéficiaires pendant toute la durée du Dispositif (alimentation, mais aussi hygiène et suivis psycho-sociaux - voir le graphique général plus loin). Parmi ces prestations, ce sont celles liées à l'alimentation (petits déjeuners, soupes, dîners et repas du soir) qui sont habituellement **les plus nombreuses**, et notamment les soupes et les collations, souvent distribuées gratuitement et parfois dans des centres de jour dont ce n'est pas la mission principale. Comme on le voit dans le détail ci-dessous, **plus de 35.000 soupes et collations** ont été consommées sur toute la durée du Dispositif.





4. PRENDRE SOIN DE SOI⁴

Vivre en rue ou dans la grande précarité implique souvent une difficulté accrue d'accès à des infrastructures d'hygiène élémentaire : aller aux toilettes, prendre une douche, se raser, se laver les dents, se changer, laver ses vêtements, ...

Nous pensons que satisfaire les besoins de base permet de donner à la personne la possibilité d'accéder aux autres besoins de niveau supérieur permettant de mieux vivre en société. En proposant une douche ou une lessive, nous amenons la personne à pouvoir se mobiliser afin de **retrouver une certaine dignité**. Cette notion est fondamentale pour nous.

Combien de fois n'avons-nous pas accueilli une personne dans un état désolant, le moral à zéro mais qui, après une bonne douche, était redevenue souriante, capable à nouveau d'attention et de compréhension ? Proposer une douche, c'est également permettre à la personne une certaine **prise de conscience de son hygiène et de son corps**. C'est aussi valoriser certains gestes du quotidien parfois oubliés.

Prendre soin de soi signifie aussi se donner de l'attention, maintenir ou reconstruire une image et une **estime de soi**, se débarrasser d'énergies négatives et de stress, enfiler des vêtements propres, mais aussi se respecter, affirmer son individualité et oser se regarder dans le miroir.

Prendre une douche, c'est se retrouver, réapprendre à accepter son corps. L'espace intime est essentiel pour se retrouver, mais aussi pour détecter des blessures, des symptômes physiques qui nécessiteront des soins plus particuliers - et prévenir peut-être certaines maladies.

Se laver est un droit fondamental, et par le travail des partenaires du Dispositif 86.400, nous répondons à ce besoin primaire et urgent, auquel toute personne doit avoir accès.

Plusieurs partenaires du projet proposent des services pour prendre soin de soi :

• Pierre d'Angle • Bij Ons – Chez Nous • L'Ilot – Le Clos • La Fontaine	➔ Douches ➔ Vestiaire ➔ Douches & lessives ➔ Douches & lessives, coiffures, pédicures, pédicures médicales et vestiaire
• DoucheFLUX • La Consigne - Article 23 • RestoJet • Rolling Douche • La Rencontre	➔ Douches & lessives ➔ Douches & lessives ➔ Douches ➔ Douches & vestiaire ➔ Distribution de produits d'hygiène

Les prix varient entre la gratuité et 1,5€ pour une douche, et entre 1 et 2€ pour une lessive.

Pierre d'Angle, RestoJet, DoucheFLUX et La Fontaine proposent des douches durant l'après-midi (il s'agit d'une nouveauté pour DoucheFLUX et La Fontaine), tandis que chez les autres partenaires, les douches sont accessibles en matinée. Les **plages horaires** couvertes sont ainsi davantage **complémentaires**.

⁴ Texte co-écrit par les services Rolling Douche et DoucheFLUX.

Par ailleurs, durant cette édition, DoucheFLUX a constaté une légère baisse de la fréquentation à partir de l'ouverture du « Centre PSA » par la Croix-Rouge de Belgique (situé près d'Yser et du canal de Bruxelles). En effet, le public qui fréquente DoucheFLUX était sensiblement le même. Ceci a eu pour conséquence une diminution du temps d'attente pour les usager·ères de DoucheFLUX. De plus, l'élargissement des horaires des douches à l'après-midi a également permis d'espacer et de réduire l'attente. DoucheFLUX n'a plus connu de file importante à 8h du matin devant les portes.

Enfin, nous rappelons qu'une offre en quantité et en qualité de ces services de première nécessité, **tout au long de l'année**, est indispensable pour pouvoir travailler sereinement à l'accompagnement des personnes sans abri. Assurer ce bien-être, c'est ouvrir une porte vers un possible travail sur d'autres niveaux d'insertion et d'autonomie des personnes que nous accueillons.

Face à l'importance des demandes, nous avons à nouveau décidé de réaliser durant ce Dispositif un focus sur les personnes qui se voyaient refuser l'accès à une douche. Les résultats de ce comptage se trouvent ci-dessous (chapitre V, point 4 - graphique des refus accueil et refus douches).



5. SE SOIGNER⁵

Le public sans abri a rarement une couverture médicale et n'a donc pas accès aux structures de soins conventionnelles (hôpitaux, maisons médicales...). Offrir un service infirmier permet à ces personnes d'avoir accès à des **soins de première ligne**. Ainsi, les partenaires suivants proposent des services pour se soigner :

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• La Fontaine• DoucheFLUX | <ul style="list-style-type: none">➔ Soins infirmiers, hygiène dentaire, traitement poux et gale, pédicures médicales➔ Soins infirmiers, pédicures médicales |
|--|--|

Les infirmier·ères y assurent les soins de base. Souvent, nos usager·ères se présentent avec des plaies dues à un trauma (chute, vol, brûlure, bagarre...). En raison de leurs conditions de vie, les plaies s'infectent rapidement et un suivi quotidien est souvent nécessaire.

Par ailleurs, traiter les **problèmes parasitaires** comme les poux et la gale est une des tâches importantes de l'infirmierie. En effet, la promiscuité et le linge de lit pas toujours suffisamment changé entraînent une prolifération des parasites. A côté des douches antiparasites, La Fontaine effectue aussi des douches dermatologiques et aide les personnes moins valides à se laver.

Un autre soin important est celui des **pieds**. Les personnes sans abri marchent beaucoup et souvent avec des chaussures non adaptées. Elles ont peu l'occasion d'aérer leurs pieds ou de changer de chaussettes, ce qui entraîne des mycoses, des ampoules, des ongles incarnés, etc. De plus, de nombreux usager·ères présentent en hiver des engelures et des crevasses dues au froid.

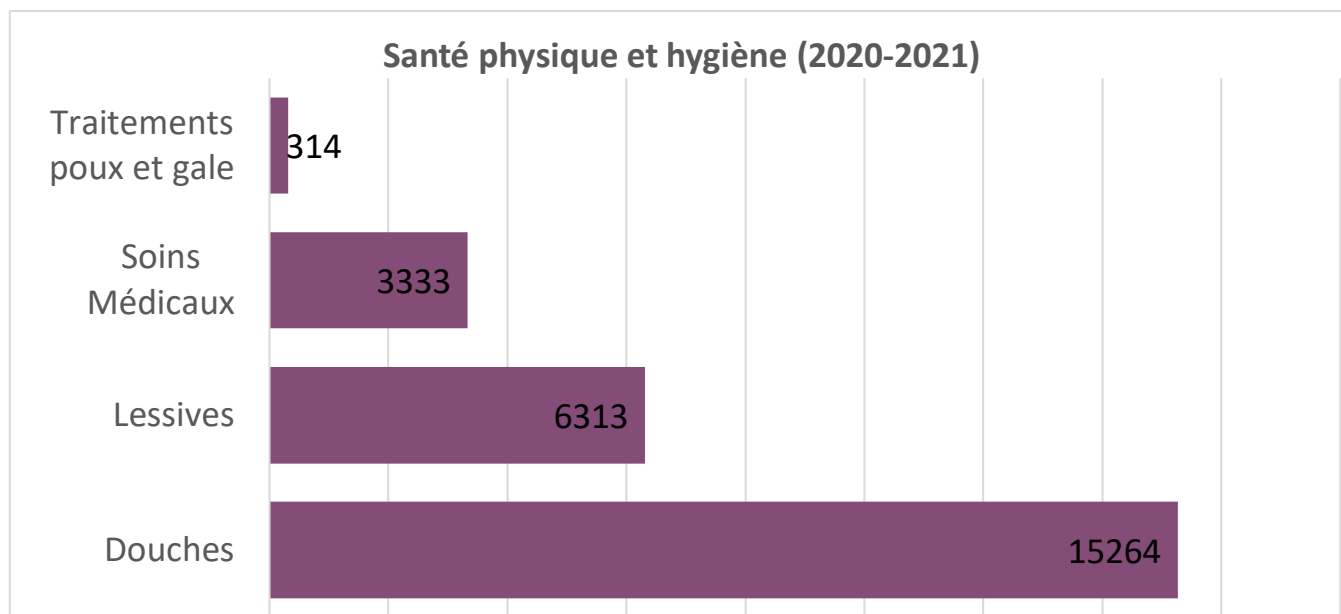
Les patient·es qui présentent des affections plus spécifiques ou urgentes sont **orienté·es** en fonction de leurs besoins dans le réseau ou vers les hôpitaux publics. Parfois, lorsque le·la patient·e le nécessite, bénévoles, assistant·es sociaux·ales ou infirmier·ières **accompagnent** les patient·es aux consultations médicales afin de les soutenir dans les démarches.

Les infirmier·ères et les travailleur·ses sociaux·ales travaillent à **informer** les patient·es sur leurs droits et à rouvrir ceux-ci si nécessaire, afin que la personne puisse bénéficier de soins de santé dans le système de soins classique.

⁵ Texte co-écrit par les services DoucheFLUX et La Fontaine.

Enfin, nous rencontrons également un certain nombre de personnes ayant une problématique d'**assuétude** à différentes sortes de substances (alcool, médicaments et drogues diverses). La consultation infirmière peut être une première étape pour en parler ou désamorcer une crise. Dans certains cas, les personnes sont alors orientées, avec l'aide du service social, vers des structures spécifiques afin d'accompagner et aider les personnes par rapport à leur consommation et la souffrance qui en découle.

Quant aux chiffres, nous constatons que les prestations consacrées aux douches et lessives sont toujours **très élevées** : respectivement, ce sont **plus de 15.000 douches** qui ont été prises durant le Dispositif (sur 5mois) et **plus de 6.000 lessives** qui ont tournés.



Vous trouverez également plus de détails sur le dispensaire de soins infirmiers de la Fontaine dans le chapitre spécifique ci-dessous (Chapitre IV, point 1).



6. AVOIR SA CONSIGNE

Il est souvent difficile pour les personnes sans abri de se déplacer à travers la ville avec l'ensemble de leurs sacs, bagages et possessions en tout genre. Cela peut être un frein à la réalisation de l'une ou l'autre démarche. Pour répondre à ce besoin, plusieurs partenaires du Dispositif 86.400 offrent un service de consignes tout au long de l'année :

- | | |
|----------------------------|---|
| • Jamais Sans Toit | ➔ 60 consignes |
| • L'Ilot – Le Clos | ➔ 43 consignes (20 grandes et 23 petites) |
| • DoucheFLUX | ➔ 237 consignes (3 tailles différentes) |
| • La Consigne - Article 23 | ➔ 20 consignes |
| • La Fontaine | ➔ 40 consignes |
| • RestoJet | ➔ 8 consignes |

Il s'agit le plus souvent d'armoires que l'utilisateur loue, et où il-elle peut déposer ses affaires, papiers, objets de valeur, ... Parfois gratuites, les prix des consignes varient entre 0,5 € à 2 € par semaine.

Malheureusement, nous constatons toujours au quotidien que l'offre de consignes est assez faible par rapport à une demande qui explose. Les consignes disponibles sont **saturées**, celles-ci étant occupées en permanence et les listes d'attente s'allongent. Par exemple, à Jamais Sans Toit, vu la plus grande demande en hiver, une place est dégagée dans la réserve pour pouvoir y stocker au moins dix valises de plus et ainsi répondre au besoin de certains. Le Clos (L'Ilot) constate ne pas pouvoir répondre à la forte demande de grandes consignes qui sont toujours remplies, à tel point que le service est toujours envahi d'une vingtaine de valises et autres bagages dans l'entrée.



7. FAIRE UNE SIESTE⁶

7.1. Objectifs et fonctionnement

L'un des objectifs du Dispositif 86.400 est d'offrir des lieux de sieste en journée, afin de permettre aux personnes épuisées ou malades de récupérer et de se reposer.

Pierre d'Angle est le **seul service** en région bruxelloise à offrir un service de sieste dans des infrastructures qui sont prévues à cet effet, permettant un bien-être et une quiétude réparatrice pour les personnes. Depuis 2012, ce service connaît un franc succès. Pierre d'Angle propose aux personnes sans-abri un endroit propre et chaleureux où ils peuvent se ressourcer et se reposer.

Pour cette édition 2020-2021 du Dispositif 86.400, Pierre d'Angle a **augmenté le nombre de places de sieste réservées aux partenaires de 24 à 27 lits**, ce qui a permis de réintégrer le centre de jour La Rencontre dans la liste de partenaires.

Le renforcement de l'offre du service sieste a débuté le 15 novembre 2020. Plus concrètement, le service sieste a fonctionné du lundi au samedi de 13h30 à 18h30 et ce, grâce à l'engagement de 2 travailleur·ses à mi-temps.

L'augmentation du personnel permet également d'être toujours disponible et à l'écoute des bénéficiaires. Ces derniers apprécient la disponibilité quotidienne des travailleur·ses sociaux·ales.

En pratique, les personnes doivent s'inscrire via les services partenaires. Ceci permet d'augmenter le travail en réseau en le liant à des services de première nécessité au bénéfice des personnes. Ces services partenaires appellent à 13h. A partir de 13h45, Pierre d'Angle redistribue les places non attribuées aux services demandeurs.

Au-delà des siestes, Pierre d'Angle offre des douches, un en-cas et une connexion internet. Grâce au WI-FI les bénéficiaires ont la possibilité de communiquer avec leurs familles.

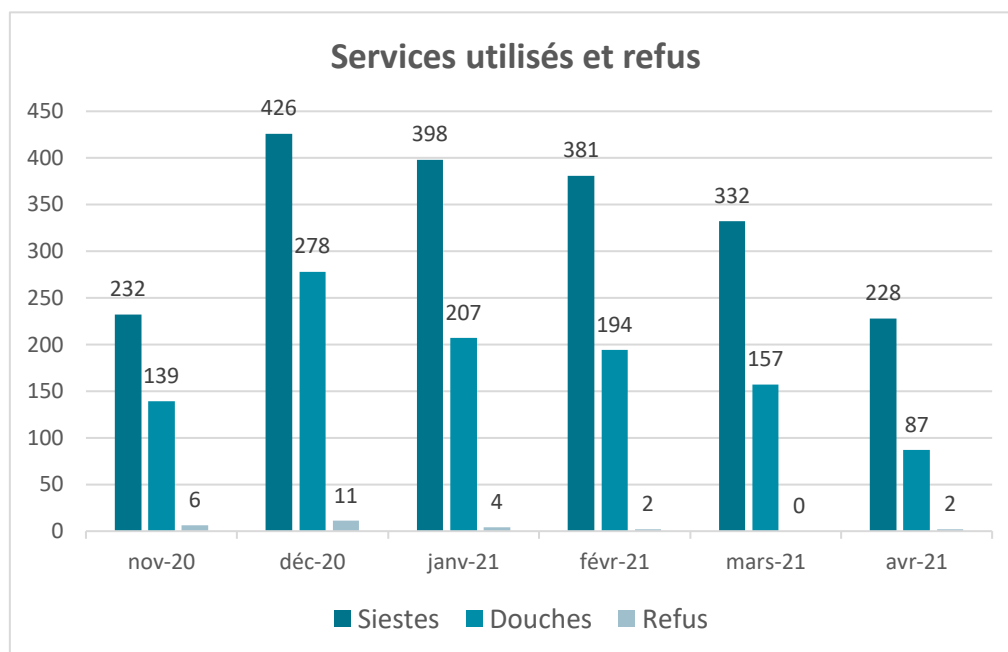
En période de crise sanitaire, Pierre d'Angle a dû effectuer quelques modifications. Ainsi, les usager·ères sont réparti·es dans les deux dortoirs. Ils·Elles entrent par deux et ils·elles sont invité·es à procéder au lavage des mains et à désinfection des mains. Ensuite, le·la travailleur·se désigne le dortoir et le lit dans lequel la personne va pouvoir se reposer. L'équipe veille à ce que le port du masque et la distanciation sociale soient respectés.

⁶ Texte rédigé par Ana Laximi, travailleuse sociale à Pierre d'Angle

7.2. En chiffres

Contrairement aux années précédentes, ce service a affiché complet dès le premier samedi de lancement.

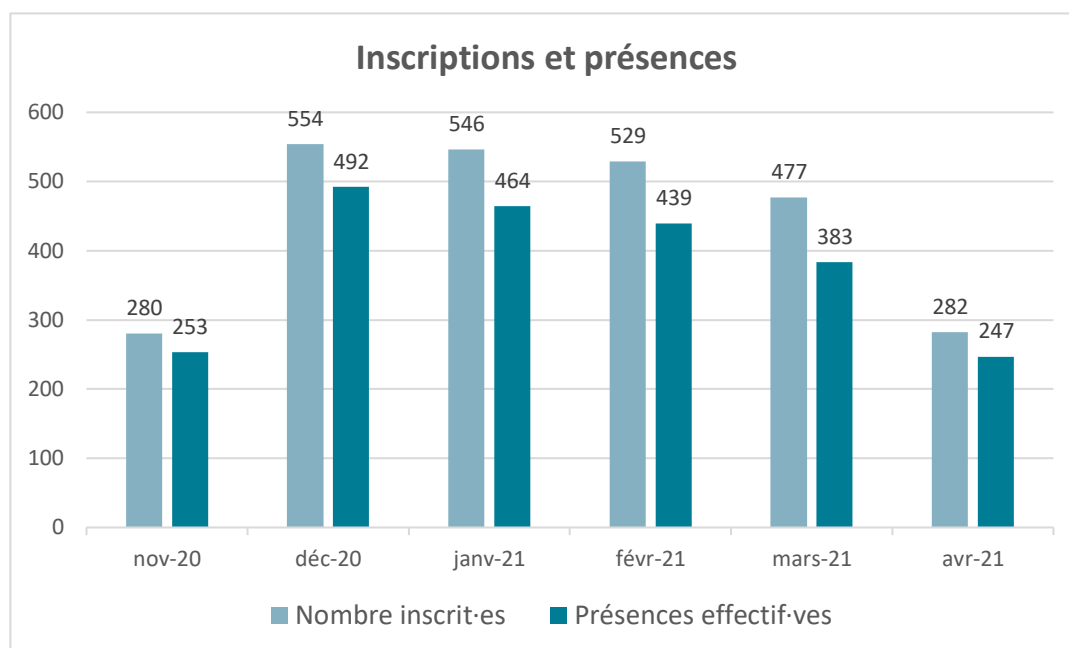
Le public est composé majoritairement d'hommes touchés par une multiplicité de problématiques.



Pour cette édition, nous constatons une **diminution du nombre de refus**. Différentes raisons peuvent expliquer cela :

- L'augmentation de notre capacité d'accueil en journée ;
- Le fait que Pierre d'Angle a ouvert ses portes du lundi au samedi uniquement, contrairement à l'édition précédente - où le service était ouvert sept jours sur sept ;
- Les conditions météorologiques, qui étaient plus clémentes (hormis la vague de froid de février) enfin ;
- La durée plus courte du Dispositif 86.400 (4 mois).

Comme on le voit dans le graphique ci-dessous, le nombre de personnes qui se présentent effectivement à Pierre d'Angle est assez élevé.



A la fin du Dispositif, on constate une légère baisse du taux de fréquentation. Cela s'explique par le fait que les bénéficiaires anticipent la fermeture du Dispositif et essayent de trouver d'autres solutions.

Témoignage de terrain

*En novembre 2020, suite aux restrictions COVID, Chez Nous Bij Ons a été contraint de fermer son accueil au public. Cependant, la demande n'a cessé d'augmenter, malgré les mesures et l'inconfort à rester dehors. Nous avons donc continué à offrir des petits déjeuners, ainsi que des repas chauds à midi, mais uniquement **à emporter**. Chaque personne devait consommer seulement à l'extérieur. Cette mesure a entraîné beaucoup d'animation devant notre porte.*

Les difficultés liées à la période hivernale et au covid nous ont amené un esprit de solidarité avec une vraie cohésion sociale au sein de Chez Nous, car le public s'est agrandi en plus des personnes sans-abris et/ou sans papiers. Une population en situation de précarité, composée de voisinage qui au fur et à mesure s'est ajoutée et a continué à augmenter, avec une réelle demande pour l'aide alimentaire ainsi que des produits de premières nécessité (soin et hygiène).

*Naturellement, nous sommes passés à un **accueil inconditionnel** et nous avons développé la **distribution des colis d'urgence**.*

Grace à une coordination régionale, la FdSS nous a mené vers d'autres sources d'approvisionnement. Une collaboration avec le parlement européen s'est mise sur pied, qui s'est engagé à nous livrer chaque jour 50 repas chauds à distribuer. La FDSS nous a permis également d'accéder à la banque alimentaire Dream Desenberg, en plus des moyens de la FEAD et la récupération d'inventures d'un supermarché voisin. Cette aide nous a facilité à organiser un service où nous pouvions faire la distinction parmi les personnes qui disposaient d'une cuisine et ceux qui vivaient dans la rue, dans des centres d'hébergement d'urgence ou dans des squats.

Durant le Ramadan, nous avons pu distribuer plusieurs fois des repas 'iftar'⁷ à emporter le soir – parfois même animés avec des petits concerts et des sessions de job coaching.

Pendant cette période, nous avons aussi entamé une collaboration avec Cultureghem – situé au marché de l'Abattoir et qui lutte contre le gaspillage alimentaire, cuisine avec les fruits et légumes invendus du marché du dimanche et distribue les repas aux personnes dans le besoin.

*Nous avons mis à disposition également un accès à un **vestiaire** rempli de vêtements et d'accessoires gratuits.*

*La **permanence sociale** est restée accessible au public – grâce à l'embauche d'un collaborateur d'accueil et l'engagement des bénévoles nous avons réussi à canaliser l'isolement et à combler l'analphabétisme numérique de nos utilisateurs.*

Nous avons pu compter durant toute la période hivernale une présence entre 80 et 90 personnes chaque jour.

Enfin en juin, nous avons pu recommencer un accueil dans notre local.

Ilse Van der Veken – Coordinatrice de 'Chez Nous - Bij Ons'

⁷ L'iftar (en arabe : إفتار, également ftour ou ftor dans les dialectes maghrébins) est le repas qui est pris chaque soir par les musulman-es au coucher du soleil pendant le jeûne du mois de ramadan. Source : wikipédia.

IV. LES PROJETS INNOVANTS EN 2020-2021

Le budget disponible cette année a été en partie dédié à la mise en place de **4 projets novateurs**, décrits ci-dessous.

1. LE DISPENSAIRE DE SOINS INFIRMIERS À LA FONTAINE⁸

Le projet de La Fontaine Bruxelles est orienté sur 2 axes : l'accès aux soins de santé et l'accès à l'hygiène. Depuis la pandémie, en raison du protocole de sécurité Covid-19, le nombre de personnes accueillies dans les locaux a dû être limité. Le personnel infirmier a donc effectué moins de soins.

Grâce à la subvention de la COCOM, La Fontaine a ouvert un dispensaire de soins infirmiers indépendant de l'accès aux douches depuis décembre 2020. Les patient-es sont accueilli-es uniquement à l'infirmierie et pas dans le reste de la maison.

Pour ce faire, La Fontaine a augmenté le temps de travail d'une des infirmières de 2,5 jours par mois, afin de renforcer l'équipe soignante présente le mercredi. Par ailleurs, une travailleuse sociale a également été engagée, qui s'est chargée de l'accueil, de la prise de rendez-vous, de la supervision de la mission d'hygiène, libérant ainsi nos infirmières de ce travail et leur permettant de réaliser plus de soins.

Le public sans-abri a rarement une couverture médicale et n'a donc pas accès aux structures de soins conventionnelles (hôpitaux, maisons médicales...). Offrir le service infirmier et de pédicure médicale à La Fontaine leur permet d'avoir accès à des soins de première ligne. Parmi ces soins, nous retrouvons notamment :

- Tous les types de soins ambulatoires : pansements, soins des plaies, soins des pieds, soins dermatologiques, soins orthopédiques et musculaires, suivi de la tension artérielle et de la glycémie, retrait de fils... ;
- Les traitements des parasites (poux et gale) ;
- Les douches à l'infirmierie (pour les personnes à mobilité réduite) ;
- L'écoute, les conseils, l'éducation à la santé et à la Covid-19 ;
- L'accompagnement à l'accès aux soins et aux demandes d'aide médicale urgente (AMU) ;
- Le transfert vers les autres partenaires de soins : hôpitaux, maisons médicales, Athéna, médecins traitants, médecins spécialistes, les urgences de l'hôpital Saint-Pierre... ;
- Les accompagnements physiques chez un médecin spécialiste ou aux urgences ;
- Les visites aux bénéficiaires hospitalisés ;
- Les soins de pédicure médicale.

⁸ Texte rédigé par Cathy Vanheer, directrice de La Fontaine.

Le tableau ci-dessous compare les soins dispensés au mois de juin sur 3 années consécutives :

	Juin 2019	Juin 2020	Juin 2021
Nombre de patients	293	174	312
Douches infirmerie	57	52	58
Traitements poux/gale	47	36	57
Soins pieds	231	146	215
Pansements	57	35	63
Prise de paramètres	24	26	33
Soins peau	49	38	60
Soins ortho	17	12	22
Médicaments	34	7	19

On constate que depuis début 2021, la demande et l'offre de soins a augmenté progressivement pour atteindre une moyenne 86 % par rapport à la période avant la Covid19.

Si nous comparons le mois de novembre 2020 (197 patients uniquement à l'infirmerie - sans le dispensaire) avec le mois de juin 2021 (312 patients à l'infirmerie et au dispensaire), nous constatons une **augmentation de 58%** de l'offre de soin.

En outre, **l'accompagnement psycho-social** est essentiellement effectué par les infirmières. En effet, afin d'améliorer l'accès aux soins et le suivi médical, elles effectuent des démarches administratives et/ou transfèrent le patient vers d'autres services. Dès qu'un patient a recouvert ses droits d'accès aux soins via une mutuelle ou une carte AMU, nous lui proposons un suivi dans une maison médicale, une polyclinique ou chez un médecin traitant.

Le tableau ci-dessous montre les différentes catégories de démarches effectuées par les infirmières de La Fontaine entre janvier et juin 2021 :

Type de suivi Psycho-médico-social réalisé par les infirmières	Démarches	Transferts	Urgences	MDM	Maison Médicale	Polyclinique	Autres	Écoute
De janvier à juin 2021	154	150	13	4	59	11	37	282

La Fontaine travaille en étroite collaboration avec les autres partenaires du Dispositif 86.400, mais aussi avec Athéna, le Hub humanitaire, la maraude du Samusocial, les Infirmiers de rue, les urgences de l'hôpital Saint-Pierre, les maisons médicales des Marolles et du Miroir...

La création de ce dispensaire de soins infirmiers a permis à plus de personnes sans-abris d'accéder aux soins. La Fontaine a ainsi pu mieux remplir notre mission, malgré la situation difficile due à la pandémie.

2. L'OUVERTURE LE DIMANCHE À LA RENCONTRE ⁹

Force est de constater que l'offre de services reste réduite durant les week-ends, et encore plus les dimanches, où la plupart des services de jour d'aide aux sans-abris sont fermés. Or, les besoins physiologiques du public (notamment l'alimentation et la mise à l'abri) sont quotidiens. Certains usager·ères fréquentant les centres d'accueil de jour expriment qu'ils·elles n'ont pas de lieu adapté où se poser et manger le dimanche. De plus, le fait que de nombreux services soient fermés le dimanche crée une rupture pour les usager·ères.

La Rencontre a dès lors proposé d'augmenter ses jours d'ouverture au dimanche entre décembre 2020 et juin 2021, afin d'être disponible tous les jours, et ainsi de pouvoir être un lieu de référence pour ces personnes en errance.

2.1. Réorganisation

Entre décembre 2020 et juin 2021, grâce au Dispositif 86.400, le centre de jour La Rencontre a pu être ouvert le dimanche. Pour ce faire, l'équipe a été renforcée : 2 travailleuses sociales à mi-temps ainsi qu'une cuisinière (également à mi-temps) ont été embauchées. L'engagement d'un assistant social pour augmenter les plages de permanences sociales à La Rencontre pendant la même période (également via le Dispositif 86.400) a permis de libérer du temps à l'équipe de base de travailleur·ses sociaux·ales, qui a aussi pu contribuer à l'ouverture le dimanche.

La Rencontre est un des rares centres de jours à être ouvert 6 jours/7 au cours de l'année. Cela demande beaucoup de flexibilité à l'équipe, qui n'est pas nombreuse pour assurer la continuité des services. L'ouverture le dimanche a demandé une réorganisation complète des horaires des travailleur·ses sociaux·ales et des cuisinier·ères, qui une fois de plus ont montré beaucoup de volonté et de disponibilité. De plus, de nouvelles tâches ont dû être prises en charge le weekend par l'équipe sociale, notamment concernant le nettoyage des locaux.

Durant la période de subventionnement, La Rencontre a été ouverte aux horaires suivants : le lundi de 12h30 à 18h et du mardi au dimanche de 10h30 à 18h.

2.2. Retombées

Le dimanche, entre décembre 2020 et juin 2021, ce sont **815 personnes** qui sont venues, **610 repas** qui ont été servis le midi et **326** le soir. Ces chiffres doivent être lus en prenant en compte que la capacité d'accueil de La Rencontre a nettement diminué du fait des mesures sanitaires pendant la crise.

Ouvrir un 7^e jour a permis de consolider une présence auprès du public, n'ayant plus aucune interruption dans la semaine. La Rencontre souhaite en effet être un point de repère pour les personnes en errance, le temps que leur situation se stabilise. Ceci est extrêmement facilité par le fait d'être disponible tous les jours. L'aspect temporaire du Dispositif 86.400 met cependant à mal cette retombée positive.

Par ailleurs, l'ouverture le dimanche a bien entendu permis de subvenir aux besoins de 1^{ère} nécessité (mise à l'abri, repas...), à petite échelle.

⁹ Texte rédigé par Alice Besème, coordinatrice de La Rencontre.

Afin de mieux comprendre comment a été vécue l'ouverture le dimanche, nous avons discuté avec deux usagers « habitués » de La Rencontre : M., sans papiers, 22 ans, et L., belge, 56 ans. Ils nous ont partagé le manque d'alternatives pour manger en weekend, le problème des intempéries, la solitude : *« Quand La Rencontre n'était pas ouverte le dimanche, je faisais des réserves de nourriture le samedi pour avoir de quoi manger le dimanche et je prenais mon repas dans la rue assis sur un banc. Mais quand il y a des intempéries, ce n'est pas l'idéal. ».*

« Le dimanche, tout est fermé, c'est très compliqué de trouver un repas le midi. Le fait que La Rencontre soit ouverte le dimanche était un réel plus. Cela va vraiment nous manquer. ».

« La qualité de l'accueil, c'est ça aussi qui est important. Je connais plusieurs personnes qui souffrent de solitude, et ça leur fait beaucoup de bien de pouvoir venir discuter à La Rencontre, peu importe le jour de la semaine. ».

2.3. Difficile retour à la normale

Beaucoup de précautions ont été prises lors de l'annonce en décembre 2020 de l'ouverture de La Rencontre le dimanche : il a été communiqué maintes fois au public que cela était temporaire. Pourtant, à l'annonce de la fin du Dispositif courant juin, nombreux·ses étaient ceux·celles qui avaient oublié cette temporalité. Les usager·e·ss de La Rencontre ont exprimé leur déception face à la décision, tout en comprenant l'aspect budgétaire de celle-ci. Ils·elles ont aussi vu partir avec tristesse les travailleur·ses embauché·es pour cette période.

3. LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE À DOUCHEFLUX¹⁰

Confronté à la grande détresse psychique de ses usager·ères, DoucheFLUX a mis en place cette année un service de soutien psychologique. Cette permanence psychologique était à la fois une consultation « classique », mais aussi destinée à réorienter les personnes particulièrement fragiles (hospitalisations, asiles psychologiques...) grâce à un travail en réseau avec les services adéquats. Le service se voulait bas seuil (sans participation financière) et rapidement accessible.

3.1. Quelques chiffres

La psychologue de DoucheFLUX a réalisé **202 entretiens** entre janvier et juin 2021. Au total, 88 femmes (moyenne d'âge 38 ans) et 114 hommes (moyenne d'âge de 42 ans) ont été rencontrés.

Entre 3 et 15 entretiens par personne ont été menés pour 26 dossiers en file active (sur une cinquantaine de dossiers ouverts).

3.2. De la pertinence d'un service psychologique en centre de jour

On constate un réel besoin de soins psychologiques, pour des personnes aux profils variés : qu'elles soient sans papiers et/ou sans abris, qu'elles aient un toit mais peu de réseau social, qu'elles soient connues ou non pour des antécédents psychiatriques par les services de santé mentale. La nature bas seuil d'accès de DoucheFLUX explique une telle diversité de profils. Par ailleurs, l'accès aux soins gratuits est une donnée essentielle : très peu de bénéficiaires de DoucheFLUX pourraient s'offrir un tel service - même via la psychologie de 1^{ère} ligne - car elle requiert une affiliation à la mutuelle, ce dont beaucoup ne bénéficient pas. De plus, ils-elles se débattent quotidiennement pour leur survie.

Pour les quelques bénéficiaires un peu plus stables (sur les plans administratifs, pour leurs besoins de base...), ce besoin de soutien psychologique a été renforcé par la pandémie, qui limitait fortement le contact social et les activités - formelles et informelles - auxquelles les bénéficiaires pouvaient participer auparavant.

3.3. Ce qu'ils-elles trouvent à DoucheFLUX

Pour beaucoup de bénéficiaires, l'accueil et l'acceptation inconditionnelle fait de ce lieu un endroit de choix, peut-être l'un des derniers lieux où ils-elles se sentent bien accueilli-es.

La consultation psychologique est l'endroit où ils-elles peuvent se dire et exister aux yeux de l'Autre : la simple symbolique d'une carte d'identification DoucheFLUX (avec photo) contribue à restaurer leur identité enfouie, tassée et non reconnue – notamment pour les personnes sans papiers. Celles-ci retissent leur histoire familiale à l'aide des photos et vidéos qu'ils-elles chérissent et qu'ils-elles partagent parfois en thérapie. Ces images constituent des repères affectifs dans leur parcours du combattant administratif au long cours.

Le lien à DoucheFLUX se crée avec le temps. Initialement tissé avec une assistante sociale ou par une rencontre informelle dans la salle d'accueil, il se renoue lors d'un rendez-vous raté, par un appel téléphonique qui renforce le lien. Ce lien a été fort facilité par la langue arabe parlée en consultation, bien que certaines personnes arabophones fassent l'effort de s'exprimer en français. Celles-ci

¹⁰ Texte rédigé par Amina SKHIRI DIT GABOUJE, psychologue à DoucheFLUX de janvier à juin 2021.

saisissent ainsi l'occasion de pratiquer une langue, symbole d'une intégration dans le cadre de leurs démarches de régularisation ou d'appropriation de leur vie.

Certaines femmes dans la soixantaine, après avoir consacré leurs vies à leurs enfants, se retrouvent isolées, quasi esseulées par leurs enfants desquels elles ne peuvent pas beaucoup attendre. Elles sont parfois déprimées. Pour elles, le suivi psychologique, même s'il a été difficile à formuler au départ, est une évidence. Elles sont confrontées à leur faible maîtrise de la langue française, qu'elles tentent de reconquérir, parfois laborieusement, pour gagner en autonomie au quotidien. Pour ces femmes et pour beaucoup d'autres, le « 100% femmes » du mercredi est une bulle de bien-être, composée de soins esthétiques et corporels, d'activités artistiques et sportives, et d'un lieu de socialisation sans condition. Ceci leur apporte tant qu'elles souhaitent voir ce type de rendez-vous avec le bien-être se répéter plus dans la semaine, par exemple dans des lieux différents.

Du côté des hommes et de certaines femmes, une grande majorité se retrouvent en Belgique depuis quelques mois, quelques années -jusqu'à une quinzaine d'années- après un parcours chaotique en Europe. Coincées administrativement par des demandes de régularisation qui s'éternisent ou sommées de quitter le territoire, ils-elles se retrouvent dans une précarité chronique, qui les maintient dans une instabilité affective difficile à vivre au quotidien. Anxiété chronique, troubles du sommeil voire syndrome de Stress Post-Traumatique entraînent souvent une consommation problématique de produits ou de médicaments, qui aggravent leur situation de précarité. Du côté des hommes, les activités sportives sont souvent une activité appréciée et conseillée pour traiter l'anxiété et les troubles du sommeil non chroniques. Des initiatives comme celle de La Trace Asbl ont été sollicitées dans l'approche de réinsertion par le sport pour des personnes consommatrices de produits psychotropes. Occasionnellement, des entretiens familiaux ont été proposés, visant à faire circuler la communication entre adultes, enfants et adolescents.

Les activités ont fort manqués - crise sanitaire oblige - pour faire tiers dans les dynamiques de groupes. Elles font le plus grand bien à la plupart des bénéficiaires, qui après une bonne douche et une activité hors des sentiers battus, peuvent se sentir - au moins momentanément – ressourcés-es. Ces activités - suspendues depuis la crise sanitaire mais qui reprennent petit à petit - contribuent sinon à améliorer la santé mentale des bénéficiaires, du moins à leur offrir un moment privilégié contribuant momentanément à leur bien-être.

Ces considérations ne sont certainement pas exhaustives. En conclusion, la clinique psychologique a constitué un lieu unique à Bruxelles, et a trouvé tout son sens au sein du centre de jour.

4. RENFORCEMENT DU TRAVAIL DE RUE EXPLORATOIRE ET DU TRAVAIL DE MÉDIATION INTERCULTURELLE AVEC LE PUBLIC ROM PAR DIOGÈNES

Pour cette édition, Diogènes a décidé de travailler autour de plusieurs axes :

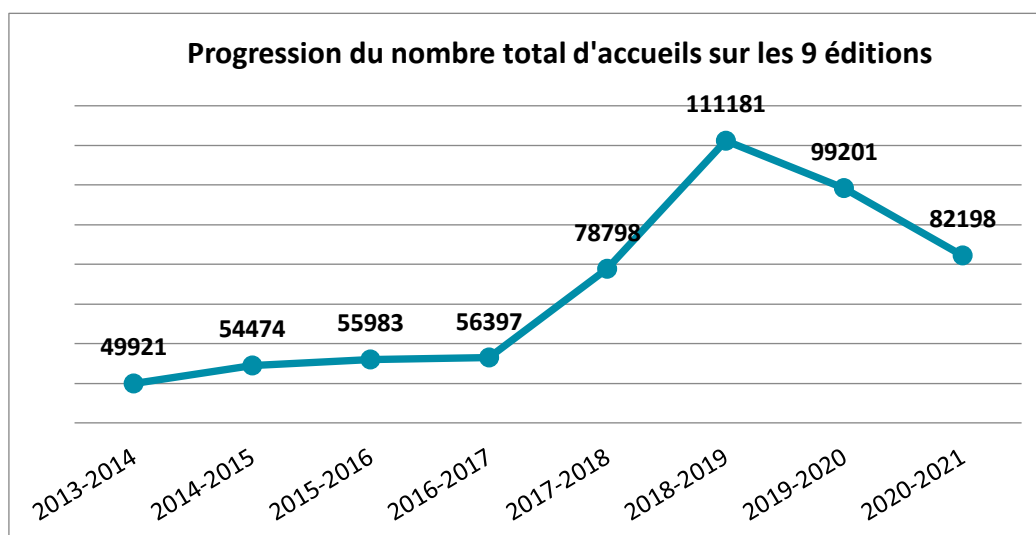
1. **Renforcer le travail de rue exploratoire**, en vue d'une meilleure identification et prise en charge des besoins émergents (territoires, publics, problématiques)
2. **Renforcer le travail de médiation interculturelle avec le public Rrom**, dans les lieux où la présence de ce public crée des problèmes de coexistence avec d'autres acteurs (commerçants, passants, voisins...), tels que dans la rue Neuve ou dans les campements.

Pour ce faire, Diogènes a augmenté le temps de travail de deux travailleur-ses (mi-temps vers temps plein) entre le 01/01/2021 et le 30/06/2021.

Vous trouverez plus de détails sur ces actions dans le chapitre IX, consacré au travail de rue.

V. EN CHIFFRE

1. REMARQUE PRÉALABLE



Sur l'ensemble du Dispositif 86.400 édition 2020-2021, les partenaires ont réalisés **82.198 accueils** de personnes sans-abris.

De manière générale, comme on l'observe dans le graphique ci-dessus, jusqu'en 2018-2019 le Dispositif 86.400 n'a cessé d'accueillir davantage de personnes au cours des hivers successifs – et ce d'autant plus que le projet a régulièrement été prolongé jusqu'en avril ou jusqu'en juin, et accueilli plus de services partenaires. L'édition 2019-2020, marquée par la pandémie et l'absence de l'un des partenaire (Bij Ons – Chez Nous), a accusé une légère diminution.

Les chiffres dont nous disposons pour cette édition 2020-2021 doivent être examinés **avec prudence**, et ce pour plusieurs raisons :

1. Les mesures sanitaires en vigueur ont obligé les centres de jour à se réorganiser et à réduire le nombre de personnes pouvant être accueillies simultanément dans leurs locaux (voir à ce sujet le chapitre II, point 2, ci-dessus) ;
2. Pour des raisons organisationnelles et/ou budgétaires, plusieurs services partenaires ont démarré le Dispositif plus tard (1^{er} décembre, 1^{er} janvier...) et/ou ont prolongés leurs actions jusqu'à la mi-avril, la fin avril, la fin mai, ou la fin juin - voir le détail des dates ci-dessous. Le Dispositif a dès lors duré 5 mois pour la majorité des partenaires (de mi-novembre à mi-avril), et 7,5 mois pour 4 services (à savoir, La Fontaine, DoucheFLUX, La Rencontre et Hobo).

Ces deux paramètres influencent fortement les chiffres dont nous disposons cette année, et expliquent notamment la diminution du nombre d'accueils.

Les dates de démarrage et de clôture des comptages pour chaque service partenaire sont les suivantes:

- Le Clos : 15/11/20 au 15/04/21
- RestoJet : 15/11/20 au 15/04/21
- Pierre d'Angle : 15/11/20 au 15/04/21
- Jamais Sans Toit : 15/11/20 au 30/04/21
- La Rencontre & L'Arbre à Bulles : du 01/01/21 au 30/06/21

- HOBO : 15/11/20 au 30/06/21
- Bij Ons – Chez Nous : du 04/01 au 30/06/21
- La Fontaine : 01/12/20 au 30/06/21
- DoucheFLUX : 15/11/20 au 15/04/21
- La Consigne-Article 23 : 15/11/20 au 31/05/21
- Rolling Douche : 12/11/20 au 31/03/21

Tout ceci rend la comparaison entre les chiffres dont nous disposons cette année et les chiffres des autres années difficile, les précédents projets ayant durés entre 3,5 et 7,5 mois. C'est pourquoi nous avons choisi de présenter les comptages des accueils pour la période du 19/04 au 30/06 séparément¹¹, dès lors que seuls 4 services proposaient encore des services dans le cadre du Dispositif durant cette période.

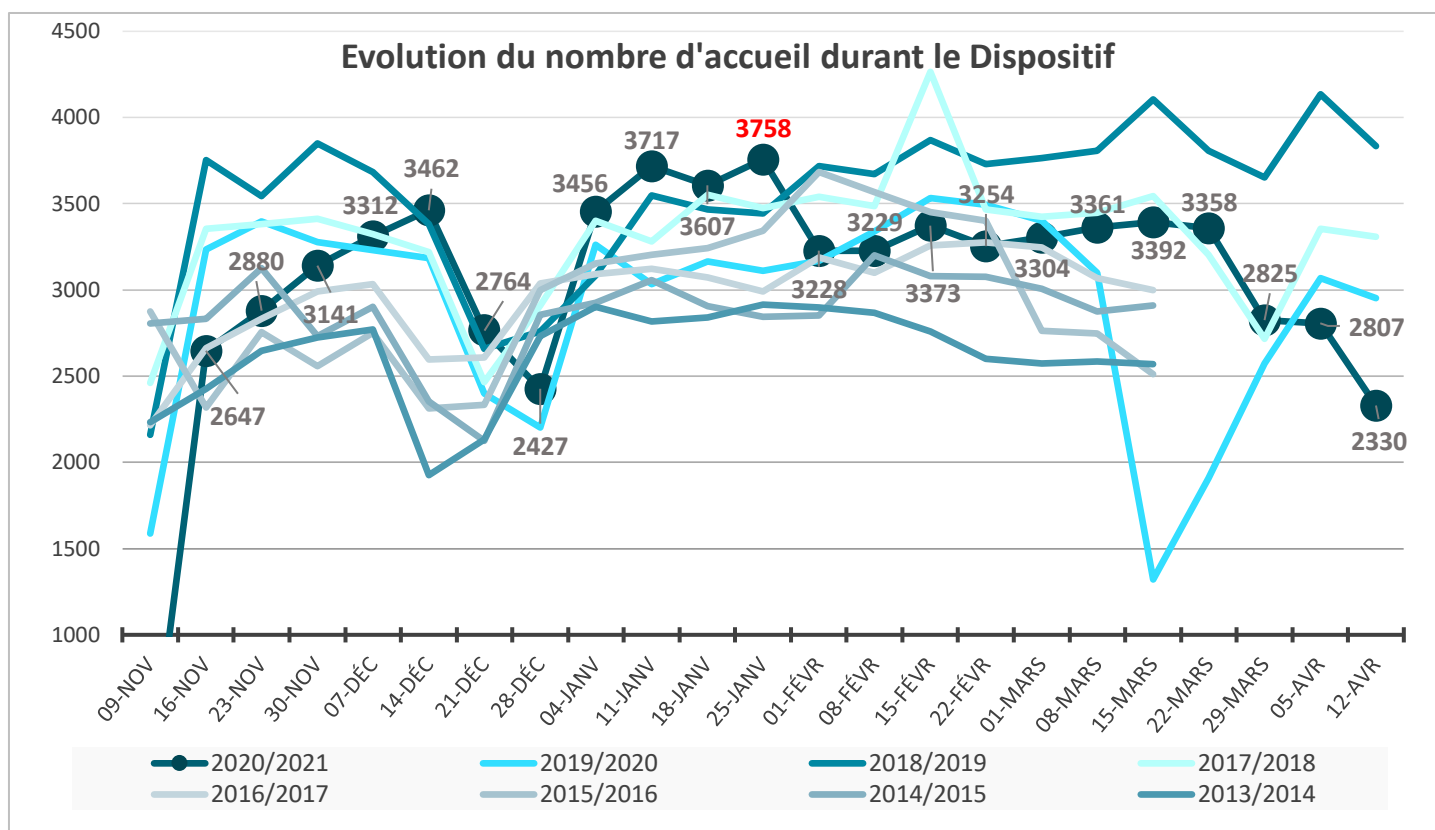
2. LES ACCUEILS DU 15/11/2020 AU 18/04/2021

Pour rappel, le nombre d'accueil correspond au nombre de fois où une personne **a franchi la porte d'un service**, quel qu'il soit. Une même personne a donc pu être comptée à plusieurs reprises sur une journée, puisqu'elle peut avoir fréquenté plusieurs services au cours de cette journée (un petit-déjeuner ici, une douche ailleurs, un repas dans un 3^{ème} service, etc...).

- **En moyenne**, les services de jour partenaires ont réalisé **3.033 accueils par semaine** (moyenne équivalente à celle de l'édition précédente).
- **En moyenne**, le nombre d'accueils **par jour** était de **863 en semaine**, et de **265 les week-ends**.
- **Au total** sur l'ensemble de la période du 15/11 au 18/04/2021, **69.770** accueils de personnes sans abri ont été réalisés en cinq mois.

Globalement, les chiffres des accueils se situent dans la moyenne des éditions précédentes du Dispositif, malgré les limitations d'accueil dues à la COVID19. Le nombre d'accueils reste en effet élevé, malgré la limitation de capacité et des services imposés par les mesures sanitaires. Ceci montre que les centres d'accueil de jour offrent quelque chose d'autre que la « simple » mise à l'abri (rendue plus difficile suite à la pandémie), et que les personnes sans-abris viennent chercher un service spécifique.

¹¹ Voir ci-dessous, point 7.



On voit que la fréquentation des centres de jour partenaires augmente petit à petit durant les 1^{ères} semaines de mise en route du Dispositif. Cette année, ceci s'explique également par les dates de démarrage progressives dans les différents centres.

On constate, comme lors de chaque édition, une diminution de la fréquentation des centres durant la semaine du 28 décembre et les fêtes de fin d'année.

Un niveau d'accueil maximum est observé durant la semaine du 25 janvier (3.758 accueils comptés durant cette semaine).

La vague de froid qui a touché la Belgique au début du mois de février ne se fait pas ressentir de manière significative dans les chiffres des accueils, malgré les ouvertures supplémentaires proposées par certains centres (voyez néanmoins les comptages ponctuels par tranche horaire, ci-dessous, point 3).

Enfin, on observe une légère **diminution des accueils à partir du mois de février 2021**. Celle-ci s'explique en partie par la fermeture à la fin janvier du centre de jour supplémentaire situé au Beursschowburg et coordonné par Hobo (lequel comptabilisait au moins 100 passages par jour). Par la suite, Hobo a ouvert un nouveau local près de rue du boulet, plus petit, et avec une offre de services légèrement adaptée.

3. LES COMPTAGES PONCTUELS

Le comptage ponctuel permet d'évaluer le nombre de personnes différentes présentes dans les services partenaires à quatre moments précis de la journée. Les services effectuent ainsi un comptage de l'ensemble des personnes présentes chaque jour dans leurs locaux à 10h, 13h, 16h et 18h.

Ce type de comptage a soulevé quelques questionnements cette année, en raison notamment de la nouvelle manière de fonctionner de certains centres de jour, et des ajustements ont été nécessaire. Ainsi :

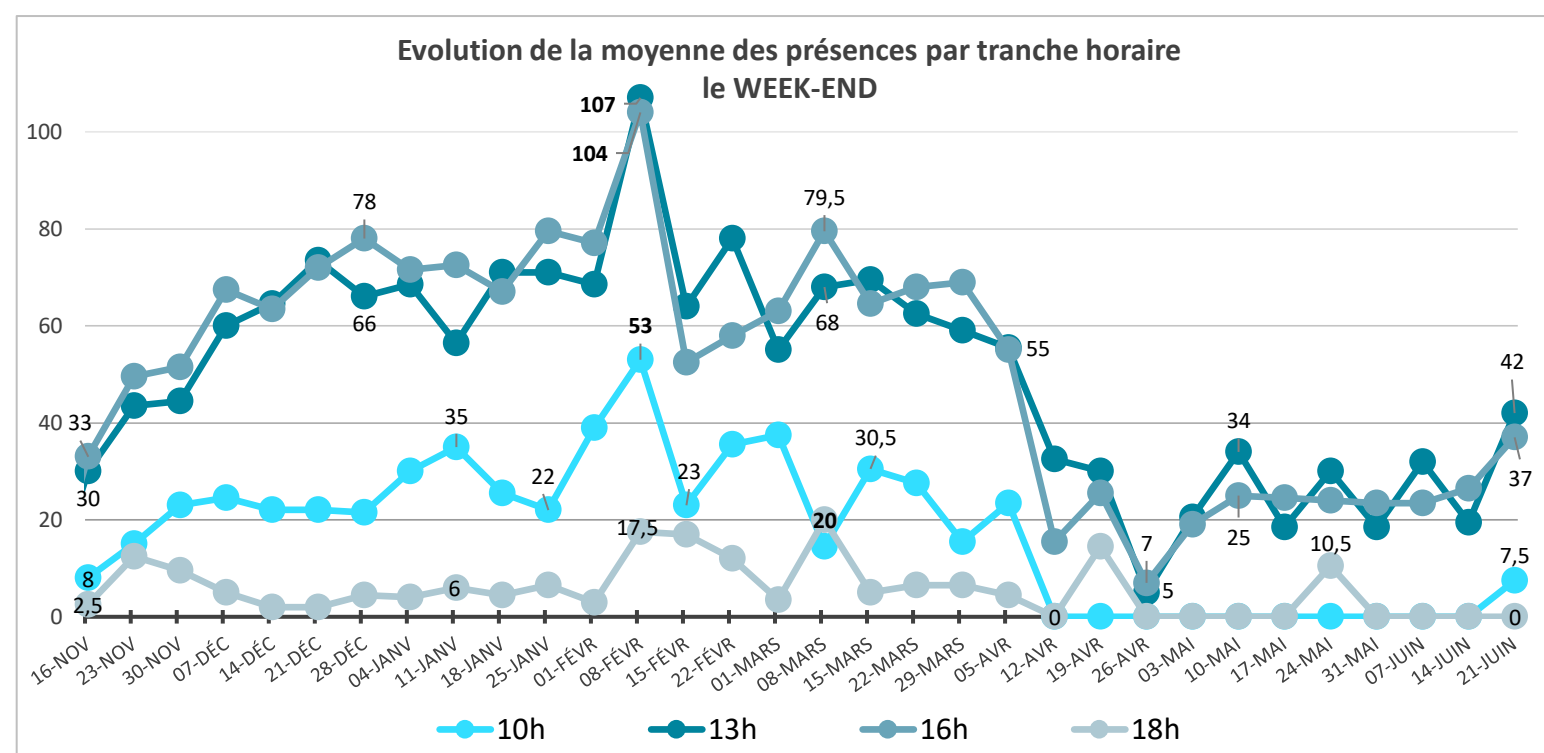
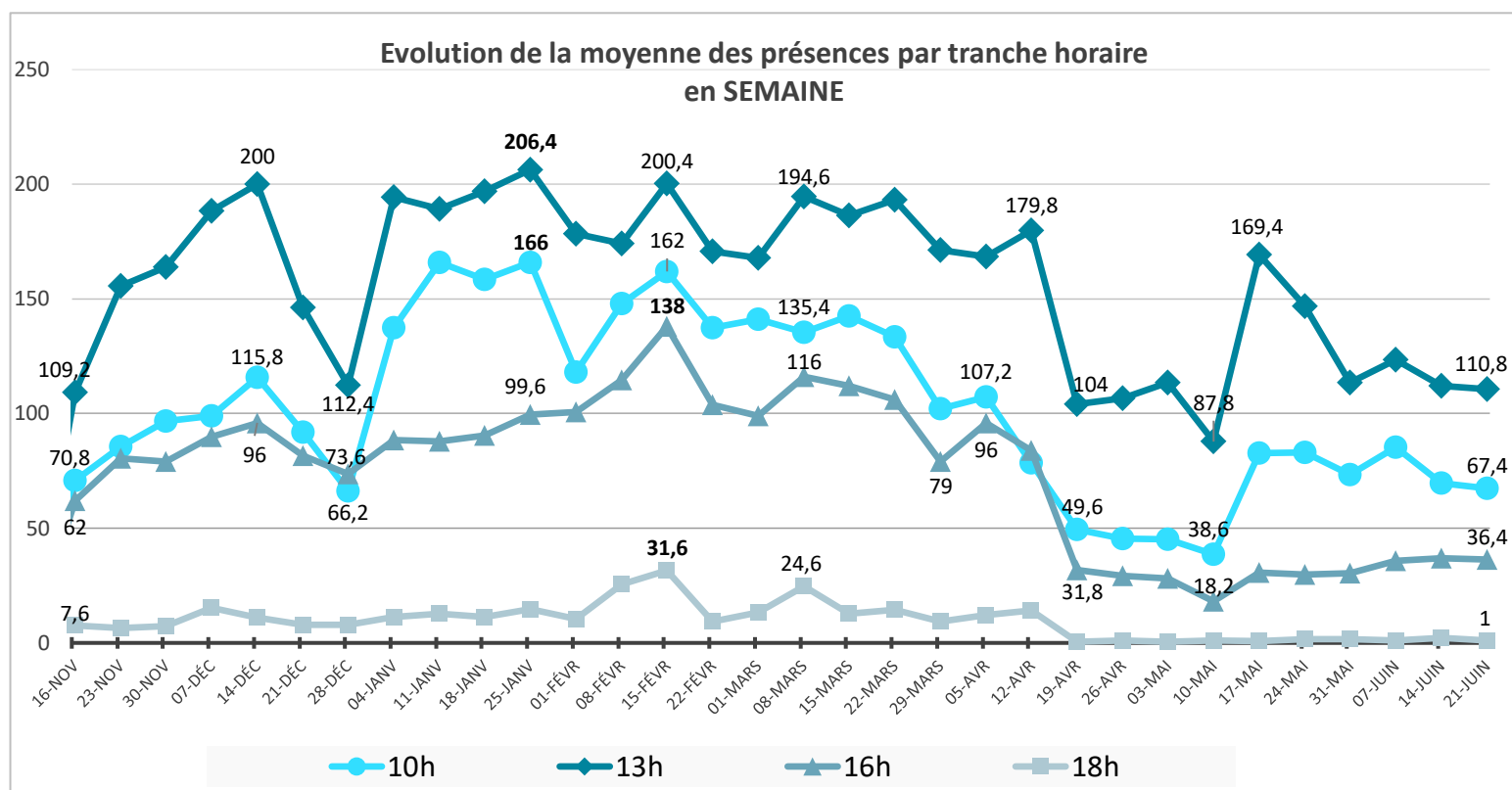
1. La Fontaine fonctionnant désormais uniquement sur rendez-vous, et le service fermant ses portes de 12h à 13h, les personnes présentes à leur rendez-vous de 13h ont été prises en compte pour le comptage ponctuel - pas de possibilité de double comptage puisqu'elles restent 1h complète dans le service.
2. La Consigne – Article 23 organise l'accès pour les usager·ères en 3 plages horaires durant la matinée, et ferme ses portes à 13h, ce qui rend les comptages à heures fixes peu pertinents (les résultats sont toujours les mêmes).

Pour beaucoup de services, 13h est une heure où beaucoup de choses commencent, ce qui laisse peu de temps pour penser à un comptage.

Enfin, les heures choisies (10h, 13h, 16h et 18h) ne semblent plus correspondre avec la réalité du terrain.

Néanmoins, il a été rappelé que les comptages ponctuels constituent une information importante, car ils permettent d'évaluer la présence réelle dans les services partenaires, et qu'il fallait les conserver. Il a été acté que cette année, certains services adapteraient légèrement les heures de comptages si nécessaire (15 ou 20min de décalage).

Les résultats totaux figurent dans les deux graphiques ci-dessous :



Globalement, on constate que les heures les plus fréquentées sont **10h** (124 personnes en moyenne) **et 13h** (175 personnes en moyenne) durant la semaine, et **13h et 16h** durant les week-ends (64 et 67 personnes en moyenne).

La **vague de froid** qui a touché la Belgique au début du mois de février 2021 se reflète surtout dans les présences pendant le week-end du 13/14 février, avec un gros pic de fréquentation des services à 13h et 16h, mais aussi durant la semaine du 15 février, avec un pic de présences à 10h et 13h.

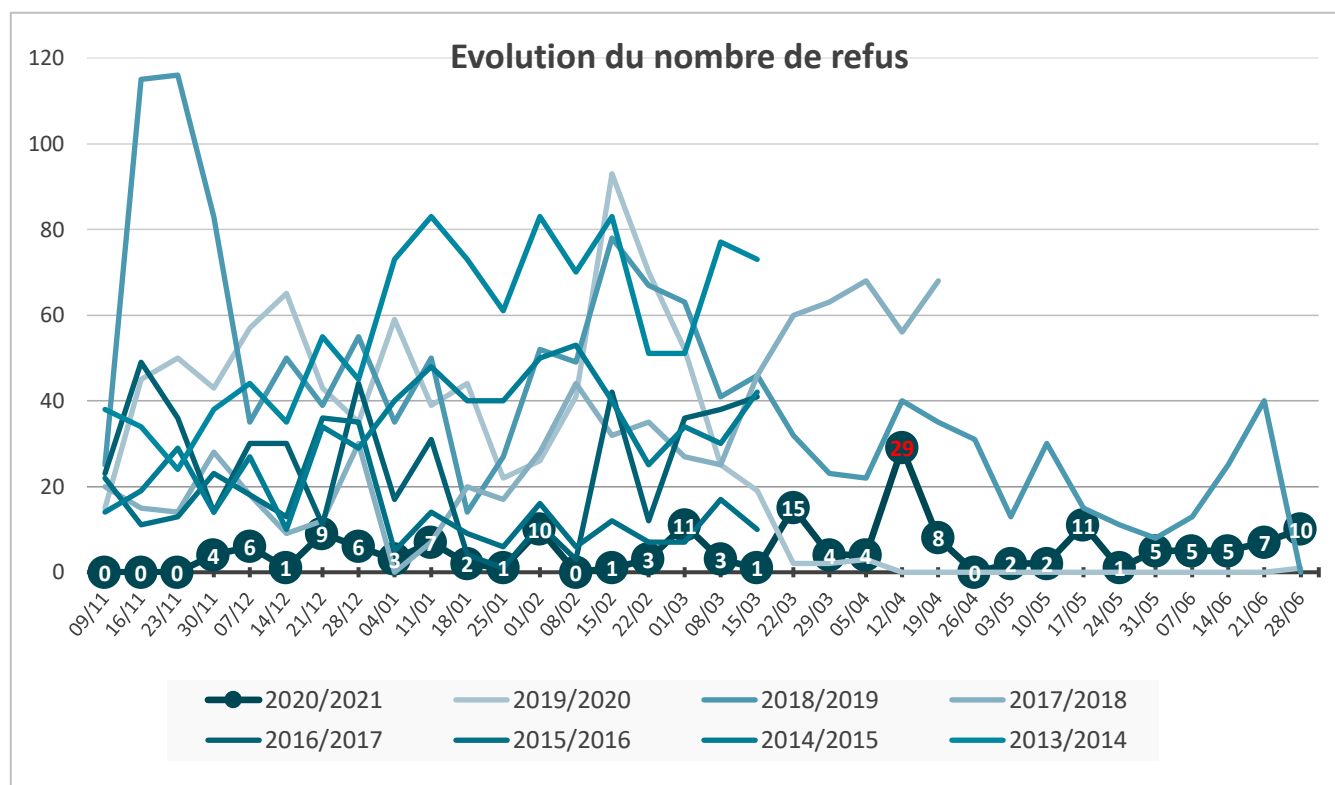
Certains services ayant étendu leurs heures d'ouverture au-delà de 18h durant cette période, il a été décidé en Comité de comptabiliser les personnes présentes en soirée (entre 18h et 20h) dans le comptage de 18h. On observe en effet une légère augmentation du nombre de personnes présentes à 18h, tant le week-end que durant la semaine, du 8 au 22 février.

N.B. : Rolling Douche a été contraint de suspendre ses activités durant la semaine du 08/02.

Enfin, on observe une **baisse de fréquentation après la mi-avril**, ce qui s'explique par la fin du Dispositif 86.400 dans la majorité des services. Seuls La Rencontre, Hobo, Chez Nous - Bij Ons, La Fontaine et La Consigne – Article 23 ont continué leurs actions et les comptages au-delà du 19/04.

4. L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

Sur l'ensemble du Dispositif, **176 refus d'accueil** ont été comptabilisés au total, soit une moyenne de 5 refus par semaine, contre 25 refus par semaine en moyenne en 2019/2020.



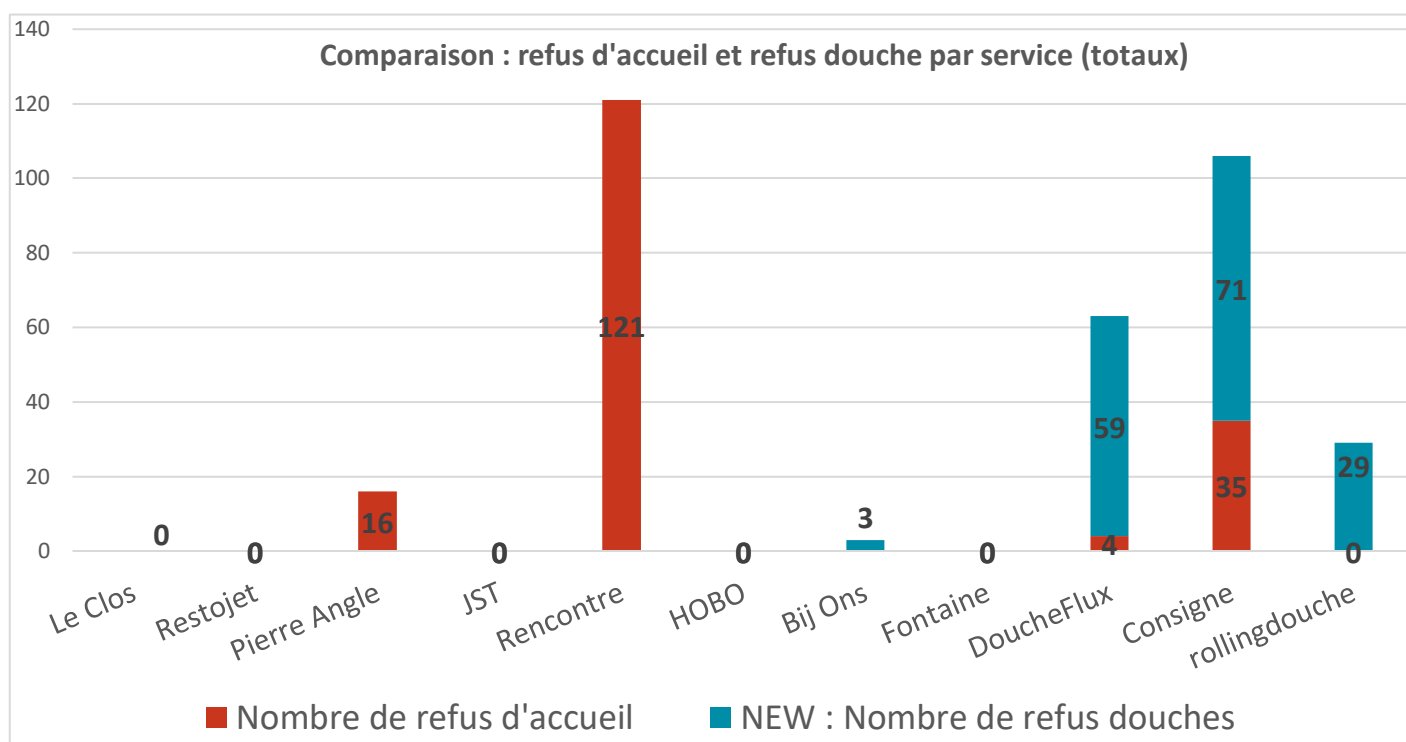
Il faut rappeler que seuls les **refus d'accueil**, justifiés par un manque de place dans le service, sont comptabilisés. Nous ne tenons dès lors pas compte des moments où une personne se voit refuser la possibilité de prendre une douche, d'accéder à une consigne, de manger, etc. Pourtant, nous savons qu'il arrive quotidiennement que des personnes soient accueillies pour se (re)poser dans l'espace

d'accueil, mais qu'elles ne puissent pas avoir accès à certains services plus spécifiques, faute de disponibilité, de temps, d'espace, de personnel, etc.

Les chiffres des refus pour cette édition du Dispositif 86.400 sont **extrêmement bas** en comparaison avec les éditions précédentes. Ceci s'explique par le fait qu'un grand nombre de services de jour ont dû adapter leur fonctionnement aux normes sanitaires, et ainsi, pour certains, fonctionner uniquement sur rendez-vous. Les chiffres doivent donc être analysés avec prudence. Ainsi, par exemple, La Fontaine, qui était l'un des centres de jour comptant le plus de refus en 2019/2020, n'en compte plus aucun cette année (voir le graphique suivant), ce qui fait baisser les chiffres globaux. En effet, les personnes doivent désormais prendre rendez-vous avant de se présenter sur place. Mais il y a - en moyenne - un délai d'attente de 7 à 10 jours avant de pouvoir obtenir ce rendez-vous et prendre une douche, ce qui pose un réel problème.

Les chiffres des « refus d'accueil » ne reflètent donc pas la réalité du manque d'accès aux centres de jour.

Nous avons voulu à nouveau mettre en place un « **focus** » sur les personnes qui se voient **refuser l'accès à une douche** (en raison d'un manque de place ou de temps). Les résultats apparaissent dans le graphique ci-dessous. Ce graphique présente également la répartition des refus d'accueil par service.



On constate que 3 services - La Consigne – Article 23, Pierre d'Angle et La Rencontre - comptabilisent le plus grand nombre de refus d'accueil.

Quant aux refus douches, ils sont particulièrement nombreux auprès de 3 centres sur les 6 qui offrent ce service (DoucheFLUX, Rolling Douche et La Consigne – Article 23). Ces chiffres doivent cependant être contextualisés.

Au niveau de **Rolling Douche**, il faut rappeler que ce service étant actif uniquement en rue, et ne disposant pas de locaux, il ne comptabilise forcément pas de refus d'accueil mais uniquement des refus

de bénéficier d'une douche. Par ailleurs, durant cette édition, l'équipe a constaté qu'un grand nombre des personnes s'inscrivaient en début de permanence pour prendre une douche, puis partaient attendre ailleurs (au chaud par exemple), et revenaient trop tard pour prendre leur douche. Il s'agit donc plus d'une question d'horaires que de manque de place pour les douches.

Chez **DoucheFLUX**, une diminution de la fréquentation a été constatée au moment de l'ouverture du centre PSA par la Croix-Rouge de Belgique, car il s'agissait d'un public commun. Ceci a eu pour effet de réduire le temps d'attente pour prendre une douche. De plus, DoucheFLUX a pour la 1^{ère} fois élargi les horaires des douches à l'après-midi, ce qui a permis d'espacer les demandes, de réduire l'attente et par conséquent, de limiter les refus.

A **La Fontaine**, qui fonctionne désormais uniquement via une prise de rendez-vous, le délai pour s'inscrire pour une douche varie entre 1 semaine à 10 jours, ce qui a pour conséquence que beaucoup de personnes ne se présentent finalement pas. Les présences peuvent aussi être très variables en fonction de l'heure. On peut considérer que quand une personne appelle et reçoit un rendez-vous pour dans une semaine, il s'agit en réalité d'un refus d'accueil pour le jour même. **La demande de douches est toujours bien présente auprès de ce service.**

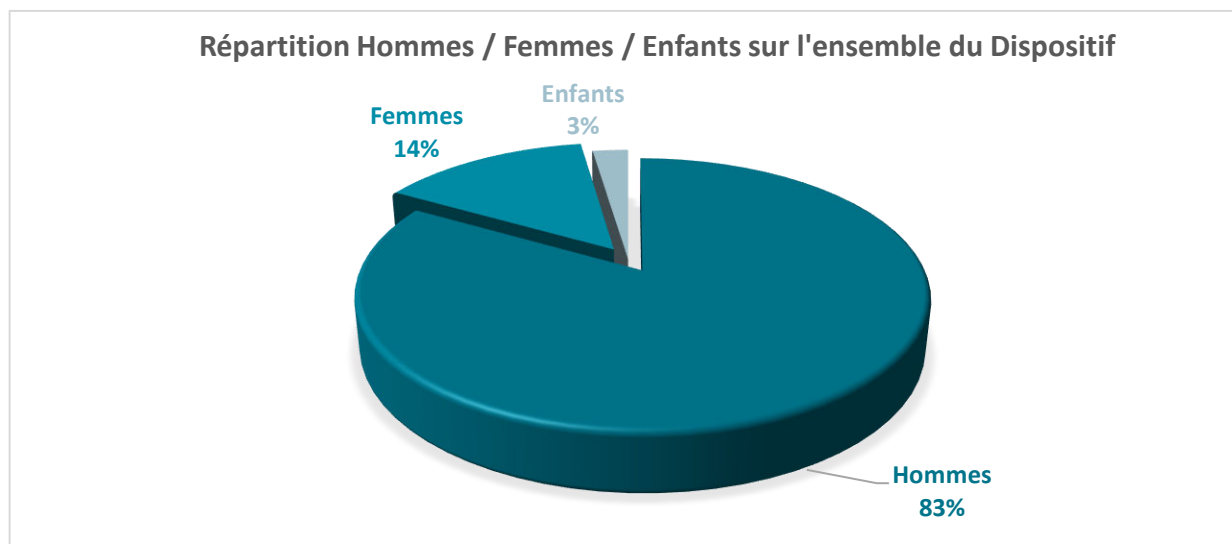
Au contraire, **Pierre d'Angle** a constaté que de moins en moins de personnes qui fréquentaient le service pour une sieste prenaient une douche, malgré le fait que celle-ci est disponible avec la sieste. Certaines personnes prennent en effet leurs douches à La Fontaine et se présentent à Pierre d'Angle uniquement pour la sieste.

A **La Rencontre**, du fait de la capacité réduite de la salle, le temps d'attente pour prendre un repas s'est allongé. Certaines personnes, qui n'ont pas la possibilité d'entrer à temps pour le repas du fait de la file d'attente, ne peuvent pas dîner. Une collation les attend toujours à l'intérieur, mais cela ne remplace pas un plat chaud.

En conclusion, ces chiffres au sujet des refus donnent une idée de la situation, mais ne reflètent pas l'entièreté des cas de figure et des réalités du terrain.

5. PUBLIC ACCUEILLI

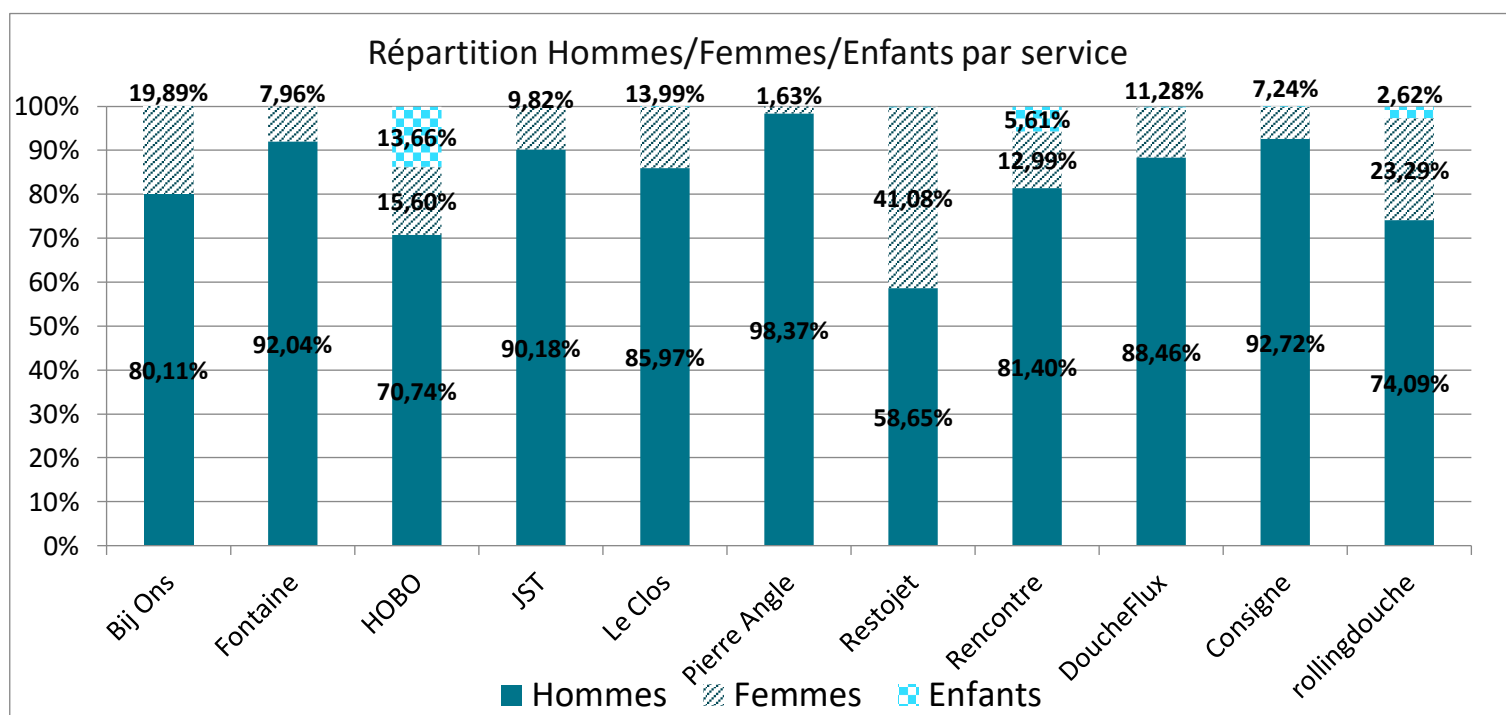
Les chiffres de cette édition sont stables par rapport à l'année passée. Le public « **hommes** » représente la grande majorité du public fréquentant les services d'accueil de jour, avec **83 %** des personnes accueillies au sein du dispositif (contre 84% en 2019/2020). Pour certains services, le taux de fréquentation masculine approche les 100 % (voir le 2^{ème} graphique ci-dessous).



Les **femmes** représentent quant à elles **14 %** du public accueilli (pour 15 % en 2019/2020).

Les **enfants**, qui accompagnent généralement leur(s) parent(s), représentent **3 %** du public durant cette édition (pour 1 % en 2019/2020). La part d'enfants accueillis dans les services partenaires a donc augmenté par rapport à l'an dernier, où ce chiffre était très bas (en raison de la fermeture prolongée de La Rencontre et de l'Arbre à Bulle).

La répartition hommes/femmes/enfants **par service** est visible dans le graphique ci-dessous.



On constate toujours une forte proportion de présence masculine dans certains services (comme Pierre d'Angle, La Consigne - Article 23, La Fontaine ou Jamais Sans Toit).

Les **femmes** sont toujours plus nombreuses à Restojet (41%), Chez Nous – Bij Ons (19%) et Hobo (15%). Leur présence a fortement diminué à Source – La Rencontre (13% contre 31% l'année passée).

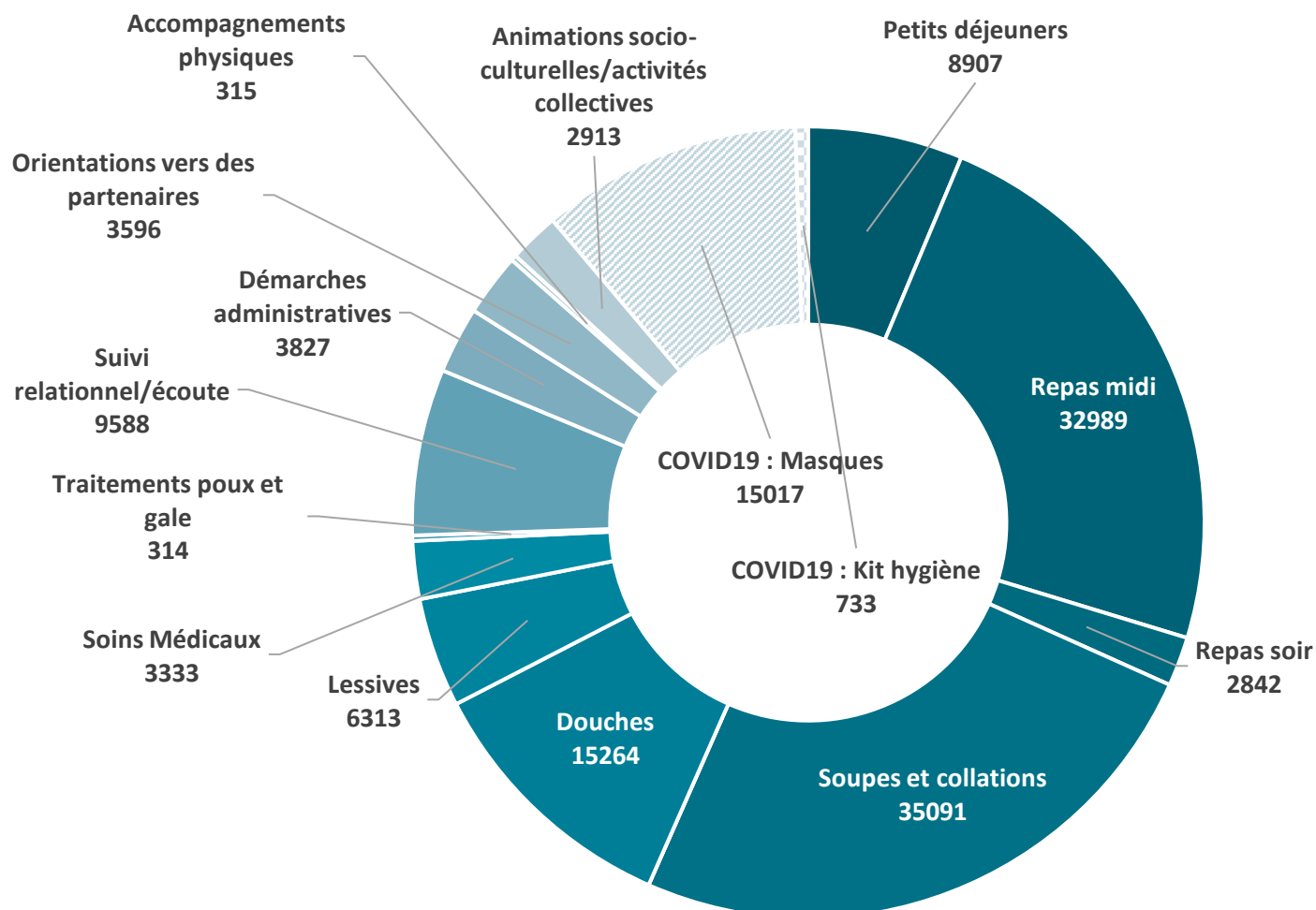
Enfin, les **enfants**, accompagnés de leurs parents, sont logiquement présents surtout au sein de HOBO (13%) et de Source – La Rencontre (5%). Rolling Douche, actif en rue, a également rencontré plusieurs familles accompagnées d'enfants durant cet hiver.

6. DIVERSITÉ DES PRESTATIONS

A l'instar du comptage du nombre de personnes accueillies, nous avons également réalisé un comptage du nombre de prestations proposées aux bénéficiaires pendant toute la durée du Dispositif.

Ce sont au total **125.122** prestations variées qui ont été dispensées par le réseau 86.400 durant cette édition (en ce compris les petits déjeuners, repas de midi, repas du soir, soupes, douches, lessives, soins médicaux, siestes et traitement poux et gale). Le détail apparaît dans le graphique ci-dessous.

Répartition par catégorie de services offerts



Nous avons également ajouté deux nouveaux items, afin de refléter des besoins qui se sont révélés prégnants pendant la période de crise sanitaire, à savoir les distributions de masques et de kits hygiènes.

7. LES DERNIÈRES SEMAINES DU DISPOSITIF – LES ACCUEILS DU 19/04 AU 30/06/2021

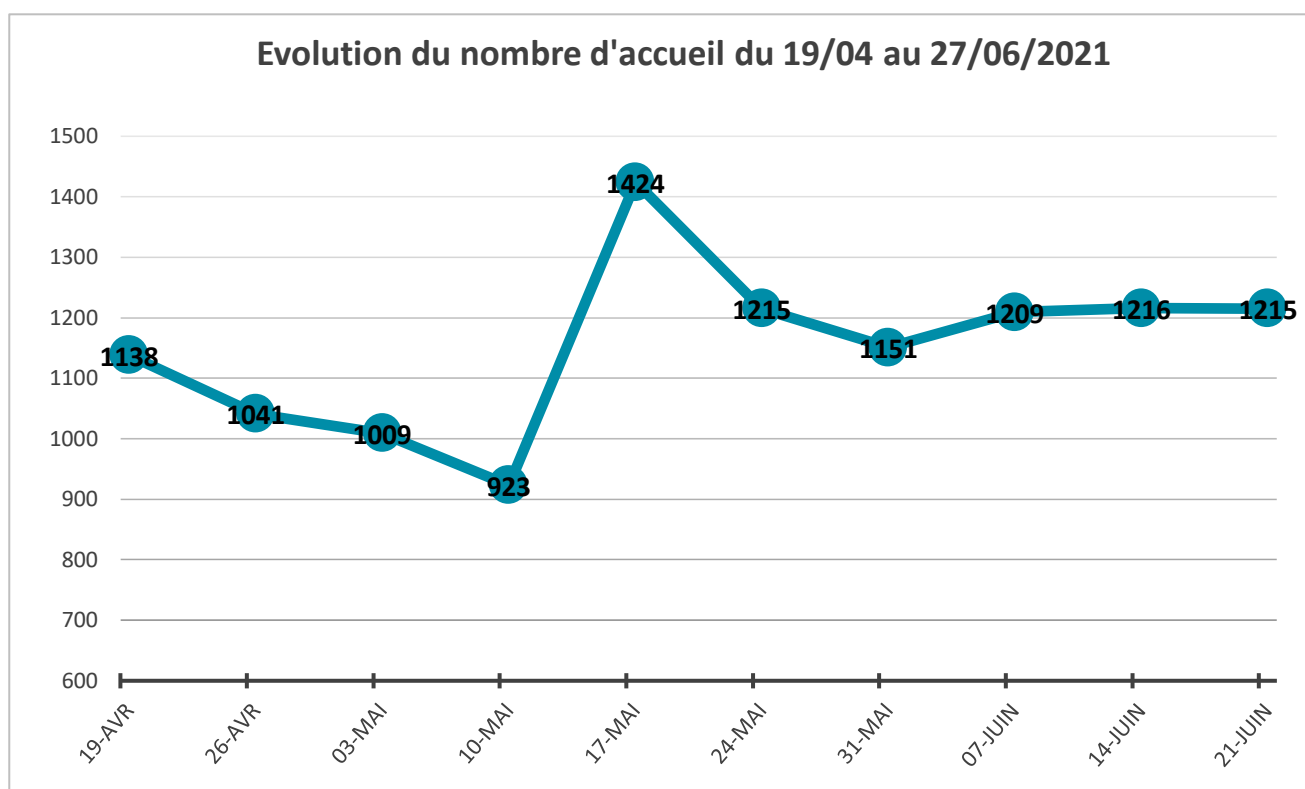
Comme précisé auparavant, de la mi-avril à la fin juin, seulement une partie des 12 partenaires ont prolongés leurs actions supplémentaires dans le cadre du Dispositif 86.400, et dès lors ont continués les comptages. Il s'agit de :

1. Source - La Rencontre et l'Arbre à Bulles ;
2. Hobo,
3. Chez Nous - Bij Ons,
4. La Fontaine
5. et La Consigne – Article 23 (jusqu'au 24/05).

Il n'est dès lors pas pertinent de comparer cette période avec le début du Dispositif 86.400, ni avec les autres années, c'est pourquoi nous en présentons les résultats séparément.

Du 19/04 au 30/06/2021 :

- **En moyenne**, ces 5 services ont réalisé **1.130 accueils par semaine**.
- **Au total**, ils ont réalisé **12.428 accueils** de personnes sans abri en 2 mois et demi.





VI. L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHO-SOCIAL

1. PHILOSOPHIE

Au-delà des besoins de première nécessité (décrits dans le chapitre précédent), les partenaires du Dispositif 86.400 souhaitent dépasser le cadre de l'urgence et celui de l'action strictement humanitaire – nécessaire mais insuffisante – en proposant **un accompagnement renforcé** des personnes sans abri, qui s'inscrive sur du long terme et dont les effets seraient durables, afin d'éviter le phénomène de chronicisation au sein du dispositif d'urgence.

Cet accompagnement est conçu à la fois **intra-muros**, au sein des services, mais aussi **en rue**, afin de toucher un maximum de personnes sans abri (voir à ce sujet le chapitre VII).

Des **permanences sociales** ainsi que des **accompagnements psycho-sociaux** sont assurés au sein du dispositif du lundi au vendredi, de 8h à 19h. Ce renforcement de permanence constitue un point de départ pour des suivis à moyen ou à long terme.

Ce travail consiste à :

- Offrir une **écoute** active et un **soutien** par une **équipe pluridisciplinaire** (assistants sociaux, psychologues, éducateurs, autres)
- Effectuer des **démarches administratives** diverses : régularisation administrative, adresse de référence, demande de revenus de remplacement, aide médicale urgente, recherche de logement... Le type de demande varie en fonction du public
- Pour le public migrant, suivre les démarches administratives pour l'ouverture et le maintien des droits, la régularisation quand elle est possible, la recherche de formations et d'emploi...
- Pour un public représentant des problématiques multidimensionnelles (souvent sans-abri depuis de longues années, voire depuis des générations), nous veillons à maintenir les droits et une situation administrative et financière (collaboration avec l'organisme financier et administrateurs de biens, gestion budgétaire...) et nous cherchons des structures adaptées : logements supervisés, housing first, psychiatrie, cures de désintoxication... Le travail en réseau autour de l'individu représente une ressource inestimable.

Les services disposent d'un panel d'**outils** pour mener à bien l'accompagnement social : entretiens, accompagnement physique, coaching, mise à disposition d'outils informatiques et téléphoniques, etc.

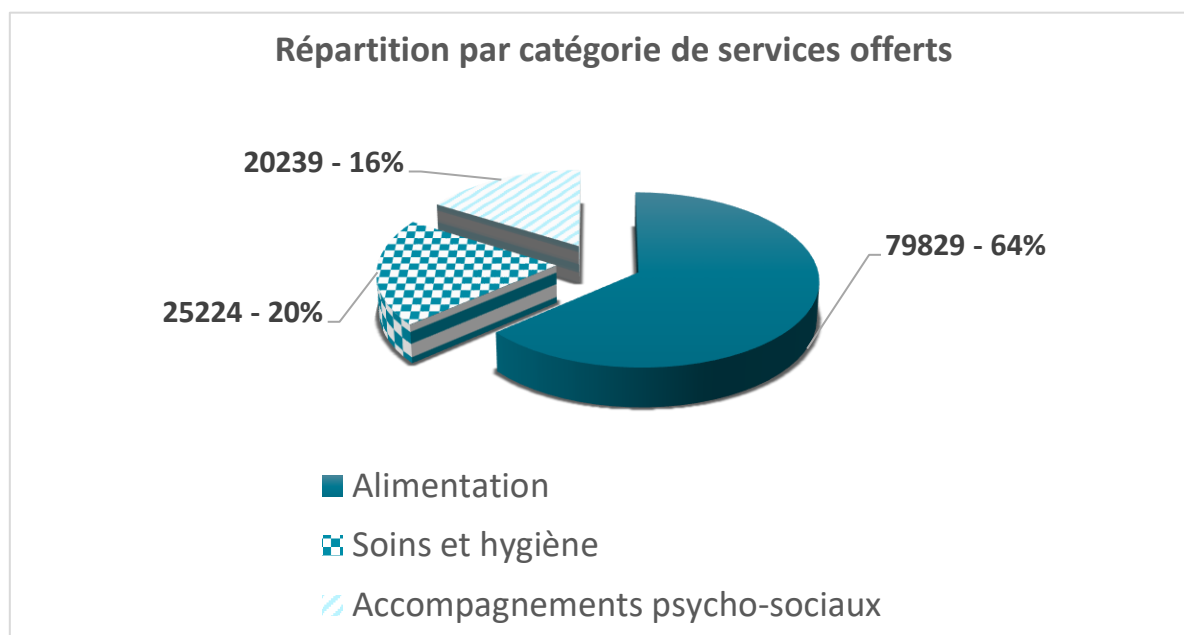
Le travail d'accompagnement, plus que nécessaire et pertinent, demande donc des équipes suffisamment pourvues, aux profils variés, multidisciplinaires, mais aussi capables de beaucoup de souplesse et d'adaptation.

Nos services élaborent également un **travail social de groupe**, cette approche permettant la création de liens, l'épanouissement et favorisant les pratiques de coopération qui peuvent émerger d'une situation de groupe. Cet accompagnement s'étend de la gestion d'un groupe de parole, d'ateliers sportifs ou artistiques à la gestion du vivre ensemble, l'élaboration de solutions collectives de logement, etc.

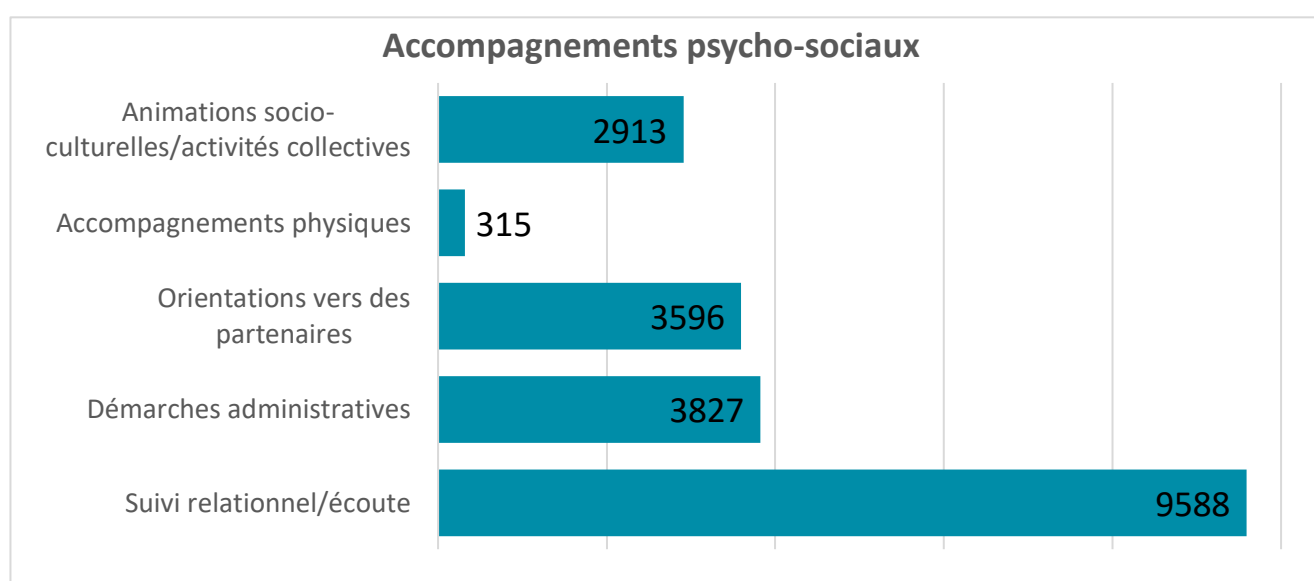
2. EN CHIFFRES

Au niveau quantitatif, nous avons essayé d'améliorer le système de comptage de l'accompagnement psycho-social en 2020-2021, et notamment au sujet des « **suivis relationnels/écoute** ». Nous avons reprécisé en réunion qu'il s'agit d'écoute et de création de lien. C'est donc une donnée difficilement quantifiable, pour laquelle un chiffre précis est difficile à obtenir, c'est pourquoi les partenaires indiquent une évaluation de la quantité de personnes rencontrées.

Globalement, les accompagnements psycho-sociaux (toutes les sous-catégories confondues) ont représenté **16%** des prestations totales durant cette édition du Dispositif (soit **20.239** prestations).



Comme on le voit dans le graphique ci-dessous, le nombre de moments de **suivi relationnel ou d'écoute** est à nouveau très élevé (9.588).



Témoignage de terrain

*L'ASBL **Jamais Sans Toit** (JST) a étendu ses horaires pour le Dispositif 86400. Elle a ouvert les week-ends, ce qui n'est malheureusement pas le cas durant le restant de l'année. Nous engageons des éducateur-trices spécialisé-es supplémentaires pour pouvoir assurer ces permanences.*

*En plus de cet élargissement d'horaire, cela fait 4 ans que JST engage une assistante sociale pendant cette période et la met à disposition de **Pierre d'Angle**. Cette décision, prise après une réflexion commune, avait pour but de renforcer le lien existant entre les centres d'accueil de jour et le service de nuit de Pierre d'Angle. Cela a permis de développer davantage la collaboration entre nos deux associations, et cela a surtout permis une meilleure orientation des personnes vers les différents centres de jour qui accueillent ce même public.*

*L'édition 2020-2021 a permis d'engager un employé à mi-temps qui assurait les permanences du week-end et **qui travaillait simultanément pour l'ASBL Diogènes**, dont la mission principale est le travail de rue. Ce fut une expérience enrichissante pour les éducateurs de JST qui effectuent également des sorties en rue ponctuelles depuis 2015.*

Un autre constat a également été fait : les personnes suivies par Diogènes l'étaient parfois déjà par JST et inversement. La question qui s'est posée et qui se pose encore est la suivante : Dans quelles mesures est-il possible d'échanger des informations au sujet des usager-ères entre structures d'accueil, afin d'améliorer l'efficacité des accompagnements (pas de double travail, pas de suivis en double, etc.), mais tout en respectant la protection des données et de la vie privée de ceux-celles-ci ? Il serait intéressant de creuser cette question dans le réseau, le débat est maintenant lancé.

Vukicevik Mladen – Jamais Sans Toit



VII. MOBILITÉ : LES REPAS-TRAJETS DE RESTOJET

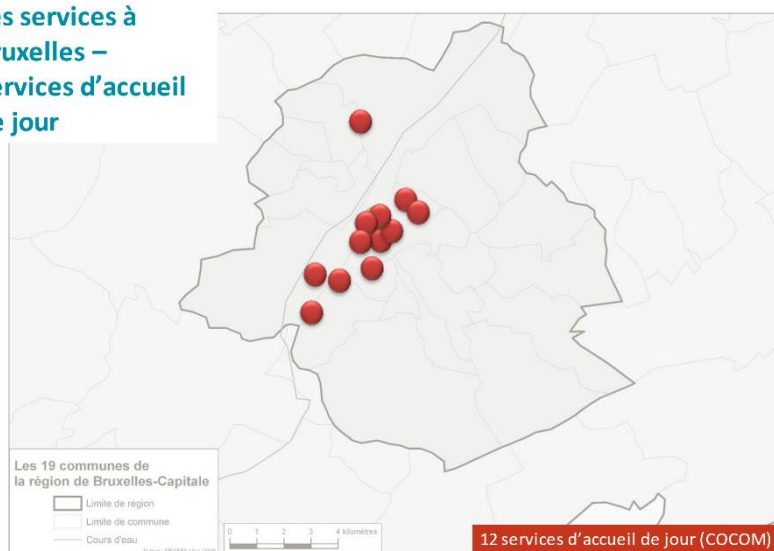
1. LE PROJET ¹²

Lors de chaque Dispositif 86.400, la posture de RestoJet consiste à soutenir les services partenaires dans leur travail quotidien, via une offre de repas, des animations socioculturelles, et désormais aussi des douches et des consignes. Plus précisément, RestoJet propose chaque année un ensemble de repas gratuits au public qui fréquente les 12 associations partenaires. Ainsi, les services partenaires reçoivent un certain nombre de **tickets repas gratuits** qui peuvent être distribués à leurs bénéficiaires. Il suffit ensuite aux bénéficiaires de se rendre à RestoJet, de s'installer à une table et de présenter le ticket en question pour profiter d'un repas complet.

Cette année, et pour la 3^{ème} fois, cette mise à disposition d'un ticket-repas était couplée d'un **titre de transport**, permettant à la personne de se rendre jusque Jette en transport en commun sans encombre. Arrivée sur place, la personne est accueillie avec « entrée-plat-dessert-boisson » (et bonne humeur), mais elle reçoit aussi par ailleurs un **second titre de transport**, de sorte à pouvoir, par exemple, retourner dans une autre association ou dans le centre-ville.

Ainsi, outre la réponse à un besoin physiologique de base (se nourrir), nous avons tenté de soutenir également la personne dans son trajet, la plupart des associations du Dispositif 86.400 se trouvant dans le centre, tandis que RestoJet se situe dans le Nord-Ouest de Bruxelles (voir la carte ci-dessous).

Les services à Bruxelles – Services d'accueil de jour



¹² Texte rédigé par Nicolas Schkoda, coordinateur de RestoJet.

2. RÉSULTATS ET CONSTATS

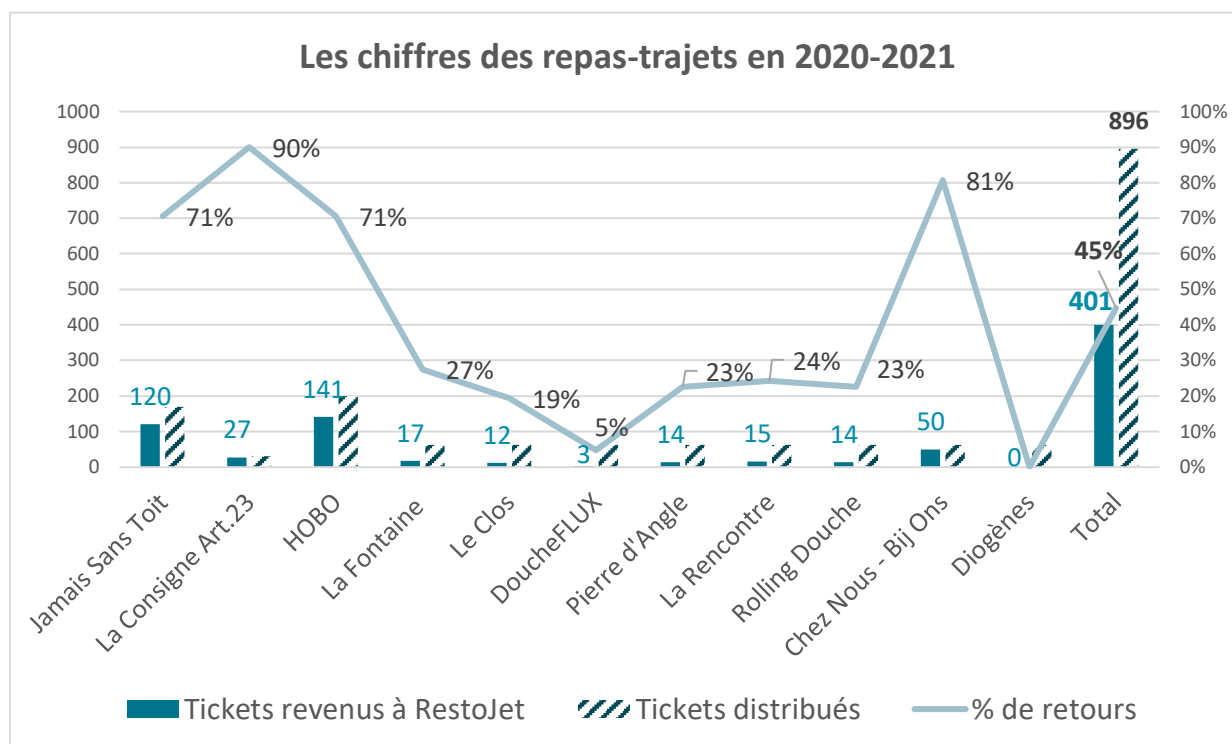
RestoJet a ainsi proposé que **1096 repas** puissent être servis aux publics des associations actives du 86400. En début de Dispositif, les partenaires qui en font la demande reçoivent un certain nombre de tickets repas-trajets. Malheureusement, et cela fait partie de la réalité de nos services, 200 tickets ayant été remis à un opérateur semblent avoir été dérobés dans le service en question, ce qui a limité le nombre de tickets-repas distribuables à **896**. L'évènement aura amené certains opérateurs à soutenir le service en question en redistribuant une partie de leurs tickets.

De la même manière, en fin de Dispositif, certains services ont fait le constat que l'utilisation de ces tickets trajets était faible. Ils ont dès lors décidé de se répartir à nouveau les tickets non utilisés. Au dernier état des lieux, la redistribution des tickets était la suivante (même s'il y a peut-être encore eu redistribution depuis) :

Service	Nombre de tickets-trajets distribués
Le Clos	62
La Fontaine	62
La Rencontre	62
DoucheFLUX	62
JST	170
Rolling Douche	62
Consigne 23	30 (-200)
Hobo	200
Bij Ons	62
Pierre d'Angle	62
Diogènes	62

Lorsqu'un opérateur reçoit un certain nombre de tickets, la gestion, le mode de distribution ainsi que les destinataires lui incombent. Pour certains opérateurs, il s'agit d'un « petit plus » dans les services proposés, pour d'autres, le fait de pouvoir proposer un repas à l'extérieur semble plus qu'utile, voire nécessaire.

Le graphique ci-dessous présente le nombre de repas consommés à RestoJet, en comparaison au nombre de tickets distribués pour la période allant de décembre 2020 à juillet 2021 :

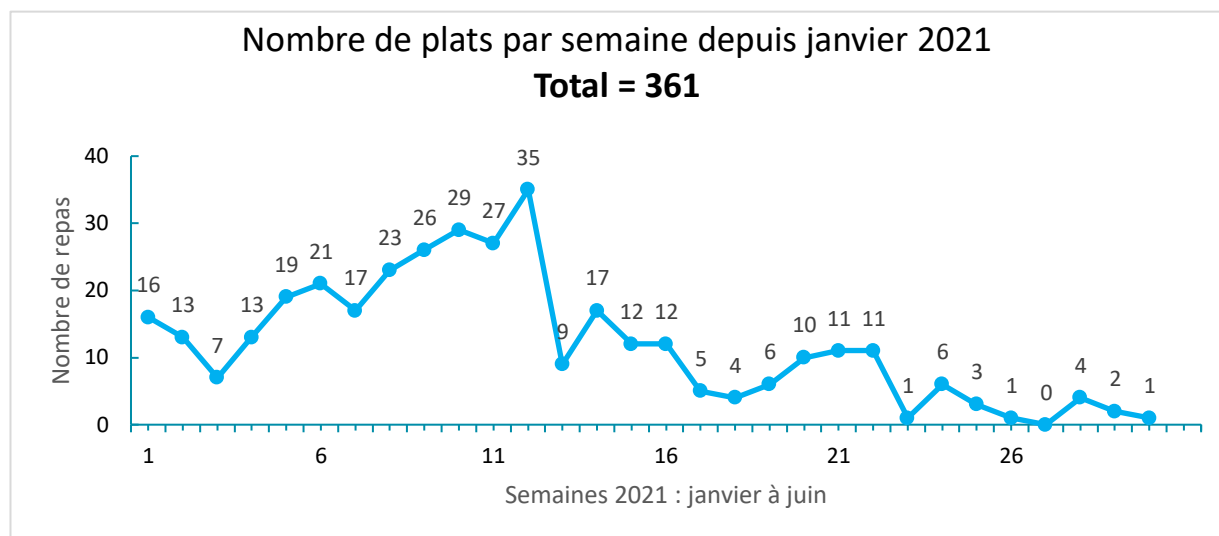


Globalement, nous constatons que **45% des tickets repas distribués nous reviennent**. De plus, ces tickets servent à ce que le public d'autres associations s'installe en nos lieux.

Dans la lignée des années précédentes, certains services avoisinent 70, 80, voire 90% de tickets distribués qui sont utilisés à RestoJet (Jamais Sans Toit, La Consigne - Article 23, Chez Nous – Bij Ons...). *A contrario*, nous n'avons rencontré que peu de public venant de certaines associations (Diogènes, DoucheFLUX...). Une éventuelle évaluation collective de ce type de fonctionnement *interservices* mériterait de voir le jour si l'expérience était amenée à se réitérer.

Les résultats de cette distribution de « tickets-trajets » indiquent que ce type de système a du sens, mais qu'il reste à parfaire.

Le graphique suivant présente **l'évolution du nombre de repas distribués** durant cette édition (de janvier 2021 à juillet 2021) :



Nous constatons que le pic d'utilisation de notre service de repas démarre début février, et dure pendant 13 semaines, jusque fin avril - où l'équivalent de 252 repas ont été servis. Néanmoins, ces tickets servent même passée la période hivernale.

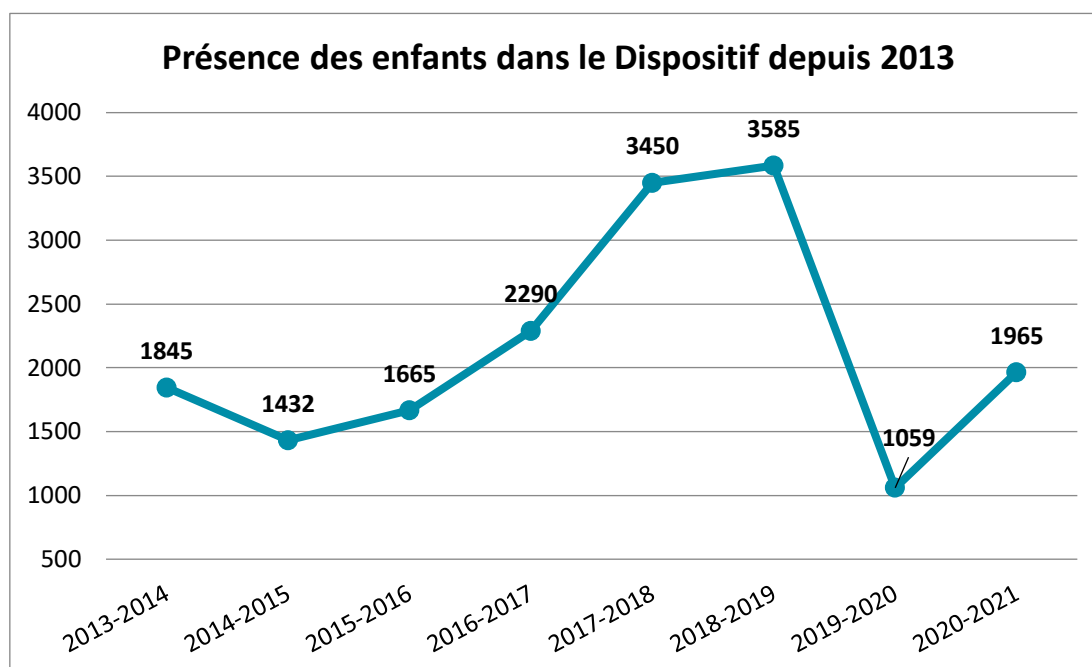
Il apparaît également que ce genre de partenariats nécessite un entretien dans le temps et que la « coupure » d'un hiver à l'autre peut avoir un impact sur l'utilisation et la fréquentation de notre service. De la même manière, nous constatons que proposer de la gratuité (liée à l'alimentaire ou à la mobilité) peut s'avérer plus qu'utile, mais que cela semble susciter une attente (tant au niveau de nos partenaires que du public) si cela n'est pas proposé de manière continue.

Il reste cependant évident qu'il ne s'agit pas juste d'un service de repas. Tant dans notre rapport aux associations qu'aux divers publics qui les fréquentent, cela s'instaure dans une approche plus globale, car nous proposons autre chose que de la nourriture. Celle-ci reste un prétexte utile à créer du lien avec le public que nous accueillons et accompagnons.



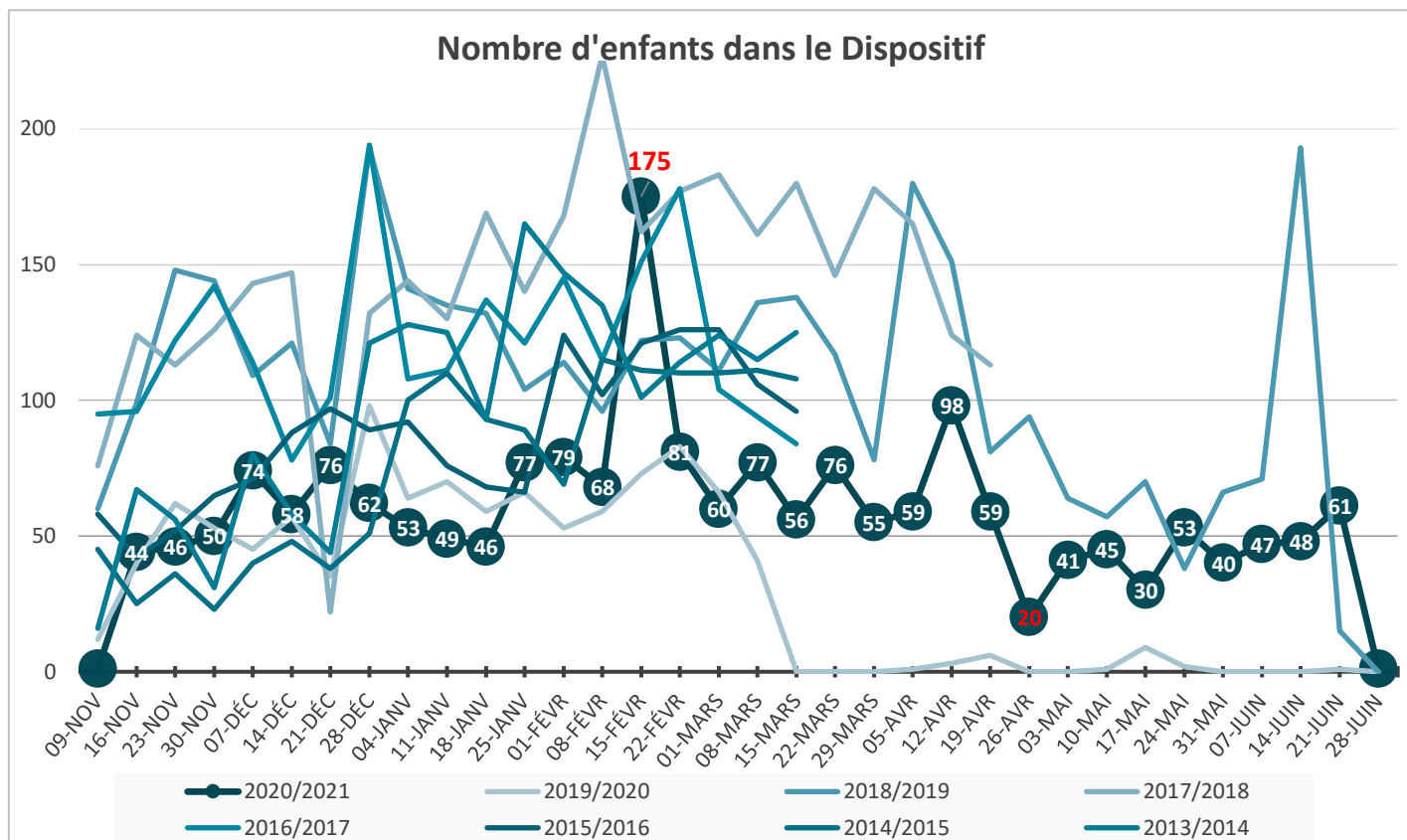
VIII. LES FAMILLES ET LES ENFANTS

En raison de l'accroissement du public des « familles en errance » au sein de l'accueil d'urgence et en rue, nous avons à nouveau mis en place un accueil spécifique, adapté aux besoins de ce type de public. Deux services se sont plus particulièrement mobilisés : [Source - La Rencontre](#) et [HOB0](#).



Il est important de souligner qu'il est **très difficile** de réaliser un **accueil adéquat** pour les enfants et les familles au sein d'un accueil de jour. En effet, la plupart des services ne sont pas adaptés et, historiquement, ne les considère pas comme un public relevant de ce secteur. Or, il est plus qu'important de pouvoir proposer des lieux d'accueil qui tiennent compte des spécificités des enfants et des familles, et qui leur permettent d'avoir à la fois un lieu de sécurité en journée tout en proposant un accompagnement adapté. C'est dans cette optique que Source - La Rencontre et Hobo ont développé, de façon complémentaire, un accompagnement spécifique pour les familles.

Au niveau des chiffres, la part d'enfants accueillis a clairement **diminué** lors des deux dernières éditions du Dispositif 86.400 (voir le graphique ci-dessus). Ceci s'explique en partie par le fait que le centre du Samusocial pour familles est désormais situé à Evere, donc très éloigné géographiquement de l'Arbre à Bulles et de Hobo.



S'agissant de la **fréquentation** durant cette édition 2020-2021, on observe dans le graphique précédent une présence continue d'enfants pendant toute la durée du Dispositif, avec un pic pendant la semaine du 15 février et la vague de froid qui a touché le pays.

- **En moyenne**, Hobo et l'Arbre à Bulles ont réalisés **58 accueils d'enfants par semaine**.
- **Au total**, ils ont réalisés **1.965 accueils** d'enfants en 7 mois et demi de Dispositif.

1. L'ARBRE À BULLE – SOURCE ¹³

1.1. Projet

Accueillir les enfants en journée dans un espace adapté à leurs besoins et accompagner les parents au travers de projets de soutien à la parentalité.

L'Arbre à Bulles est un milieu d'accueil inconditionnel et une structure de soutien pour les enfants et les familles en errance. Depuis 2014, nous proposons une prise en charge gratuite (6 jours sur 7) pour des enfants qui ont entre 2,5 ans et 11 ans. Nous répondons à leurs besoins de base (repas, sieste, vêtements propres, attention portée à l'hygiène) tout en offrant un cadre sécurisant et adapté à leur âge et à leurs besoins. Nous nous adaptons aussi à leurs situations en proposant des outils de soutien (émotions, estime de soi, maltraitements, etc.).

Depuis la création de l'Arbre à Bulles, la partie centrale du service a été l'accueil des enfants. En 2019, nous nous sommes concentrés sur un axe de travail complémentaire : **le soutien à la parentalité**, au travers de rendez-vous individuels et d'un accueil des enfants de moins de 2,5 ans accompagnés de leurs parents. En 2020, le projet s'est précisé et nous avons ouvert un **Lieu de Rencontre Enfant-Parent** (agréé ONE) et des temps fixes dans les horaires pour des entretiens individuels avec les parents. De plus, une attention particulière s'est distinguée pour les mamans avec le projet de **la Bulle des Mamans**.

Les séances de la Bulle des Mamans ont lieu une fois par mois. Il s'agit d'un espace pour les mamans permettant les discussions, le partage d'information, d'outils et du matériel. Nous réalisons des activités de bien-être et travaillons dans chaque séance des sujets en particulier en fonction de leurs besoins : processus de l'immigration, partage de leurs vécus en tant que femmes, sensibilisations menstruelles ou sexuelles, etc.

1.2. Profil

En 2020, nous avons accueilli **23 familles différentes**, ce qui représente **42 enfants** différents. Il faut remarquer que l'Arbre à Bulles est resté fermé entre le 15 mars et le 15 août 2020 à cause du COVID-19. Cela explique les différences avec les données des autres années. Voici quelques indications en termes de profil :

- 73,8% de ces familles étaient hébergées au Samusocial ou dans un autre centre d'accueil d'urgence. Les autres dormaient soit en rue, soit dans des appartements insalubres la plupart du temps, soit dans des situations très précaires (amis, squats, etc.).
- En termes de composition familiale : 38% de familles biparentales, 62% de mamans seules. Ces proportions sont plus élevées que dans les années précédentes. Parmi ce 62% de mamans solo, 58% ont été victimes de violences conjugales ou intrafamiliales.
- 59% de ces familles étaient sans titre de séjour sur le territoire belge.
- Nous n'avons accueilli qu'une famille ayant un revenu mensuel grâce à un travail déclaré. Les autres familles n'avaient aucun revenu ou travaillaient ponctuellement dans des travaux non-déclarés.

¹³ Texte rédigé par Georgiana Mozer de L'Arbre à Bulle

1.3. Soutiens financiers

Pour l'année 2020, nous avons reçu des soutiens financiers de Viva for Life et du Dispositif 86.400. En septembre 2020, nous avons été reconnus en tant que Lieu de Rencontre Enfant Parent par l'ONE avec un subside octroyé pour l'accueil de jeudi.

Avant d'avoir eu la confirmation de la mise en place du Dispositif 86.400 pour l'année 2020-2021 et de l'octroi de subsides de Viva for Life, l'équipe a dû, à plusieurs reprises, envisager une possible fermeture de l'Arbre à Bulles. Cela nous a montré à quel point le manque de financement structurel peut terriblement faire vaciller une structure et déconstruire un travail. Un travail qui met beaucoup de temps à se penser, se mettre en œuvre, s'évaluer et se réajuster.

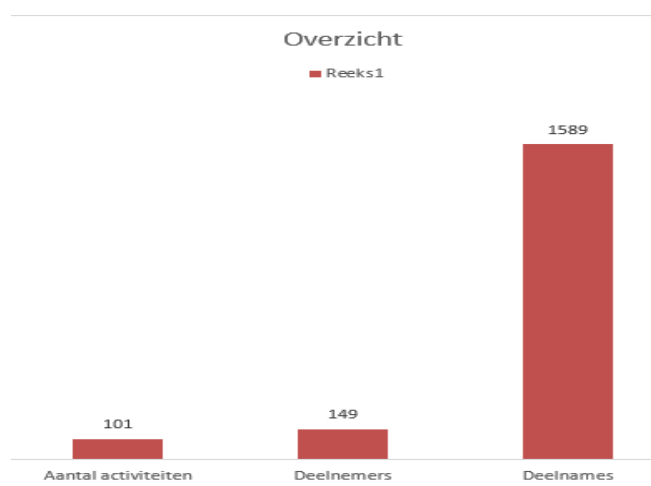
2. HOBO¹⁴

2.1. Het project van Hobo

Hobo zet zich al jaren tijdens de wintermaanden specifiek in voor kinderen in dak- en thuisloosheid. We zetten een project op dat opvang combineert met kwaliteit door op zoek te gaan naar kindvriendelijke omgevingen en activiteiten te voorzien. Het project van Hobo steunt op drie pijlers :

- **Kind zijn** : we streven ernaar om via onze projecten de kinderen kind te laten zijn. Zoals elk kind het recht heeft om kind te zijn. In onze ogen betekent dat dat ze de vrijheid moeten hebben om te leren en om te spelen, op een ongedwongen, experimenterende manier.
- Dak- en thuisloze **families bijstaan in opvang** : onze activiteiten creëren voor de families van de kinderen ook een moment dat zij zelf kunnen ontspannen of andere taken (buiten opvoeding) kunnen uitvoeren.
- **Kennismaking** met verschillende **vormen van vrijetijdsbesteding**: via onze activiteiten streven we er ook naar dak-en thuisloze kinderen op een laagdrempelige manier te oriënteren naar verschillende vormen van vrijetijdsbesteding. Onze activiteiten geven hun bijgevolg ook de mogelijkheid om deel te nemen aan dit aspect van het maatschappelijke leven.

2.2. Enkele cijfers

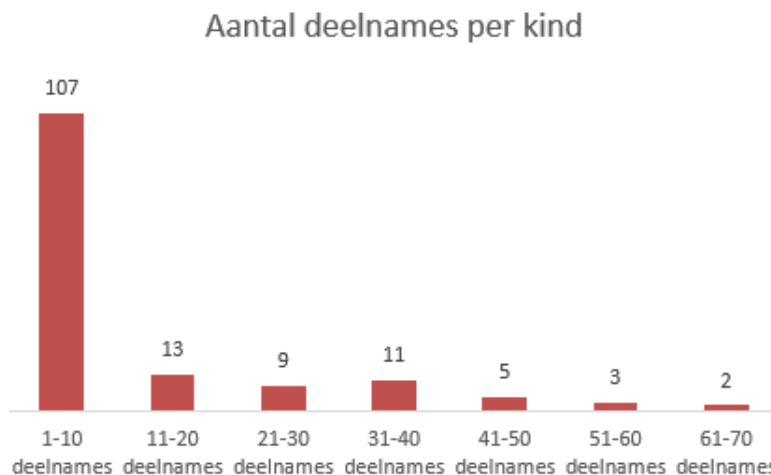


Bovenstaande cijfers tonen het huzarenstuk dat onze twee projectverantwoordelijken gerealiseerd hebben in dit project. Ter vergelijking: in het voorafgaande winterproject (2019-2020) organiseerden

¹⁴ Texte rédigé par Daan Vinck de Hobo – Caw Brussels.

we over 3,5 maanden tijd 25 activiteiten, bereikten we 97 kinderen, en konden we spreken over 500 aantal deelnames. Dit project liep van november tot eind juni en beslaat dus een bijna dubbel zo lange periode. Maar het project overtreft ruim het dubbel van de cijfers van de voorafgaande editie. De stijging in het aantal activiteiten valt te verklaren in het opsplitsen van de groepen volgens leeftijd en door het organiseren van volledige speelweken tijdens de verschillende schoolvakanties.

Verder is het opvallend dat het totaal aantal deelnemers diezelfde stijging niet volgt. Dit toont aan dat de kinderen uit het familiecentrum van Samusocial er behoorlijk lang verblijven.



Het aantal deelnames per kind toont aan hoeveel keer een kind deelnam aan een activiteit. Net als de voorafgaande edities is de grootste groep kinderen er één die af en toe deelneemt. Daarbij komen dan nog de kinderen die heel regelmatig meedoen.

Het evenwicht tussen meisjes en jongens is heel mooi aanwezig. Dit toont ons vooral dat we moeten blijven rekening houden met het organiseren van een gevarieerd aanbod.

2.3. Observaties en aanbevelingen

Al sinds vorige zomer (project 'Staycation 2020') werd besloten om de groep kinderen zoveel mogelijk **op te splitsen volgens leeftijd**, waarbij we telkens de 6 tot 9-jarigen en 10 tot 12-jarigen samen zetten. Dit werkt heel goed omdat de activiteiten zo meer afgestemd kunnen worden op de interesses van de kinderen. We zien ook een positief effect op oudere kinderen die niet meer op hun kleinere broers of zussen moeten letten. Zij kunnen even gewoon kind zijn. Om dit mogelijk te maken moeten er wel minstens twee projectverantwoordelijken beschikbaar zijn om de twee aparte activiteiten te kunnen begeleiden, elk bijgestaan door vrijwilligers.

Er is een **schrijnend tekort aan omkadering** van deze kinderen in de opvangcentra. De coronacrisis maakt het extra zichtbaar dat deze kinderen zich vaak sterk vervelen en niet genoeg stimulans krijgen in hun vrije tijd. De meesten onder hen gaan wel naar school, maar daarbuiten en zeker in de weekends en vakantieperiodes zitten zij vaak zonder iets om handen in het opvangcentrum. Een gevolg is dat ze veel meer tijd doorbrengen op een gsm, ruzie krijgen met elkaar, zomaar dingen kapot maken en in het algemeen de opportuniteiten missen om hun energie ergens positief in te steken. De activiteiten van HOB0 zijn zó populair dat kinderen zich vaak inschrijven zonder dat ze zelf weten wat de activiteit zal zijn, omdat het de enige manier is om uit het opvangcentrum te geraken zonder hun ouders.

Door de coronacrisis blijft de groep kinderen constanter dan anders. Dat laat ons als begeleiders toe een nauwere band te kunnen opbouwen dan dit in vorige projecten mogelijk was. Doordat we de kinderen zo vaak zien worden **dieper liggende problemen** voor ons zichtbaar, zoals kinderen die slecht in hun vel zitten en die in hun gezin of op school moeilijkheden ervaren. Ook zitten er kinderen met specifieke noden in onze groep. Voor kinderen met autisme, een mentale beperking of een gedragsstoornis ontbreken wij als begeleiders de nodige kennis om hen hierin zinvol te ondersteunen. Het gebeurt vaak dat een meer individuele begeleiding van sommige kinderen nodig is die wij binnen dit project niet kunnen bieden.



IX. LE TRAVAIL DE RUE¹⁵

Le travail de rue constitue une passerelle entre la rue et le monde social. Les travailleur·ses de rue prennent contact avec les personnes sans abri afin de leur offrir une écoute inconditionnelle et pour les soutenir dans leur contexte de vie, en tenant compte de leurs valeurs et de leur mode d'existence.

Le travail de rue est basé sur un **suivi relationnel** (construction de relations de confiance), sur des **interventions passives** (informer, clarifier, soutenir) **et actives** (agir, accompagner, guider) au niveau des soins de santé ponctuels, du rôle de relais vers les services adéquats (maisons d'accueil, hôpitaux, médecins, CPAS) et **d'accompagnement** dans les démarches administratives. L'accompagnement est prévu pour une durée indéterminée.

Pour cette édition 2020-2021, Diogènes a développé **plusieurs axes** de travail :

1. **Renforcer le travail de rue**, afin d'optimiser la jonction jour-nuit et les relais avec les centres d'hébergement d'urgence (dans la continuité de ce qui était mis en place par Diogènes lors des éditions précédentes) ;
2. **Renforcer le travail de rue exploratoire**, en vue d'une meilleure identification et prise en charge des besoins émergents (territoires, publics, problématiques) ;
3. **Renforcer le travail de médiation interculturelle avec le public Rrom**, dans les lieux où la présence de ce public crée des problèmes de coexistence avec d'autres acteurs (commerçants, passants, voisins...), tels que la rue Neuve ou les campements.

1. RENFORCEMENT DU TRAVAIL DE RUE

Finalités	• Permettre aux habitant·es de la rue d'utiliser au mieux les services existants dans une perspective d'amélioration de leurs conditions d'existence • Assurer l'orientation de ces personnes vers les services les plus adaptés à leurs besoins et à leurs demandes • Leur offrir une écoute inconditionnelle et un soutien • Instaurer une dynamique de changement qui respecte leurs demandes et leurs besoins • Répondre de façon adaptée aux signalements concernant les personnes sans-abri se trouvant en rue en journée, avec une attention toute particulière pour les plus vulnérables d'entre elles
Objectifs spécifiques	• Couvrir les tranches horaires les moins couvertes (7h-9h et 17h-23h) afin d'optimiser la jonction jour-nuit et les relais avec les centres d'hébergement d'urgence • Adapter la couverture territoriale du travail de rue aux alentours directs des centres d'hébergement, des dispositifs hôteliers, des squats ainsi que des gares et stations de métro • Renforcer les capacités de l'équipe de travail de rue à répondre avec plus d'efficacité et de rapidité aux signalements de personnes sans-abri fragilisées ou en détresse • Accorder une attention privilégiée aux migrant·es intra-européens en situation de sans-abrisme à Bruxelles

¹⁵ Les textes et les chiffres de ce chapitre ont été rédigés et transmis par Diogènes.

- Développer des synergies avec le projet « Soutien au logement » de DIOGENES, avec les services d'accompagnement à domicile ainsi qu'avec les projets d'accès directs de la rue au logement (ISSUE, MODULO, dispositifs hôteliers...)

1.1. Description du projet

Bénéficiant du précieux appui de l'ensemble des collaborateur-trices de DIOGENES, l'équipe attachée au Dispositif 86.400 pour l'année 2020-2021 était composée de **deux travailleur-ses de rue expérimenté-es** ayant vu leur temps de travail évoluer de mi-temps à temps plein.

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

- de rencontre ;
- d'écoute et de soutien ;
- d'identification des besoins ;
- de planification des parcours d'insertion ;
- de (re)motivation ;
- d'accompagnement (physique) ;
- d'orientation vers les services généralistes ou spécifiques du secteur (accueil de jour, hébergement...)
- de médiation ;
- ...

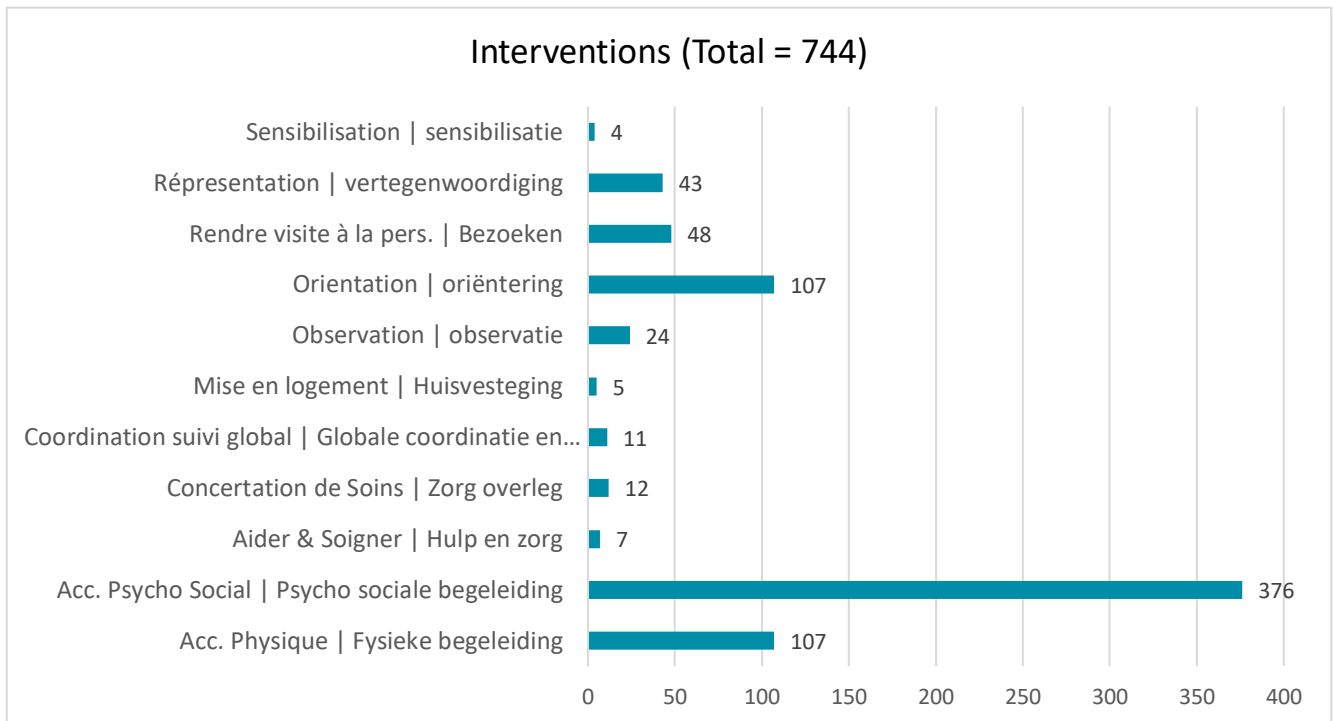
En outre, l'un des travailleurs a accordé une attention privilégiée aux personnes vivant **en squat**, tandis que l'autre s'est principalement concentré sur les nombreuses **personnes sans-abri polonaises** rencontrées dans les rues de Bruxelles. Leur travail respectif au sein de Jamais Sans Toit et du projet Artha aura permis le développement de précieuses **synergies intra-sectorielles** au bénéfice des habitant-es de la rue en recherche d'un lieu de répit ou d'une prise en charge dans les circuits de soins du secteur toxicomanie.

Le renforcement du travail de rue mené par DIOGENES s'est également concrétisé dans les réalisations suivantes :

- Une meilleure couverture temporelle (travail hebdomadaire en matinée et en soirée)
- Une plus grande efficacité de nos actions d'information et de prévention à la Covid 19 (distribution de masques, sensibilisation aux gestes barrières...)
- Une intensification de nos visites aux personnes hospitalisées
- Des **collaborations** plus efficaces avec les services du secteur sans-abri en général et avec les centres d'accueil de jour et d'hébergement d'urgence en particulier
- Des actions plus nombreuses en termes de relogement et d'accès directs de la rue au logement
- Des collaborations efficaces avec les équipes des projets ISSUE et SABINA ainsi qu'avec les différents dispositifs hôteliers mis à disposition des personnes sans-abri
- Un affinement du travail de médiation interculturelle (Roms, polonais...) – voir également ci-dessous
- Une connaissance plus pointue de la situation des habitant-es de la rue polonais-es ainsi que des orientations plus nombreuses et plus efficaces pour ce public
- Une meilleure connaissance de la situation des MENA en errance à Bruxelles
- Un plus grand nombre de nouvelles personnes rencontrées et de suivis entamés
- Une plus grande réactivité aux plus de **118 signalements** qui nous ont été adressés par des tiers
- 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

1.2. En chiffres

Le renforcement du travail de rue a permis de réaliser **744 interventions supplémentaires** pour l'ensemble de l'équipe 86.400, dont le détail figure ci-dessous :



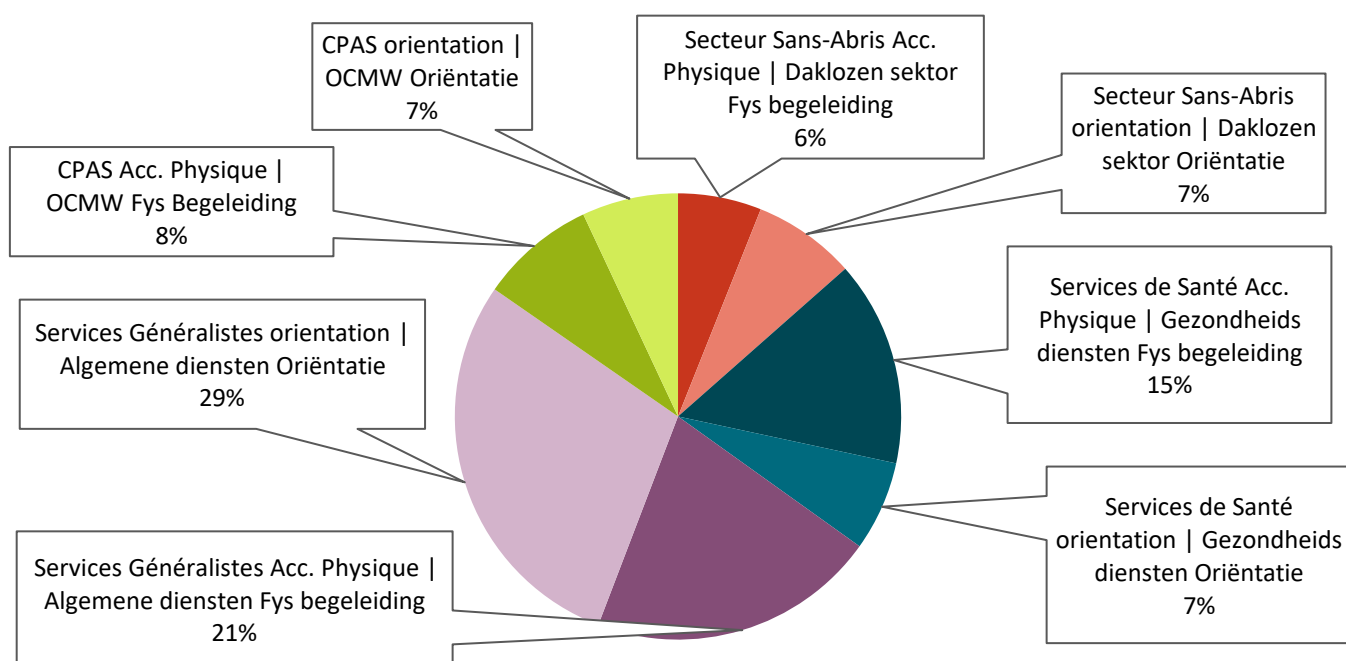
Par ailleurs, **215 accompagnements physiques ou orientations** ont eu lieu, dont un grand nombre à destination des **services sociaux généralistes** (autres que les CPAS) : communes, mutuelles, avocats, administrateurs de biens, logements, consulats...

15% des accompagnements et orientations concernaient **les CPAS** : revenu d'intégration social, aide sociale, adresse de référence, aide médicale urgente, etc.

22 % des relais se sont fait en direction de **services de santé** et/ou de santé mentale (hôpitaux, Maisons médicales, Centres de Santé Mentale...).

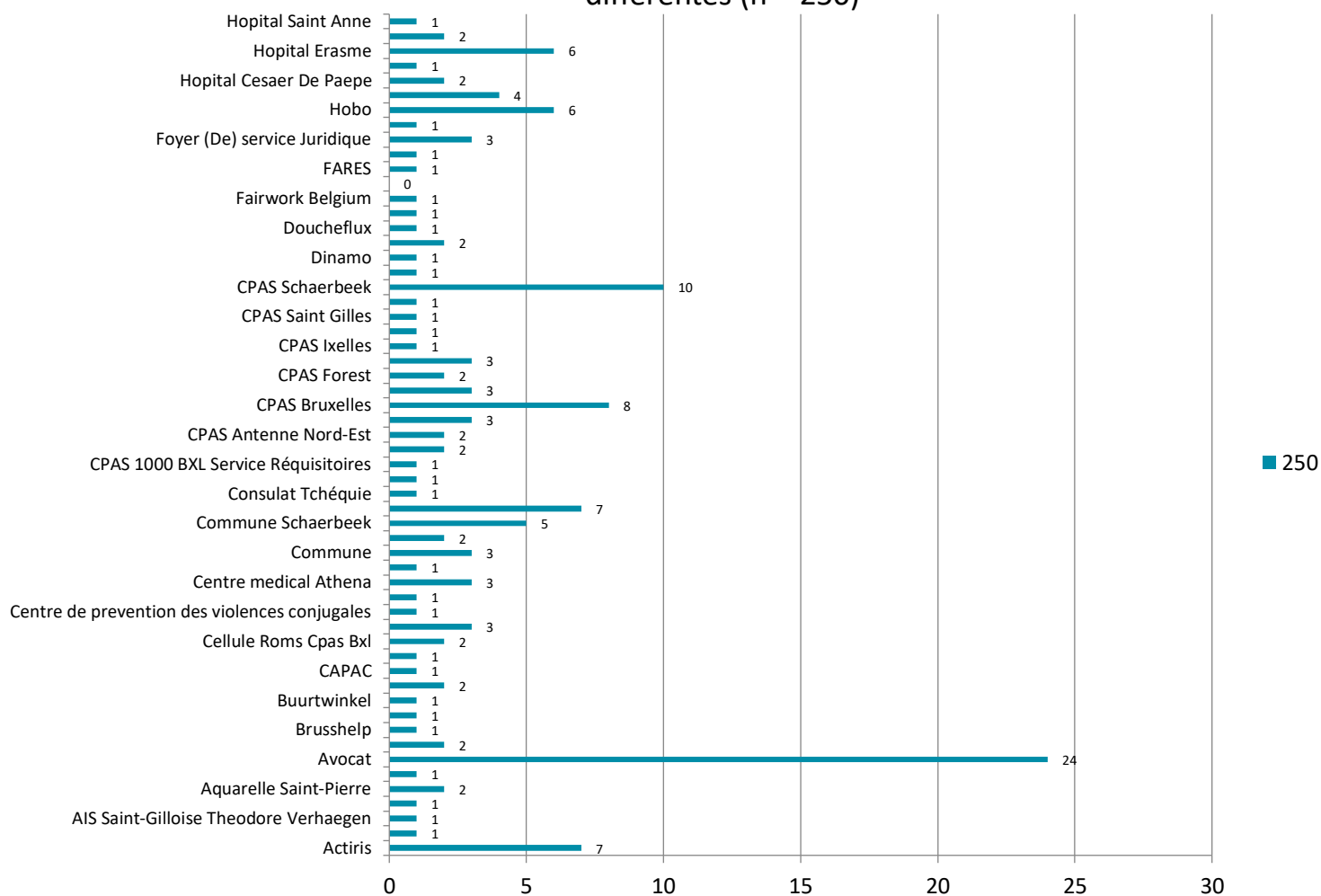
Enfin, **13%** des personnes ont été orientées ou accompagnées vers des services du **secteur sans-abri (29%)**.

Acc. Physique (n:108) & Orientations (n: 107) - Total = 215



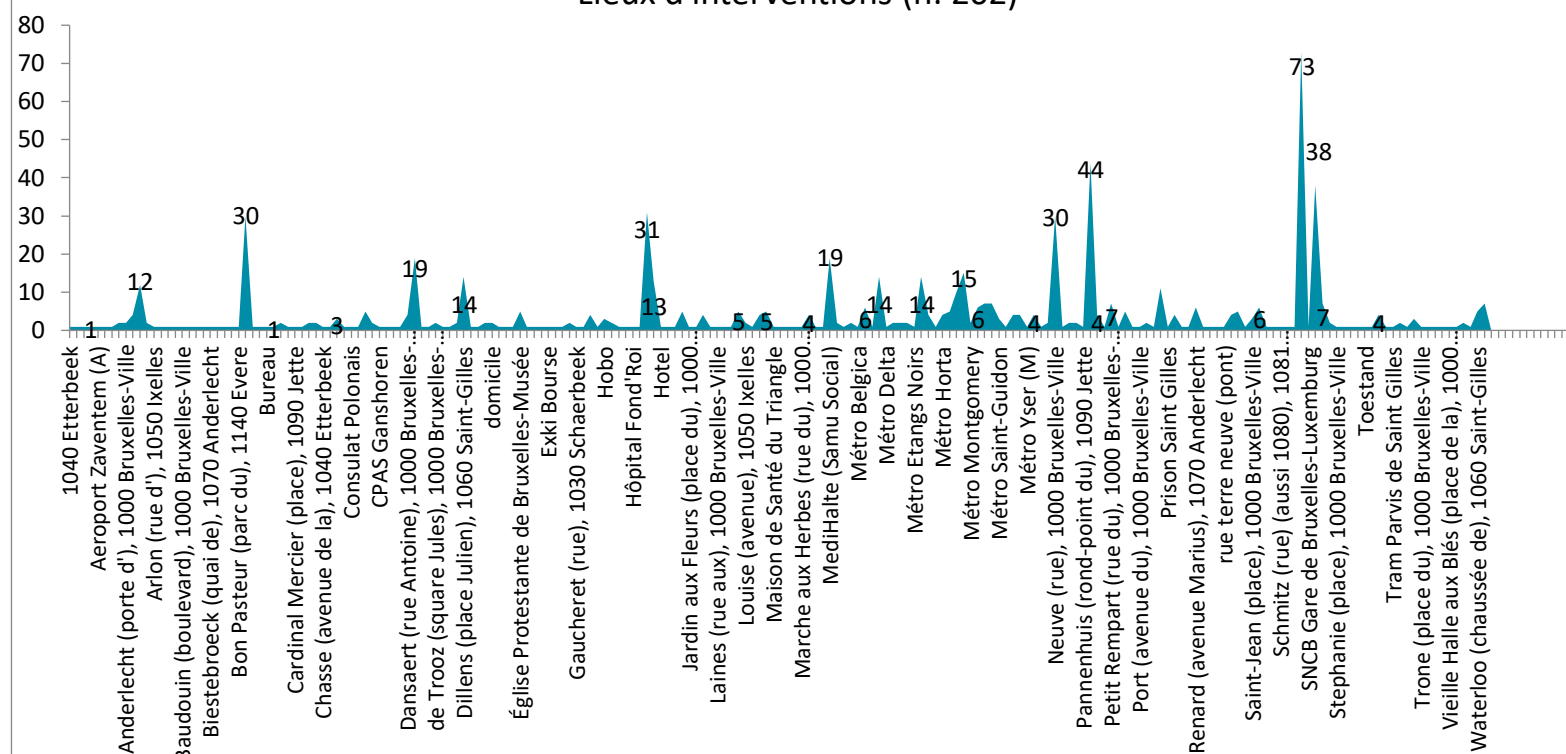
Quant à la **destination de ces relais, plus de 100** organisations différentes ont été contactées durant cette édition 2020-2021. Un grand nombre de relais a été opéré vers les services d'un avocat (voir les détails dans le graphique ci-dessous).

Destination des relais (orientations et acc. physiques) : 100 organisations différentes (n = 250)



Enfin, le Dispositif 86.400 a permis une meilleure couverture spatiale du travail de rue en Région de Bruxelles-Capitale avec **202 lieux d'interventions** différents pour la seule équipe 86.400 de Diogènes.

Lieux d'interventions (n: 202)



2. RENFORCEMENT DU TRAVAIL DE RUE EXPLORATOIRE

Finalités	• Aller à la rencontre de nouveaux publics ; • Aller à la rencontre de publics moins/pas touchés par le travail de rue ; • Découvrir les nouveaux lieux de vie investis par les habitant·es de la rue ; • Découvrir les nouvelles problématiques, les nouveaux besoins et les évolutions de la situation des habitants de la rue sur le terrain.
Objectifs spécifiques	• Adapter les pratiques de travail de DIOGENES à la réalité de la rue ; • Relayer les nouvelles problématiques vers Bruss'Help, l'ensemble du secteur sans-abri et les secteurs connexes ; • Exercer une fonction de signal au sein du secteur sans-abri par différents moyens (rapports d'activités, fédérations, plateformes, journée d'étude et webinaires, formations, campagnes de sensibilisation ...).

2.1. Description du projet

Chez DIOGENES, nous nous engageons à fournir un travail de première ligne de qualité. Cela implique d'adapter et d'améliorer constamment nos pratiques professionnelles afin de répondre au mieux aux besoins des personnes sans-abri. Nous voulons également être un interlocuteur pour le reste du secteur sans-abri (à Bruxelles et au-delà), afin de partager notre expertise, nos préoccupations, nos questions et nos observations. Ceci afin de renforcer ensemble notre secteur et de pouvoir soutenir davantage de personnes de manière toujours plus efficace.

Dans cette optique, et en réponse aux rumeurs selon lesquelles la crise sanitaire aurait créé de **nouveaux publics sans-abri**, nous avons mis en place le projet jour, qui fait partie du Dispositif 86.400. Grâce à ce financement, nous avons pu **engager une travailleuse de rue à mi-temps du 1 janvier 2021 au 30 juin 2021**. Ceci a permis de professionnaliser le travail de rue exploratoire, bien qu'il fasse déjà partie du quotidien de l'équipe de travail de rue de DIOGENES.

L'objectif est de partir à la découverte des nouveautés et des évolutions au sein des publics sans-abri, des lieux qu'ils investissent et des problématiques qui les touchent. Pour ce faire, la travailleuse de rue est partie à la rencontre des nouveaux profils de personnes sans-abri apparus à cause de la crise sanitaire, et à l'approche des publics moins (ou pas) touchés par le travail de rue en Région de Bruxelles-Capitale (RBC). Dans le cadre de son exploration, la travailleuse de rue visite également les lieux périphériques et les nouveaux espaces de vie des habitant·es de la rue, tels que les parcs et les forêts, et les endroits moins connus ou moins fréquentés par les équipes de rue. Si ce projet nous a permis d'affiner nos connaissances et d'adapter nos pratiques de travail, ses résultats sont aussi mis à profit de l'ensemble du secteur d'aide aux personnes sans-abri et des secteurs connexes.

2.2. Méthodes de travail

Pour DIOGENES, l'engagement d'une travailleuse de rue à mi-temps de janvier à juin 2021 a permis de développer des méthodes de travail de rue exploratoire, telles que :

- Un **horaire de travail plus flexible**, permettant à la travailleuse de rue d'être présente dans les lieux de vie des habitant·es de la rue en dehors des plages horaires que les équipes de DIOGENES investissent habituellement (par exemple en soirée ou la nuit) ;
- Réalisation de **parcours libres**, c'est à dire des moments où la travailleuse de rue est pleinement dans son rôle d'observatrice. Pendant les parcours libres, l'accent est donc mis

sur l'immersion et l'observation de publics, de lieux, de problématiques, tout en prenant distance avec le rôle d'accompagnement ;

- 23 moments de **travail exploratoire en binôme** avec 12 acteurs de terrain différents¹⁶. Cette pratique de travail permet une meilleure compréhension des activités des autres services (et de DIOGENES), une meilleure compréhension de certaines problématiques et une meilleure coordination sur le terrain et, donc, un soutien plus complet aux habitants de la rue ;
- Réalisation de 24 **entretiens exploratoires** avec autant d'institutions différentes¹⁷ afin de mieux comprendre les réalités auxquelles elles se trouvent confrontées, de découvrir certains publics, certaines évolutions et problématiques et d'apprendre à mieux connaître d'autres projets.

2.3. Constats et recommandations

À l'issue de ce projet exploratoire de six mois, nous pouvons formuler plusieurs conclusions qui, selon nous, sont importantes pour améliorer l'apport de soutien aux personnes sans-abri en Région de Bruxelles Capitale.

Nouveaux publics ?

Sans que nous ayons pu observer directement ce phénomène, il semblerait, d'après les interviews que nous avons menées, qu'en début de crise sanitaire - et plus particulièrement lors du lockdown, qui a vu nombre de services de première ligne fermer leur porte ou réduire drastiquement leurs offres de services - de **nouvelles personnes** ont adressé des demandes d'aide au secteur sans-abri. Certains dispositifs, comme les services d'accueil de jour ou de distribution de repas, ont ainsi vu émerger des personnes ayant perdu leurs moyens de subsistance habituels ou leurs ressources pour (sur)vivre : travailleur-ses non déclaré-es, travailleur-ses pauvres, étudiant-es, familles monoparentales précarisées, personnes sans-papiers... Ces nouvelles personnes ont progressivement disparu des radars du secteur sans-abri avec la reprise des activités socio-économiques lors de la levée des mesures de confinement strictes. Plusieurs hypothèses peuvent être formulées pour expliquer cette disparition : reprise de l'économie informelle et parallèle, adaptation de l'offre des services d'aide et de soins (CPAS, Maisons médicales...), nouvelles mesures d'aide et renforcement des moyens mis à disposition des CPAS, peur de la stigmatisation...

Ce phénomène d'« apparition-disparition » de personnes en certains points du secteur sans-abri mériterait d'être étudié de près afin d'en mieux comprendre les mécanismes et de réagir de façon plus adaptée à l'avenir.

Par ailleurs, d'après nos observations, la crise sanitaire a contribué à rendre certaines catégories de personnes sans-abri **plus visibles** qu'auparavant. C'est indéniablement le cas pour les publics suivants :

- Mineurs Étrangers Non Accompagnés (MENA) entre la Gare du Midi et Lemonnier ;
- Habitant-es de la rue (avec problématique d'assuétudes ou de santé mentale) aux alentours du piétonnier ;
- Groupe de très jeunes filles se prostituant dans le quartier Alhambra et à Etterbeek ;

¹⁶ Chauffoir de Schaerbeek, RestoJet, DUNE, Maraude Jour et Nuit du Samusocial, Gardiens de parcs (Bruxelles Environnement), Opération Thermos, Educateurs de rue du Service Prévention de la Commune de Saint-Gilles, distribution de repas avec une citoyenne, DoucheFLUX, Service Prévention de la Commune d'Anderlecht, SOS Jeunes, Nadia Violain.

¹⁷ Chauffoir de Woluwe, Bruxelles Environnement, Pigment, L'Ilot/Le Clos, RestoJet, Espace P, Maraude du Samusocial, Transit, Porte d'Ulysse, UTSOPi, Hobo, Maraude du SAMU, Garde forestier, Opération Thermos, Educateurs de rue du Service Prévention de la Commune de Saint-Gilles, Hors la Rue, Soraya (citoyenne faisant de l'aide alimentaire), Resto du Cœur de Laeken, DoucheFLUX, Minor Ndako, Coordinateur des maraudes du Samusocial, CASP, Rizome, Nadia Violain.

- Personnes sans-abri vivant dans les parcs et forêts ;
- Personnes sans-abri dans les stations de métro et sur les réseaux de transports en commun bruxellois ;
- Familles sans-abri dans les centres d'hébergement d'urgence et les dispositifs hôteliers ;
- Migrant-es intra-européen-nés en errance.

L'accroissement de la visibilité de ces personnes a suscité beaucoup d'inquiétudes et de questionnement à différents niveaux : opinion publique, autorités communales et régionales, police, secteur sans-abri, secteurs connexes...

Ce constat est révélateur de différents défis à relever : adaptation des cultures de travail aux réalités de la vie en rue, adaptation des dispositifs institutionnels aux besoins et aux demandes du public, articulation des politiques d'aide entre les différents niveaux de pouvoir, décroisement des secteurs, évolution des politiques (asile, santé, aide aux justiciables, logement...), formation des forces de l'ordre, développement de la médiation interculturelle...

Un autre constat est que les difficultés d'accès aux services - engendrées par la crise sanitaire - ont entraîné, du fait du report de soins, une **forte dégradation de la santé physique et mentale** d'une partie du public. Cela s'est observé en rue (problèmes de santé mentale accrus, plaies non soignées...) et jusqu'en prison, où les détenu-es ont été confronté-es à une forte dégradation de leurs conditions de vie et de détention (suspension des congés pénitentiaires et des libérations anticipées, isolement, privation de préau...). N'ayant pu bénéficier de congés pénitentiaires pour préparer leur sortie définitive de prison (remise en ordre administrative, recherche de travail et de logement...), plusieurs futurs ex-détenu-es risquent de venir grossir les rangs des personnes sans-abri à partir de cet été. Il conviendra d'être attentif aux besoins de ce public.

Enfin, le développement de procédures informatisées pour l'introduction de demandes d'aide engendre une **fracture numérique** contribuant au renforcement de l'exclusion sociale d'une partie du public. Cette digitalisation génère, *de facto*, une **perte d'autonomie et une plus grande dépendance au secteur social** pour certaines personnes. Cette évolution, qui risque de s'accélérer rapidement, se doit d'être prise en compte sans tarder par le secteur de l'aide aux personnes sans-abris, qui devra se montrer réactif et créatif pour éviter que le fossé ne se creuse entre la rue et le reste de la société (formations en informatique, équipement, maintien de procédures physiques, automatisation des droits...).

Nouvelles offres ?

L'approche exploratoire permet de suivre de loin l'accompagnement de certains publics, sans y être directement impliqué. Cela permet une **évaluation plus objective** de la manière dont un public est soutenu, et d'identifier plus facilement les éventuelles lacunes dans la couverture d'aide.

Par exemple, la travailleuse de rue en charge de l'exploration a pu identifier un manque de coordination de terrain dans le suivi d'un groupe MENA en particulier : de nombreux-ses intervenant-es tentent d'entrer en contact avec ces jeunes afin de les aider, ce qui résulte en leur sur-sollicitation et entrave ainsi leur soutien. De plus, le secteur de l'Aide à la jeunesse est fortement réglementé en Belgique, ce qui rend l'apport d'une aide ponctuelle moins aisée. Pour combler ce manque, DIOGENES a organisé un partage d'expériences lors d'un webinaire aux côtés de 8 autres partenaires (Modus Vivendi - Le Pilier, les Éducateurs de Rue du Service Prévention de la Commune de Saint-Gilles, Macadam, SOS Jeunes, la FEANTSA, le Service Prévention de la Commune d'Anderlecht, Framtidstaget et Médecins du Monde).

Il est nécessaire de **poursuivre la construction de lieux, d'outils et de méthodes de concertation et de coordination de terrain** intra et inter-sectorielles autour de groupes cibles spécifiques.

Par ailleurs, les habitant-es de la rue que les services de nuit rencontrent ne sont pas forcément accompagnés par les équipes de jour. En raison de leurs horaires spécifiques, ces différentes équipes de terrain ne sont pas suffisamment en contact les unes avec les autres. Dès lors, le travail de rue exploratoire a mis en lumière la **nécessité d'une meilleure collaboration entre les services de nuit et de jour**, afin d'assurer un suivi plus efficace des personnes sans-abri concernées.

De plus, le **travail en équipes mixtes** entre différents services d'aide (tel que développé dans le cadre du travail de rue exploratoire ou dans le projet « combo », par exemple) constitue, selon nous, une bonne pratique à diffuser au sein du secteur. Les bénéfices de ce type de collaborations sont nombreux : développement de synergies et meilleure articulation entre services, diffusion d'expertise et de savoir-faire entre travailleur-ses, affinement des connaissances (secteur, problématiques, public, méthodes...), prise en charge globale et plus grande adéquation de l'offre aux besoins de terrain, décloisonnement des secteurs...

Enfin, en liens directs ou indirects avec la crise sanitaire, certains dispositifs ont vu le jour : ISSUE, Combo, dispositifs hôteliers, centre de mise en quarantaine... Certains d'entre eux ont d'ores et déjà cessé leurs activités ou sont en passe de la faire, d'autres poursuivent leur action. Il conviendrait d'**évaluer ces nouvelles offres** et leur impact de manière à mieux juger de leur éventuelle plus-value et des conditions de leur pérennisation (articulation avec les autres services...).

Nouveaux lieux ?

Au niveau de l'exploration territoriale, notre attention s'est portée, entre autres, sur **les parcs et les forêts**, des lieux où, faute de temps et de moyens suffisants, DIOGENES était moins présent (par exemple en Forêt de Soignes). Ce travail a permis de rencontrer des professionnel·les, des gardien·nes de parc et de forêt par exemple, qui entrent régulièrement en contact avec des personnes sans-abri mais qui n'ont pas les clés pour les orienter. Ils-Elles ne demandent qu'à être formé·es et informé·es afin de pouvoir soutenir ces personnes au mieux.

En conséquence, il nous semble opportun de **développer des programmes de sensibilisation et de formation** ainsi que **des outils** (Tool box) à destination des professionnel·les non spécialisé·es rencontrant quotidiennement des personnes sans-abri dans le cadre de leur travail : agent de sécurité, agents de nettoyage, agents de la STIB et de la SNCB, gardiens de parcs, commerçants, secouristes...

En outre, l'adaptation du secteur à la crise sanitaire (dispositifs hôteliers, centres de quarantaine, centres d'accueil de jour de la Croix-Rouge de Belgique...), ainsi que les mesures mises en place par les autorités (couvre-feu, interdiction de consommation d'alcool sur la voie publique, interdiction des rassemblements...) ont engendré des **déplacements de population au sein du secteur** (concentration des familles dans les hôtels, priorisation de l'hébergement des femmes dans les centres d'hébergement d'urgence...) **et au niveau géographique** (concentration de personnes dans certaines stations de métro comme dans celle de Botanique - restée ouverte lors de la vague de grand froid -, déplacement de personnes du centre-ville et du piétonnier vers le Marché aux porcs, attraction sur Bruxelles de personnes en provenance des pays de l'Est, abandon des campements de fortune au profit des squats...).

Certains de ces déplacements risquent de créer de nouvelles habitudes et de nouveaux points d'ancrage pour une partie des personnes concernées. Il conviendra de rester attentif à ces évolutions et à adapter l'offre de service et les partenariats en conséquence.

De toute évidence, compte tenu de la fonction de signal que DIOGENES entend jouer au sein du secteur bruxellois de l'Aide aux personnes sans-abri, et afin de continuer à apporter un accompagnement de qualité à chaque habitant·e de la rue, nous pensons que le travail de rue exploratoire se doit d'être pérennisé. Explorons ce que nous ne connaissons pas et adaptons-nous avec souplesse aux besoins des personnes avec lesquelles nous travaillons.

3. RENFORCEMENT DE LA MÉDIATION INTERCULTURELLE RROM

Finalités	• Renforcer le travail de médiation interculturelle auprès des personnes sans-abri d'origine Rom à Bruxelles • Connaître et prendre en compte les évolutions de terrain : nouvelles communautés, nouveaux lieux investis, nouveaux besoins, nouveaux acteurs... • Offrir une aide positive et constructive aux familles Rom • Créer les conditions d'une meilleure coexistence et compréhension mutuelle entre les familles Rom et les commerçant·es (rue Neuve et alentours)
Objectifs spécifiques	• Aller à la rencontre des familles Rom qui ne sont pas encore connues et/ou suivies par DIOGENES • Répondre à leurs principales demandes dans un contexte de crise sanitaire (nourriture, vêtements, logement...) notamment en relayant vers les dispositifs hôteliers • Travailler avec les commerçant·es et les associations de commerçant·es de la rue Neuve et des alentours • Faire remonter les constats vers l'ensemble de l'équipe de DIOGENES et jouer une fonction de signal pour le secteur et la sphère politique

3.1. Description du projet

Le travail de médiation interculturelle est exercé au sein de DIOGENES depuis plus de 20 ans et il constitue une des principales adaptations de notre travail aux besoins non couverts sur le terrain. Pouvoir comprendre les habitant·es de la rue, créer une relation et un lien de confiance, leur offrir écoute et soutien inconditionnel, travailler à leurs côtés et à leur rythme, tels sont nos objectifs principaux. Pour ce faire, il est indispensable de pouvoir rencontrer les gens dans leur langue maternelle¹⁸, de connaître leurs us et coutumes mais aussi le contexte sociopolitique, économique et culturel de leur pays d'origine. Notre médiatrice interculturelle rom est ainsi à cheval entre les deux cultures - celle de son pays d'appartenance et celle de son pays d'accueil - et navigue aisément entre les deux.

La médiatrice travaille avec les membres de la communauté Rom depuis de longues années et suit de nombreuses familles sur le long terme¹⁹. Dans le secteur de l'Aide aux personnes sans-abri, elle est une des rares personnes à travailler spécifiquement avec la communauté Rom (dont elle est issue) et est à ce titre fortement sollicitée. Son mi-temps ne lui permettant pas d'aller à la rencontre des familles nouvellement arrivées en Région de Bruxelles-Capitale (RBC), nous savions qu'il y avait un véritable **besoin de renforcement** de son action, et nous avons saisi l'opportunité d'un financement dans le cadre du projet jour du Dispositif 86.400 pour y répondre.

¹⁸ Ceci est d'autant plus important quand il s'agit des publics les plus marginalisés, dont la langue maternelle est souvent la seule langue parlée.

¹⁹ Le travail auprès du public Rom, du fait de ses spécificités, implique notamment un travail de médiation familiale et communautaire car famille et communauté sont au cœur de la culture Rom.

Grâce à ce financement, nous avons pu augmenter le temps de travail de notre collègue, qui est passée d'un mi-temps à un temps-plein pour une période de six mois, entre janvier et juin 2021. Daniela a pu, sur cette période, continuer, d'une part, le travail de fond qu'elle mène auprès des familles roms qu'elle accompagne déjà et, d'autre part, consacrer le temps nécessaire à l'observation et l'établissement de contacts avec celles et ceux qui lui étaient inconnus.

La demande de financement soulignait également la tension croissante existant entre les commerçant·es (et parfois les passant·es) de la rue Neuve et des alentours et les familles Roms qui y dorment ou y mendient ; tension qui peut être apaisée par le travail de médiation interculturelle. En conséquence, l'augmentation du temps de travail de Daniela avait pour but d'accroître son champ d'action et de connaissance du public Rom et de proposer une écoute, un soutien et une aide constructive, tout en veillant, en parallèle, à entendre les doléances des commerçant·es et des usager·ères de la rue Neuve et des alentours, afin de promouvoir une **meilleure coexistence** de toutes les parties concernées. Les zones principalement investies dans le cadre du renforcement de ce travail d'outreaching ont été les suivantes : Rue Neuve, Place de la Monnaie, Rue du Brabant, Rue Antoine Dansaert, Place du Marché aux herbes, les trois gares (Nord, Centrale, Midi) ainsi que les campements et squats qui ont vu le jour en différents endroits de la RBC.

Dans le contexte d'un travail permettant d'observer, d'entrer en contact, d'établir des relations de confiance et de mettre en place des accompagnements globaux et personnalisés, il paraissait nécessaire de s'appuyer sur l'expertise d'une travailleuse de rue familière des deux langues et des deux cultures, car ce n'est qu'à travers cette porte que des ponts peuvent se construire entre ces habitant·es de la rue et le reste de la société.

3.2. Constats

Depuis plusieurs années, Daniela note un changement et une évolution dans les problématiques rencontrées au cours de son travail. Traditionnellement, les membres des communautés Rom restent très soudés entre eux et une famille quittant son pays d'origine peut toujours compter sur l'hospitalité des siens en arrivant dans un nouveau pays. Ceci explique en partie les raisons pour lesquelles les chiffres du sans-abrisme de rue sont moins élevés pour les Roms que pour d'autres communautés. La coutume veut que les personnes issues d'un même village soient considérées comme faisant partie de la famille élargie et qu'elles soient traitées comme telles. Mais certains changements sociétaux, comme l'accès toujours plus difficile au logement pour les familles à faible revenu en RBC et la crise sanitaire de la Covid-19, ont amené d'**importants changements** au niveau de cette situation. Les mécanismes de solidarité intracommunautaires peinent de plus en plus à se mettre en place et le sans-abrisme de rue (campements/bidonville, hébergement d'urgence, squats ...) tend à remplacer le mal-logement.

Par ailleurs, nous constatons l'arrivée en RBC d'un **nouveau public Rom**. Il s'agit de familles qui, ayant été expulsées de France (ou d'autres pays) et remontant vers le Nord, finissent par se retrouver à Bruxelles. Au contraire de la plupart des autres familles vivant (de manière plus ou moins précaire) dans notre capitale, celles-ci n'y viennent pas pour rejoindre des membres de leur famille ou de leur communauté. En provenance de villages et de régions peu représentés ici, elles viennent, au contraire, pour la première fois et sans liens communautaires préexistants en Belgique. De ce fait, **elles sont très isolées**. Sans lien, elles sont perdues dans la ville et leur isolement en fait des victimes faciles en rue. Ne possédant pas les moyens financiers pour rentrer dans leur pays d'origine, ou n'ayant tout simplement pas plus de perspectives d'avenir là-bas qu'ici, ces familles restent en RBC et survivent au jour le jour dans nos rues.

Parmi les personnes nouvellement rencontrées, il y en a beaucoup qui ne sont en RBC que depuis très peu de temps. La plupart d'entre elles font des « allers-retours » entre la Belgique et leur pays

d'origine. Bien que demandeuses d'intégration dans la société belge, l'**absence de perspectives à long terme** les réduit à une errance faite de mendicité et de sans-abrisme de rue en Belgique, et de recherche de répit et de liens sociaux dans leur pays d'origine.

3.3. Résultats

Le renforcement du travail de médiation interculturelle Rom nous aura permis, par six mois de travail de terrain intensif, **d'étendre notre soutien** à ces nouvelles familles et nouvelles communautés. Cela nous aura permis également de **mieux connaître** leurs profils, leurs problématiques et leurs besoins (principalement des besoins primaires : nourriture, vêtements et lieux où dormir). Ce qui nous permet non seulement de mieux répondre aux demandes qui nous sont adressées, mais aussi de mieux informer l'ensemble des travailleur·ses de DIOGENES et de faire médiation avec le reste de la société (commerçant·es, passant·es, travailleur·ses spécialisés ou non, institutions, responsables politiques...).

Les résultats sont impressionnants :

- **Plus de 110 nouvelles personnes** roms ont été rencontrées en six mois.
- Sur les 187 personnes roms rencontrées entre janvier et juin, 74 étaient des hommes, 113 des femmes.
- Pas moins de **276 relais** (orientations et accompagnements physiques) ont été opérés, dont :
 - Vers la Cellule Rom du CPAS de Bruxelles-Ville : 3
 - Vers Aquarelle (St-Pierre) : 4
 - Vers le New Samusocial : 16
 - Vers les dispositifs hôteliers : 31

Ce travail a été effectué dans un **contexte bien particulier** lié à la pandémie et aux différentes mesures sanitaires prises par le gouvernement belge. Ainsi, au début de l'année 2021, la rue Neuve était désertée par les clients et les familles Rom pouvaient ainsi y dormir plus aisément, mais la fermeture des magasins et l'absence de passant·es rendaient la mendicité très compliquée. C'est la raison pour laquelle ces familles ont dû, par nécessité, s'aventurer en dehors du périmètre qui leur était devenu familier²⁰. En effet, dans de nombreux cas, la mendicité est le seul revenu légal sur lequel elles peuvent compter pour survivre.

Les **principales demandes** auxquelles nous avons été confronté·es concernaient les besoins primaires (nourriture, soins des enfants...), l'hébergement et la santé.

²⁰ Notons ici que la plupart de ces familles viennent en Europe de l'Ouest et en Belgique pour la première fois, ce qui rend le choc culturel d'autant plus fort et l'acclimatation plus difficile. Au contraire de ces nouveaux·elles venu·es, la plupart des familles avec lesquelles Daniela travaille depuis longtemps font des allers et retours réguliers entre Belgique et Roumanie.

X. RENFORCEMENT DES ÉQUIPES

Le Dispositif 2020/2021 a permis d'engager **plus de 23 travailleur·ses** à temps plein pour l'ensemble des 12 partenaires, sans compter la mobilisation de nombreux bénévoles. Les engagements réalisés se rajoutent bien sûr aux équipes déjà présentes tout au long de l'année.

Nom du service	Fonction(s)	Nombre d'ETP
Diogènes	Travailleur·euses de rue	2 ETP
Jamais Sans Toit	Travailleur·euses sociaux·ales et éducateur·trices spécialisé·es	2,5 ETP
Pierre d'Angle	Educateur·trice	1 ETP
Chez Nous – Bij Ons	Accueil, logistique	1 ETP
L'Ilot – Le Clos	Travailleur·euses sociaux·ales, cuisinier·ère, psychomotricien·ne	4 ETP
Source – La Rencontre	Travailleur·euses sociaux·ales, cuisinier·ère, psychomotricien·nes	4 ETP
La Fontaine	Pédicure médicale, assistant·e social·e, travailleur·se social·e, infirmier·ère	1,7 ETP
Hobo – CAW Brussel	Travailleur·euses sociaux·ales (enfants)	1 ETP
DoucheFLUX	Assistant·es sociaux·ales, responsable accueil, éducateur·trice, psychologue	4 ETP
La Consigne – Article 23	Travailleur·euse social·e	1 ETP
Rolling Douche	Travailleur·euse social·e	1 ETP
AMA	Coordination du projet, organisation des réunions	0,3 ETP
Total		23,5 ETP

Le secteur de l'aide d'urgence aux personnes sans abri du territoire bruxellois est-il la voie de garage des personnes sans papiers à durée indéterminée ?

Actuellement en Belgique, des sources estiment à 150.000 le nombre de personnes sans-papiers présentes sur l'ensemble du territoire. Bien que ce chiffre demande de sérieuses vérifications, la problématique des personnes sans-papiers n'en demeure pas moins réelle dans le pays et surtout dans les grands territoires urbains.

C'est d'ailleurs ce que viennent de nous rappeler les mouvements d'occupation et de grèves de la faim, initiés, à Bruxelles, par l'Union des personnes sans-papiers pour la régularisation, sur les sites de l'église du Béguinage, de l'ULB et de la VUB.

*À travers ces actions, ce mouvement composé d'anciennes et de « nouvelles » populations de personnes sans-papiers est, de manière collective, venu à nouveau rappeler à une partie de la société que la principale source des divers problèmes sociaux, économiques, administratifs, sanitaires, alimentaires... vécus par les différentes générations de personnes qui se succèdent dans cette situation, ou demeurent présentes en Belgique, sur des temporalités variables (courtes, moyennes, durables), est **politique** - ici comme dans d'autres pays de l'UE.*

Qu'il s'agisse de la non-délivrance d'un titre de séjour régulier ou d'un permis de travail, du non-accès à des droits fondamentaux comme l'éducation, les aides sociales (chômage, RIS, allocations diverses...), du vote (élections politiques, élections sociales), du durcissement de l'ensemble des procédures de régularisation, ... Tout est (re)lié à la politique intérieure de ce pays, et en particulier à certains résultats de la politique d'immigration développée par les autorités gouvernementales durant ces 30 dernières années, avec comme principal résultat la création d'un passif migratoire en perpétuel renouvellement.

Ainsi, si la situation générale des personnes sans-papier ne (re)fait que ponctuellement surface aux yeux des médias et de l'opinion publique belge, au gré des actions de mobilisations (manifestations, occupations, grève de la faim, expulsions, centres fermés...) ou des plus que rares actualités politiques sur cette question (ponctuelle campagne de régularisation(s), rapports annuels des régularisations individuelles, modifications de mesures sur la politique d'immigration, ...), elle est par contre quelque chose qui (pré)occupe quotidiennement le travail au sein de La Consigne - Article 23 (Espace Social Télé-Service).

En qualité de service d'accueil de jour, d'aide et d'accompagnement au quotidien de personnes sans abri, à l'instar d'autres structures dont les missions visent à satisfaire des besoins primordiaux d'individus parmi les plus vulnérables (action sociale, CPAS, hôpitaux, centre médicaux, aide juridique, espaces d'aide à la vie quotidienne...), nous sommes aussi les victimes collatérales des effets de ces politiques d'immigration aux finalités des plus désastreuses.

Dans les faits, nous subissons aussi, de manière transversale, les désastreuses conséquences de ces politiques (anti-)migratoires et leur lot de restrictions, inoculées à base de légers soupçons de nationalisme aux textes législatifs élaborés ou revisités ces dernières années. Ce, dans le cadre de cette « nouvelle » quête politique qui est celle du maintien et surtout du renforcement de ce caractère « ferme et (in)humain » qu'a pu acquérir la politique d'immigration de ce pays.

Ce faisant, La Consigne - Article 23, ainsi que de nombreux autres services et secteurs d'activités de l'aide d'urgence aux personnes sans abri du territoire bruxellois, sont en quelque sorte devenus les voies de garage d'un nombre de plus en plus important de personnes parmi les générations de personnes sans papiers. Personnes qui, malgré l'accentuation des difficultés (financières, matérielles et sanitaires) qu'elles rencontrent, « choisissent » ou persistent toutefois à fonder ou poursuivre leur projet migratoire ici.

Dans les faits, notre service rencontre depuis la fin des années '90 une présence très importante de personnes sans abri ou sans chez soi qui sont de fait en prise avec un parcours migratoire des plus incertains. Nous constatons ainsi une surreprésentation des plus grandissantes de personnes sans papiers, parmi « les publics » de La Consigne - Article 23.

*L'apparition, le renforcement et la persistance de ce phénomène à de **nombreuses conséquences** sur un service aussi petit que le nôtre. Nos missions, notre capacité d'accueil et d'encadrement, notre architecture, la composition de notre personnel subissent et peinent à répondre à l'évolution du spectre des demandes correspondant à cette situation.*

Sans doute, les initiateurs du projet de départ ne s'attendaient-ils pas à voir s'échouer, des années durant, des déferlantes de situations sociales dont la principale source est la politique d'immigration et ses durcissements. Avec leurs lots de productions de violences, sourdes et latentes, à l'égard des personnes sans-papiers. Mais cette réalité est celle de notre service aujourd'hui !

***Les problèmes engendrés sont nombreux**, dans un contexte général de manque de financement propre au secteur, et en particulier des services actifs dans l'aide d'urgence aux personnes sans abri, qui se traduit à La Consigne - Article 23, comme dans d'autres secteurs de l'action sociale, par un manque de personnel dans le service, une précarité des contrats de travail, le manque de possibilité d'élargissement de discipline professionnelle au sein de l'équipe... qui produisent à leur tour une série de démotivations, fatigues et maladies chroniques/longues au des travailleur·ses qui se succèdent dans le lieu. Aussi, comme autres sources de mal-être au travail, il y a le fait d'être confronté·es à un public de personnes sans-papiers véritablement nombreux, sans qu'il ne soit possible de faire notre travail - à savoir, envisager des pistes crédibles de résolutions des problèmes/besoins rencontrés. Tout comme la perspective d'une durée d'accompagnement indéterminée, voire permanente, ne peut qu'engendrer démotivation au travail social. Et dans ce contexte de désespoir, s'ajoutent alors tensions et violences (verbales, psychologiques et aussi physiques) qui s'exercent entre usager·ères eux·elles-mêmes, ou entre usager·ères et membres du personnel (et vice-versa).*

Voilà succinctement décrit ce à quoi, nous, travailleur·ses de La Consigne - Article 23 et autres nombreux services/secteurs d'activités impliqués par la problématique des personnes sans-papiers, sommes, tour à tour, depuis de trop nombreuses années, confronté·es sans que cela ne pose le moindre problème à ceux·celles qui nous gouvernent en élaborant et durcissant la politique d'immigration.

Ce qui, pour partie, justifie le pourquoi nous ne pouvons qu'être solidaires de ces mouvements qui, à l'instar de l'Union des sans-papiers pour la régularisation, dénoncent, depuis des années, le discrétionnaire arbitraire qui caractérise la politique d'immigration belge, et réclament qu'une fois pour toute puissent être législativement définis des critères clairs et précis de régularisation des personnes en séjour irrégulier en Belgique.

Doumdéoudjé Memde – Coordinateur de La Consigne – Article 23

XI. CONCLUSION

Cette édition 2020/2021 du Dispositif 86.400 a été **inédite** à plus d'un titre.

Premièrement, les centres d'accueil de jour ont dû, dans la durée, **adapter leurs fonctionnements aux normes sanitaires**. Les accès aux services ont dû être limités, tant en nombre de personnes qu'en durée de présence dans les locaux. Si cette situation se pérennise, cela remet en question l'une des missions des services d'accueil de jour : la mise à l'abri du public sans-abri. Il sera important, dans les prochains mois, d'y être attentif·ves et d'engager une réflexion à ce sujet.

Par ailleurs, les partenaires du Dispositif 86.400 ont été confrontés à une nouvelle problématique durant cette édition : le **manque d'informations** quant aux possibilités d'accéder aux hôtels transformés en centres d'hébergement en raison de la pandémie. Il était très complexe d'obtenir une information claire sur les procédures et conditions pour y être hébergé et ce, d'autant plus que chaque hôtel fonctionnait de manière différente. Fort heureusement, les informations sont désormais clarifiées par Bruss'Help. Un sentiment de déception a également été partagé par les centres de jour, dès lors qu'aucun d'entre eux n'a pu bénéficier de place dans ces hôtels – à moins d'en être l'un des opérateurs. Nous pensons que les services d'accueil de jour devraient également avoir accès à un **potentiel de mise à l'abri** – en ce compris au sein des hébergements d'urgence, ou au moins avoir accès à des listes d'attente pour ces hôtels – ce qui est le cas désormais, via Bruss'Help.

En outre, la fermeture de certains centres d'hébergement (hôtels, lits d'urgence) au printemps 2021 s'est, comme d'habitude, fait ressentir sur les centres de jour : la fin des dispositifs d'hébergement a des répercussions sur une série de services auxquels pouvaient avoir accès les personnes sans abri, tels que douche, repas, soins, accompagnement... La **fermeture de lits d'hébergement se répercute inévitablement sur la fréquentation des centres de jour** qui voient, chaque année, à la même période, une augmentation des demandes. Mais cette diminution de places d'hébergement correspond également à la fin du Dispositif 86.400. Les centres reprennent leur fonctionnement habituel et donc, réduisent leur offre de services, alors que la demande augmente. Ce paradoxe ne semble pas encore prêt d'être résolu.

Quant à la vague de froid qui a touché la Belgique au mois de février 2021, les partenaires du Dispositif 86.400 ne peuvent que regretter l'improvisation dans laquelle la mobilisation a eu lieu, alors que la sonnette d'alarme avait été tirée depuis le mois de septembre 2020 via les Comités de crise de Bruss'Help. **Il gèle chaque année et pourtant le secteur n'était pas prêt !** Rien n'était planifié ni communiqué, ce qui a impacté les usager·ères, qui n'ont pas pu profiter pleinement des actions mises en place. Cet épisode a renforcé la conviction des partenaires quant au besoin d'un réel « **Plan de crise** », réfléchi collectivement et organisé en amont, à l'échelle du secteur. Ce sera l'un des objectifs de travail des centres de jour en 2021/2022, en collaboration avec Bruss'Help.

Enfin, nous rappelons à nouveau qu'il ressort de nos comptages, des constats des travailleur·ses et des demandes des personnes sans abri elles-mêmes, qu'il y a un réel **manque de services ouverts durant le week-end et en soirée**, entre 18h et 20h. En effet, parmi les 12 centres participants cette année, seuls 5 services ont pu proposer une ouverture le week-end (dont 3 le dimanche) et aucun service n'était ouvert après 18h – les subsides proposés n'étant pas suffisants pour permettre ces extensions. Il est également urgent d'investir massivement dans des structures permettant d'accueillir **les enfants en errance et leurs familles**.

Il s'agit bel et bien de la **dernière édition de ce partenariat inédit** qu'était le Dispositif 86.400. Durant 9 hivers consécutifs, les centres de jour, Pierre d'Angle et Diogènes se sont rencontrés pour réfléchir, créer et agir ensemble. Les services partenaires du Dispositif 86.400 ont ainsi pris l'habitude de travailler ensemble, de se concerter, de collaborer et de se soutenir dans les situations difficiles. Cette

connaissance des uns et des autres et cette habitude de travail en commun leur a permis de **proposer des solutions innovantes et en réseau à la problématique du sans-abrisme à Bruxelles**. Nous soulignons, une fois de plus, toute l'importance de ce partenariat, de cette expérience précieuse et de ces habitudes du travail collectif. Il est évident que malgré la fin du projet Dispositif 86.400, ces apports positifs et ces collaborations vont perdurer, sous une autre forme.

XII. ANNEXE

« Trouver un lieu en journée » - récapitulatif des services et des horaires



Trouver un lieu en journée ?

Pour manger

- **BIJ ONS / CHEZ NOUS**

Petit déjeuner, diner & colis alimentaire
Lun-ven 9h30-11h et 12h-14h30
Rue des Chartreux 60 - 02 513 35 96
- **L'ILOT - LE CLOS**

Petit déjeuner, repas de midi & soupes
Lun-dim de 8h30-9h30 ; tickets repas de midi à 10h - 1^{er} service 12h-12h45 (10 pers) - 2^{ème} service de 12h45-13h30 (10 pers) ; assiettes du jour à 13h30
Parvis de Saint-Gilles 33A - 02 537 33 33
- **RESTOJET**

Repas midi & Soupes
Lun-ven 11h30-14h30
Pl Cardinal Mercier 36 - 0499 51 21 50
- **SOURCE - LA RENCONTRE**

Petits déjeuner, diner & souper
Ma-dim 10h30 ; Lun-dim 13h-14h et 17h-17h30
Rue de la Senne 63 - 02 514 33 32
- **JAMAIS SANS TOIT**

Repas midi & Soupe
Lun-dim 12h-13h30
Rue de Villers 43 - 02 551 17 77

Pour l'hygiène

- **L'ILOT - LE CLOS**

Douche & lessive
Lun-dim - tickets 9h30-11h
Parvis de Saint-Gilles 33A - 02 537 33 33
- **LA FONTAINE**

Douche, lessive, coiffure & pédicure
Lun-Ma-Jeu-Ven 9h30-14h30
Inscriptions Hommes à 8h30
Rue Haute 346 - 02 510 09 10
- **DOUCHEFLUX**

Douche
Ma-Ven 8h30-14h30
Merc femmes uniquement
Sam 10h30-14h30

Lessive
Ma-Ven 8h30-11h00
Merc femmes uniquement
Sam 10h30-12h00
Reprise linge propre le lendemain
Rue des Vétérinaires 84 - 02 319 58 27

LA CONSIGNE - ARTICLE 23

- Douche & lessive
Lun-Vend 8h-13h
Boulevard de l'Abattoir 28 - 02 548 98 00
- **RESTOJET**

Douche
Lun-ven 9h30-11h & 14h-15h30
Pl Cardinal Mercier 36 - 0499 51 21 50
- **ROLLING DOUCHE**

Douche - Vestiaire
Lun - Place Flagey - 13h30-18h
Mer - Gare Centrale - 13h30-18h
Jeu - Rue de la Digue - 11h-15h
Ven - Gare du Midi - 13h30-18h

Pour être accueilli au chaud

- **JAMAIS SANS TOIT**

Lun-dim 9h-17h
Rue de Villers 43 - 02 551 17 77
- **RESTOJET**

Lun-ven 9h-17h
Pl Cardinal Mercier 36 - 0499 512 150
- **BIJ ONS / CHEZ NOUS**

Lun-ven 9h30-14h30
Rue des Chartreux 60 - 02 513 35 96
- **SOURCE - LA RENCONTRE**

Lun 12h30-18h ; Ma-dim 10h30-18h
Rue de la Senne 63 - 02 514 33 32
- **L'ILOT - LE CLOS**

Tous les jours 8h30-18h
Mardi 8h30-13h30
Parvis de Saint-Gilles 33A - 02 537 33 33
- **LA CONSIGNE - ARTICLE 23**

Lun-Vend 8h-13h
Boulevard de l'Abattoir 28 - 02 548 98 00
- **DOUCHEFLUX**

Ma-Jeu-Ven 8h30-16h
Sam 10h30-16h
100% femmes merc
Rue des Vétérinaires 84 - 02 319 58 27
- **HOB0 - CAW BRUSSEL**

Lun 13h-17h ; Mar-jeu 9h-17h ;
Vend 9h-16h
Activités le mercredi 13h-17h30
Rue du Boulet 24 - 02 486 45 10

Pour une consigne

- **JAMAIS SANS TOIT**

Tous les jours 9h-17h
Rue de Villers 43 - 02 551 17 77
- **L'ILOT - LE CLOS**

Tous les jours 8h30-18h (8h30-13h30 le mardi)

Parvis de Saint-Gilles 33A - 02 537 33 33

DOUCHEFLUX

- Ma-Ven 8h30-16h
Merc = 100% femmes
Sam 10h30-16h
Rue des Vétérinaires 84 - 02 319 58 27
- **LA CONSIGNE - ARTICLE 23**

Lun-ven 8h-13h
Boulevard de l'Abattoir 28 - 02 548 98 00
- **RESTOJET**

Lun-ven 9h30-11h & 14h-15h30
Pl Cardinal Mercier 36 - 0499 51 21 50

Pour rencontrer un travailleur de rue

- **DI0GENES**

Uniquement sur le terrain
En rue ou téléphoner au +32 2 502 19 35

Pour faire une sieste

- **PIERRE D'ANGLE**

Lun-sam 13h30-18h30 sur inscriptions par téléphone à 13h
Rue Terre-Neuve 153 - 02 513 38 01

Accueil des enfants et des familles

- **HOB0 - CAW BRUSSEL**

Activités enfant mer 13h-17h30 et sam 12h-18h
Rue du Boulet 24 - 02 486 45 10
- **SOURCE - LA RENCONTRE**

Lun 12h30-17h ; Ma-Me-Ve-Sam 10h30-17h
Rue de la Senne 63 - 02 514 33 32

Pour se soigner

- **LA FONTAINE**

Soins infirmiers, traitement poux et gale, pédicures médicales, douches, lessives
Lun-Ven 9h-12h et 13h-16h
Sur inscriptions par téléphone
Rue Haute 346 - 02 510 09 10
- **DOUCHEFLUX**

Soins infirmiers
Ma-vend 10h-12h
Pédicure médicale : ven 13h-16h
Soins des pieds un samedi sur deux 13h-16h
Rue des Vétérinaires 84 - 02 319 58 27

Pour régler un problème administratif

- **SOURCE - LA RENCONTRE**

Ma-ven 11h-12h30 ; lun-merc-ven 14h30-16h
Rue de la Senne 63 - 02 514 33 32
- **PIERRE D'ANGLE**

Lu-dim 8h-16h
Rue Terre-Neuve 153 - 02 513 38 01
- **L'ILOT - LE CLOS**

Tous les jours 9h30-12h & 14h-18h (9h30-12h le mardi)
Parvis de Saint-Gilles 33A - 02 537 33 33
- **LA CONSIGNE - ARTICLE 23**

Lun-mer-ven 14h-16h45 sur rdv
Boulevard de l'Abattoir 28 - 02 548 98 00
- **DOUCHEFLUX**

Permanences psycho-sociales : Mar-ven 9h-15h
Permanence juridique : jeu 12h-15h
Rue des Vétérinaires 84 - 02 319 58 27
- **BIJ ONS / CHEZ NOUS**

Ma de 10h à 15h
Lun-ven sur rdv
Rue des Chartreux 60 - 02 513 35 96
- **RESTOJET**

Lun-ven 10h-12h
Pl Cardinal Mercier 36 - 0499 51 21 50

= animaux admis

« Explorons ce que nous ne connaissons pas et adaptons-nous avec souplesse aux besoins des personnes avec lesquelles nous travaillons. »

