

Rapport d'activités Eindverslag

2019
2020

DISPOSITIF HIVER 86.400

PROJECT WINTER 86.400



AVEC LE SOUTIEN DE



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

TABLE DES MATIÈRES

I. Présentation du Dispositif hiver 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 Hiver 86.400	6
4. Fonctionnement	7
4.1. Comité exécutif	7
4.2. Rôle de l'ama	7
4.3. Concertation interne des partenaires : les réunions mensuelles	8
4.4. Les comptages	8
4.5. Concertation externe des acteurs du jour : la concertation jour	9
4.6. Implication dans les réunions de Coordination globale hivernale de Bruss'Help	10
4.7. Rencontres des travailleur-ses actif-ves au sein du Dispositif	10
4.8. Rapport d'activités commun	11
4.9. Communication	11
II. 2019-2020 – Une édition à rebondissements	12
1. Budget initial augmenté et nouveaux projets	12
2. Un lancement conjoint	14
3. Violences au sein des services	14
4. La crise covid19 - prolongation du Dispositif jusqu'en juin	16
III. Le renfort des besoins de première nécessité – le Dispositif jusqu'au 16/03/2020	17
1. Être accueilli au chaud, se sentir en sécurité - seul, avec son enfant ou en famille	17
2. Se nourrir	17
3. Prendre soin de soi	18
4. Se soigner	19
5. Avoir sa consigne	21
6. En chiffre – Les accueils et les services offerts du 15/11 au 15/03	21
6.1. Les accueils	21
6.2. Accessibilité aux services	23
6.3. Public accueilli	24
6.4. Diversité des prestations	26
7. Faire une sieste	27
8. Elargissement des heures d'ouverture – avant le 16/03	28
9. L'accompagnement psycho-social	29
IV. Les services d'accueil de jour et le Dispositif Hiver 86.400 pendant la crise sanitaire	31
1. Peu de fermetures mais beaucoup d'adaptations	31
2. Les partenaires se réinventent	31
3. De multiples collaborations entre services	33
4. Un déconfinement complexe	35
5. Des conséquences à long terme	35
6. En chiffres	37
6.1. Nombre d'accueil	37
6.2. Comptages ponctuels	37
6.3. Services offerts	39
V. Mobilité : les repas-trajets	40
1. Le projet	40
2. Résultats et constats	40
3. Une mobilité plus compliquée après le 16 mars 2020	41
VI. Les familles et les enfants	42
1. L'Arbre à Bulle – La Rencontre	42
2. HOB0	43
VII. Le travail de rue	44
1. Objectifs	44

2. En chiffre	45
VIII. Prévention du sans-abrisme : le projet « facilitateur·trices logement »	47
1. Contexte historique.....	47
2. Impact de la crise covid et évolutionS du métier	47
3. Les services partenaires	48
4. Le métier de facilitateur·trice logement	49
5. Bilans	49
6. En chiffres – les coachings.....	51
7. Les logements créés/captés hors coaching.....	52
IX. Renforcement des équipes	53
X. Conclusion.....	54
XI. Annexes	55

I. PRÉSENTATION DU DISPOSITIF HIVER 86.400

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

Le Dispositif Hiver 86.400 remplit **trois objectifs** :

- Renforcer significativement l'offre de services d'accueil de jour répondant aux **besoins de 1^{ère} nécessité** en journée ;
- Renforcer le travail d'**accompagnement psycho-social** du public précarisé durant la journée ;
- 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 été prolongé jusqu'à la fin avril ou la fin juin.

Les partenaires du Dispositif Hiver 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 Hiver 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 2019-2020, les **11** partenaires du Dispositif sont :

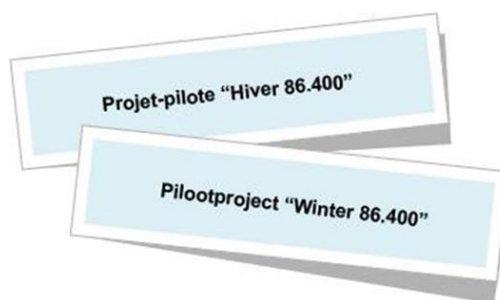
- | | |
|--|----------------------------|
| • Restojet | • HOBO – CAW Brussel |
| • Diogènes | • Pierre d'Angle |
| • Jamais Sans Toit | • DoucheFLUX |
| • L'Ilot : Le Clos et axe logement (CCL) | • La Consigne - Article 23 |
| • Source – La Rencontre | • Rolling Douche |
| • La Fontaine | ➔ Avec le soutien de l'AMA |

Il y a lieu d'y ajouter les services **Bij Ons – Chez Nous¹** et **L'Aire de Rien – Les Petits Riens**, qui ont soutenu la mise en œuvre du Dispositif.

¹ Bij Ons est l'un des partenaires historiques du projet, mais pour des raisons internes, ce service a été dans l'incapacité de proposer un renforcement de ses actions en 2019-2020.

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, nous nous sommes efforcés de renforcer nos 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.). En effet, chaque année, sur base de leurs observations et constats, les partenaires du Dispositif tentent d'adapter l'offre aux besoins et attentes du public, afin d'être au plus près des réalités de terrain.

Pour l'édition 2019/2020, qui était donc **la 8^{ème} édition**, les partenaires du Dispositif Hiver 86.400 ont encore intensifié et diversifié leurs offres de services et la qualité de leurs prestations tout au long des mois hivernaux.



3. OBJECTIFS ET PHILOSOPHIE DU DISPOSITIF HIVER 86.400

Nous pensons qu'il est important de rappeler ce qui fait la spécificité et sous-tend le Dispositif Hiver 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 Hiver 86.400 peuvent se résumer en un concept : « **décloisonner l'hiver** ». Notre projet n'a jamais eu pour but de créer un immense chaufferoir 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 l'hiver passé.

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 Hiver 86.400 ait été prolongé jusqu'au mois de juin (voir ci-dessous). 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.

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 de ses éditions successives, les partenaires du Dispositif Hiver 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 11 services opérateurs du projet :

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

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 fonction des actions que chacun-e voulait mettre en place cet hiver et des besoins identifiés auprès du public sans-abri. Des priorités ont ainsi été déterminées, et une partie du montant a été mise en commun pour soutenir des nouvelles initiatives.²

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, 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.

² Voyez à ce sujet le chapitre II, point 1, ci-dessus.

4.3. CONCERTATION INTERNE DES PARTENAIRES : LES RÉUNIONS MENSUELLES

La base du Dispositif Hiver 86.400 étant le travail en réseau, une réunion du **Comité exécutif** a été organisée **une fois par mois**, y compris pendant le confinement – 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 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.

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 15/11/2019 au 30/06/2020).

En raison de leurs spécificités, le service de travail de rue Diogènes et l’axe logement de l’Ilot ont 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 2019-2020 :

- Il a été décidé de réaliser un focus sur les personnes qui se trouvaient dans l’impossibilité de prendre une **douche** uniquement – l’idée a été écartée pour les consignes.
- **Suivi relationnel/écoute** : il a été précisé que cet item signifie que l’on se pose avec la personne, sans être dans l’action et la solution mais simplement dans l’écoute, la création de lien. On va plus loin que le simple « salut ça va ».
- **Animations socio-culturelles** : il a été clarifié qu’il s’agit de compter le nombre d’activités proposées (et non le nombre de personnes participantes).
- **Siestes** : Pierre d’Angle effectuant en interne un comptage des inscriptions et de la fréquentation des siestes, il a été décidé de supprimer cet item dans le programme de 86.400, mais d’ajouter une question sur le nombre d’inscription aux siestes qui doivent être refusées faute de place par les partenaires eux-mêmes.

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 7 hivers, à tout le moins pour la période allant du 15/11 au 30/03. Il s'agit là d'une manière de regarder notre activité passée pour aussi projeter l'activité à venir.

Par ailleurs, il s'agit de la seconde édition du projet pour laquelle nous possédons des chiffres s'étendant sur une **période aussi longue** (7,5 mois au lieu de 4,5 mois), même si la crise sanitaire qui a débuté en mars 2020 nous oblige à présenter les résultats chiffrés de manière séparée. Les deux périodes (avant et pendant la crise) ne sont en effet pas comparables au vu des modifications importantes dans le fonctionnement des services.

4.5. CONCERTATION EXTERNE DES ACTEURS DU JOUR : LA CONCERTATION JOUR

Nous avons mis en place des rencontres ouvertes aux partenaires externes actifs en journée durant la période hivernale, au sein d'une réunion de « **Concertation jour** »³. Ces rencontres ont pour la 1^{ère} fois été co-organisées avec **Bruss'Help**.

Ces réunions décloisonnées entre les services constituent des moments d'échanges privilégiés qui permettent d'aborder une série de problématiques communes à tou·tes (telles que la jonction jour-nuit, l'orientation des personnes, la diffusion d'information, etc.) et de développer une meilleure connaissance du réseau pour tous les opérateurs qui travaillent avec le public sans-abri (changement d'horaires, conditions d'accès des services, ...). De nombreux échanges constructifs ont eu lieu, qui montrent l'utilité de ce type de rencontre. Des intervenants extérieurs⁴ ont également été invités à présenter des projets spécifiques.

Les services suivants ont participé à une ou plusieurs réunions durant cet hiver 2019-2020 :

- Le restaurant du cœur de Saint-Gilles,
- Médecins du Monde (Caso et Médibus)
- Le CPAS d'Anderlecht
- Le CPAS d'Uccle (cellule énergie + projet « grand froid »)
- Le CPAS de Saint-Gilles
- Infirmiers de Rue
- Les Educateurs de rue d'Ixelles
- Puerto (CAW Brussels)
- Le Smes-B
- Le chaufferie de Schaerbeek
- Le Service Prévention de la Commune d'Etterbeek (Éducateurs de rue et permanence sociale)
- Latitude Nord,
- La STIB – Service prévention et cohésion sociale
- Le Samusocial
- La Croix-Rouge de Belgique
- Les Educateurs de Rue et de Saint-Gilles.

Nous avons, à nouveau, observé que de plus en plus d'initiatives, privées ou publiques, se développent en journée durant l'hiver. Cette prolifération d'initiatives témoigne clairement de l'existence d'un

³ Celles-ci ont eu lieu les 02 décembre 2019 et 10 février 2020 dans les locaux de Bruss'Help.

⁴ Kind & Gezin a présenté sa campagne de vaccination. Une sensibilisation sur les maladies respiratoires à destinations des directeurs.ices et coordinateur.ices des centres d'accueil de jour a été organisée avec Fares.

besoin important de services actifs et accessibles pendant la journée, à bas seuil d'accès, pour les personnes sans abri.

Nous pensons par ailleurs qu'il y a un potentiel encore inexploité qui réside dans ce type de rencontres, que nous espérons réitérer et améliorer cette concertation au fil des années.

4.6. IMPLICATION DANS LES RÉUNIONS DE COORDINATION GLOBALE HIVERNALE DE BRUSS'HELP

A l'instar des années précédentes, le Dispositif Hiver 86.400 a été représenté au sein des réunions de Coordination Globale Hivernale organisées tous les mois par Bruss'Help, lesquelles ont remplacées les réunions du Comité de Coordination Hivernal animées auparavant par le Samusocial.

Cette Coordination Globale Hivernale se réunit tous les mois et est composée des représentants des Ministres compétents (régionaux et fédéraux), du SPP Intégration sociale, des opérateurs des centres d'hébergement d'urgence (Croix-Rouge, CAW, Médecins du Monde, Samusocial, Pierre d'Angle, Centre Ariane), des CPAS ayant un bâtiment du Dispositif de nuit sur leur territoire (Bruxelles-Ville, Schaerbeek, Forest et Anderlecht) et des différents acteurs de terrain, tels que le Dispositif Hiver 86.400, la STIB, la SNCB, Bruxelles-Environnement, Hersham, etc.

La Coordination Globale Hivernale a pour objectif d'être un lieu de préparation et de coordination. A ce titre, on y fait un état des lieux des différents volets du dispositif hivernal : accueil de nuit, accueil de jour et prises en charge médicales. 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.

A partir du mois de mars 2020, la Coordination globale hivernale a été remplacée par un nouveau **Comité de crise**, qui s'est réuni régulièrement et auquel le Dispositif Hiver 86.400 participait également.

4.7. 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 Hiver 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 4 décembre 2019, au cours de laquelle les travailleur·ses présent·es ont fait connaissance, puis des intervenant·es de terrain leur ont présenté les actions de la cellule de Capteur Logement et le fonctionnement du projet de siestes à Pierre d'Angle. Enfin, une feuille de contact a été distribuée afin que chaque travailleur·euse puisse contacter 3 services dans lesquels il-elle souhaiterait réaliser ½ journée d'**immersion**.

Ces immersions étaient l'opportunité pour les travailleur·ses de visiter trois types de services différents (axé sur l'hygiène, l'alimentation, l'accompagnement social...) et d'acquérir une vue globale de la

complémentarité et de la diversité du secteur. Le but était qu'ils-elles développent leur connaissance du réseau et partagent leurs pratiques professionnelles en l'expérimentant directement sur le terrain. Malheureusement, les circonstances sanitaires n'ont pas permis de mettre en place efficacement ces moments d'immersion. Nous ne les perdons néanmoins pas de vue et souhaitons les proposer à nouveau lors d'un prochain Dispositif.

Il était également prévu d'organiser une réunion de clôture à la fin mars 2020. La crise sanitaire ne nous a malheureusement pas permis de maintenir cette rencontre.

4.8. RAPPORT D'ACTIVITÉS COMMUN

Pour cette édition 2019-2020, les 12 opérateurs du projet ont à nouveau souhaité rédiger un **rapport d'activités commun et collectif**.⁵

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. Néanmoins, ce type de processus reste fastidieux à mettre en œuvre, puisqu'il nécessite une contribution de chaque partenaire dans une même temporalité et avec la même importance, ce qui implique un important travail de coordination.

4.9. 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, une **plaquette de présentation** 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.

⁵ 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.

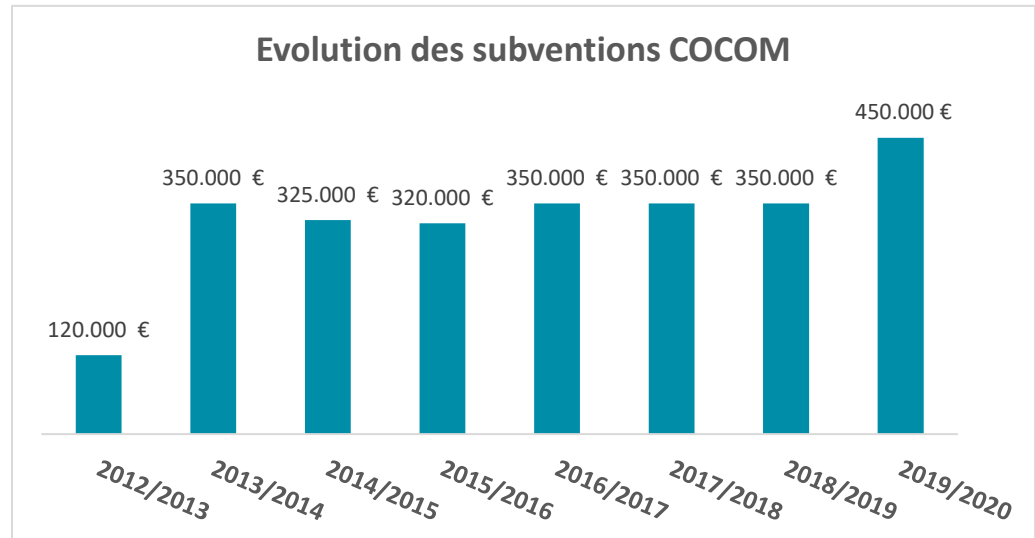


II. 2019-2020 – UNE ÉDITION À REBONDISSEMENTS

1. BUDGET INITIAL AUGMENTÉ ET NOUVEAUX PROJETS

Cette édition 2019-2020 a bénéficié dès le départ d'un financement revu à la hausse par le Collège Réuni de la Commission Communautaire

Commune, prévu initialement jusqu'à la fin mars 2020. 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 soutenir des **actions supplémentaires** pour plusieurs services (par rapport à l'édition 2018-2019) :



- 1. Rolling Douche** : au fil des dispositifs, les partenaires ont constaté que l'offre de douches gratuites à Bruxelles - bien qu'en augmentation - reste insuffisante, les demandes et les refus étant quotidiens. C'est pourquoi, il a été décidé d'intégrer à nouveau Rolling Douche au Dispositif Hiver 86.400 en 2019-2020⁶. Grâce à sa position en rue, proche des lieux de vie des personnes sans-abri, et avec sa formule itinérante, Rolling Douche permet de toucher de nouvelles personnes, pour lesquelles ce service constitue le 1^{er} contact avec le monde associatif. Rolling Douche fonctionne comme un tremplin pour accéder au réseau. L'équipe de Rolling Douche a ainsi pu se renforcer d'un-e travailleur-euse supplémentaire, offrir plus de douches - dans de meilleures conditions de confidentialité et de sécurité - à un plus grand nombre de personnes et sur un laps de temps élargi. Un 4^{ème} lieu de permanence a pu être proposé, deux matinées par semaine (les mercredis et vendredis). Du 15 novembre au 15 janvier, ces permanences ont eu lieu devant les locaux de La Consigne – Article 23, les douches habituellement disponibles dans ce service devant subir des travaux. Le bilan fut concluant : 11 matinées prestées et 83 douches. A partir du 15 janvier 2020 et jusqu'à la mi-mars, Rolling Douche s'est installé à Forest, au 333 rue de Mérode, dans le garage attenant au service de jour d'hiver de la commune - nouvellement créé. Les permanences ont eu lieu les mercredis et vendredis de 10h à 13h, le garage chauffé étant mis à disposition de Rolling Douche gratuitement 24h sur 24 jusqu'à la fin du dispositif hivernal.
- 2. RestoJet** : ce service situé à Jette souhaitait continuer à proposer des repas gratuits aux 11 centres de jour partenaires, à renforcer les réorientations et à distribuer des « tickets-trajet », permettant aux personnes sans-abri de se déplacer jusque RestoJet grâce à des tickets STIB gratuits. Cette action centrée sur la mobilité avait connu de beaux résultats l'hiver passé⁷.

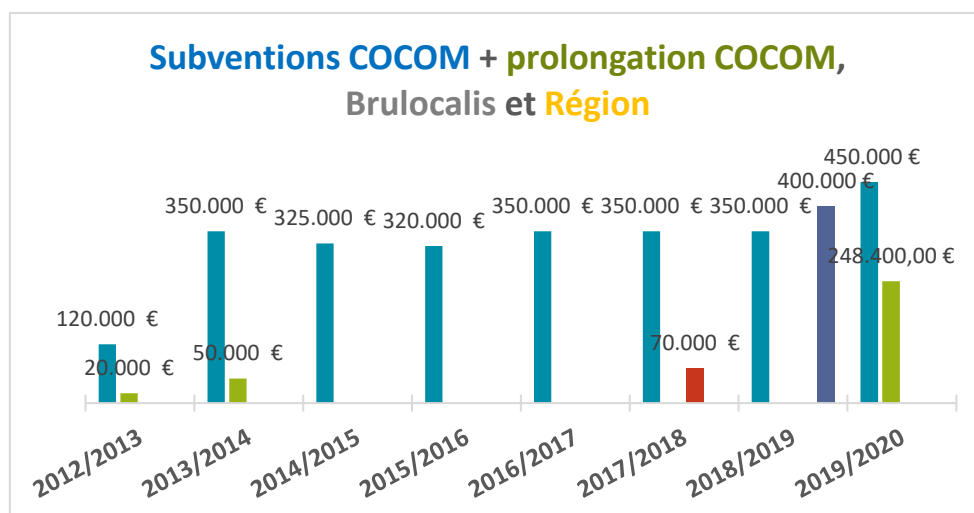
⁶ Rolling Douche avait déjà rejoint le Dispositif Hiver 86.400 en 2018/2019, mais grâce à un subside de la Région de Bruxelles-Capitale.

⁷ Cf. Rapport d'activités édition 2018-2019, page 54.

Pour réaliser ces actions, RestoJet a bénéficié d'un-e travailleur-euse social-e à mi-temps (au lieu de 0,25 ETP).

3. **Source - La Rencontre** : ce service souhaitait proposer une ouverture de 10h à 19h du mardi au dimanche, des repas gratuits 3 fois par jour, un accompagnement psycho-social renforcé et un accueil spécifique pour les enfants de 2 à 12 ans au sein de l'Arbre à Bulles, ce qui a nécessité d'augmenter le temps de travail de certains membres de son équipe (un poste "cuisine" à temps plein).
4. **L'Ilot - Axe logement** : en dehors du renfort (habituel) de l'accompagnement psycho-social et de l'élargissement des horaires du centre de jour « Le Clos », l'Ilot engage chaque hiver deux travailleur-ses à mi-temps pour constituer un « tandem » de « facilitateurs logement », qui travaille exclusivement pour les centres de jour partenaires du Dispositif Hiver 86.400 durant le dispositif. Ce tandem assure un coaching à la recherche de logements, pour les personnes sans-abri qui lui sont orientées par les centres de jour. Durant cette édition, l'Ilot a souhaiter prolonger les contrats de deux travailleur-ses supplémentaires (0,5ETP travailleur-euse social-e et 0,5ETP agent immobilier), afin de ne pas interrompre le travail entamé par ce nouveau tandem depuis janvier 2019 (et poursuivi après fin juin 2019 sur fonds propres par L'Ilot), et ainsi offrir plus de disponibilités aux centres de jour partenaires. Pour plus de détails, voyez ci-dessous le chapitre VIII. (Projet « Facilitateur-trice logement »).
5. Renforcement des **siestes proposées par Pierre d'Angle**, pour atteindre une couverture 7 jours sur 7 (au lieu de 5 jours sur 7) : ce besoin ressortait du terrain et des constats posés avec le public sans-abri que nous côtoyons. En effet, tous les partenaires reconnaissent et soulignent l'importance de cette offre de siestes en hiver. Ce renforcement nécessitait l'engagement de 2 travailleur-ses à temps plein. 24 places de siestes ont ainsi pu être réservées aux partenaires du Dispositif, selon le même fonctionnement que le Dispositif précédent. Les services de jour accueillent en effet régulièrement des publics qui n'accèdent pas aux hébergements d'urgence de nuit, mais qui fréquentent des services durant la journée. La plus-value du système mis en place est que ce sont les services partenaires qui identifient les gens qui ont sont restés en errance toute la nuit, et qui peuvent leur permettre d'aller se poser ou simplement discuter avec un-e travailleur-se social-e de Pierre d'Angle. Pour plus de détails, voyez ci-dessous le chapitre III, point 7. (« Faire une sieste »).

Cette augmentation substantielle du budget a ainsi permis de financer de nouveaux projets. 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 Hiver 86.400 (tels que Bulle ASBL, Solidarité Grands Froids, les divers chauffoirs...).

2. UN LANCEMENT CONJOINT

Pour la première fois, une **conférence de presse commune** a été organisée par Bruss'Help le 14 novembre 2019 pour annoncer le lancement du dispositif hivernal régional, à laquelle le Dispositif Hiver 86.400 fut convié, aux côtés du Samusocial et du projet Issue, et en présence du Ministre de l'Action Sociale, M. Alain Maron.



Cette conférence de presse a été relayée dans les médias : « *La coordination régionale intégrée (...) améliore aussi l'articulation entre les dispositifs de nuit, fondés avant tout sur l'hébergement, et de jour, qui ouvrent la porte aux initiatives de réinsertion sociale visant le long terme. (...) Parmi les nouveautés, le plan 2019-2020 prévoit un renforcement du travail des douze services de jour et de leur complémentarité, et notamment une offre de siestes en journée aux SDF via l'asbl Pierre d'angle; une nouvelle permanence assurée par l'asbl "Rolling douche" qui se déplace en divers endroits de la ville; un renforcement du coaching au (re)logement durable; et, de manière plus globale, un élargissement des plages horaires de l'accueil social de jour.* ».⁸

3. VIOLENCES AU SEIN DES SERVICES

Durant cette édition, plusieurs services partenaires ont à nouveau été confrontés à des actes de violence, lesquels ont entraînés la fermeture d'un service de jour durant plusieurs jours. Nous avons été frappés par le fait que cette violence est souvent passée sous silence.

Il est évident que la violence est présente partout, dans tous les services d'aide aux sans-abris, et est encore exacerbée dans les services de premières lignes comme les services d'accueil de jour. Cela pose néanmoins question quant au maintien d'un accueil digne et de qualité : de nombreux centres de jour accueillent entre 50 à 90 personnes, avec un personnel extrêmement réduit (3,5 travailleur-ses à temps plein subsidié-es). Nous avons été alertés - à nouveau - par la violence quotidienne vécue par les travailleur-ses sociaux-ales. Cela se remarque également quand on observe la rotation importante du personnel dans le secteur, et le nombre de personnes en arrêt de travail ou en *burn out*.

Par ailleurs, il est évident que dès qu'il n'y a pas assez de place, que l'offre est insuffisante, cela crée de la violence. Les services fonctionnant en permanence à flux tendu, les situations dégénèrent très vite. Nous n'avons pas de prise sur tout, mais la violence extérieure, vécue par le public, se répercute inévitablement dans les services de jour.

⁸ BX1, *Plan hiver activé : 3 200 places disponibles pour les sans-abri à Bruxelles*, 14 novembre 2019, disponible sur <https://bx1.be/news/plan-hiver-active-3-200-places-disponibles-pour-les-sans-abri-a-bruxelles/>

« L'hiver 2019-2020 a été un peu plus "compliqué" pour La Rencontre. Nous avons une coordination unique pour La Rive (maison d'accueil) et La Rencontre mais cela n'était pas tenable humainement parlant à long terme ! Nous avons donc scindé les fonctions et proposé le poste de coordination de la Rencontre à une travailleuse de l'équipe. Ce changement s'est malheureusement fait dans un contexte de diminution des subsides, et donc d'une réduction des effectifs, auxquels se sont ajoutés des départs pour diverses raisons de certains membres de l'équipe. Cette instabilité n'a donc pas permis, durant les derniers mois de 2019 de stabiliser notre activité et de poursuivre notre travail correctement !

Nous avons donc dû au cours des mois diminuer notre activité, nous recentrer sur l'essentiel, afin de ne pas épuiser totalement l'équipe tout en tentant de maintenir un service minimum. Nos horaires et jours d'ouverture ont été réduits par moment.

Offrir un véritable accueil à chacun et garantir un cadre convivial pour tous demande réellement aux travailleurs présents beaucoup de disponibilité et d'énergie, d'autant plus qu'il est très fréquent que compte tenu de nos moyens complètement insuffisants pour le type de public accueilli, ils ne soient que deux pour :

- Accueillir les personnes et gérer l'ouverture de la porte à 10h (en masse devant l'entrée depuis parfois 9h)
- Répondre au téléphone
- Accueillir les nouveaux membres, leur expliquer ce qu'est la Rencontre et les écouter
- Veiller à ce que tout se passe bien dans la salle
- Faire la permanence sociale
- Répondre aux besoins et demandes des uns et des autres
- Gérer les moments de tensions, crises, décompensations, énervements, fatigue car la nuit a été mauvaise, cris et pleurs des enfants, délires paranoïaques ou hallucinés de 85% de notre public, etc.
- Aider au service du petit déjeuner, repas de midi et du soir.
- Avoir une réelle disponibilité d'écoute pour les personnes qui ont, la plupart du temps, un gros besoin de venir déposer leur vécu quelque part.

Suite à la crise Covid, la Rencontre a été fermée du 15 Mars au 1^{er} juin.

L'équipe de travailleurs sociaux a été mise à disposition du centre Jacques Brel (centre de jour créé pour pallier aux fermetures des centres de jour). »

Kathleen Vander Auwera – La Rencontre

4. LA CRISE COVID19 - PROLONGATION DU DISPOSITIF JUSQU'EN JUIN

En raison de la crise sanitaire, l'ensemble du pays est entré en confinement à partir du 16/03/2020. La situation des personnes sans logement et des services leur venant en aide était très préoccupante.

Immédiatement, le Collège Réuni de la Commission Communautaire Commune a proposé aux partenaires du Dispositif Hiver 86.400 de prolonger leurs actions jusqu'au 30 juin 2020, grâce à un budget supplémentaire.

2 services partenaires n'ont pas souhaité prolonger leurs activités dans le cadre du Dispositif Hiver 86.400, pour des raisons de possibilités : RestoJet et Source - La Rencontre. Les 9 autres services ont décidé d'en faire partie.

Nous reviendrons en détail ci-dessous (chapitre IV) sur les chamboulements et les défis que la crise sanitaire a entraînée dans les centres de jour partenaires du Dispositif Hiver 86.400.

III. LE RENFORT DES BESOINS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ – LE DISPOSITIF JUSQU’AU 16/03/2020

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 (douche et lessives), les repas, le repos, mais aussi les soins infirmiers de base reviennent sans cesse comme une nécessité pour les 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 Hiver 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. En effet, 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 entre le 15/11/2019 et le 15/03/2020. La crise sanitaire sera abordée dans le chapitre suivant.



1. ÊTRE ACCUEILLI AU CHAUD, SE SENTIR EN SÉCURITÉ - SEUL, 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. Un des premiers et plus important rôle d’un centre de jour est donc de fournir, sans contrepartie, un **espace chauffé** et dans lequel il est possible de **se poser** et de **se reposer**.

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 un plus un lieu d’errance mais plutôt qu’elle reprenne sa fonction première de « chemin à parcourir ».



2. SE NOURRIR

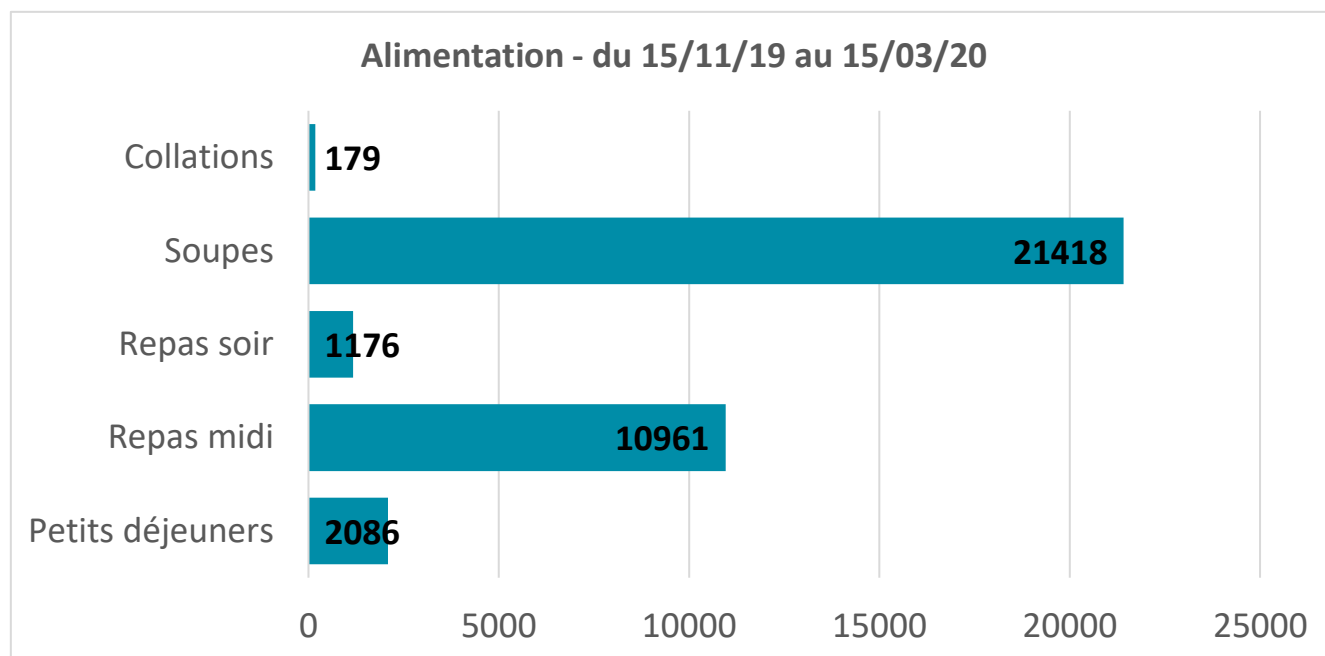
Quand une personne vit en rue ou en hébergement d’urgence ou précaire, se nourrir rime bien souvent avec survivre. Cela implique dès lors que cette même personne puisse trouver, dans le réseau que nous lui proposons, plusieurs points d’accès où elle pourra se restaurer, du petit-déjeuner au repas du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

Ainsi, le Dispositif Hiver 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, dîners et soupers
• Jamais Sans Toit	➔ Soupes le midi

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, diners et repas du soir) qui sont habituellement **les plus nombreuses**, et notamment les soupes (souvent distribuées gratuitement). Comme on le voit dans le détail ci-dessous, **21.418 soupes** ont été consommées en seulement 4 mois de dispositif.



3. PRENDRE SOIN DE SOI⁹

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 par exemple sa féminité et oser se regarder dans le miroir.

⁹ Texte co-écrit par les services Rolling Douche et DoucheFLUX.

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 Hiver 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	→ Douches
• Bij Ons – Chez Nous	→ Vestiaire
• L'Ilot – Le Clos	→ Douches & lessives
• La Fontaine	→ Douches & lessives, coiffures et pédicures
• DoucheFlux	→ Douches & lessives
• La Consigne - Article 23	→ Douches & lessives
• RestoJet	→ Douches
• Rolling Douche	→ Douches & vestiaire

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

Notons que Pierre d'Angle et RestoJet proposent des douches durant l'après-midi, couvrant ainsi une **plage horaire complémentaire** à celles des autres partenaires du Dispositif Hiver 86.400, auprès desquels les douches sont pour la plupart accessibles en matinée.

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.



4. SE SOIGNER¹⁰

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 :

• La Fontaine	→ Soins infirmiers, hygiène dentaire, traitement poux et gale
• DoucheFlux	→ Soins infirmiers

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

¹⁰ Texte co-écrit par les services DoucheFLUX et La Fontaine.

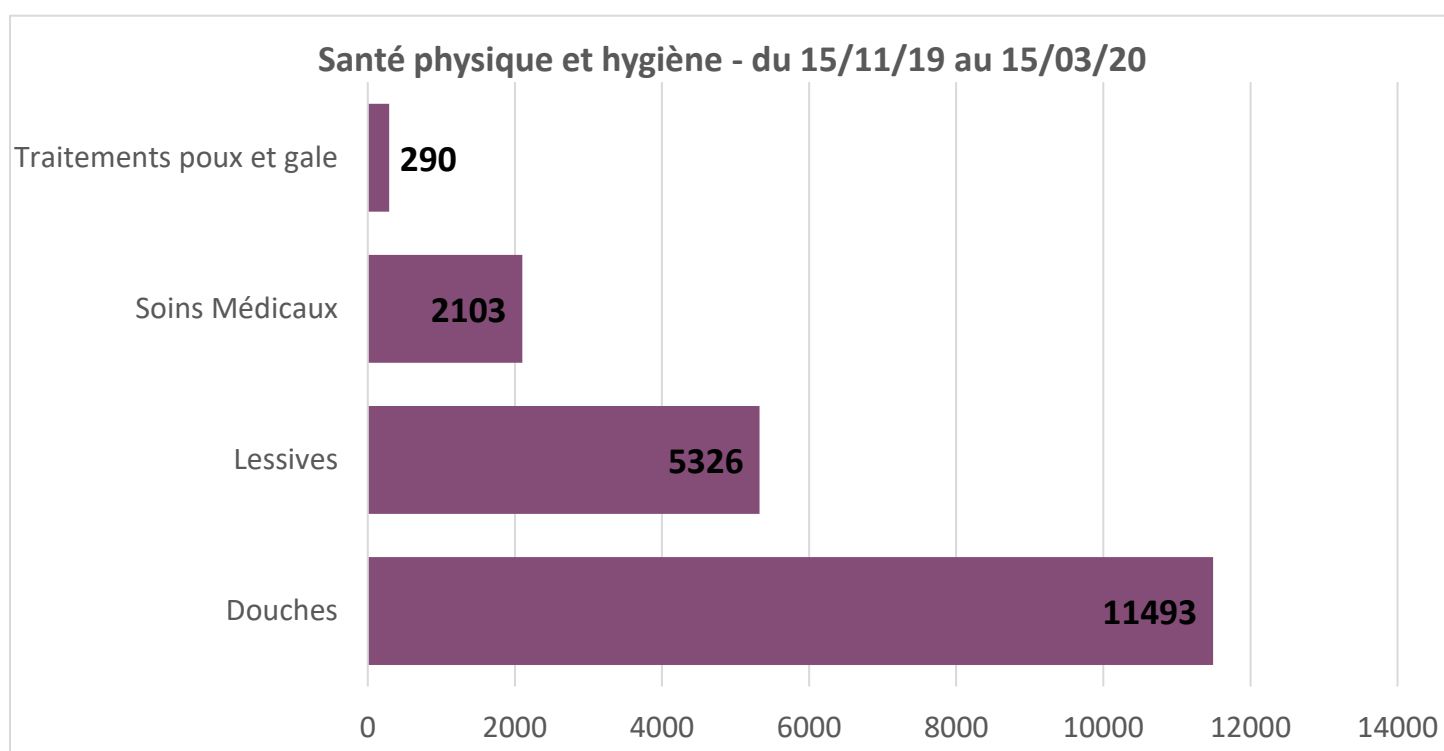
chaussettes, ce qui entraîne des mycoses, des ampoules, des ongles incarnés, etc. De plus, de nombreux usager·ères présentent en hiver des engelures et des crevasses dues au froid.

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·iales ou infirmier·ières accompagnent les patient·es aux consultations médicales afin de les soutenir dans les démarches.

En parallèle, **les services sociaux** des services travaillent - en étroite collaboration avec les infirmier·ères - 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.

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 **11.493** souches qui ont été prises en seulement quatre mois (nous en comptons plus de 23.000 l'année dernière, sur 7,5 mois) et **5.326** lessives qui ont tournés.



Face à l'augmentation des demandes, nous avons 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, au point 6 (graphique des refus accueil et refus douches).



5. 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 Hiver 86.400 offrent un service de consignes tout au long de l'année :

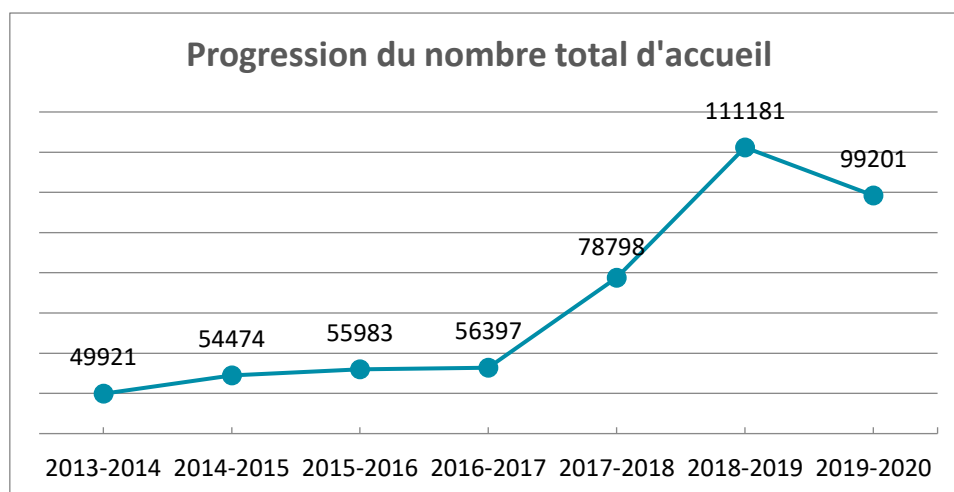
• Jamais Sans Toit	→ 60 consignes
• L'Ilot – Le Clos	→ 43 consignes (20 grandes et 23 petites)
• DoucheFLUX	→ 160 consignes (3 tailles différentes)
• La Consigne - Article 23	→ 20 consignes
• La Fontaine	→ 40 consignes
• RestoJet	→ 8 consignes

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 totalement **saturées**, celles-ci étant occupées en permanence et les listes d'attente s'allongeant. A 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.

6. EN CHIFFRE – LES ACCUEILS ET LES SERVICES OFFERTS DU 15/11 AU 15/03

6.1. Les accueils



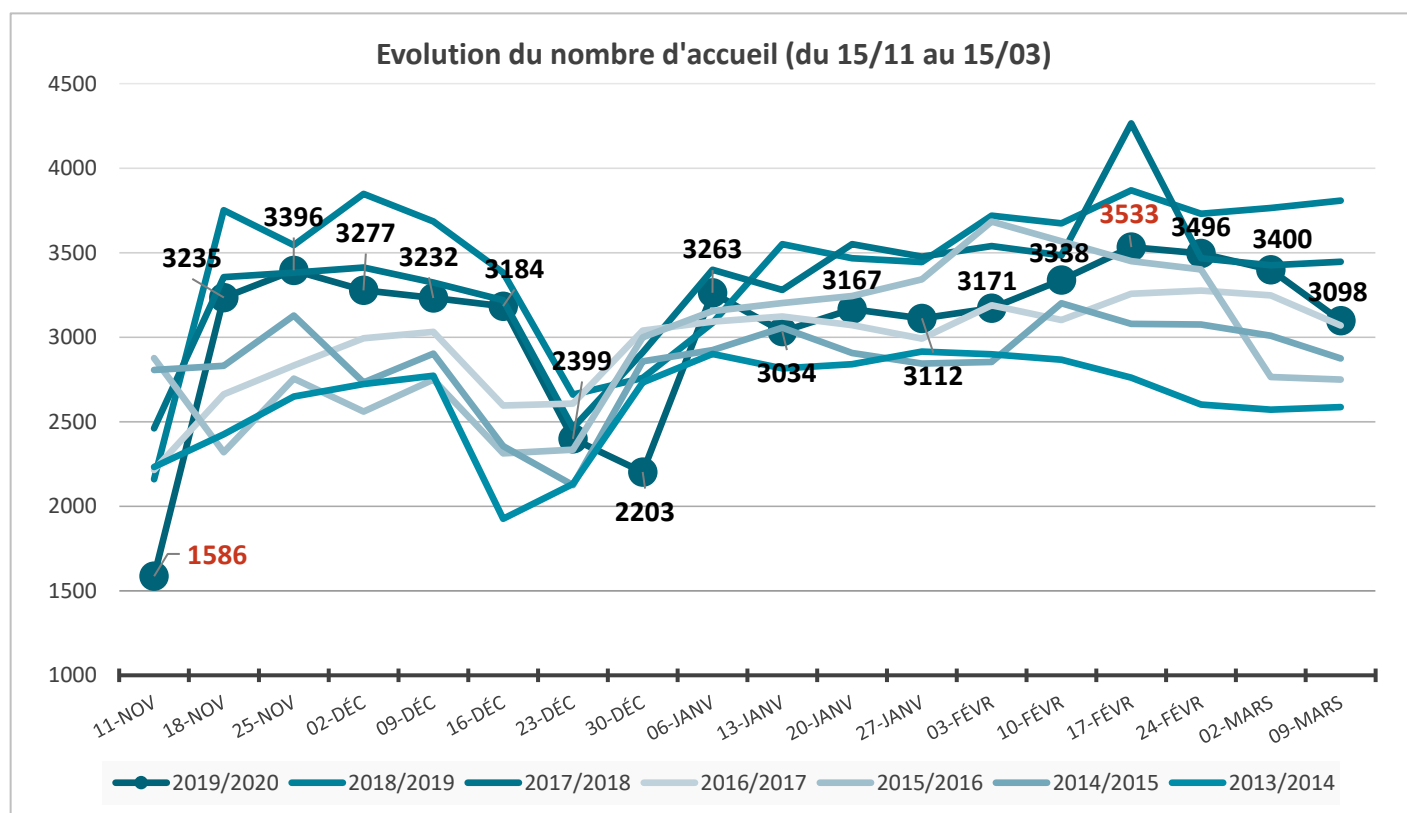
De manière générale, comme on l'observe dans le graphique ci-dessus, le Dispositif Hiver 86.400 n'a cessé d'accueillir davantage de personnes au cours des hivers successifs. Cette édition 2019-2020 marque néanmoins une légère diminution, due à la diminution du nombre de partenaires de 12 à 11 (Bij-Ons – Chez Nous n'ayant pas participé) et à la crise sanitaire qui a frappé le pays à partir du 16/03

(nous y reviendrons ci-dessous, au chapitre IV.). Le chiffre total de 99.201 accueils en 7,5 mois reste néanmoins impressionnant.

Du 15/11/2019 au 15/03/2020 :

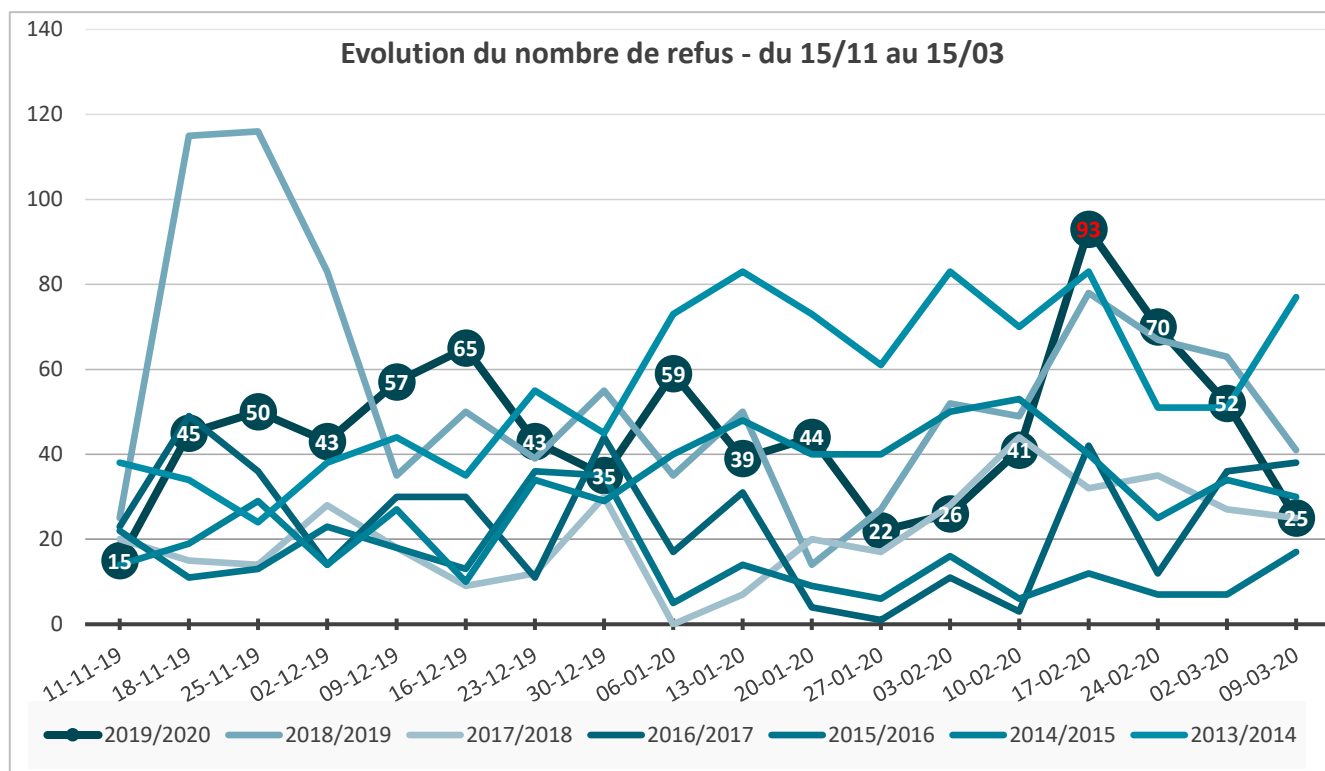
- **En moyenne**, les services ont réalisé **3.062 accueils par semaine** (pour une moyenne de 3.369 tout au long de l'édition précédente).
- **En moyenne**, le nombre d'accueils **par jour** était de **859 en semaine**, et de **323 les week-ends**.
- **Au total** sur l'ensemble de la période du 15/11 au 15/03, **55.124** accueils de personnes sans abri ont été réalisés en quatre mois.

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...).



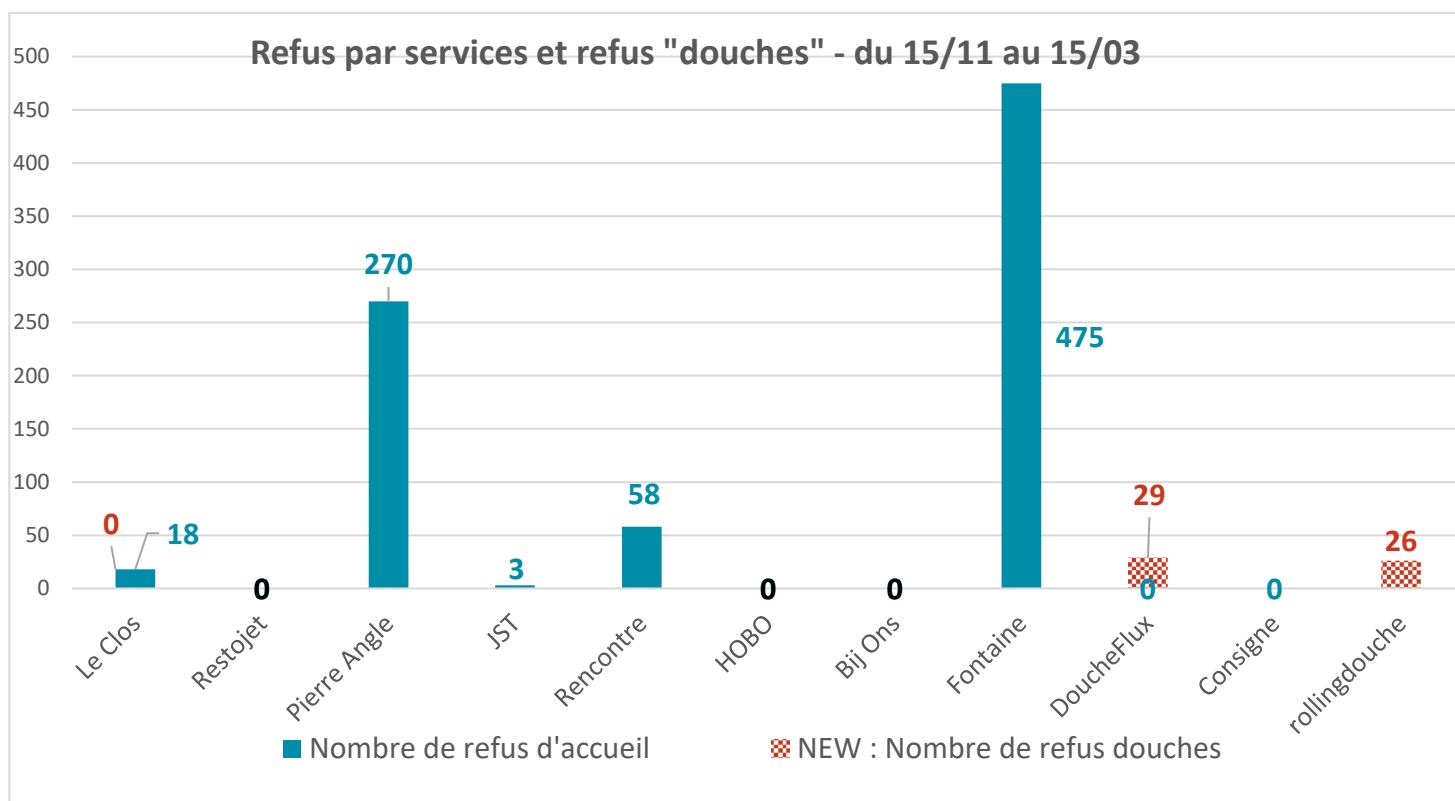
6.2. Accessibilité aux services

En 4 mois de dispositif (du 15/11 au 15/03), **824 refus d'accueil** ont été signalés pour 55.124 accueils - soit une moyenne de 45 refus par semaine -, ce qui signifie que seulement **1,49 %** des demandes n'ont pu être rencontrées.



Il faut rappeler que depuis 3 éditions, le comptage des refus est effectué de manière un peu différente : seuls les **refus d'accueil**, justifiés par un manque de place dans le service, ont été comptabilisés, à l'exclusion désormais des refus motivés, par exemple, par l'atteinte du quota pour délivrer de nouvelles cartes de membre ou des sanctions pour transgression du règlement d'ordre intérieur. 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.

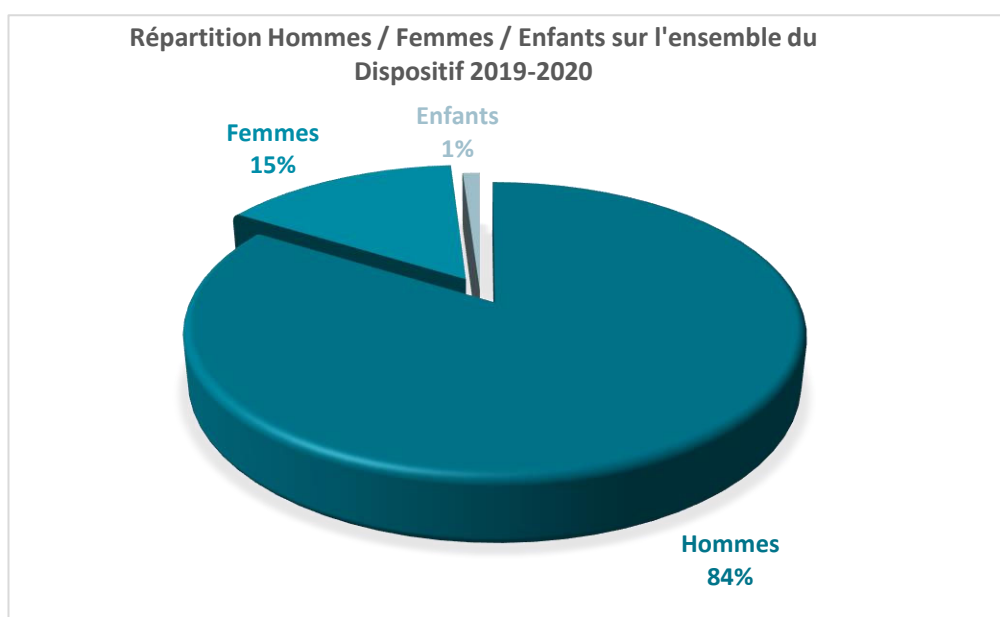
C'est pourquoi, nous avons voulu cette année mettre en place un « **focus** » sur les personnes qui se voient **refuser l'accès à une douche** (en raison d'un manque de place ou de temps), et nous avons donc créé un comptage spécifique à ce sujet, dont les résultats apparaissent dans le graphique ci-dessous. Ce graphique présente également la répartition des refus d'accueil par service. En effet, ce sont à nouveau 3 services - La Fontaine, Pierre d'Angle et La Rencontre - qui comptabilisent le plus grand nombre de refus. La Fontaine refuse en moyenne 27 personnes chaque semaine (contre 18 l'hiver passé).



N.B. : La Fontaine ne comptabilise pas de refus douches, car toutes les personnes qui accèdent au service bénéficient automatiquement d'une douche. A l'opposé, Rolling Douche, étant un service actif rue et ne disposant pas de locaux, ce service ne comptabilise pas de refus d'accueil mais uniquement des refus de bénéficier d'une douche.

6.3. Public accueilli

On constate une augmentation de la part du public « **hommes** » durant cette édition : ils constituent **84 %** des personnes accueillies au sein du dispositif (contre 78% en 2018/2019). Pour certains services, le taux de fréquentation masculine approche les 100 % (voir le 2^{ème} graphique ci-dessous).



Les femmes représentent quant à elles 15 % du public accueilli (pour 19 % en 2018/2019).

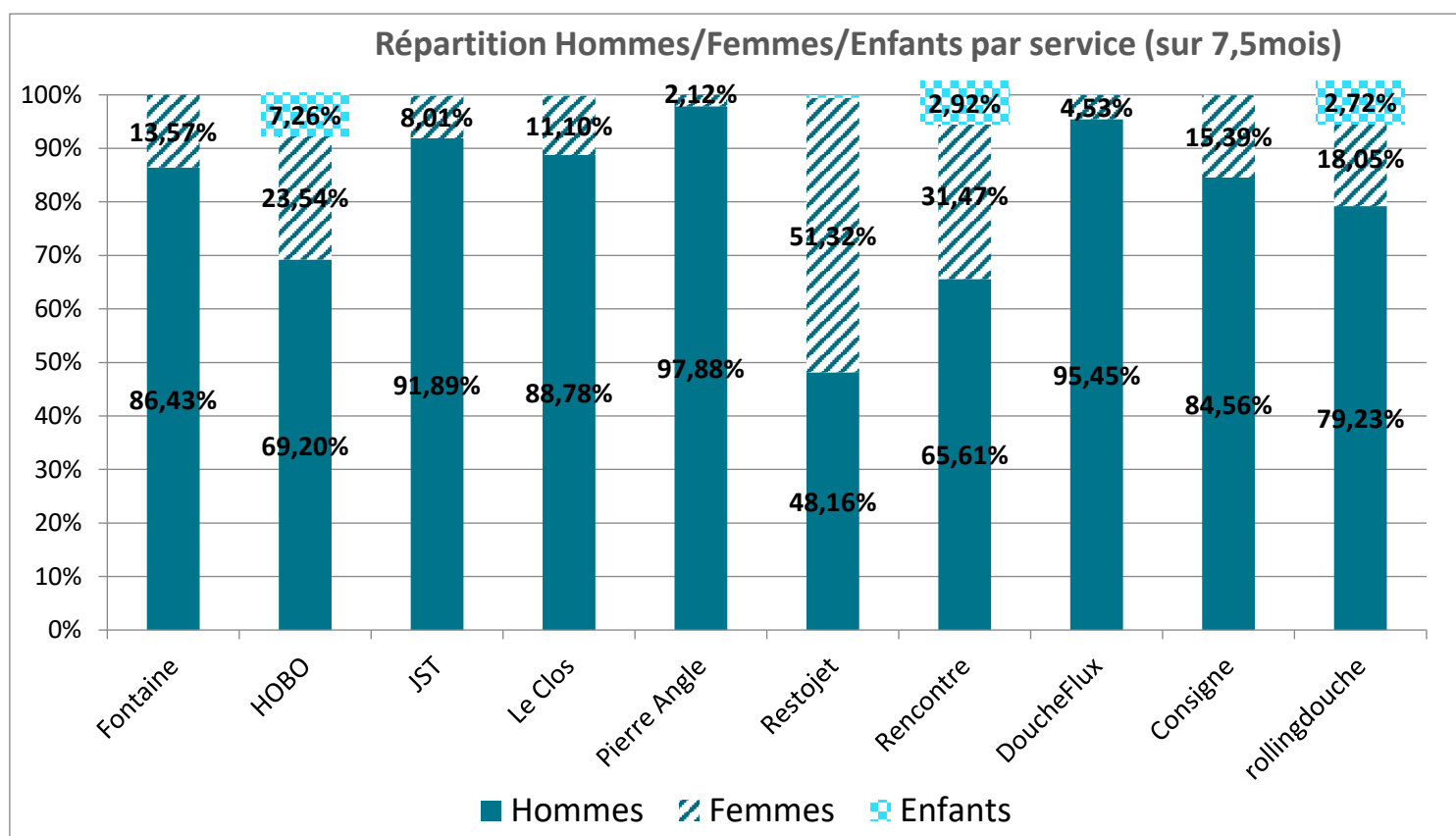
Les enfants, qui accompagnent généralement leur(s) parent(s), représentent seulement 1 % du public durant cette édition (pour 3 % en 2018/2019). La part d'enfants accueillis dans les services partenaires a donc diminué par rapport à l'an dernier, ce qui s'explique en partie par le fait que sur les 2 services qui proposent un accueil et/ou des activités ciblées pour les enfants (Source - La Rencontre et Hobo), La Rencontre a dû fermer pendant de nombreuses semaines.¹¹ L'éloignement du centre du Samusocial pour familles (situé à Evere) joue également toujours un rôle.

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, DoucheFLUX ou Jamais Sans Toit).

Les femmes sont toujours plus nombreuses à Restojet (51%), Source – La Rencontre (31%) et Hobo (23%). Leur présence a légèrement diminué à La Consigne - Article 23 (15% au lieu de 17%) et à L'Ilot – Le Clos (11% au lieu de 17%).

Enfin, les enfants, accompagnés de leurs parents, sont logiquement présents surtout au sein de HOB0 et de Source – La Rencontre, même si ces chiffres ont fortement diminué par rapport à l'année passée, passant de 24% à 7% pour Hobo et de 5% à 3% pour la Rencontre. Nous reviendrons sur les raisons de cette diminution plus loin (chapitre VI).



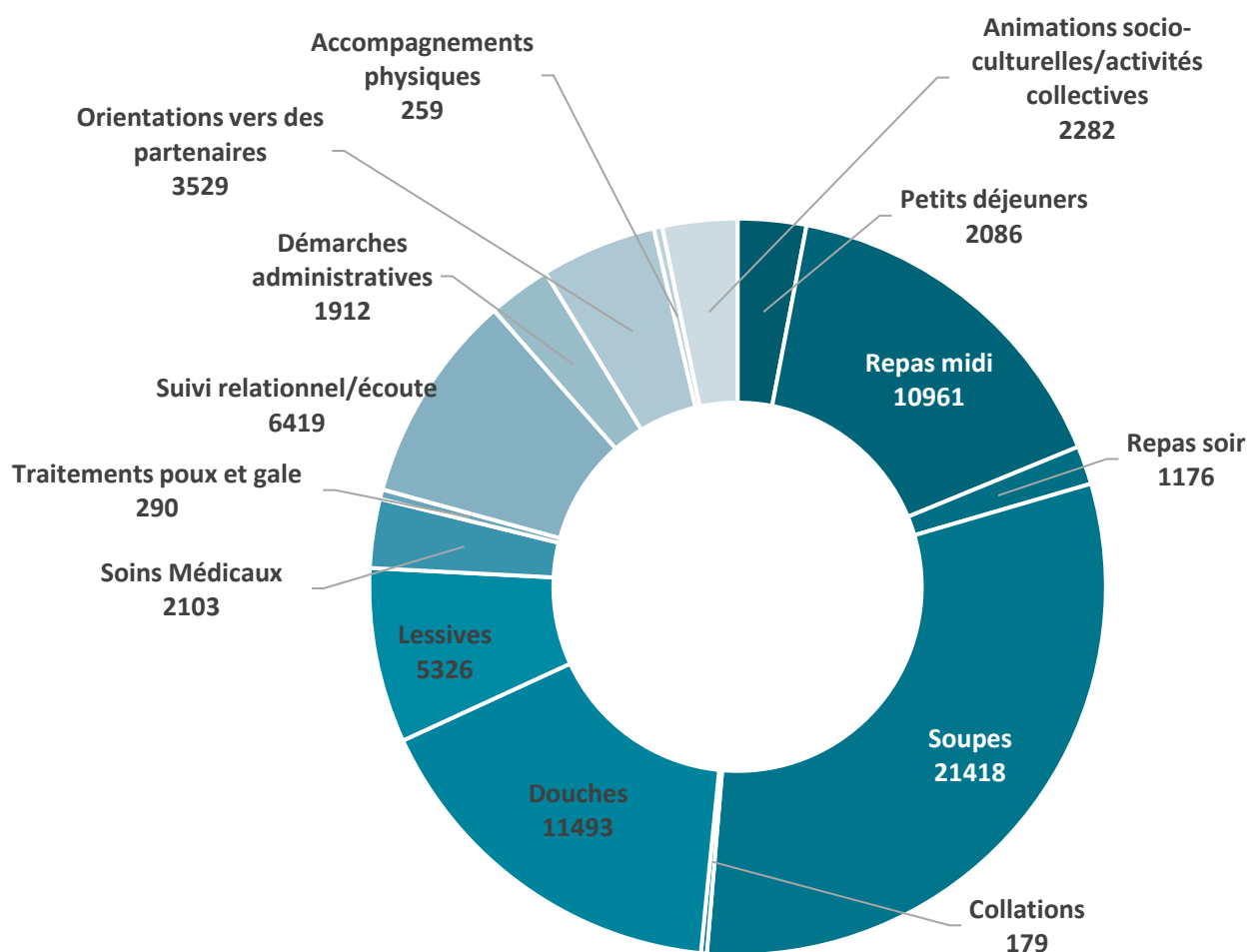
¹¹ Pour plus de détails, voir le chapitre VI.

6.4. 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.

Du 15/11 au 15/03, ce sont **69.433** prestations variées qui ont été dispensées par le réseau 86.400 cet hiver (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.

Services offerts du 15/11/2019 au 15/03/2020





7. FAIRE UNE SIESTE

L'un des objectifs du Dispositif Hiver 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.

Ainsi, depuis 2012, Pierre d'Angle accueille les personnes qui n'ont pas d'autre lieu où se reposer en journée du lundi au vendredi, de 13h30 à 18h30. La sieste est accessible uniquement sur inscription au préalable auprès d'un·e professionnel·le des services partenaires du Dispositif Hiver 86.400, qui reçoit la demande et assure ensuite l'inscription auprès de Pierre d'Angle par téléphone à partir de 13h (02.513.38.01). Pour des questions de faisabilité, l'inscription est nominative. La fin de la sieste est à 18h et les personnes doivent toutes être sorties pour 18h30. Le service de sieste s'accompagne de la possibilité de prendre une douche pour les personnes inscrites.

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. Le nombre de refus ne cesse d'augmenter au cours des années, ce qui montre la pertinence et la nécessité de renforcer ce genre d'activité.

Durant ce dispositif, Pierre d'Angle a pu proposer 24 places de siestes 7 jours sur 7 (au lieu de 5 jours sur 7). A nouveau, ces places de siestes étaient réservées aux partenaires du Dispositif Hiver 86.400 (2 à 3 places réservées par association, selon le même fonctionnement que l'édition précédente). En pratique, les services appelaient de 13h jusqu'à 13h30 pour inscrire les gens ; après 13h30, Pierre d'Angle redistribuait les places non attribuées aux autres services demandeurs. Les personnes pouvaient arriver sur place jusqu'à 15h au plus tard.

L'extension à 7 jours sur 7 a débuté le 15/11/2019. Le 1^{er} week-end a été extrêmement calme mais la fréquentation a augmenté dès le 2^{ème} weekend. Le mode de fonctionnement général de Pierre d'Angle et tous les horaires en journée et soirée ont été modifiés. Il a été décidé qu'un permanent/référent avec de l'expérience serait présent à tout moment. Ce fut un changement conséquent. Pierre d'Angle a également constaté beaucoup de demandes durant le week-end.

Quant au public rencontré, il s'agit essentiellement d'habités. Le fait que les personnes doivent s'inscrire via des partenaires pousse les gens à aller fréquenter des services auxquels ils ne feraient pas appel en temps normal (par exemple un sans-papier va s'inscrire au Clos pour les siestes). Ce fut l'un des effets positifs inattendu. On constate également que les personnes arrivent à 13h30, mais peu d'entre elles vont dormir avant 15h, ils-elles profitent d'abord de la nourriture, douches, internet, puis vont se reposer. On voit vraiment que les gens viennent se poser. 80 à 90% des personnes inscrites se présentent. Un partenariat avec *Le Clos* permet de distribuer des soupes, cela fonctionne très bien. Une fois que les personnes ont pu choisir leur lit, manger et se connecter à internet, la tension retombe très vite.



8. ÉLARGISSEMENT DES HEURES D'OUVERTURE – AVANT LE 16/03

L'un des objectifs du Dispositif Hiver 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 demandeurs 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 2019/2020 furent les suivants – pour la période qui a précédé la crise sanitaire :

Services	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
RestoJet	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	/	/
Pierre d'Angle	13h30-18h30	13h30-18h30	13h30-18h30	13h30-18h30	13h30-18h30	13h30-18h30	13h30-18h30
La Fontaine	9h30-14h30	9h30-14h30	réservé aux plus vulnérables	9h30-14h30	9h30-14h30	/	/
Diogènes ¹²	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	/	/
Jamais Sans Toit	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h
Le Clos	8h30-18h	8h30-10h30	8h30-18h	8h30-18h	8h30-18h	8h30-18h	8h30-18h
La Rencontre	Fermé	12h-19h	10h-19h	10h-19h	10h-19h	10h-19h	10h-19h
DoucheFlux	Fermé	8h30-16h	8h30-18h	8h30-16h	8h30-16h	10h30-16h	10h30-16h
La Consigne - Article 23	8h-13h 14h-17h (sur rdv)	8h-13h 14h-17h (sur rdv)	8h-13h 14h-17h (sur rdv)	8h-13h 14h-17h (sur rdv)	8h-13h 14h-17h (sur rdv)	/	/
Rolling Douche	13h30-18h (place Flagey)	/	13h30-18h (gare Centrale)	/	13h30-18h (gare du Midi)	/	/
HOBO	13h-17h	9h-17h	9h-17h 13h-17h30 (enfants)	9h-17h	9h-16h	/	/

¹² Diogènes : équipes ponctuelles de 7h à 9h et de 17h à 23h.



9. L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHO-SOCIAL

Au-delà des besoins de première nécessité, nous souhaitons 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...

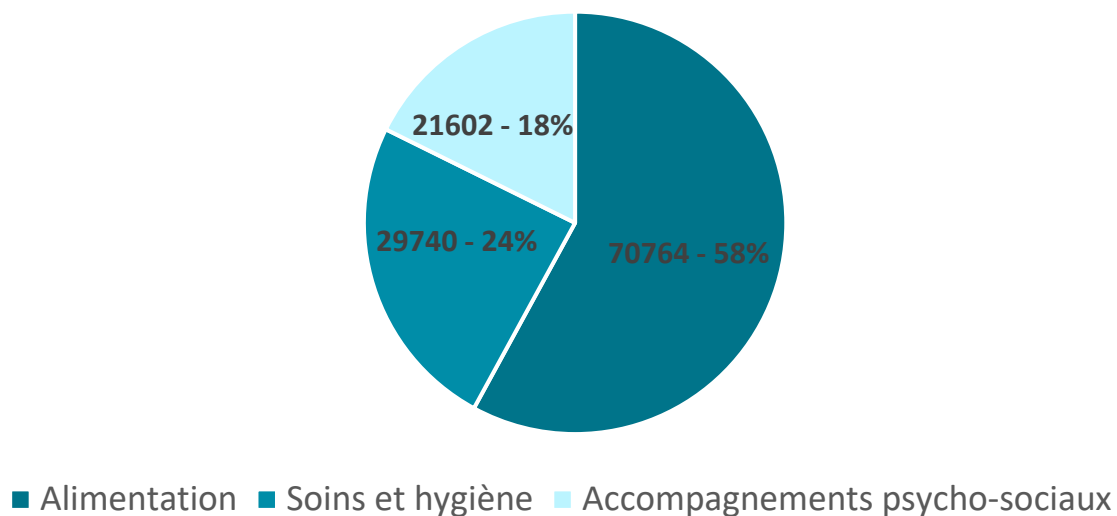
Le travail d'accompagnement, plus que nécessaire et pertinent, demande donc des équipes suffisamment pourvues, aux profils variés, multidisciplinaires, mais aussi capables de beaucoup de souplesse et d'adaptation.

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.

Au niveau quantitatif, nous avons encore essayé d'améliorer le système de comptage de l'accompagnement psycho-social en 2019-2020 :

- **Suivi relationnel/écoute** : il a été précisé que cet item signifie que l'on se pose avec la personne, sans être dans l'action et la solution mais simplement dans l'écoute, la création de lien. On va plus loin que le simple « salut ça va ».
- **Animations socio-culturelles** : il a été clarifié qu'il s'agit de compter le nombre d'activités proposées (et non le nombre de personnes participantes).

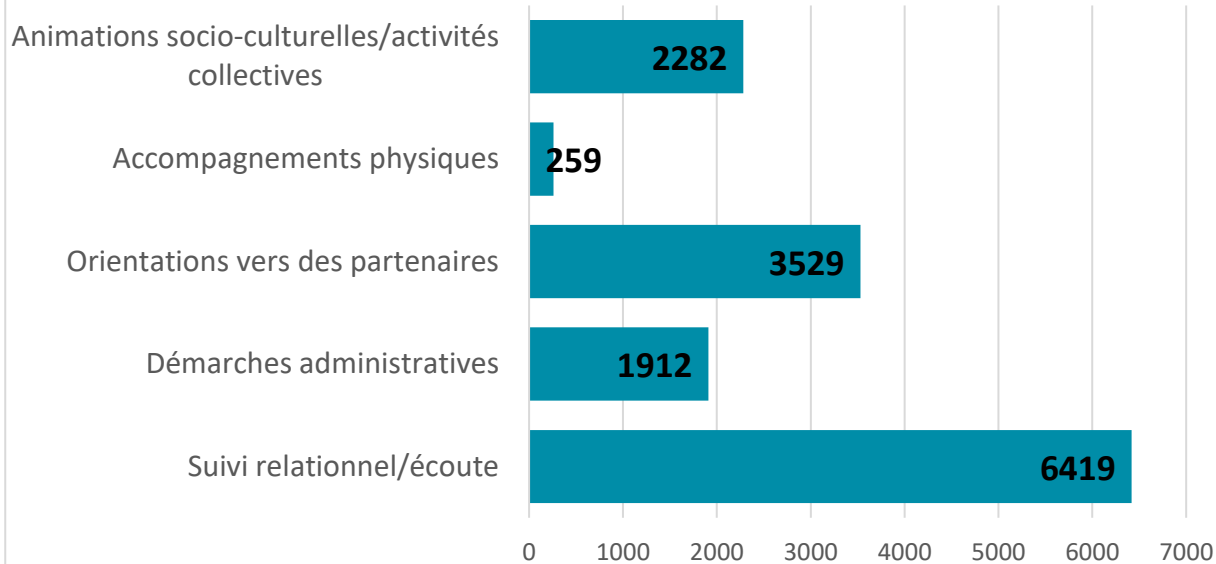
Répartition par catégorie de services offerts (2019-2020)



Les accompagnements psycho-sociaux (toutes les sous-catégories confondues) ont représenté **18%** des prestations totales durant cette édition du Dispositif (soit **21.602** prestations).

Comme on le voit dans le graphique ci-dessous, le nombre de moments de **suivi relationnel ou d'écoute** est très élevé (6.419 au 15/03/2020). Comparé à l'ensemble des prestations réalisées durant tout le Dispositif, cela représente une proportion de 10 %.

Accompagnements psycho-sociaux - du 15/11 au 15/03



IV. LES SERVICES D'ACCUEIL DE JOUR ET LE DISPOSITIF HIVER 86.400 PENDANT LA CRISE SANITAIRE

1. PEU DE FERMETURES MAIS BEAUCOUP D'ADAPTATIONS

A partir du confinement généralisé déclaré le 16/03/2020, les actions des services d'accueil de jour ont été fortement modifiées et adaptées.

Dans un premier temps, plusieurs services ont été contraints **de fermer temporairement** leurs portes afin de se réorganiser, en l'absence de bénévoles (souvent âgés) et de nombreux membres du personnel. Ainsi :

- La Fontaine a fermé ses portes à partir de la semaine du 16/03 pendant une dizaine de jour ;
- La Consigne – Article 23 a fermé durant une semaine ;
- La Rencontre a fermé dès le 13/03 et ses travailleur·ses ont été mis à disposition du Centre de jour de l'auberge Jacques Brel (voir plus loin) ;
- Rolling Douche a cessé ses activités en rue et ses travailleur·ses se sont également mis à disposition du Centre de jour Jacques Brel ;
- RestoJet et Le Clos (L'Ilot) ont distribués des repas à emporter uniquement ;
- Pierre d'Angle a diminué le nombre de siestes offertes en journée, pour des raisons de distanciation physique dans leurs locaux (dortoirs).

Les autres services (Hobo, DoucheFlux, Jamais Sans Toit, Diogènes) ont maintenu leurs activités **sans interruption**, mais en **limitant** le nombre de personnes pouvant être présentes simultanément dans leurs locaux et en adaptant leur offre de services.

Les centres n'ont dès lors pas fermés et les équipes ne sont pas restées inactives ! Dès la deuxième semaine du confinement, l'ensemble des services avaient repris leurs activités selon un mode de fonctionnement adapté, ou s'étaient mis à disposition d'autres initiatives (le centre de jour de l'auberge de jeunesse Jacques Brel notamment).

Au niveau du **public sans-abri**, les besoins et les demandes durant la crise se sont avérés très importants et inhabituels. Beaucoup de besoins de base ont été constatés, et aussi un grand besoin d'informations sur ce qu'il se passait.

2. LES PARTENAIRES SE RÉINVENTENT

Pour faire face à la crise sanitaire tout en continuant à venir en aide au public sans-abri, les services de jour partenaires ont dû fortement se réinventer – nous détaillons ci-dessous les adaptations et innovations dans les fonctionnements de chacun.

• L'Ilot – Le Clos

Le Clos a assuré une distribution de petits-déjeuners et de packs sandwich devant la porte du service. 75 repas chaud sont également servis à 12h. Le service est resté ouvert 7 jours sur 7, ainsi que les douches (4 personnes maximum par matinée) et les lessives. La distribution des repas à la porte s'organise en deux services pour qu'il y ait moins d'attroupement, avec le soutien des éducateurs de rue et des stewards sur le parvis de Saint-Gilles. Tout est désormais gratuit. Le nombre de personne présente au même moment dans les locaux a été réduit au maximum.

- **Jamais sans Toit**

Jamais Sans Toit s'est tout-à-fait réinventé. Le service est resté ouvert 7 jours sur 7 en limitant le nombre d'entrée dans ses locaux, permettant ainsi d'avoir accès à la recharge gsm, aux toilettes, au lavage de mains et aux consignes. Jamais Sans Toit a également mis sur pied une distribution de repas en collaboration avec RestoJet et le Parlement européen. Autre nouveauté : les lessives pour 60 personnes environ. Pour les vêtements, Jamais Sans Toit collabore avec Solidarité Grand Froid. Les accompagnements physiques n'ont plus été effectués, mais les personnes ont accès au téléphone dans les locaux. Jamais Sans Toit a bénéficié du soutien des voisins et de beaucoup de solidarité, aussi avec les autres associations.

- **RestoJet**

Pour rappel, RestoJet n'a pas continué ses actions dans le cadre du Dispositif Hiver 86.400 au-delà du 31/03. Mais dès le 16/03, les repas ont été proposés « à emporter » (35 à 40 repas par jour, +200 repas par semaine). Restojet a organisé une livraison de repas à HOBO (4 jours/semaine) et à Jamais Sans Toit (3 jours/semaine), 175 repas par semaine ont ainsi été livrés à Jamais Sans Toit au total. Les douches et les WC sont restés accessibles (en moyenne 5 douches par jour). RestoJet a également élargi ses horaires (10-12h & 14-15h30).

- **HOBO (CAW Brussels)**

Hobo a augmenté sa permanence vers 7 jours sur 7 de 9h à 17h. Toute l'équipe s'est mobilisée pour proposer une offre adaptée : café, repas, kit d'hygiène... Habituellement, Hobo ne propose jamais de repas, mais pendant la crise ils en ont distribué jusqu'à 150 par jour. Au total, Hobo a distribué 657 petits-déjeuners, 4.920 repas de midi et 2.098 soupes, et 14.381 cafés en 4 mois (du 16 mars à la fin juin). Un nouveau centre de jour près de la bourse a également été ouvert, qui a proposé les mêmes services mais aussi la possibilité de prendre des douches (ticket pour un centre à Simonis) et un local digital.

- **DoucheFlux**

DoucheFlux est resté ouvert, et a décidé rapidement de passer à une gratuité des services car l'équipe a réalisé dès le début de la crise qu'il était vraiment compliqué pour le public de payer. Les personnes demandaient des choses très élémentaires comme de l'eau. Des lunchs pack ont été distribués tous les jours. Les mesures d'hygiène sur place ont été renforcées : 12 personnes maximum présentes en même temps, lavage des mains, port du masque... Une infirmière vient 2 fois par semaine.

- **La Consigne - Article 23**

Après avoir fermé durant une semaine en raison du nombre de personnel malade, La Consigne – Article 23 a rouvert mais en limitant drastiquement sa capacité : le nombre de personne accueillies par jour est passé de 80 - 90 personnes à 20-30 personnes. « *On ne pourra pas revenir en arrière et cela fait réfléchir à comment réorganiser le travail à l'avenir.* »

- **La Fontaine**

La Fontaine a d'abord dû fermer pendant une dizaine de jour car l'équipe comptait principalement des bénévoles âgés. Il a finalement été décidé de réouvrir pour mettre l'accent sur les soins infirmiers, le traitement des parasites, les douches et les lessives de 9h00 à 16h00. Une priorité a été accordée aux personnes qui dorment dehors (à l'exclusion des personnes hébergées dans les centres d'urgence). La Fontaine a dès lors accueilli 2 personnes par heure dans ses installations, soit une douzaine de personnes par jour, via un système de rendez-vous soit à la porte soit via les associations partenaires (deux plages réservées par jour). Ce système reste compliqué pour le public, d'autant plus qu'il y a fréquemment un délai de 4-5 jours avant d'obtenir un rendez-vous.

- **Diogènes**

L'équipe de travailleurs de rue est restée elle aussi sur le terrain, et ceux qui le pouvaient en télétravail (coordination). Les manières de travailler ont également dû être adaptées : les démarches sociales se font sans la personne, adaptation des manières de faire afin d'éviter les contacts, ...

3. DE MULTIPLES COLLABORATIONS ENTRE SERVICES

Les **collaborations et coopérations** entre les services d'accueil de jour furent nombreuses, chacun ayant pu compter sur le réseau interne et externe. En voici quelques exemples :

- Hobo avait 18 partenaires dans les deux centres supplémentaires !
- RestoJet a organisé une livraison de repas à HOB0 (4 jours par semaine) et à Jamais Sans Toit (3 jours par semaine) ;
- La Fontaine a proposé de nettoyer des masques en tissus (reçus de Bruss'Help) pour les autres partenaires. Tout le monde pouvait venir chercher ces masques à la Fontaine pour les distribuer au public ou aux partenaires. Les masques pouvaient ensuite être échangés et lavés à La Fontaine par les usagers (+ sensibilisation).
- Les conventions signées entre les CPAS et les hôtels imposaient aux personnes de passer d'abord par La Fontaine avant leur entrée en hébergement ;
- Pendant sa fermeture, La Rencontre a détaché ses travailleur·ses au service d'accueil de jour Jacques Brel ;
- Hobo a mis en place une collaboration avec Solidarité Grand Froid pour la distribution de vêtements et avec Les Petits Riens pour la livraison de repas ;
- DoucheFlux a collaboré avec une auberge de jeunesse à Molenbeek afin d'offrir un hébergement à 6 femmes sans-abris et 3 couples.

Ci-dessous, **deux témoignages** au sujet de ces collaborations inédites :

« Le 15/11/2019, nous débutons le dispositif 86400. Des services complémentaires à ce que l'on faisait pendant l'année se sont mis en place dont notamment l'extension des horaires, davantage de douches, de siestes et de personnes pour assurer le service lié aux logements etc., donc davantage de monde dans les centres.

Fin décembre, nous apprenions par les médias qu'un nouveau virus faisait rage en Chine mais nous étions loin de nous imaginer qu'il serait bientôt à nos portes.

Mi-mars, le Covid19 s'est installé chez nous et a bouleversé nos vies et le fonctionnement des différentes associations. Il a surtout perturbé la vie des personnes qui sont déjà vulnérables : les habitants de la rue.

Très vite, il a fallu trouver des solutions, des modes de fonctionnement pour pouvoir continuer à accueillir nos publics en toute sécurité et ne surtout pas les abandonner.

La solidarité entre les associations a très vite permis aux usagers de se sentir en sécurité et de ne pas se sentir oubliés par les personnes qui les suivent depuis toutes ces années.

Au début, ce fut difficile pour les employés (éducateurs, assistants sociaux, infirmiers etc.) en place, dont la mission principale est de se rapprocher, de créer du lien. Avec cette crise, il a fallu mettre des distances de sécurité. Pour le public aussi, le fait de ne pas pouvoir se rassembler comme toujours dans les associations pour discuter et se poser a été difficile à vivre.

Mais de fil en aiguille, les institutions se sont réinventées et ont proposé des services qui n'étaient pas jusque-là leurs missions premières.

Par exemple chez JST, un service "distributions de repas" et un service "lessive" sont apparus. Le service "repas" est le fruit d'un triple partenariat entre Restojet, Hobo et JST. Restojet cuisinait des repas pour les deux autres associations et JST les transportait.

Par après, c'est grâce au soutien du Parlement Européen que plusieurs associations ont pu distribuer des repas chauds ou froids.

Une fois de plus, le travail en réseau et la solidarité entre les services se sont avérés être des atouts majeurs pour l'accompagnement des personnes les plus vulnérables. ».

Vukicevic Mladen, directeur de Jamais Sans Toit

« Une extension de nos services grâce à une formule inédite : quatre nouvelles collaborations

Pour démarrer le dispositif hivernal, nous avons été sollicités par l'Espace Social Télé-Service, un partenaire déjà bien engagé au sein de 86.400. Ils étaient, au moment du lancement de la campagne régionale, dans l'impossibilité d'offrir des douches chaudes à leurs bénéficiaires. De grosses transformations techniques devaient avoir lieu, avec un changement de chaudière et d'aération. Rolling Douche a donc garé son motorhome sur leur trottoir et a assuré 83 douches chaudes en 11 sorties.

Le subside obtenu nous a facilité l'organisation de deux matinées supplémentaires par semaine.

*A la mi-janvier, et la fin des travaux de Télé-Service, c'est la **commune de Forest** qui a pris contact avec nous, pour une aide similaire. En effet, les services communaux ont mis sur pied un chauffoir dans des locaux vides attenants à leurs bureaux administratifs. Nouveau partenariat donc, pour les trois premiers mois de 2020. Résultats probants : une centaine de douches chaudes et de nouvelles rencontres, un plus pour le travail en réseau.*

C'est la pandémie qui a stoppé net cette judicieuse collaboration.

*Le service mobile a dû s'arrêter, mais une semaine plus tard, appel de Bruss'Help pour nous proposer de rejoindre le futur **centre de jour Jacques Brel** pour un fructueux partenariat avec Médecins du Monde. Leur idée, utiliser notre expertise pour construire un pôle "douches" dans cette nouvelle structure. Grand bien leur a pris, puisque nous avons pu engager la troisième travailleuse de notre asbl et assurer jusqu'à 70 douches par jour. Une expérience véritablement enrichissante, un partenariat constructif pour une petite association atypique au sein de l'organisation de Médecins du Monde.*

Pas de tout repos, bien sûr, parsemé d'embûches, mais un travail dans une co-construction dynamique, affinée sur les deux mois de travail commun ! Nous avons quitté nos amis, car le déconfinement allait nous permettre de reprendre la route. MdM nous a remercié d'avoir écolé une dizaine de bénévoles pour assurer la fin de leur expérience.

*Pour pouvoir repartir en rue, des travaux de mise en conformité sanitaire ont quelque peu freiné notre ardeur. Afin de rester utiles, c'est la **commune d'Ixelles** qui nous a intégré dans leur centre de jour, pour gérer... les douches bien sûr. Ce fut l'occasion pour nous de reprendre contact avec les usagers de la place Flagey, que nous avions, bien malgré nous, "abandonné" avec l'apparition du Covid.*

En conclusion, ces quatre partenariats ont mis en exergue notre grande polyvalence, notre adaptation à des publics diversifiés, une reconnaissance de notre travail et une belle visibilité. ».

Pascal Biesemans, directeur de Rolling Douche

4. UN DÉCONFINEMENT COMPLEXE

A partir de la mi-mai, les recommandations commencent à s'assouplir. Néanmoins, de nombreuses questions continuent à se poser pour les services d'accueil de jour : Quelles mesures doit-on suivre ? Ce qui est recommandé pour les écoles ? les supermarchés ? l'horeca ? Faut-il rouvrir en respectant un espace de 4m² par personne ? Comment calculer le nombre de personnes qui entrent dans le service en même temps ? Quand pourra-t-on reprendre des activités de groupe ? Les partenaires oscillent entre être trop prudents ou pas assez, et ils auraient souhaité avoir une ligne de conduite commune entre les services.

Face à tous ces questionnements, l'AMA organisera un webinaire avec Médecins Sans Frontières le 27 mai. Bruss'Help et l'administrations de la Cocom furent également sollicité et souvent d'une grande aide.

5. DES CONSÉQUENCES À LONG TERME

Au moment de rédiger ce rapport, la crise s'est installée durablement dans le quotidien des services d'accueil de jour, lesquels font désormais face à la 2^{ème} vague de l'épidémie.

Les équipes des centres de jour se trouvent dès lors confrontés à de nouveaux défis : comment pouvoir accueillir « comme avant », comment rester des lieux de répit, permettant à de grands groupes de se poser à l'abri durant plusieurs heures ? En accueillant moins longtemps, pour respecter les mesures de distanciations, il est plus difficile de remplir la mission de « mise à l'abri » d'un centre de jour.

Par ailleurs, les personnes qui fréquentent les centres de jour sont également en besoin de contacts sociaux. Les seuls lieux de socialisation pour les personnes dans la rue sont souvent les services d'accueil de jour, comment garder cette fonction ?

Enfin, force est de constater que les mesures de distanciation sociale sont une antithèse quant à notre travail social au quotidien, qui consiste à créer du lien.

Restez chez vous tant que vous le pouvez, sauve qui peut !

« Alors qu'à l'habitude, nous sommes confrontés à une détresse enfouie dans la masse, quelques solides noyaux auront été au plus près d'une détresse déjà là, mais désormais saillante dans une masse confinée. C'est donc animée d'humanité qu'une présence restera maintenue, soutenue, qu'un ensemble de rôles auront été endossés, vaille que vaille, revisités, associés, fédérés autour de notre public, et proche de lui. Le "qui-vive" comme le "cogit" dans l'urgence, ce que nos centres vivent au quotidien, se sera élargi de la rue à la commune, à la région, la nation, et par-delà. Et c'est de manière quasi harmonieuse que la société entière semble repenser les outils de sa survie. Voilà qui devrait rapprocher quelques peu la société de ce que nos publics vivent quotidiennement en se posant la



question du comment rester vivant, comment organiser sa survie dans un monde où l'avenir est flou, où le danger est "partout" ? L'urgence de l'hiver aura pris la forme d'une urgence toute autre et sans précédent. Et dans cette angoisse de mort généralisée, la société entière a repensé les moyens de sa survie, assez limpidement, survivre et faire face à une pandémie mondiale requerrait de pouvoir être chez soi et disposer d'un logement. Quid des "laissés" pour compte ?

Un constat s'impose.

Nous nous devons de ne jamais oublier que notre démocratie sédentaire aura été jusqu'à imposer le confinement à qui n'en avait pas les moyens. L'organisation de la cité, tout comme dans cette "crise", semble avoir omis les conditions de vie du "non-confinable". Il est pourtant manifeste qu'il faille amplifier les réponses que l'on y donne. A des fins de respect¹³ de la dignité humaine, il est impératif de repenser les conditions de vie du "nomade", de "l'itinérant", de faciliter son/ses pieds à terre, ses haltes & besoins de repos, de soin & d'attention, de nourriture, d'hygiène, il est aussi temps de repenser le rôle & l'accessibilité d'une auberge en temps autres que pandémiques. De la même manière, une épidémie ne doit pas être la seule raison de la mise à l'abri, vraisemblablement, pas si impossible. De manière globale & généralisée, la société doit pouvoir questionner l'intention du collectif par rapport à la détresse de l'individu, doit pouvoir lutter contre l'épidémie individualiste et la propagation du repli sur soi, chez soi, questionner "le danger", à nouveau, et répondre concrètement à ce que d'aucuns nomment "le devoir d'assistance à personne en danger", à ce que d'autres nomment plus simplement un devoir moral – en 2020 désormais, il est intolérable que quiconque ne dorme à-même le bitume, covid ou pas.

L'Humain a de la valeur.

L'Humain vaut mieux que ça. ».

Nicolas Schkoda – Directeur de RestoJet

¹³ Avéré, net & concret

6. EN CHIFFRES

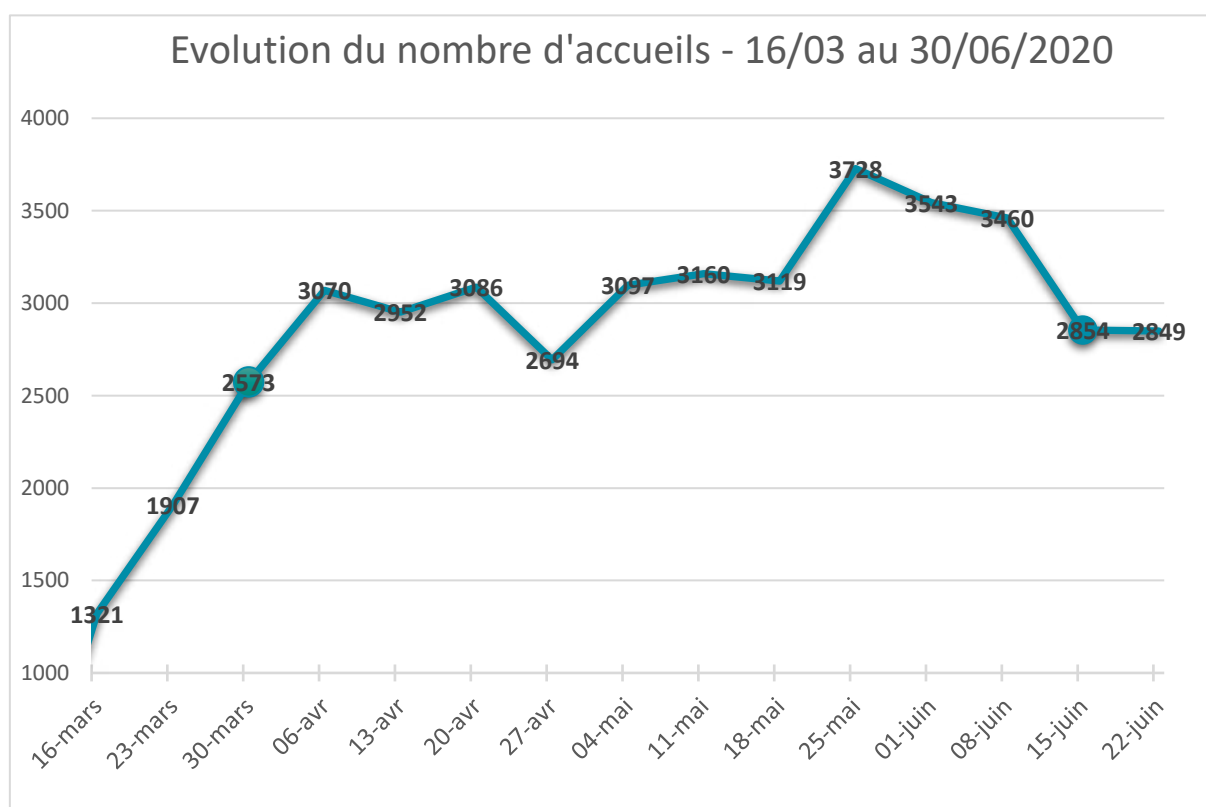
Suite à la prolongation du Dispositif Hiver 86.400 jusqu'au 30 juin 2020, les partenaires ont prolongé également les comptages réalisés quotidiennement. Néanmoins, cette période de crise sanitaire ne nous semble pas comparable avec la période allant de la mi-novembre à la mi-mars, c'est pourquoi nous en présentons les résultats séparément.

6.1. Nombre d'accueil

Du 16/03 au 30/06/2020 :

- **En moyenne**, les services ont réalisé **2.755 accueils par semaine**.
- **Au total, 44.077 accueils** de personnes sans abri ont été réalisés durant ces 3,5 mois de crise.

N.B. : ces chiffres incluent la fréquentation des 3 centres de jour de Hobo, lesquels accueillent entre 200 et 350 personnes par jour, 7 jours sur 7.



6.2. Comptages ponctuels

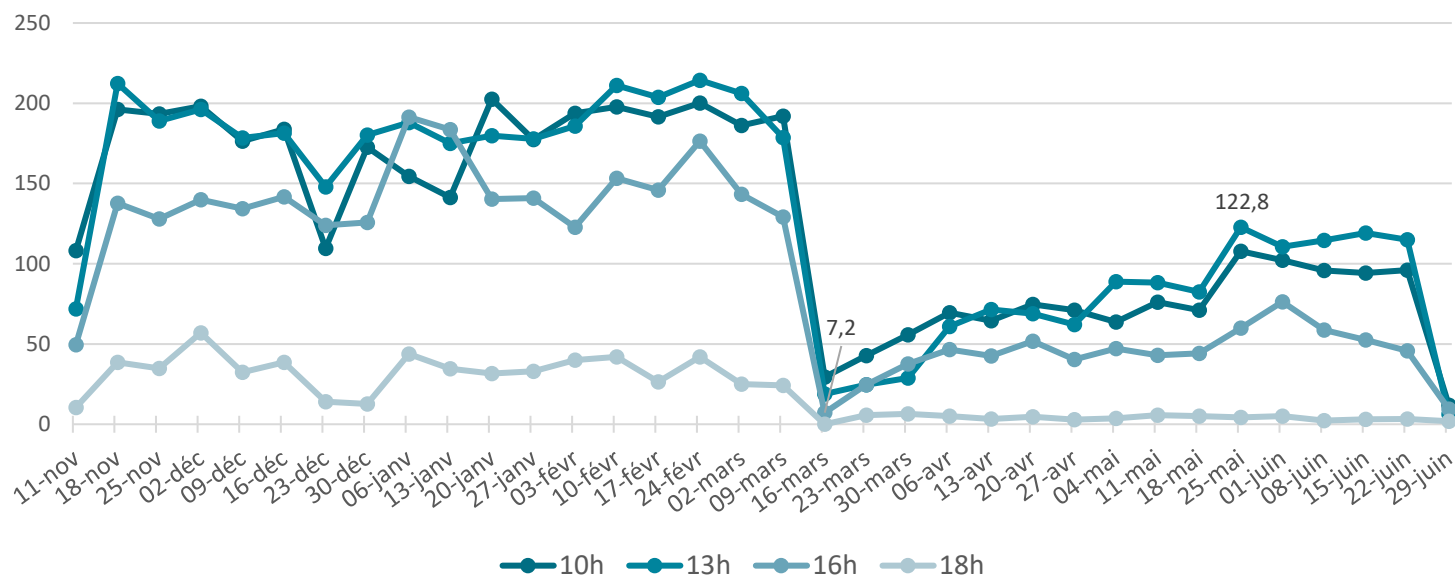
Le comptage ponctuel permet d'évaluer le nombre de personnes différentes présentes dans les services partenaires à quatre moments précis de la journée. Les services ont ainsi effectué un comptage de l'ensemble des personnes présentes chaque jour dans leurs locaux à 10h, 13h, 16h et 18h.

Les deux graphiques ci-dessous nous permettent de comparer la fréquentation avant et après la crise. On y voit très clairement une chute de fréquentation drastique la semaine du 16/3 (due à la fermeture

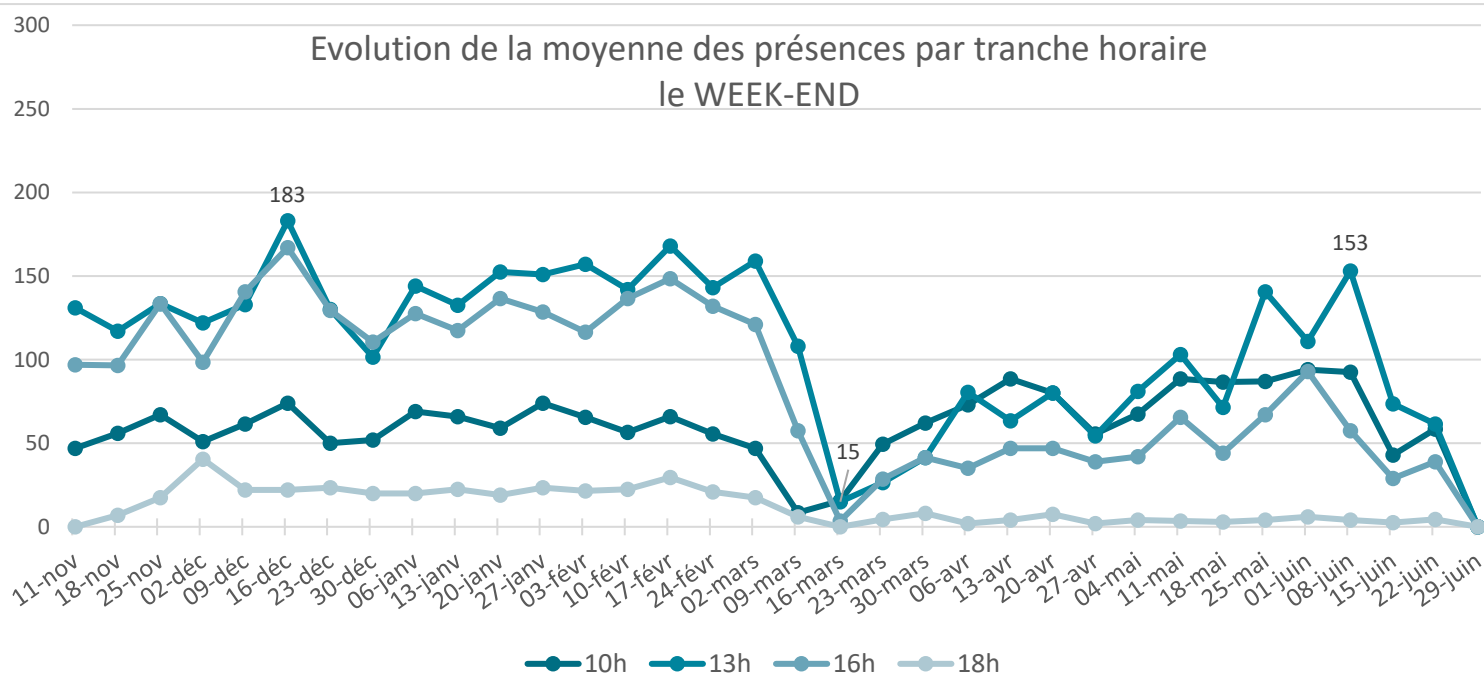
de 4 services pendant 1 semaine à 10 jours). On y voit ensuite clairement une reprise progressive de la fréquentation.

Avant la crise, les services accueillaient le plus de monde à 13h. Cette tendance s'inverse après la crise durant les week-ends, où plus de personnes sont présentes à 10h.

Evolution de la moyenne des présences par tranche horaire
en SEMAINE



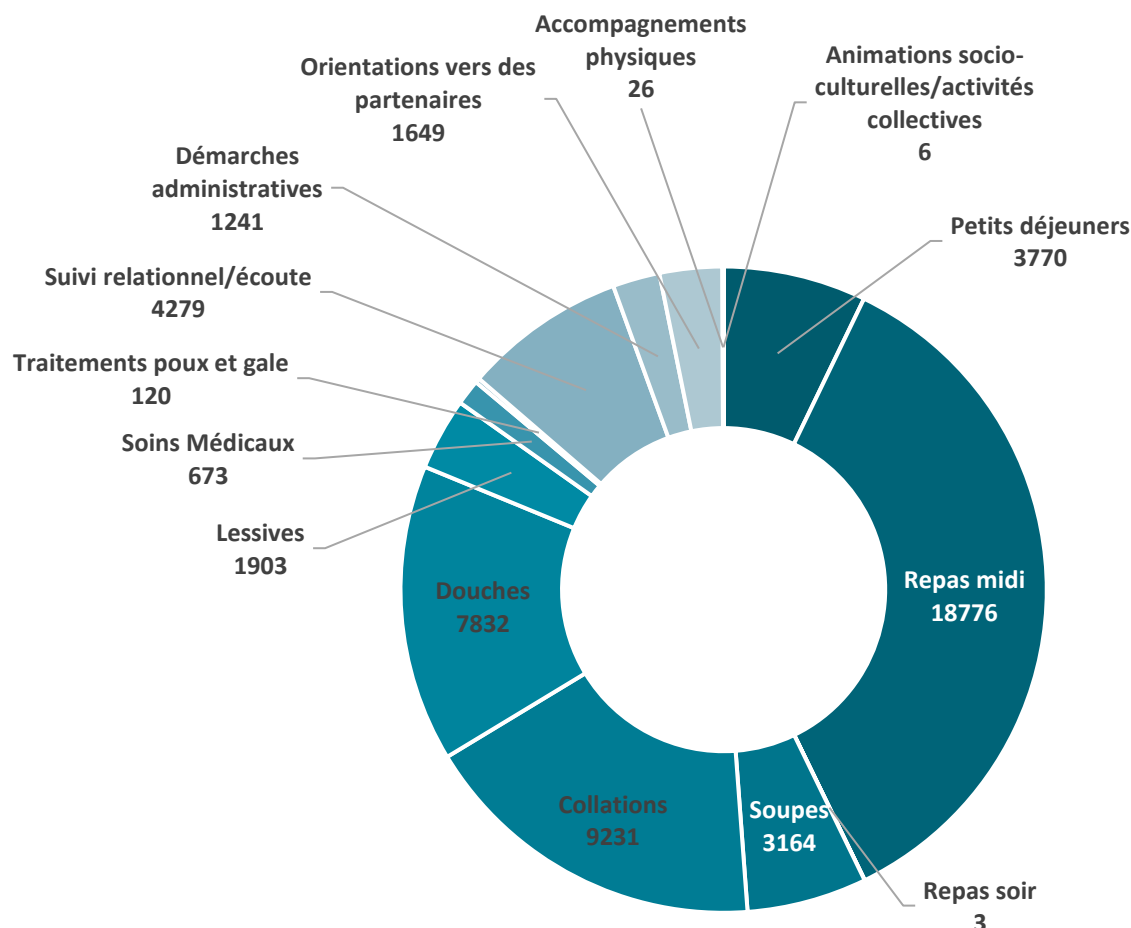
Evolution de la moyenne des présences par tranche horaire
le WEEK-END



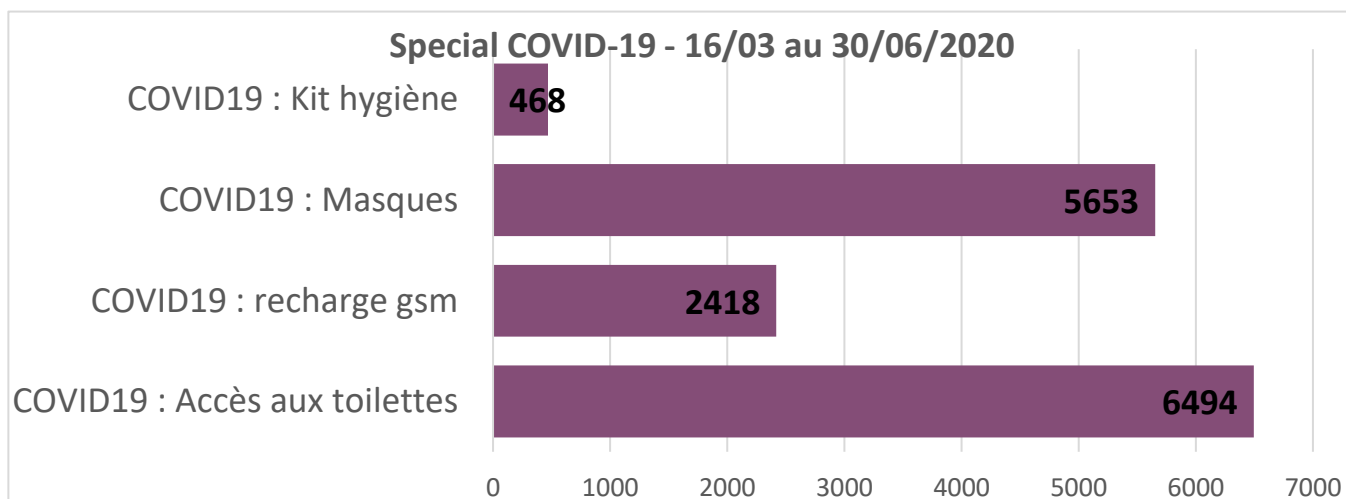
6.3. Services offerts

Dans le graphique ci-dessous, on observe le nombre de repas, douches, lessives, orientations, ... que les partenaires ont réalisés durant la période de crise. On y observe une diminution évidente des accompagnements physiques et des animations, mais toujours autant de repas, de douches, de lessives, témoignant des grands besoins du public pendant la crise.

Répartition par catégorie de services offerts - du 16/03 au 30/06



Nous avons également ajouté des nouveaux items au comptage, afin de refléter des besoins qui se sont révélés prégnants pendant la période de crise :





V. MOBILITÉ : LES REPAS-TRAJETS

1. LE PROJET¹⁴

Lors de chaque Dispositif Hiver 86.400, la posture de RestoJet consiste à renforcer les services partenaires dans leur quotidien de travail (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 11 associations partenaires. Ainsi, les services partenaires reçoivent un certain nombre de **tickets « repas-gratuit »** pouvant être distribués à leurs bénéficiaires. A RestoJet, il leur suffit ensuite de s'installer à une table et de présenter le ticket en question.

Cette année, et pour la 2^{ème} fois, cette mise à disposition d'un tickets-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 Hiver 86.400 se trouvant dans le centre, tandis que RestoJet se situe dans le Nord-Ouest de Bruxelles.

2. RÉSULTATS ET CONSTATS

Ce système fut à nouveau un succès : jusqu'au mois de juin, **447** repas ont été servis aux publics de **6 associations partenaires**, sur un total de 600 tickets repas distribués. Cette année, les « tickets repas-trajet » auront été distribués uniquement aux partenaires ayant formulé la demande. Ceci explique peut-être dès lors que quasi **75% de tickets** aient été de retour et aient permis à un ensemble de personnes de venir jusqu'à RestoJet, à tout le moins s'installer et consommer un repas (mais éventuellement aussi prendre une douche, participer à une animation, etc..).

	CENTRE	NB de tickets "repas+ 1 trajet" distribués	NB REPAS public - Partenaires 86400		GENERAL
Du 14/11/19 Au 01/06/20		Total	via STIB	sans STIB	TOTAL REPAS servis
	Le Clos	70	70	14	84
	La Fontaine	20	22*		22
	La Rencontre				0
	DoucheFlux				0
	JST	230	222	283	505
	Rolling Douche	20	0		0
	Consigne 23	170	93		93
	Hobo	90	40		40
	Pierre d'Angle				0

¹⁴ Texte rédigé par Nicolas Schkoda, coordinateur de RestoJet.

	Diogènes				0
	TOTAL	600	447	297	744

* Utilisation tickets du Dispositif 86400 précédent.

Au-delà de ces chiffres, nous pensons que le ticket « trajet » apporte une certaine **plus-value** au partenariat. Il rend également l'accès à RestoJet plus simple, les contrôles effectués par la STIB ne sont plus redoutés.

Nous relevons qu'au-delà du repas gratuit qui est offert, le fait de disposer d'une facilité de voyage au sein de la Région de Bruxelles-Capitale semble plus que précieux pour les personnes sans abri.

3. UNE MOBILITÉ PLUS COMPLIQUÉE APRÈS LE 16 MARS 2020

Ce dispositif, pour le peu exceptionnel, se sera clôturé par un confinement généralisé. Le déplacement en ville pour nos publics fut, à partir de là, plus complexe, plus contrôlé, plus anxieux aussi certainement.

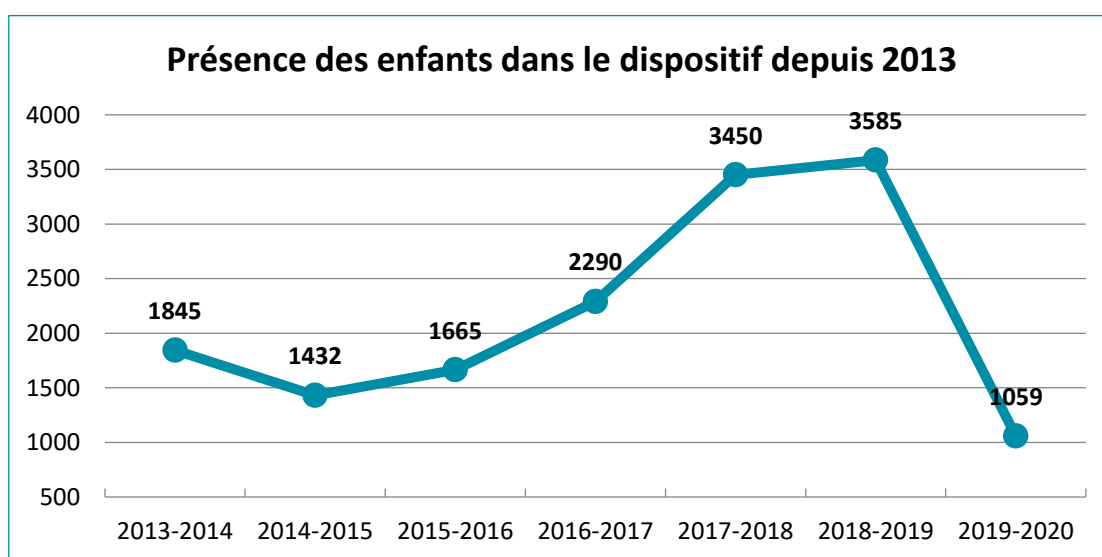
A partir du confinement généralisé, quelques personnes seront encore venues avec les « tickets repas-trajet », mais les mois d'avril-mai-juin 2020 et cette période plus qu'inédite nous auront conduit à établir un partenariat différent (soutenus financièrement par la FDSS et par HOBO), permettant non plus à ce que les personnes viennent jusqu'à RestoJet pour manger (ou autre) mais bien que nous préparions (d'avril à juin) quelques 2.000 repas qui puissent être distribués au Centre-Ville (par HOBO et Jamais Sans Toit).



VI. LES FAMILLES ET LES ENFANTS

Comme les hivers précédents depuis maintenant 5 ans, et au vu 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 considèrent 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 HOB0 ont développé, de façon complémentaire, un accompagnement spécifique pour les familles.



La part d'enfants accueillis durant cette édition a clairement **diminué** par rapport à l'an dernier, ce qui s'explique en partie par le fait que sur les 2 services qui proposent un accueil et/ou des activités ciblées pour les enfants (Source - La Rencontre et Hobo), l'un d'entre eux (La Rencontre) a dû fermer pendant de nombreuses semaines. L'éloignement du centre du Samusocial pour familles (situé à Evere) joue également toujours un rôle.

1. L'ARBRE À BULLE – LA RENCONTRE

La Rencontre a posé le constat, ces quatre-cinq dernières années, qu'ils accueilleraient, au sein du service d'accueil de jour, un nombre croissant de familles en errance. Ainsi, durant les quatre hivers passés, La Rencontre a accueilli en moyenne 12 enfants par jour, avec des pics réguliers à 25-30 enfants en même temps le mercredi après-midi et le week-end. Nous avons donc mis sur pied un projet proposant un accueil spécifique et adapté pour ces enfants et ces familles en errance : l'Arbre à Bulle.

Ces familles arrivent chez nous porteuses d'un vécu de rue et d'errance souvent assez lourd, auquel peuvent s'ajouter des problématiques de violences intrafamiliales, d'addiction chez le/les parent(s), de handicap, de troubles psychiatriques, etc. Ces parcours compliqués génèrent toute une série de troubles et de symptômes, qui s'inscrivent différemment chez l'enfant, le parent ainsi qu'au sein du système familial. L'objectif de notre projet est donc de proposer des points d'appui/de soutien adaptés

à chacun des acteurs de ce système, de façon à ce que tant les individus que la famille puissent évoluer un peu plus harmonieusement.

En 2019, l'Arbre à Bulle a accueilli **52 familles différentes** (41 en 2018), ce qui représente **110 enfants différents**.

- 67 % de ces familles étaient hébergées au Samusocial ou dans un autre centre d'urgence. Les autres dorment soit en rue, soit dans des appartements - la plupart du temps insalubres -, soit dans des situations très précaires (amis, squats, etc.).
- En termes de composition familiale : 54% de familles biparentales, 46% de mamans seules. Ces proportions sont dans la lignée des années précédentes.
- 44,2% de ces familles étaient sans titre de séjour sur le territoire belge. Pour le reste, seulement 9 familles sur 52 avaient une CI belge, et les autres avaient des titres de séjour précaires.

Nous souhaiterions insister sur le caractère **novateur et essentiel** de ce projet, unique en son genre. Il est, à ce stade, le seul dispositif d'accueil de ce type en Région Bruxelloise totalement gratuit ciblant des familles hyper fragilisées, en errance, dans des situations extrêmement complexes (demande d'asile, migrations intra-européennes, sans-abrisme dû à des violences conjugales, à des situations de toxicomanie, de marginalisation très poussée, familles nomades ou rems, etc.). Ces familles trouvent en général peu de ressources dans le secteur sans-abri, car leurs profils ne leur ouvrent pas les structures d'accueil classiques. Les enfants ne font l'objet d'aucune prise en charge et passent leur journée en errance dans la rue.

Proposer un tel dispositif, alliant prise en charge adaptée des enfants et travail soutenu avec les parents, est donc vraiment novateur et indispensable si nous souhaitons multiplier les chances pour les enfants de se construire autrement. Ces enfants représentent l'avenir de notre société, où que ce soit dans le monde. Leur donner des repères, une sécurité et des tuteurs de résilience maintenant, c'est leur permettre d'être plus tard des adultes épanouis et acteurs de leur vie. C'est éviter également de les retrouver 10-20 ans plus tard dans les structures d'aide aux adultes en difficulté. C'est donc un investissement nécessaire pour notre société.

2. HOBO

Voir le rapport d'activités ci-annexé, pages 10 à 17, pour la période du 15 novembre jusqu'au 15 mars.



VII. LE TRAVAIL DE RUE

1. OBJECTIFS

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. C'est dans le respect de ce cadre qu'ils-elles pourront, s'ils en expriment le souhait, être orienté-es vers les services les plus adaptés à leurs besoins et à leurs demandes. Une dynamique de changement peut alors se mettre en place, qui tient compte des demandes, du rapport au temps, du rythme et des aspirations de chacun-e.

Les **objectifs** généraux du renforcement du travail de rue dans le cadre du Dispositif Hiver 86.400 sont les suivants :

- Permettre aux personnes sans abri d'utiliser au mieux les services existants dans une perspective d'amélioration de leurs conditions d'existence, de leur santé, de leur état psychologique, de leur situation sociale et administrative, de leurs relations sociales ;
- Diffuser des informations et assurer un accompagnement psychosocial adapté dans la perspective d'une meilleure insertion sociale ;
- Assurer une information sur la situation de la rue, dans le respect du secret professionnel et dans l'intérêt strict des personnes sans abri, afin de permettre aux citoyen-nes interpellé-es de mieux les comprendre ;
- 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 eux.

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.

Le travail de rue se fait « dans la rue » ou à un endroit choisi et connu des sans-abris. Le respect de leurs règles et de leurs valeurs est primordial. Les travailleur-ses de rue se considèrent comme « des invités » sur leur territoire, ne travaillent qu'à partir de leurs demandes et ne leur imposent pas de solutions.

Concrètement, le Dispositif Hiver 86.400 a permis l'extension en journée de l'équipe de l'ASBL Diogènes, par l'engagement **d'un travailleur de rue à temps plein** du 15 novembre 2019 au 30 juin 2020, ce qui a permis de **développer l'offre d'accompagnement extra muros**.

Ce renforcement de l'accompagnement en rue se caractérise ainsi par :

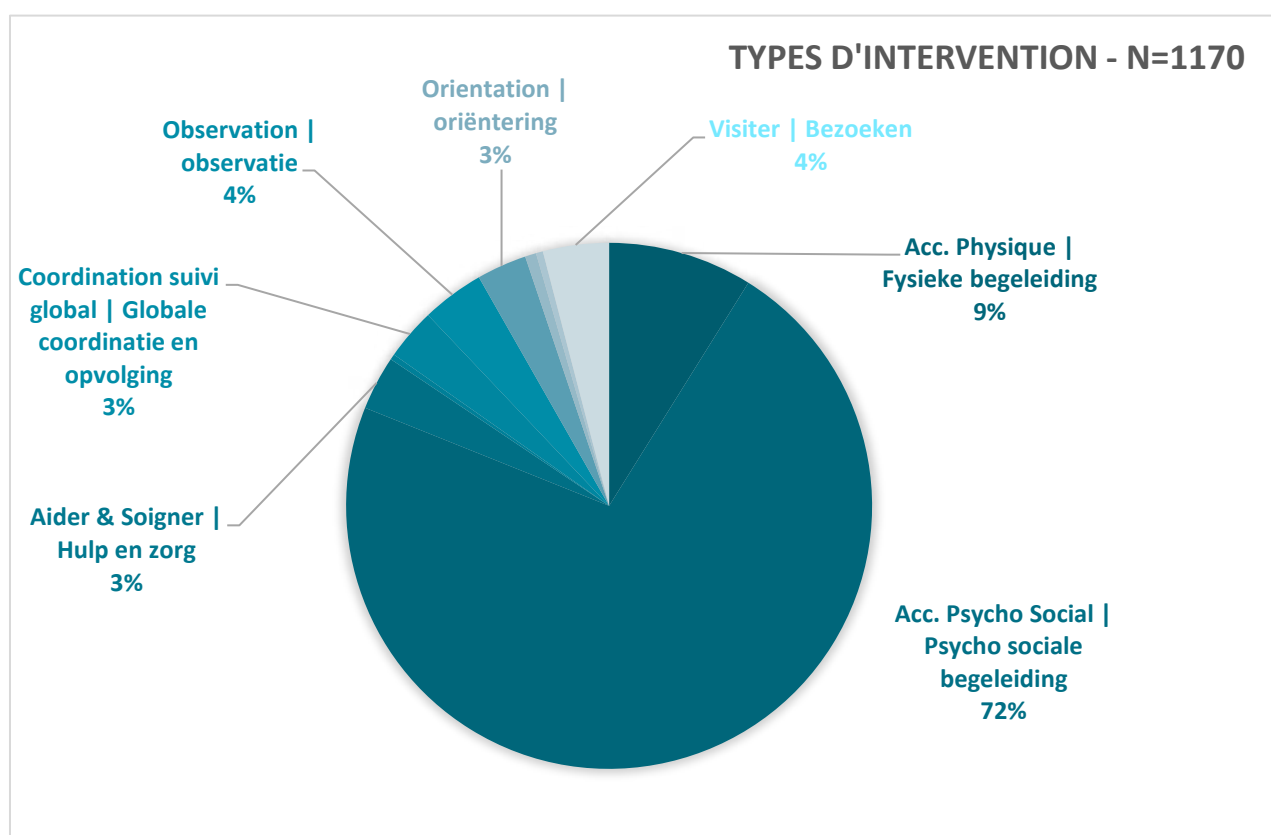
- Une **présence accrue en rue** pendant les heures d'ouverture des centres de jour ainsi que pendant les tranches horaires les moins couvertes (7h-9h et 17h-20h) afin d'optimiser la jonction jour-nuit et les relais avec les centres d'hébergement (d'urgence) ;
- Un renforcement des **maraudes** dans les alentours directs des centres d'accueil hivernaux du Samusocial, les rues avoisinantes, les quartiers d'implantation ainsi que sur les principaux parcours et nœuds de communication entre les lieux fréquentés en journée et les centres d'hébergement (gares, stations de métro...) ;
- Un renforcement des capacités de l'équipe pour répondre avec plus d'efficacité et de rapidité aux **signalements** de personnes fragilisées ou en détresse ;
- Une attention privilégiée accordée aux **migrants intra-européens** qui, vu les dispositions légales en vigueur, jouissent des effets de la libre circulation des personnes, sans que les droits sociaux

qui devraient les accompagner ne passent les frontières. Ces migrants, une fois en rue, ne disposent que de peu de ressources pour survivre (orientations médicales, soutien aux démarches administratives et sociales, insertion socio-professionnelle, etc.) – lire également l’encadré ci-dessous ;

- Un développement des synergies avec le projet « Soutien au logement » de Diogènes, avec les services d’accompagnement à domicile, avec les projets d’accès direct de la rue au logement ainsi qu’avec le projet « facilitateur·trice logement » mis en place par L’Ilot¹⁵ afin de privilégier les solutions de **relogement durable** des personnes sans abri.

2. EN CHIFFRE

Pour le Dispositif Hiver 86.400 2019-2020, entre le 15 novembre 2019 et le 30 juin 2020, un nombre total de **1170 interventions** en rue ont été comptabilisées.



La majorité de ces interventions (**72 %**) relève de la catégorie dite d’« **accompagnement psycho-social** ». Il s’agit d’une gamme d’actions très variée, telles que créer un contact, écouter et soutenir, analyser les besoins et diagnostiquer, travailler les demandes, élaborer des plans d’accompagnement et de soins, (re)motiver, suivre l’évolution, évaluer, etc. Ce travail décisif prend la plus grande partie de notre temps. L’enjeu n’est autre que d’établir les fondements d’un accompagnement durable sur le long terme.

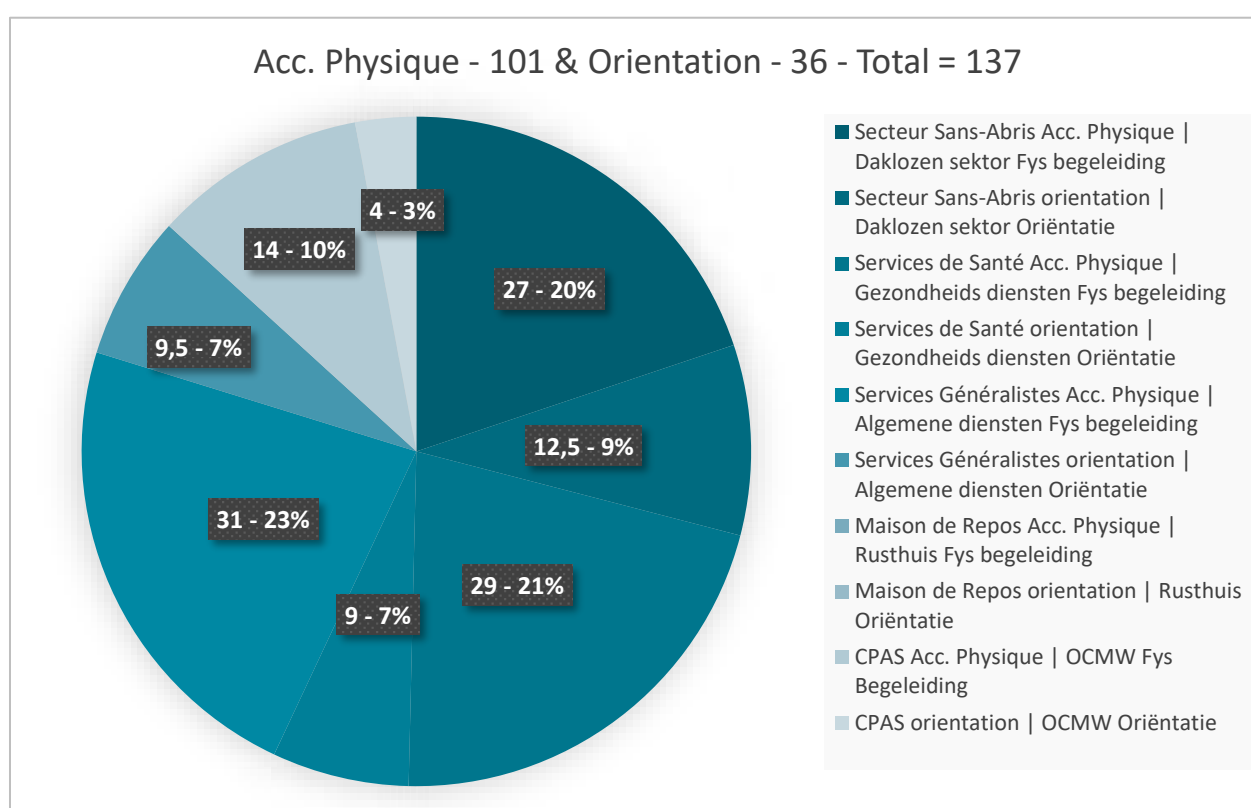
Une part importante consiste également à **créer des liens** avec les services généralistes ou spécifiques offrant des réponses au besoin de notre public. Ainsi, les **accompagnements physiques (9%)** vers les autres institutions réclament un temps de travail considérable et recouvrent également des actions très variées : informer la personne, contacter le service, accompagner physiquement, patienter avec elle en salle d’attente, écouter et soutenir, faire un travail d’explication et de médiation, être

¹⁵ Voir ci-dessous, point 7.

« traducteur » de la personne et l'aider à s'exprimer, débriefing, assurer le suivi des démarches, etc. L'accompagnement physique des personnes demande, certes, beaucoup de temps, mais il s'agit d'un élément particulièrement crucial du travail de rue. Nous prenons beaucoup de temps pour bien préparer cette étape, de façon à ce que le résultat visé soit en accord avec la personnalité de la personne sans abri et corresponde à ses choix et à son rythme.

Visiter (4%) : A partir du moment où la personne sans abri a trouvé un logement ou une place en institution (hôpital, maison de repos, ...), nous lui rendons des visites régulières. Ce type de soutien a toute son importance, tant dans la phase de transition vers la nouvelle situation que dans celle de consolidation du changement.

Aider et soigner (3%) : Nous privilégions les réponses du réseau aux réponses directes. Il nous arrive, néanmoins, face à des situations qui l'exigent (urgence médicale, ...) d'aider ou de soigner des personnes en rue. Nous mettons cependant un point d'honneur à ce que cela demeure marginal dans notre travail.



S'agissant des **relais** (graphique ci-dessus), **137** ont été réalisés vers **57** organisations différentes durant cette édition 2019-2020. **Une majorité des relais ont été opérés à destination de services généralistes**, notamment à destination de services sociaux généralistes autres que les CPAS et les services de santé : communes, mutuelles, avocats, administrateurs de biens, logements, consulats, ...

Dans une optique d'inclusion sociale et d'ouverture de droits, nous avons tendance à privilégier ce type de réponses aux solutions plus spécifiques offertes **au sein du secteur sans-abri (29%)**.

13% des relais concernaient **les CPAS** : revenu d'intégration social, aide sociale, adresse de référence, aide médicale urgente, etc.

Enfin, **28 %** des relais se font en direction de **services de santé** et/ou de santé mentale (hôpitaux, Maisons médicales, Centres de Santé Mentale, ...).



VIII. PRÉVENTION DU SANS-ABRISME : LE PROJET « FACILITEUR·TRICES LOGEMENT »¹⁶

1. CONTEXTE HISTORIQUE

Ce projet, initié lors de l'hiver 2015-2016, est le résultat d'un **double constat** : d'une part, le public fréquentant les services de jour augmente en hiver et est composé de personnes peu habituées à fréquenter ces services le reste de l'année ; d'autre part, l'accompagnement social réalisé au sein des services d'accueil de jour ne permet pas toujours d'entreprendre un suivi des démarches de recherche de logement, et ce pour diverses raisons (manque d'effectifs, absence de service social, manque d'expertise dans le domaine du logement, etc.). Le coaching à la recherche d'un logement s'inscrit par ailleurs dans une vision **de prévention et/ou de sortie du sans-abrisme** pour les personnes accompagnées. C'est pour toutes ces raisons qu'un Axe Logement est venu compléter l'offre de services développée dans le cadre du Dispositif Hiver 86.400, et ce depuis l'hiver 2015-2016. Depuis lors, le dialogue entre accueil de première ligne et insertion par le logement nous semble indispensable.

Des équipes de « facilitateur·trices logement » sont ainsi mise à disposition de tous les partenaires du Dispositif Hiver 86.400, afin d'apporter une expertise et un soutien concret sur les questions de logement. Les duos de travailleurs engagés pour réaliser cette mission sont composés d'un expert immobilier et d'une travailleuse sociale, qui accompagnent chaque candidat·e locataire sur mesure et individuellement. Cet axe de travail de la cellule régionale « Capteur et Créateur de Logements », permet des remises en logements (principalement privés) dans des délais courts (moins de 4 mois).

Lors de l'hiver 2019-2020, les partenaires du Dispositif ont décidé de maintenir deux duo-facilitateur (2 ETP), au service des 11 partenaires. Tous les partenaires se sont en effet mis d'accord pour dédier une partie de l'enveloppe « COCOM » à cette mission transversale.

L'Ilot asbl a une nouvelle fois décidé de prolonger les contrats des deux duo-facilitateurs en place après la période hivernale, afin notamment de poursuivre les accompagnements en cours. Depuis la fin de l'hiver 2019-2020, ces deux duo-facilitateurs ont vu leurs contrats prolongés par l'Ilot asbl, pour une durée indéterminée.

2. IMPACT DE LA CRISE COVID ET ÉVOLUTIONS DU MÉTIER

L'hiver 2019-2020 a été marqué par la crise COVID dès le mois de mars 2020. Cette crise a eu un impact considérable sur le suivi des personnes. Les coachings en cours et démarches entreprises ont été interrompues brutalement. Les services sociaux et administratifs n'étaient plus accessibles. Les visites des appartements étaient interdites. A partir de fin mai, les démarches ont pu reprendre doucement, mais ont été ralenties suite au retard de traitement des dossiers par les administrations de nos candidat·es.

Le marché immobilier à Bruxelles change aussi énormément, et notre travail s'en trouve affecté. Nos années d'expérience nous permettent d'observer plusieurs profils de propriétaire qui freinent la réalisation de nos missions :

1. Les propriétaires peu scrupuleux - marchands de sommeil

Il a une habitation ne correspondant pas aux normes du code du logement bruxellois. Il n'entretient pas son appartement et le loue à prix exorbitants à des personnes qui n'ont

¹⁶ Texte rédigé par Claire Oldenhove, coordinatrice de la Cellule Capteur et Créateur de Logements.

d'autres choix que d'accepter les conditions crapuleuses de location. Vu la demande à Bruxelles, ce marché est en plein essor. Les principales victimes sont les personnes plus fragilisées, faisant face aux discriminations dans leur recherche logement. Pour des raisons éthiques, nous ne pouvons pas travailler avec ce type de solution.

2. Le propriétaire investisseur agressif

Il veut se créer un patrimoine immobilier quantitatif. Il achète (et parfois rénove) pour mettre en location au prix le plus haut du marché. Il a un crédit à rembourser et se sert de l'effet de levier. Nous ne pouvons pas travailler avec lui, car les loyers et exigences sont trop élevés.

3. Le propriétaire traditionnel

Depuis le début, il s'agit de notre cible prioritaire. Il a des appartements de famille, donc pas de crédit à rembourser, ou quelques appartements qu'il gère en bon père de famille en pratiquant une politique de loyers raisonnables. Il est ouvert et sensible à notre cause.

Ces types de propriétaires profitent du développement du modèle AIS afin d'éviter les problèmes de location/gestion. L'AIS, bien que proposant un loyer inférieur au marché, garantit le loyer, l'exonération du précompte immobilier et l'entretien de l'appartement.

Notre métier se complique donc de plus en plus en ce qui concerne la recherche de logements privés. Les duo-facilitateurs ont consacré pas mal de temps de travail cet hiver à repenser le métier, négocier des conventions avec les AIS ou des demandes de dérogations avec les SISP, et soutenir les services de première ligne durant la crise COVID.

Une partie du temps de travail en coaching logement a été consacré durant la crise COVID au **projet de l'hôtel Sabina**, au service spécifiquement de 3 partenaires du Dispositif Hiver 86.400 (Diogènes, Le Clos et DoucheFlux). Les résultats de ces coachings sont donc intégrés aux résultats de ce rapport d'activité.

3. LES SERVICES PARTENAIRES

Dès l'hiver 2015-2016, ce projet a été une occasion pour les services partenaires d'accueillir de nouvelles pratiques dans leurs murs, et dans certains cas, de profiter de l'expertise des facilitateur·trices pour changer leur regard sur le logement et le soutien apporté aux personnes dans leurs recherches d'un logement.

Depuis janvier 2019, les centres de jours sont largement représentés dans le comité de Pilotage de la Cellule Capteur et Créateur de Logements, avec 3 sièges sur 8 sièges opérationnels.

Un système d'attribution du temps de travail permet de répartir équitablement les propositions de coachings entre les différents partenaires¹⁷.

Le duo-facilitateur·trice se tient également à disposition des équipes opérationnelles des services d'accueil de jour, afin de leur exposer la méthodologie de travail de l'axe logement.

¹⁷ L'Ilot - Le Clos, Source - La Rencontre, CAW Brussel - Hobo, Jamais Sans Toit, La Fontaine, Bij Ons - Chez Nous, RestoJet, DoucheFlux, La Consigne - Article 23 et Un Toit à Soi.

4. LE MÉTIER DE FACILITATEUR·TRICE LOGEMENT

La mission d'un·e « facilitateur·trice logement » comprend 2 volets principaux : le social et le logement.

VOLET SOCIAL	VOLET LOGEMENT
• Entretiens personnalisés et individuels pour chaque candidat (différents thèmes peuvent être abordés en plus du logement : formation professionnelle, emploi, accompagnement, santé, réseau social, activités occupationnelles, etc.) ; • Réorientation vers les services envoyeurs pour les questions de remise en ordre administrative, (ré)ouverture des droits (allocation chômage, revenu d'intégration sociale, adresse de référence au CPAS, etc.) ; • Prise de contact avec les différents intervenants (les propriétaires privés, les CPAS compétents, les sociétés de logements sociaux, les Agences Immobilières Sociales, etc.) ; • Création d'un lien de confiance avec la personne (l'aspect relationnel est primordial dans l'aide apportée aux personnes) ; • Intermédiaire avec le/la propriétaire lors des démarches relatives à l'entrée en logement (contact propriétaire, préparation de la garantie locative et du premier loyer, préparation du déménagement, etc.) ; • Orientation pour la mise en place d'un suivi adéquat suite à l'entrée en logement ; • Soutien dans les démarches administratives et pratiques liées à l'entrée en logement.	• Rencontre avec les différentes personnes sans abri en recherche d'un logement ; • Recherche d'un logement sur base des critères du/de la demandeur·euse (utilisation des outils Internet, affiches en rue, bouche à oreille, etc.) ; • Constitution avec le·la candidat·e d'un dossier prêt à remettre au propriétaire lors d'une visite (lettre de motivation, preuves de revenus, etc.). Ce dossier est adapté aux spécificités du logement ; • Prévention sur les questions d'insalubrité (sensibilisation, contacts avec les propriétaires, visites préalables éventuelles, etc.) ; • Prise d'information, de rendez-vous auprès de propriétaires pour visiter des logements et travail de sensibilisation ; • Coaching de la personne avant la rencontre avec un·e propriétaire (ponctualité, présentation, bons réflexes) ; Accompagnement lors des visites si nécessaire • Rencontre et contacts avec le/la propriétaire pour préparer une entrée en logement (négociation éventuelle du loyer, informations particulières concernant le logement et le type de garantie locative, etc.) ; • Analyse du bail éventuel avant signature.

5. BILANS

Les résultats de cette 5^{ème} édition du plan hiver concernant le métier de facilitateur logements sont adaptés au contexte particulier de la crise COVID. Le déploiement de dispositifs d'urgence tels que le projet Hôtel Sabina a eu pour conséquence la réorientation temporairement de nos moyens humains vers 3 partenaires plus spécifiquement : Diogènes, DoucheFlux et Le Clos. En effet, un de nos duo facilitateur (financé par le Dispositif Hiver 86.400) s'est mis exclusivement au service des usagers du projet de l'Hôtel Sabina, dans le cadre de coachings vers un logement durable. Ceci explique des attributions peu équilibrées au regard des années précédentes. L'expérience de l'Hôtel Sabina nous a néanmoins permis de jeter des ponts beaucoup plus directs entre l'urgence et l'inclusion.

L'Axe Logement permet, grâce à sa méthodologie adaptée, d'apporter un **réel soutien/coaching** vers le logement aux personnes qui en sont exclues. En effet, dans un contexte où les centres de jour sont très peu subventionnés, ce projet est précieux pour venir appuyer les actions sociales des services partenaires qui, faute de moyens, n'assurent pas ou peu ce service. L'accompagnement de proximité permet d'aider les personnes à surmonter les nombreux obstacles rencontrés lors d'une recherche de

logement¹⁸, et à éviter qu'elles ne se découragent en cours de route. Dès l'entrée en logement, les usager.ères donnent un nouveau tournant à leur parcours d'émancipation, et nous leur souhaitons de fréquenter de moins en moins les centres de jour.

Nous devons constater que la principale clé de réussite du projet réside dans **la bonne collaboration** entre le duo-facilitateurs et les équipes de travailleur.euse.s sociaux, tant des services envoyeurs que de guidance à domicile. Si l'une des parties ne joue pas correctement son rôle, le projet est clairement mis en péril. Le service envoyeur doit donc continuer à s'investir dans l'aide sociale apportée au/à la candidat.e, et ce d'autant plus pour les cas les plus difficiles. Nous devons adapter notre méthodologie au profil du/de la candidat.e, en dialogue avec les services envoyeurs. Le choix du/de la candidat.e est également un facteur de réussite.

Malgré des résultats significatifs et une professionnalisation accrue de l'Axe Logement, certaines **difficultés** sont à relever. La passation de confiance entre le duo-facilitateur et le service de guidance à domicile n'est pas toujours aisée. L'intensité de l'accompagnement par les duo-facilitateur freine parfois le glissement vers un autre service. Certaines situations administratives complexes freinent les étapes vers la mise en logement. Les duo-facilitateurs doivent ponctuellement « déminer » des chantiers¹⁹ qui auraient dû être traités en amont par le service envoyeur.

En conclusion, nous confirmons comme les années précédentes qu'il est intéressant de lier les notions d'accueil de jour et de coaching logement. Les politiques de lutte contre le sans-abrisme (actions orientées logement et prévention du sans-abrisme) doivent en effet constituer des priorités en matière d'aide aux personnes, aux côtés de politiques de logement ambitieuses²⁰.

¹⁸ Tels que le manque de moyens financiers pour payer leur loyer et la garantie locative, la crise des logements bon marché, la difficulté d'accéder à Internet et à un téléphone, les préjugés en tout genre des propriétaires à l'égard des personnes sans abri, les discriminations multiples de la part de différents acteurs lorsqu'il s'agit de faire valoir les droits des personnes, etc.

¹⁹ Besoin de recours à une médiation de dettes, situation administrative pas en ordre, problèmes de santé mentale non spécifiés par le service envoyeur, etc.

²⁰ Nous pensons à la construction massive de logements à loyers modérés et à d'autres actions comme la régulation nécessaire du marché locatif privé pour qu'il reste accessible financièrement à un plus grand nombre de Bruxelloises et Bruxellois.

6. EN CHIFFRES – LES COACHINGS

Au total, **7 coachings** se sont déroulés durant l'hiver 2019-2020 (dont 2 coachings démarrés au cours de l'hiver précédent, qui ont menés à des entrées en logement cet hiver. Comme exposé ci-dessus, l'impact de la crise COVID et les évolutions du métier expliquent des résultats quantitatifs moindres que l'hiver passé, malgré que plus de temps de travail ait été déployé.

A la date du 17/09/2020, **86% des candidats suivis durant l'hiver 2019-2020 ont été remis en logement**, et 1 coaching suit son cours.

Nom du service	Nombre de candidat-es suivi-es en 2019-2020	Nombre de candidat-es remis-es en logement
L'Ilot - Le Clos	1	1
Source - La Rencontre	1	1
Hobo	0	0
Jamais Sans Toit	1	1
La Fontaine	0	0
Bij Ons - Chez Nous	0	0
RestoJet	0	0
Diogènes	3	3
DoucheFlux	0	0
La Consigne - Art. 23	1	0
Un Toit à Soit	0	0
TOTAL	7	6

Le tableau ci-dessous donne plus de détails sur la situation de chaque personne accompagnée au sein de l'Axe Logement en 2019-2020 :

Services envoyeurs	Compositi on de ménage	Date de début d'acc.	Revenus du/de la candidat.e	Date d'entrée en logement	Type de logement	Garantie locative et 1 ^{er} loyer	Budget logement TTC	Remarques
Consigne art. 23	1F – Célibataire	04/02/2020	CPAS	/	/	/	/	En cours de coaching
Diogènes	1C	8/06/2020	CPAS	1/10/2020	SISP	Fond tremplin CCL	200€	Dérogation logement SISP
	1F – Célibataire	26/06/2019	CPAS	1/12/2020	Privé	Fonds propres	700€	
Jamais sans toit	1H – Célibataire	19/02/2020	Mutuelle	15/02/2020	AIS	Fonds propres	407€	
La rencontre	1 H – célibataire	03/12/2019	CPAS	01/02/2020	AIS	Fonds propres	477€	
Le Clos	1 H Célibataire	12/04/2019	Chômage	1/12/2019	AIS	Fonds propres	348€	
TOTAL	7 adultes			5 entrées en logement sur 6 coachings → 6 personnes	3 logements AIS 1 logement SISP 1 logement privé			Un seul coaching encore en cours

7. LES LOGEMENTS CRÉÉS/CAPTÉS HORS COACHING

En parallèle de la captation de logements, la cellule Capteur et Créateur de Logements assure une fonction de création de logements via des projets immobiliers avec des investisseurs sociaux. Ces logements sont attribués à des candidat-es en dehors de la mission de coaching.

Dans ce cadre, deux partenaires du Dispositif hiver 86.400 ont pu bénéficier d'un logement :

Services envoyeurs	Composition de ménage	Revenus du/de la candidat.e	Date d'entrée en logement	Type de logement	Budget logement TTC
Diogènes	1H – Célibataire	CPAS	04/05/2020	AIS la MAIES	358€
Hobo	1H – Célibataire	chômage	15/12/2019	AIS LPT	401€

IX. RENFORCEMENT DES ÉQUIPES

Le Dispositif Hiver 2019/2020 a permis d'engager **plus de 24 travailleur·ses** à temps plein (33 personnes physiques) pour l'ensemble des 12 partenaires (y compris l'AMA), sans compter la mobilisation de nombreux bénévoles. Les engagements réalisés se rajoutent bien sûr aux équipes déjà présentes tout au long de l'année.

Rappelons que certains services assurent sur fonds propres la continuation des contrats de travail des travailleur·ses en dehors de la période « hivernale », afin de conserver des travailleur·ses de qualité entre deux Dispositifs.

Nom du service	Renforcement hivernal (en ETP)	Fonctions renforcées
Montfort Center - Restojet	+ 0,5	Animateur·trice social·e
Diogènes	+ 1	Travailleur·se de rue
Jamais Sans Toit + Pierre d'Angle	+ 3,5	Travailleur·ses sociaux·ales et éducateur·trices spécialisé·es
Pierre d'angle (siestes)	+ 2	Travailleur·ses sociaux·ales
L'Ilot - Le Clos	+ 5,75	Travailleur·ses sociaux·ales, logisticien·ne, cuisinier·ère
L'Ilot - Facilitateur·trices logement		Agents immobiliers, assistant·es sociaux·ales
Source - La Rencontre	+ 3,75	Référent·e famille/parentalité, psychologue, psychomotricien·nes
La Fontaine	+ 0,6	Travailleur·se ALE, pédicure et direction
CAW Brussel - HOBO	+ 1	Travailleur·ses sociaux·ales (enfants)
DoucheFLUX	+ 3,25	Assistant·es sociaux·ales, éducateurs·trices spécialisé·es
La Consigne - Art. 23	+ 1	Travailleur·se social·e
Rolling Douche	+ 1	Travailleur·se social·e
AMA	+ 0,6	Coordination du projet, organisation des réunions travailleur·ses
Total	24,5 ETP	

X. CONCLUSION

Avec l'arrivée de la crise Covid à la mi-mars, il est indéniable que cette édition 2019-2020 du Dispositif Hiver 86.400 fut une édition à part. Il est évident que la prolongation du Dispositif jusqu'au 30 juin 2020 a été une grande plus-value pour le public sans abri dans cette période difficile. Le nombre d'accueil et de services offerts, qui ont remontés très vite après le 16/03 et sont restés élevés jusque fin juin, témoignent que **les besoins du public sans-abri sont restés importants** pendant cette période. Les accès aux services ont dû être limités, tant en nombre de personnes qu'en durée de présence, et cela a remis en question l'une des missions des services d'accueil de jour : la mise à l'abri.

Mais un **constat positif** ressort également de cette crise et est important à souligner. Les services partenaires du Dispositif Hiver 86.400 ont, depuis 8 éditions, pris l'habitude de travailler ensemble, de collaborer, de se soutenir dans les situations difficiles. Cette connaissance des uns et des autres et cette habitude de travail en commun leur a permis, en pleine crise et dans l'urgence, de **proposer ensemble des solutions innovantes** : RestoJet a livré des repas à Jamais Sans Soit et à Hobo, La Fontaine a lavé les masques des partenaires, La Rencontre et Rolling Douche a mis ses travailleurs à disposition d'un centre de jour supplémentaire...

Ceci démontre, une fois de plus, toute l'importance de ce partenariat, de cette expérience précieuse et ces habitudes du travail en réseau acquises - en partie - grâce au Dispositif Hiver 86.400. Et l'importance que cette collaboration puisse perdurer, sous la forme du Dispositif Hiver 86.400 ou sous une autre forme.

Les équipes des 11 services d'accueil de jour ont néanmoins terminé ce Dispositif 86.400 2019-2020 fatiguées. A l'heure d'écrire ces lignes, la deuxième vague de contamination est confirmée. Si certaines adaptations pratiques semblent désormais plus simples à mettre en place et sont entrées dans les habitudes (distanciation, désinfection, port du masque, temps limité, ...), la question de la **qualité** de cet accueil et de cet accompagnement « confiné » reste posée. **Nous restons inquiet·ètes quant aux prochains mois : combien de temps les usagers·ères des services, ainsi que les équipes qui tentent de les accompagner au mieux, vont-ils tenir dans ces circonstances ?**

Enfin, nous rappelons à nouveau qu'il ressort de nos comptages, des constats des travailleur·euses 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, malgré les subsides et le renforcement des heures d'ouverture des 11 services participants, seuls 5 services ont pu proposer une ouverture le samedi et le dimanche, et seulement 1 service était ouvert en semaine après 18h. De plus, il est urgent d'investir massivement dans des structures permettant d'accueillir **les enfants en errance et leurs familles**.

IX. ANNEXES

- Plaque de présentation du Dispositif Hiver 2019-2020 – FR et NDLS
- « Trouver un lieu en journée » - récapitulatif des services et des horaires
- Rapport d'activités 2019-2020 de HOBO

Nous sommes convaincus que nos murs, sommiers, casseroles, pommeaux, sourires et paroles ont leurs sens au quotidien.

