

Rapport d'activités Eindverslag

**2018
2019**

DISPOSITIF HIVER 86.400

PROJECT WINTER 86.400



AVEC LE SOUTIEN DE

TABLE DES MATIÈRES

I. PRÉSENTATION DU DISPOSITIF HIVER 86.400	4
1. Comment le projet s'est-il mis en place ?	4
2. Qu'est-ce que c'est ?	5
3. Le financement de la Commission Communautaire Commune	6
4. Le financement de la Région de Bruxelles-Capitale	7
4.1. Prolongation et renforcement du Dispositif	7
4.2. Intégration d'un nouveau partenaire : Rolling Douche	7
• Qui est Rolling Douche ?	8
• Objectifs	8
• Pourquoi intégrer Rolling Douche dans le Dispositif Hiver 86400 ?	8
4.3. Deux projets aux services de tous les partenaires	9
• Le renforcement des siestes	9
• Le renforcement du duo de « facilitateur-trices logements » de la Cellule Capteur et Créateur de Logements	10
• Projets qui n'ont pas pu être soutenus	11
5. Les objectifs et la philosophie du Dispositif Hiver 86.400	13
5.1. Décloisonner le jour et la nuit	13
5.2. Décloisonner l'hiver et le reste de l'année	13
5.3. Décloisonner le travail au sein du secteur	14
5.4. Décloisonner les liens avec les secteurs connexes	14
5.5. Décloisonner les budgets, les niveaux de compétences et les niveaux d'actions	15
6. Méthodologie	16
6.1. Comité exécutif	16
6.2. Rôle de l'AMA	16
6.3. Les Comptages	16
6.4. Concertation interne des partenaires : les réunions mensuelles	17
6.5. Concertation externe des acteurs du jour : la Concertation Jour	17
6.6. Implication dans le Comité de Coordination Hivernal	18
6.7. Rencontres des travailleur-euses actif-ves au sein du Dispositif	18
6.8. Rapport d'activités commun	22
6.9. Communication	22
II. SERVICES PROPOSÉS ET RENFORCÉS	23
1. Les besoins de première nécessité	23
1.1. Être accueilli au chaud, se sentir en sécurité - seul, avec son enfant ou en famille	23
1.2. Se nourrir	24
1.3. Prendre soin de soi	24
1.4. Se soigner	26
1.5. Avoir sa consigne	28
1.6. Faire une sieste	28
1.7. Elargissement des heures d'ouverture	29
2. Rencontrer un-e travailleur-euse de rue	30
3. Être accompagné	32
3.1. Renforcement des permanences sociales intra-muros : l'accompagnement social individuel	32
3.2. L'accompagnement social de groupe	33
3.3. Une double temporalité	33
4. Les familles et les enfants	36
4.1. Source – La Rencontre : L'Arbre à Bulles	36
4.1.1. Une approche globale des familles durant l'hiver	36
4.1.2. Un espace d'accueil pour les 2 ans ½ à 12 ans	37

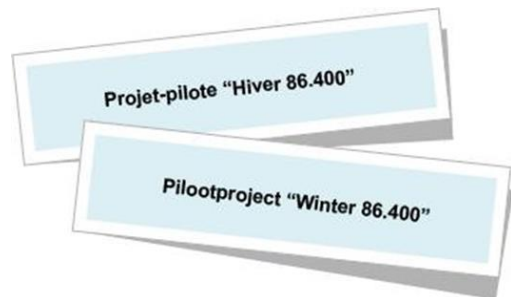
4.1.3. Une journée à l'Arbre à Bulles.....	38
4.1.4. L'hygiène.....	41
4.1.5. Quelques chiffres.....	42
4.1.6. Le soutien à la parentalité et à l'adulte	42
4.1.7. L'accès à la scolarité	43
4.1.8. Conclusions.....	43
4.2. HOBO	44
4.2.1. Activités et trajet d'apprentissage pour les enfants sans abri	44
4.2.2. Quelques constatations et observations.....	45
4.3. Conclusion	46
5. Sans-abrisme et migration	47
6. Les Mineurs Etrangers Non Accompagnés.....	49
7. Prévention du sans-abrisme : le projet « facilitateur-trices logement »	50
7.1. Contexte	50
7.2. Mode opératoire	50
7.3. Les services partenaires	51
7.4. Le métier de facilitateur-trice logement	51
7.5. Bilans	52
8. Mobilité : les repas-trajets	54
8.1. Le projet	54
8.2. Résultats et constats	54
9. Renforcement des équipes	56
III. DONNÉES QUANTITATIVES : L'ACCUEIL ET LA FRÉQUENTATION DU DISPOSITIF.....	57
1. Le comptage journalier.....	57
1.1. Introduction.....	57
1.2. Chiffres globaux : 111.181 « Bonjours ».....	58
1.3. Accessibilité des services.....	60
1.4. Type de public accueilli	62
1.5. Les enfants dans le Dispositif	64
1.6. Comptages ponctuels.....	65
1.7. Diversité des prestations.....	66
1.8. Les accompagnements psycho-sociaux.....	68
1.9. Les Mineurs Etrangers Non Accompagnés	70
1.10. Le renforcement des siestes à Pierre d'Angle	71
2. Les actions de l'axe Logement.....	72
2.1. Les coachings	72
2.2. Les logements captés	75
2.3. Les logements créés	75
3. Le travail de rue	76
IV. EN RÉSUMÉ : 4 CHIFFRES-CLÉS DE L'ÉDITION 2018-2019.....	79
1. Un « hiver » de 7 mois et demi	79
2. 111.181 « Bonjours ».....	79
3. Les services offerts	79
4. Les accompagnements psycho-sociaux.....	79
V. CONCLUSIONS.....	80
1. Temporalité	80
2. Complémentarité	80
3. La dernière édition... Et après ?.....	81
VI. ANNEXES.....	83



I. PRÉSENTATION DU DISPOSITIF HIVER 86.400

1. 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, 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 2018/2019, qui est donc **la 7^{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.



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

Le Dispositif Hiver 86.400 permet de renforcer significativement l'offre de **besoins de 1^{ère} nécessité** ainsi que le travail d'**accompagnement psycho-social** du public précarisé durant la journée, pendant la période hivernale. Le Dispositif permet également de consolider le **travail en réseau, la concertation et la coordination** entre les acteurs, permettant ainsi une plus grande efficacité d'intervention.

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 montré toute sa nécessité pendant les mois d'hiver, mais également au-delà.

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, afin 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, Strada ... - voir à ce sujet les points 6.5 et 6.6 ci -dessous.).

Pour cette édition 2018-2019, les **12** partenaires du Dispositif sont :

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

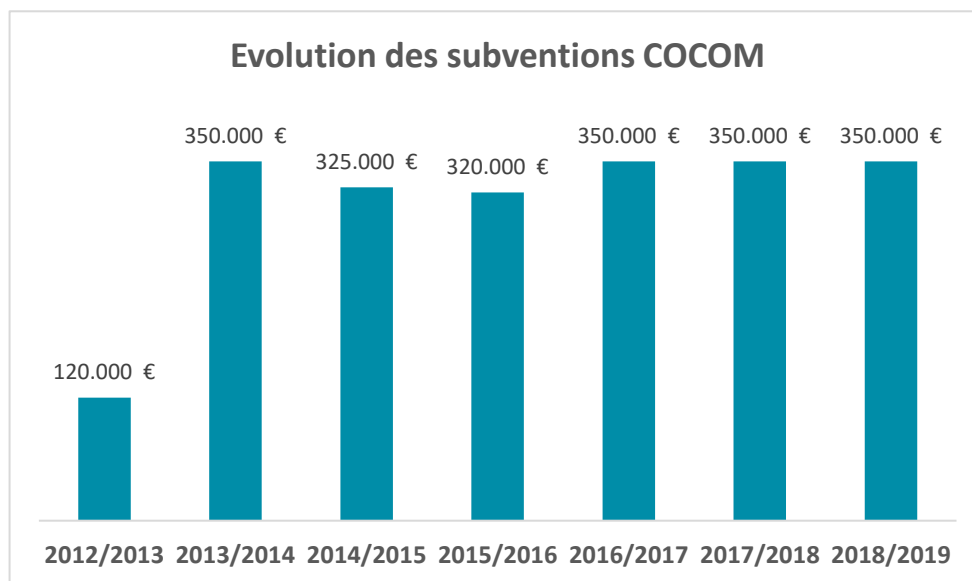
Il y a lieu d'y ajouter le service **L'Aire de Rien – Les Petits Riens**, qui soutient la mise en œuvre du Dispositif.



3. LE FINANCEMENT DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

A l'instar des éditions précédentes, le Dispositif Hiver 86.400 a de nouveau bénéficié d'une subvention de **350.000€** accordée par le Collège réuni de la Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale (Cocom).

Ce budget était donc identique au budget alloué l'hiver dernier, **ce qui est regrettable**. En effet, le nombre de partenaires a augmenté durant l'édition 2017/2018 pour passer de 9 à 11, sans que cela ne soit pris en compte par le pouvoir subsidiant. De plus, les partenaires soulignent que comme l'enveloppe budgétaire n'augmente pas, l'indexation obligatoire des salaires des travailleur.euses n'est pas non plus prise en compte et compensée, ce qui peut mettre les finances des services en difficulté.



Cette situation budgétaire a poussé les 11 partenaires du Dispositif à devoir, dans un 1^{er} temps, refuser la demande de **Rolling Douche** de rejoindre le projet. En effet, trouver un équilibre financier entre les 11 services partenaires, avec un budget identique, était déjà difficile, ce qui rendait impossible financièrement d'inclure un nouveau partenaire. Néanmoins, Rolling Douche a, par la suite, pu rejoindre le projet grâce à un budget distinct octroyé par la Région de Bruxelles-Capitale (voir le point 4 ci-après).

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 Solidarité Grands Froids, les divers chauffoirs...).



4. LE FINANCEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Fin novembre 2018, suite à une demande formulée par l'AMA auprès du Ministre-Président de la Région de Bruxelles-Capitale, M. Rudi Vervoort, nous avons appris que le Dispositif Hiver 86.400 pourrait exceptionnellement bénéficier d'un budget complémentaire de 400.000€, soit un montant supérieur à la subvention régulière. Après concertation des différents partenaires, il a été décidé d'affecter ce budget supplémentaire selon trois axes, décrits ci-dessous.

Nous tenons à souligner ici la rapidité et l'urgence avec laquelle les 11 partenaires du Dispositif ont dû, en plein cœur de l'hiver, réagir, formuler des propositions, se réunir en urgence, se concerter et trancher afin d'arriver à une répartition optimale de ce budget exceptionnel. Nous regrettons, une fois de plus, que ces importants moyens financiers doivent être affectés de manière aussi « expéditive » plutôt que de les inscrire dans une vision à plus long terme de lutte contre le sans-abrisme. L'hiver est pourtant, chaque année, prévisible...

4.1. PROLONGATION ET RENFORCEMENT DU DISPOSITIF

L'ensemble des 11 partenaires du Dispositif ont pris la décision commune d'affecter en priorité le budget supplémentaire de la Région de Bruxelles-Capitale selon deux critères :

- D'une part, la priorité était d'assurer **la prolongation du Dispositif**, avec les mêmes horaires élargis et les mêmes services supplémentaires, **entre le 1^{er} avril et le 30 juin 2019**, période habituellement non couverte par le subsidé. Cette extension, réclamée depuis de nombreuses années¹, trouvait d'autant plus de sens cet hiver étant donné que les hébergements assurés par le Samusocial, la Croix Rouge et la Porte d'Ulysse avaient également été prolongés et financés jusque fin juin 2019. Il était donc indispensable d'assurer un relai en journée pour les personnes hébergées dans ces centres.
- D'autre part, la seconde priorité a été de renforcer les équipes en personnel afin de permettre une ouverture et un accueil **durant les week-ends**. Il a en effet été rappelé qu'il est indispensable de maintenir un accueil de qualité durant les week-ends, période où moins de services sont en capacité d'ouvrir leur portes et où le public sans-abri dispose de moins de solutions d'accompagnement.

Il a par ailleurs été décidé de couvrir certaines des dépenses liées aux **préparatifs** du Dispositif Hiver 86.400, c'est-à-dire des dépenses effectuées entre le 1^{er} novembre 2018 et le 14 novembre 2018, et traditionnellement non couvertes par le subsidé « Cocom ».

4.2. INTÉGRATION D'UN NOUVEAU PARTENAIRE : ROLLING DOUCHE

Les 11 partenaires du Dispositif Hiver 86.400 ont par ailleurs décidé, suite à l'attribution de ce budget supplémentaire, d'accueillir un 12^{ème} partenaire dans le Dispositif, l'ASBL Rolling Douche, laquelle avait déjà fait savoir sa volonté de rejoindre le projet dès le mois de septembre.

¹ Voir les rapports d'activités des éditions précédentes du Dispositif Hiver 86.400.

- **Qui est Rolling Douche ?**



Rolling Douche est une ASBL créée en 2016 et qui a démarré ses activités à Bruxelles en janvier 2017. Elle propose un **service d'hygiène mobile** pour les personnes sans abri vivant en rue, entièrement gratuit.

Cette idée innovante est partie d'un constat : il existe à Bruxelles 7 services proposant des douches à un public précarisé. Cependant, ces services sont tous « en dur » et sont donc ouverts à toutes et tous, pourvu qu'ils puissent y accéder par leurs propres moyens.

Rolling Douche permet donc non seulement d'augmenter les possibilités de douches, mais également de toucher les personnes les plus reculées, isolées, peu autonomes - pour des raisons d'ordre physique et psychologique -, grâce à sa particularité innovante d'être mobile. L'association répond ainsi aux besoins primaires des plus exclus.

Concrètement, Rolling Douche assure à ses usager·ères un moment de sécurité, de confort et de chaleur, une douche chaude sans contrainte de temps, des produits d'hygiène de première nécessité, un change complet de chaussures et de vêtements, mais aussi du café, du thé ou de la soupe, de la convivialité et un accueil individualisé et personnalisé, pour au final (re)créer du lien.

Rolling Douche assure **trois permanences** par semaine : place Flagey le lundi, gare Centrale le mercredi et gare du Midi le vendredi, toujours de 14 à 18 heures.

- **Objectifs**

Si l'objectif premier est de répondre aux besoins primaires du public, l'équipe de Rolling Douche espère également pouvoir changer les mentalités à plus long terme. Le premier contact est donc crucial, et sera suivi d'autres, ce qui va susciter chez la personne le retour à une certaine dignité. En effet, au-delà des aspects d'hygiène, c'est la place de la personne dans la vie de tous les jours que l'équipe tente de faire progresser. Améliorer son image de soi, soigner son "look", c'est la porte vers d'autres contacts et démarches peut-être oubliées. Rencontrer un propriétaire, un employeur potentiel, et retrouver le bonheur de relations plus « dans la norme », c'est encourager, par des moyens simples mais tellement importants, une possible réinsertion. Rolling Douche trouve là toute sa raison d'être.

Via le thé, le café et les soupes, « nous passons du temps pour écouter la personne et rechercher, avec elle, des solutions aux problèmes les plus urgents, voire vitaux. Pour ce faire, un portable et le wifi permettent d'orienter la personne vers un service médical, un dentiste, un juriste, un expert de telle ou telle matière, voire une consultation ou une permanence sociale. Dans le même ordre d'idées, nous tâchons de les aiguiller vers les structures du secteur sans abri. Et à terme, vers les lavoirs et douches en "dur" en fonction de l'amélioration de leur mobilité. ».

- **Pourquoi intégrer Rolling Douche dans le Dispositif Hiver 86.400 ?**

La demande de douches utilisables tout de suite pour l'hiver 2018-2019 s'avérant insuffisante, les partenaires du Dispositif hivernal ont souhaité agrandir l'offre.

Nouveau venu dans le paysage bruxellois des services d'aide aux sans-abri, Rolling Douche, avec sa formule itinérante, permettait de toucher de nouvelles personnes, pour lesquelles cela constitue le premier contact avec le monde associatif. Ce jeune service de terrain pouvait, grâce à son côté original et innovant, proposer à sa manière la création de liens et orienter les personnes vers les partenaires plus expérimentés. De par sa position dans la rue, proche des lieux de vie des personnes, Rolling Douche fonctionne comme un tremplin pour accéder au réseau qui partage les mêmes valeurs et poursuit des objectifs communs vers une possible réinsertion.

« En intégrant le dispositif régional hivernal "86.400" et en devenant ainsi le deuxième partenaire, nous avons participé à de nombreuses réunions qui amènent à des collaborations étroites avec de nouveaux partenaires, afin de mieux répondre aux problématiques hivernales rencontrées par nos bénéficiaires communs.

La subvention octroyée a permis d'engager un travailleur social supplémentaire à mi-temps. L'équipe est donc passée à deux travailleurs salariés (un éducateur et un assistant social). Lors des sorties, ils sont accompagnés de minimum 2 bénévoles et /ou d'un stagiaire éducateur.

Cette équipe renforcée a donc pu proposer ses services à un plus grand nombre de personnes, sur un laps de temps élargi, et offrir plus de douches dans de meilleures conditions de confidentialité et de sécurité. Cela a permis à l'association de mûrir et de se positionner réellement au centre d'un réseau de professionnels dynamiques et bienveillants.

Merci pour l'accueil et la place donnée par les partenaires de 86.400 à Rolling Douche ! ».

Pascal Biesemans, Directeur de Rolling Douche

4.3. DEUX PROJETS AUX SERVICES DE TOUS LES PARTENAIRES

Enfin, les partenaires du Dispositif ont décidé de consacrer une partie conséquente du budget supplémentaire régional au renforcement de projets offrant un service/une plus-value à tous les autres services. Parmi plusieurs propositions formulées, il a été décidé d'en soutenir deux² : une augmentation des siestes proposées par Pierre d'Angle et un renforcement du duo de facilitateur-trices logements de la cellule capteur et créateur de logements de l'Ilot.

- **Le renforcement des siestes**

Fin novembre, Pierre d'Angle a fait savoir au comité exécutif qu'ils étaient confrontés à un grand nombre de demandes de siestes auxquelles ils ne pouvaient pas répondre.

Pierre d'Angle a donc proposé d'augmenter leur capacité de sieste, et pour ce faire, d'engager un assistant social à temps plein supplémentaire pendant 6 mois, afin d'ainsi doubler le nombre de places de siestes proposées, qui passerait à 20 (au lieu de 10). Pierre d'Angle a également proposé que les places de siestes soient désormais uniquement réservées aux partenaires du Dispositif (2 à 3 places par association). Une inscription par téléphone serait toujours nécessaire. S'agissant des douches, il n'y aurait plus d'inscriptions, celle-ci seraient réparties en interne au moment de l'arrivée des personnes inscrites pour la sieste.

Cette proposition a été validée par le Comité exécutif et le travailleur a été engagé à partir du 21/01/2019.

7 services ont marqué leur intérêt (Bij Ons-Chez Nous, La Consigne - Article 23, La Fontaine, L'Ilot - Le Clos, DoucheFLUX, La Rencontre, Jamais Sans Toit, Diogènes - pas tous les jours - et Rolling Douche - exceptionnellement). **24 places** de siestes ont pu être proposées, réparties en 3 places réservées pour inscrire les usager·ères de ces 7 services (soit 21 places au total) et 3 places d'urgence pour les partenaires en dehors du Dispositif. Les siestes étaient disponibles du lundi au vendredi de 13h30 à 18h30. En pratique, les services appelaient de 13h jusque 13h30 pour inscrire les gens ; après 13h30, Pierre d'Angle redistribuait les places non attribuées aux services demandeurs. Les personnes pouvaient arriver sur place jusque 15h au plus tard.

Assez logiquement, tout changement demande un temps d'adaptation et de mise à l'épreuve. Ainsi, le démarrage de cette nouvelle organisation le 21/01 a été un peu compliqué, à la fois pour le public, pour l'équipe de Pierre d'Angle et pour les partenaires externes, pour lesquels la compréhension fut

² En raison de la limite budgétaire et non d'un manque de pertinence des autres projets proposés, lire également ci-dessous.

difficile. Autre exemple : l'un des partenaires a décidé d'arrêter les attributions de siestes, car ses travailleur·ses désiraient passer par des inscriptions par mail plutôt que par téléphone pour des raisons d'organisation interne, ce qui n'était pas faisable pour Pierre d'Angle.

Néanmoins, après cette phase de mise en place, il a été constaté que la nouvelle organisation fonctionnait très bien. Les 21 places de siestes étaient complètes tous les jours, ainsi que les 3 places en back up. Quasi 100% des personnes inscrites se sont présentées sur place. Il a également été relevé que plus de la moitié des personnes inscrites pour une sieste prenaient aussi une douche.³ De plus, en dehors de personnes envoyées par Le Clos ou La Rencontre, les usagers étaient assez demandeurs des repas.

D'un point de vue pratique, certains services (notamment La Consigne – Article 23, La Fontaine) ont décidé de ne pas permettre aux mêmes personnes de s'inscrire pour les siestes 2 jours de suite et ont mis en place un roulement. Beaucoup d'habitué·es étaient néanmoins rencontré·es à Pierre d'Angle. Si 80% des personnes profitaient de leur présence pour dormir, certaines venaient uniquement pour pouvoir se poser, papoter ou utiliser la connexion wifi. Pour rappel, Pierre d'Angle ne leur imposait rien.

L'évaluation finale fut donc **très positive**. Pour la plupart des partenaires, l'assurance de disposer de 3 places de sieste tous les jours a permis d'aller plus vite et d'apaiser les tensions en interne. Le nouveau système était également plus clair et plus sécurisant pour les usager·ères, et apportait un peu de quiétude à un public qui en a bien besoin. Un constat clair et partagé a été posé par les partenaires lors des Comités exécutifs : cette nouvelle organisation diminue le stress dans les services, car les usager·ères savent que ce seront les 3 premier·ères inscrit·es qui auront les places de siestes. Les usager·ères ont également envoyé des retours positifs sur ce mode de fonctionnement. De plus, ce réaménagement a permis à un nouveau type de public de venir jusque Pierre d'Angle, par exemple les personnes fréquentant « Le Clos » (Ilot), peu présentes auparavant. Une augmentation de la fréquentation des femmes a également été constatée, ce qui est positif.

Néanmoins, certains partenaires ont rappelé qu'il était toujours délicat d'être l'intermédiaire entre deux services, que beaucoup de demandes restaient non rencontrées et que cela générait des frustrations, qui devaient être gérées par le·la travailleur·se.

Une autre question qui s'est posée fut évidemment l'accès aux siestes pour les personnes qui ne sont pas en lien avec l'un des services partenaires : un système indirect ne reste pas idéal.

Au niveau de Pierre d'Angle, il faut relever que la procédure d'appel et d'inscriptions par 6 ou 7 partenaires a demandé pas mal de travail ainsi que des adaptations au niveau de la sécurité, un nouvel outil interne, un nouveau tableau d'inscriptions, etc. Cela a représenté beaucoup de travail.

En conclusion, il ressort de notre expérience de cet hiver – prolongé - que l'offre de siestes à Bruxelles reste insuffisante face à une demande toujours aussi forte. Nous rappelons l'importance d'offrir à tou·te·s une possibilité de se poser ou se reposer durant la journée, avant d'affronter une nuit dans la rue.

- **Le renforcement du duo de « facilitateur·trices logements » de la Cellule Capteur et Créateur de Logements**

Les partenaires ont également décidé de dégager une partie du budget supplémentaire afin de permettre le renforcement de l'équipe de « facilitateur·trice logement » de la Cellule capteur et créateur de logement de l'Ilot. Ainsi, un second tandem composé d'un agent immobilier et d'un assistant social, tous deux à mi-temps, a été engagé de janvier à juin 2019. Ils ont proposé leur service

³ Pour les chiffres complets, voir ci-dessous, Chapitre III, point 1.10.

de coachings aux partenaires du Dispositif. Pour plus de détails sur cet axe, voyez ci-dessous le chapitre II, point 7 (le Projet « Facilitateur·trice logement »).

- **Projets qui n'ont pas pu être soutenus... faute de financements suffisants !**

Plusieurs autres projets bénéficiant à tous les partenaires du Dispositif ont également été proposés au Comité exécutif en novembre 2018, mais malgré leurs réelles qualités, ils n'ont pas pu être financés durant cette édition. En voici quelques exemples inspirants :

- Proposition de Hobo VZW : soutenir un **projet informatique mobile** constitué de cours et d'ateliers intensifs sur ordinateurs portables, organisés au sein des différents services de jour partenaires ainsi que dans les centres d'hébergement de nuit. En effet, on constate que peu de personnes se débrouillent avec les outils informatiques actuels. Les former dans ce domaine les aide pour la recherche d'emploi, la recherche de logement, la reconnexion avec les familles, etc. Ce projet permet également de renforcer les liens entre centres de jour et de nuit. Ces ateliers ont déjà été organisés auparavant dans certains services et avaient suscité beaucoup d'enthousiasme.
- Proposition de Diogènes : lancer une « **équipe volante** », dont on parle depuis de nombreuses années déjà. Il s'agirait de créer une équipe pluridisciplinaire de 6 à 7 travailleur·ses à temps plein (avec une coordination) afin de venir renforcer les services de jour pendant l'hiver (répartition des travailleur·ses entre les différents services en fonction des besoins) et faire la jonction avec le Samusocial et La Porte d'Ulysse. Une fois l'hiver passé, ces travailleur·ses resteraient sous contrat et accumuleraient de l'expérience en travaillant auprès des services partenaires - ce qui contribue indirectement aussi à renforcer nos structures de jour. Ils·Elles remettraient cette expérience au service du partenariat l'hiver suivant. Ils·Elles assureraient, en outre, des missions relatives à la transition entre 2 hivers (à définir) ainsi que, via le développement d'une excellente connaissance du secteur et des pratiques, des missions d'appui et de soutien aux travailleur·ses.
- Le financement d'un **véhicule** utilisable par le réseau 86.400 a également été évoqué, afin de renforcer la mobilité du public, les orientations et les accompagnements.

La coopération entre services

« D'année en année, chaque Dispositif Hiver 86.400 est l'occasion d'entretenir cette **culture de coopération** plus que manifeste entre nos associations. Culture s'étant installée dans le rapport et surtout dans la complémentarité⁴ présente entre les différentes entités. Parce qu'au-delà des heures d'ouverture, du personnel ou de la prestation de services qui s'amplifient en période hivernale, **une réflexion et une action collective** s'entreprennent pour un public qui continue de fréquenter nos structures et qui continue de voir un sens à le faire. Aussi, le panel des services proposés va d'un travail en rue à un accompagnement vers le logement, en passant par un accueil en journée. Tout au long de ce processus, nos associations agissent en amont comme en aval pour maximiser et fortifier l'action collective. D'ailleurs, le potentiel d'action d'une de nos entités sert d'appui à une autre entité, au reste des autres entités.

Cette année, si chaque association s'est voulue disponible pour le reste des autres, comme à chaque dispositif, comme en dehors des dispositifs par ailleurs, trois services se sont "ouverts", se sont rendus formellement exploitables pour le reste des associations. Ces derniers ont eu la particularité de se tourner vers un **fonctionnement global**, c'est-à-dire, de s'organiser de telle manière à ce que chaque association puisse s'en saisir, tel un nouvel outil de travail. D'une certaine manière, ce ne sont plus les structures mais bien le lien, et plus précisément **la dynamique de liens**, entre les structures qui a commencé à se façonner. Il en va d'une adaptation réciproque dans le fonctionnement entre différents maillons d'une chaîne associative.

Ainsi, chaque association a pu inscrire et ouvertement proposer dans son fonctionnement quotidien un coaching logement, une sieste ou un repas. **Tel le service de l'un rendu disponible partout ailleurs.** Cette coopération de fond comme de forme est une suite logique au travail de fédération effectué en amont, organisant de multiples échanges entre les associations, de multiples rencontres entre les travailleur-ses de nos structures, ce qui a par ailleurs pour particularité d'impliquer le terrain, sa réflexion et sa transformation. ».

Nicolas Schkoda, coordinateur de RestoJet

⁴ En continuant de prôner l'harmonisation plus que l'uniformisation.

5. LES OBJECTIFS ET LA 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.

Ce projet est en effet 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 chaufferie afin de « caser » les personnes sans abri durant la journée, à l'instar de ce qui se fait pour la nuit. 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. 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 le Dispositif Hiver 86.400 repose davantage sur le renforcement de la force d'action et l'adaptation de l'offre de services existants, que sur la création de structures nouvelles d'une durée de vie de 5 ou 6 mois. 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.

Cette démarche « décloisonnante » s'est ainsi déclinée sous plusieurs aspects cet hiver :

5.1. DÉCLOISONNER LE JOUR ET LA NUIT

Les partenaires du projet Hiver 86.400 ont continué à travailler dans le but d'opérer une **jonction cohérente** entre le jour et la nuit. L'objectif est ainsi de redonner un sens à l'abri de nuit.

De plus, chaque hiver, sur base de nos observations et constats des années précédentes, nous tentons **d'adapter** notre offre de services aux besoins et attentes du public comme de nos partenaires, afin d'être au plus près des réalités de terrain. Ainsi, nous avons essayé cet hiver de mieux couvrir certaines plages horaires durant lesquelles un grand nombre de services sont habituellement fermés, comme tôt le matin, en fin de journée ou pendant les week-ends. Ainsi, 5 services ont ouverts le samedi (ainsi qu'un service proposant des activités destinées aux enfants), et 4 le dimanche, ce qui est plus que lors de l'édition précédente. De même, un service ouvre ses portes dès 7 heures du matin, accueillant notamment les personnes ayant passé la nuit dans l'un des centres du Samusocial et devant quitter les lieux.

5.2. DÉCLOISONNER L'HIVER ET LE RESTE DE L'ANNÉE

Au-delà d'une réponse à des besoins de première nécessité (douches, repas, consignes, soins, etc.), nous souhaitons dépasser le cadre de l'urgence hivernale et celui de l'action strictement humanitaire – nécessaire mais insuffisante – en proposant un **accompagnement renforcé**, 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. En effet, le but des partenaires du Dispositif Hiver 86.400 est que le travail réalisé en hiver se prolonge par un accompagnement psycho-médico-social **tout au long de l'année**. Nous voulons replacer l'accueil hivernal dans une perspective de travail de réhabilitation sociale des usager·ères **sur le long terme**. C'est pourquoi, nous saluons la prolongation du Dispositif Hiver 86.400

jusqu'au moins de juin. Les besoins du public restent en effet globalement les mêmes quel que soit le moment de l'année. Nous espérons que cette prolongation exceptionnelle marque la fin de la « logique hivernale » qui prédominait dans le secteur de l'aide aux sans-abri jusqu'à présent.

5.3. DÉCLOISONNER LE TRAVAIL AU SEIN DU SECTEUR

Loin d'être l'apanage d'un acteur isolé, le Dispositif Hiver 86.400 est le résultat d'un précieux **travail de réseau**, tant en ce qui concerne la réflexion qui a présidé à sa conception qu'en ce qui concerne sa mise en œuvre pratique.

Ainsi, l'une des idées centrale qui animent 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.

Par ailleurs, les partenaires du projet accordent une attention toute particulière au développement de bonnes relations de collaboration avec d'autres acteurs du secteur (Maisons d'accueil, La Strada, ...). Ainsi, des réunions de « Concertation Jour » (initiée l'année passée) ont à nouveau été organisées cette année (voir ci-dessous, point 6.5.). Nous avons également mis en place un cycle de rencontres des travailleur-ses actif-ves au sein du Dispositif (voir point 6.7.). Enfin, nous avons participé au Comité de Coordination Hivernal coordonné par le Samusocial tous les mois durant l'hiver (voir point 6.6.).

5.4. DÉCLOISONNER LES LIENS AVEC LES SECTEURS CONNEXES

Lors des éditions successives du Dispositif Hiver 86.400, nous avons également renforcé nos actions envers des **publics spécifiques**, tels que :

- les enfants (accompagnés de leurs parents) via les projets proposés par La Rencontre et HOBO et DoucheFLUX (voir plus loin, chapitre II, point 4) ;
- les personnes en situation de migration, avec, par exemple, l'engagement de travailleuses roms et polonaises par Diogènes ;
- les solutions de logement, grâce aux actions de la Cellule Capteur et Créateur Logement de l'Ilot (voir chapitre II, point 7).

Ainsi, le panel des services proposés va d'un travail en rue à un accompagnement vers le logement, en passant par un accueil dans un service de jour ou des soins infirmiers. Tout au long de ce processus d'insertion, nos associations agissent en amont comme en aval pour maximiser et fortifier les compétences en vigueur. Parce que le potentiel d'action d'une de nos entités sert d'appui à une autre entité. Nous pensons que la réussite d'un parcours d'insertion est fondée sur la capacité à déployer et relayer des acteurs et des lieux servant de points de repères dans les habitudes de notre public.

5.5. DÉCLOISONNER LES BUDGETS, LES NIVEAUX DE COMPÉTENCES ET LES NIVEAUX D' ACTIONS

Dès le départ (et comme chaque année), le budget initial attribué par la Commission Communautaire Commune a été discuté et réparti entre les 12 partenaires de manière consensuelle, en fonction des actions que chacun·e voulait mettre en place cet hiver.

Par ailleurs, lorsqu'un budget supplémentaire - émanant du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale - a été proposé, son affectation a fait l'objet d'une discussion au sein du Comité exécutif. Des priorités ont ainsi été déterminées, et une partie du montant a été mise en commun pour soutenir deux projets bénéficiant à tous les partenaires du Dispositif.⁵

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.

L'accueil inconditionnel et bas seuil

*« Face à l'urgence des situations rencontrées par les personnes vivant dans la rue, un **accueil inconditionnel** est un élément fondamental pour répondre à certains de leurs besoins (la sécurité, la nourriture,...). Ces besoins primaires font partie des **droits humains élémentaires**. Afin de les mettre en œuvre, il nous semble important d'avoir une approche la plus large possible de l'inconditionnalité. (...)*

*Pierre d'Angle est agréé pour un **accueil anonyme, inconditionnel et gratuit**. À travers notre pratique, voici ce que nous entendons par « accueil inconditionnel ».*

*L'accès aux services doit être garanti **sans discrimination**, sans sélection des publics accueillis. Il est important de rappeler que cette inconditionnalité de l'accueil doit s'articuler autour d'un accompagnement social qui doit partir de la demande de la personne et non de l'obligation ou d'un impératif d'insertion. On a vu que cette inconditionnalité était mise à mal et réduite à peau de chagrin par la pression subie par certains services. (...)*

*"L'hébergement temporaire et gratuit s'est institutionnalisé, mais le principe de solidarité universelle, notamment **l'inconditionnalité**, s'est effacée devant des considérations techniques et financières révélant des jugements moraux forts. Les ressources sont limitées. Les différents administrateurs doivent faire des choix afin de réduire les coûts."⁶*

L'objectif de l'inconditionnalité, si on devait le résumer, est de tenter de réduire un maximum les conditions du seuil d'accès, afin que toute personne puisse avoir une chance que ses droits humains soient respectés. Au-delà de ces quelques lignes, il semble important que nous puissions avoir un débat beaucoup plus large autour de la question de l'inconditionnalité ».

Murat Karacaoglu, directeur de Pierre d'Angle

⁵ Voyez à ce sujet le point 4.3., ci-dessus.

⁶ L'avènement des sans-abri, éditions libertalia, Lucia Katz, p. 14

6. MÉTHODOLOGIE

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.

6.1. COMITÉ EXÉCUTIF

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

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

Outre le comité exécutif, les membres du Groupe de travail « Services d'Accueil de Jour » - organisé par l'AMA - jouent également un rôle important dans la réflexion autour du Dispositif, sa mise en œuvre et son évaluation. Ce groupe est composé de 13 services d'accueil de jour⁷, en ce compris les 12 opérateurs du projet 86.400.

6.2. 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 des différents budgets. Elle perçoit également les subventions et les 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.

6.3. LES COMPTAGES

Cette année encore, tous les partenaires ont participé aux comptages et ce, **quotidiennement** pendant toute la durée du dispositif hivernal (soit du 15/11/2018 au 30/06/2019). Cependant, en raison de leurs spécificités, le service de rue Diogènes et l'axe logement de l'Ilot ont à nouveau réalisé des comptages distincts.

⁷ Aux 12 opérateurs du projet, il y a lieu d'ajouter le service « Un Toit à Soi » (Les Petits Riens).

Nous avons encore essayé d'améliorer le système de comptage quotidien, notamment en développant l'item concernant les suivis psycho-sociaux⁸ et en récoltant des données au sujet des Mena⁹.

De plus, il s'agit de la première édition du projet pour laquelle nous possédons des chiffres s'étendant sur un période aussi large (7,5 mois au lieu de 4,5 mois). Lors des éditions précédentes, les comptages étaient en effet clôturés fin mars ou fin avril.

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.

Nous reviendrons plus en détail sur les résultats de ce comptage ci-dessous, au chapitre III.

6.4. 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** – 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.

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

Pour la troisième fois cette année, 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**»¹⁰.

Ces rencontres décloisonnées entre les services constituent des moments d'échanges privilégiés qui permettent d'aborder une série de problématiques communes à tous (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, ...).

⁸ Pour plus de détails, voir ci-dessous le chapitre III, et plus particulièrement le point 1.8.

⁹ Voir Chapitre III, point 1.9.

¹⁰ Celles-ci ont eu lieu les 10 décembre 2018 dans les locaux de DoucheFLUX et 11 février 2019 dans les locaux de l'Espace Social Télé-Service.

De nombreux échanges constructifs ont eu lieu entre acteurs à l'occasion de cette Concertation Jour, qui montrent l'utilité de ce type de rencontre. Les services suivants ont été invités et ont participé à une ou plusieurs réunions durant cet hiver 2018-2019 :

- Le projet Médibus de Médecins du Monde ;
- Ixelles Prévention ;
- La plateforme citoyenne de soutien aux réfugiés ;
- Le Samusocial ;
- Le CPAS d'Anderlecht ;
- La Croix-Rouge ;
- La Strada ;
- Les Educateurs de Rue de Saint-Gilles ;
- l'ASBL Solidarité Grands Froids.

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 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 au fil des années.

6.6. IMPLICATION DANS LE COMITÉ DE COORDINATION HIVERNAL

A l'instar des années précédentes, le dispositif Hiver 86.400 a été représenté au sein du **Comité de Coordination Hivernal** (CCH). Animé par le Samusocial, ce comité se réunit tous les mois et est composé des représentants des Ministres compétents (régionaux et fédéraux) ainsi que du SPP Intégration sociale, de la Croix-Rouge, du CAW, 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, Médecins du Monde, la Strada, la STIB, la SNCB, Bruxelles-Environnement, Hershram, etc.

Le CCH 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. On y fait également remonter les problématiques prégnantes de l'hiver : accueil des familles, saturation des dispositifs, présence importante d'enfants en bas âge, état des lieux des différents profils de public, etc.

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

Durant le Dispositif, nous avons à nouveau mis en place un cycle de rencontres entre les travailleur·ses de terrain actif·ves au sein du Dispositif, dont nous avons renforcé la fréquence.

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.

Ces réunions ont été mises sur pied pour la 3^{ème} fois cette année. Concrètement, les travailleur·ses se sont réuni·es **une fois par mois** entre novembre 2018 et juin 2019. Ce fut l'occasion de présenter l'évolution des chiffres par rapport aux années précédentes, d'inviter des intervenant·es sur des thématiques identifiées par les participant·es, et de mettre en place de nouvelles méthodes d'animation, de manière ludique et interactive. A la demande des travailleur·ses, nous avons également organisé des **visites de l'ensemble des services du Dispositif Hiver 86.400**.

Une **première réunion** a eu lieu le 28 novembre 2018. L'objectif était de présenter le Dispositif Hiver 86.400, son historique, sa philosophie, les chiffres de l'année 2017-2018, et que les nouveaux/elles travailleur·ses engagé·es se rencontrent.

Deux animations ont été créées afin de faciliter la rencontre. Nous avons tout d'abord proposé un « speed-dating » : par deux, chaque travailleur·se devait se présenter professionnellement durant deux minutes avant de changer de partenaire. Quelques questions ont été préparées au préalable pour faciliter l'échange (nom, prénom, fonction, service, depuis quand il·elle y travaille, expérience dans le secteur sans-abri ou dans un autre secteur et au sein du Dispositif Hiver 86.400).

La deuxième animation était axée sur les services. Les travailleur·ses se sont mis·es par deux et ont présenté leurs associations à leur binôme (services proposés, public, horaires d'ouverture durant l'hiver, partenariats avec d'autres services - dont ceux hors du dispositif-, ce qui fonctionne et ce qui fonctionne moins bien). Après être revenu·es tou·tes ensemble, chaque travailleur·se a présenté au reste du groupe le service de la personne avec qui il·elle était en duo.

Les craintes, les attentes et les recommandations pour l'année 2018-2019 ont également été évaluées lors de cette réunion. Les travailleur·ses ont demandé que ce type de réunions soit organisé régulièrement. Ils·Elles ont aussi émis le désir de visiter les services partenaires du Dispositif lors de ces réunions. Nous avons donc décidé de mettre en place une réunion par mois, à l'occasion de laquelle une, deux ou trois visites de services seraient organisées.

La **deuxième réunion** s'est déroulée à **DoucheFLUX** le 17 janvier 2019. Les premiers chiffres des comptages du Dispositif ont été présentés aux travailleur·ses. Raymond, le responsable prévention, médiation et sécurité de DoucheFLUX, a réalisé une présentation sur la communication non violente et sa pratique sur le terrain. Selon lui, cette approche a permis d'apaiser beaucoup de conflits au sein de l'institution. Il nous a également présenté quelques notions d'analyse transactionnelle au travers du « triangle dramatique ». Ensuite, les participant·es ont pu visiter les locaux de DoucheFLUX.

Nous avons conclu la réunion par une animation créative afin de représenter le travail réalisé par les différents services partenaires du Dispositif. Le but était de réaliser une œuvre collective qui serait divisée en morceaux de puzzle et répartis au sein des différents services durant toute la période du dispositif. Le puzzle a été reconstitué lors de la dernière rencontre au mois de juin (voir ci-dessous, réunion du 25 juin). L'animation a ainsi été étalée symboliquement tout au long de la période couverte par le projet 86.400.



Différents objectifs étaient poursuivis :

- Symboliser et représenter les 12 différents services du projet 86.400, leur complémentarité et le travail en réseau ;
- Prendre de la distance par rapport au travail réalisé au quotidien, avoir une bulle d'air ;
- Susciter et favoriser la rencontre, la parole et l'échange entre les travailleur·ses autour d'une activité créative ;
- Susciter la collaboration et la coopération ;
- Donner un fil conducteur entre le début et la fin de l'Hiver ;
- Permettre aux travailleur·ses de s'exprimer sur leur travail dans le cadre de ce projet ;
- Donner un autre cadre à la réunion, permettant à ceux ayant plus de difficultés de s'exprimer autrement ;
- Donner des idées d'activités à réaliser avec les usager·ères.

Pour cette première partie de l'animation (la création du puzzle), nous avons demandé préalablement aux travailleur·ses d'amener un objet de leur choix, représentant leurs services. Ils·Elles l'ont utilisé pour créer cette fresque commune. Lors de la création, les travailleur·ses ont mis en avant la diversité et la complémentarité des missions et des services offerts ainsi que les liens qui unissent les services.



3^{ème} réunion : Le 26 février, nous avons visité **Pierre d'Angle, La Fontaine et Le Clos** de l'Ilot. Nous avons également poursuivi l'animation décrite ci-dessus. L'œuvre a ensuite été découpée en 12 pièces de puzzle et répartie dans les différents services. Il a été demandé aux travailleur·ses de garder précieusement leur pièce jusqu'à la dernière réunion du Dispositif au mois de juin.

4^{ème} réunion : Le 29 mars, nous avons visité **La Consigne – Article 23 et Jamais Sans Toit**.

5^{ème} réunion : Le 25 avril, nous nous sommes réunis dans les locaux de **Diogènes**. Daniela Novac, médiatrice interculturelle Rom à Diogènes, est intervenue sur l'accompagnement des personnes Roms et la scolarité des enfants. Les travailleur·ses avaient en effet demandé d'en apprendre plus sur ce sujet et de recevoir quelques clés de lecture de la situation des enfants Roms.

Selon Daniela, « environ 20.000 personnes Roms sont actuellement présentes à Bruxelles. Pour les familles vivant dans la précarité, la question de la scolarité des enfants est compliquée, car les parents n'ont souvent pas de logement stable. Ils ont d'autres préoccupations. Une famille dans une situation instable a du mal à s'organiser pour que l'enfant puisse aller à l'école (faire les tartines, avoir des vêtements propres, aller le conduire et le chercher à l'école à des heures fixes, ...). L'éducation n'a pas une place importante, ne fait pas partie des premières nécessités. Pour ce public, l'école signifie souvent l'échec. Nous avons ainsi l'impression que l'éducation n'est pas une priorité pour ces personnes, mais en réalité le bien-être de l'enfant est au centre des préoccupations des parents. Seulement, elle n'est juste pas perçue de la même manière. Manger et avoir un toit sont prioritaires dans des situations de précarité. Ce public développe plus une vision à court terme et sur le moment présent. Il y a également beaucoup d'analphabétisme dans la population Rom. Il faut pouvoir travailler petit à petit, partir sur des choses simples et construire une relation de confiance avec le temps. ».

Ensuite, Dieter Van Den Broeck nous a expliqué son travail de rue au sein de Diogènes.

Enfin, Daan Vinck nous a présenté le service **Hobo**. La spécificité de ce service est qu'il axe ses priorités sur le bien-être des personnes.

6^{ème} réunion : le 27 mai, nous avons visité **Source - La Rencontre et Bij Ons**. Claire Oldenhove nous a également présenté le travail mené par la Cellule Capteur et Créateur de Logement de l'Ilot, et par les **facilitateur-trices logements** qui sont à disposition des services partenaires du Dispositif.

Dernière réunion : le 25 juin, nous avons découvert les locaux et les activités de **RestoJet** ainsi que le mobile-home aménagé par l'ASBL **Rolling Douche**, spécialement présent sur place pour l'occasion.

Pour clôturer le projet, nous avons reconstitué le puzzle représentant les différents partenaires. L'objectif était également d'**évaluer le dispositif**.

Les travailleur-ses ont écrit sur trois post-it : un souhait pour leur parcours professionnel, un souhait pour leur service et un souhait pour le public. Ils-Elles ont ensuite choisi l'endroit qu'ils-elles considéraient le plus adéquat pour coller leur post-it sur le puzzle reconstitué.



Cela a permis de mettre en évidence la difficulté pour certain-es de travailleur-ses de terminer leur contrat à la fin de la période du projet 86.400. Ce fonctionnement engendre une certaine violence pour les travailleur-ses, comme pour les équipes et le public. En effet, ces travailleur-ses tissent des liens, se forment, évoluent avec le service durant toute la durée du dispositif. Chaque année, des nouvelles personnes sont recrutées et « tout » est à remettre en place. Les travailleur-ses engagé-es à durée déterminée souhaiteraient pouvoir s'investir et intégrer une dynamique à plus long terme.



En conclusion, il a été constaté que les réunions et les visites organisées cette année ont permis aux participant-es de tisser des relations de confiance avec les autres services du dispositif ainsi qu'avec le public. Lorsque les travailleur-ses proposaient à une personne de se rendre dans un autre service, ils-elles connaissaient et visualisaient les lieux, pouvaient mieux le décrire et expliquer son fonctionnement à la personne orientée. Se rencontrer mensuellement a aussi permis de mettre des visages sur des noms, de savoir qui on a au bout du fil et de référer le public à un-e travailleur-se précis-e si nécessaire. La réorientation du public était donc plus facile. Cette connaissance du réseau améliore grandement les pratiques professionnelles.

Cela a mis également en avant **la complémentarité** des services. Les participant-es ont pu se rendre compte de la réalité de travail et de l'accueil dans les autres services. Les travailleur-ses n'ayant pas pu participer aux réunions ont eu un retour de leur collègues. Les participant-es aux réunions souhaiteraient que ces moments d'échanges perdurent dans le temps, indépendamment du Dispositif Hiver 86.400, et désirent continuer les collaborations.

Quant à la participation, des travailleur·ses de tous les services sont venu·es au moins une fois. Nous avons accueilli généralement entre 8 et 15 participant·es par réunion.

6.8. RAPPORT D'ACTIVITÉS COMMUN

Pour cette édition 2018-2019, à l'instar de ce qui avait été fait durant les deux éditions précédentes, les 12 opérateurs du projet ont souhaité rédiger un **rapport d'activités commun et collectif**.¹¹

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.

6.9. 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. La prolongation de la durée du projet et l'intégration de Rolling Douche y ont notamment été mis en avant.

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.

¹¹ Lors des éditions antérieures à 2016/2017, le rapport d'activités consistait en une compilation des différents rapports d'activités des opérateurs du Projet Hiver 86.400.



II. SERVICES PROPOSÉS ET RENFORCÉS

1. LES BESOINS DE PREMIÈRE NECESSITÉ

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-abri. 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 renforcent donc l'offre venant soulager **les besoins primaires de 1^{ère} nécessité**, tels que nous les décrivons ci-dessous.



1.1. 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 abri 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 ».

La violence au sein d'un service

« En janvier 2018, DoucheFLUX a connu un taux de violence très important : vols, drogues, bagarres... Suite à cela, 3 axes de travail ont été privilégiés et ont permis de revenir à une situation plus normalisée.

1. La prévention

La prévention consiste tout d'abord à être présent et visible partout, le plus possible.

Pour ce faire, il était primordial d'identifier les lieux dans le bâtiment qui pouvaient poser problème. Les lieux problématiques repérés étaient : les toilettes, le couloir des douches et le coin cyber café dans le foyer. La configuration de ces lieux permettait de vendre de la drogue et de consommer de l'alcool en toute discrétion. Il a fallu en restreindre l'accès et y être plus présents. En même temps, nous avons "pisté" les personnes qui causaient des problèmes ou étaient susceptibles de semer le trouble, à savoir les personnes impliquées dans le trafic de drogues et les consommateurs de drogues, afin de les dissuader.

2. Le dialogue

L'approche par le dialogue permet de créer du lien en respectant chacun-e et en discutant avec chacun.e. Il s'agissait également de gestes simples comme serrer la main pour dire bonjour et demander des nouvelles de la santé ou de la famille. Il est crucial que chacun.e se sente reconnu-e.

Par ailleurs, l'utilisation de la communication non violente (CNV) permet d'avoir une méthode d'approche sans jugement pour un dialogue apaisé.

3. La dissuasion

Parfois, les deux premiers axes d'approche ne donnaient pas le résultat escompté. Dans ce cas, nous nous référions à des sanctions, selon un tableau de sanctions pour des faits répréhensibles et repris dans notre ROI affiché dans les locaux de DoucheFLUX.

Malheureusement, dans quelques cas, la force a dû être utilisée pour maîtriser un individu violent envers le personnel ou les autres usager-ères. Alors, les techniques d'immobilisation s'avèrent très efficace pour éviter que des personnes ne soient blessées mais aussi pour dissuader d'autres personnes qui voudraient/pourraient être violentes. ».

Elisabeth Mareels - DoucheFLUX



1.2. SE NOURRIR

La question de l'alimentation touche, au quotidien, chaque être humain. Plus encore quand une personne vit dans des conditions pouvant altérer sa santé, se nourrir rime bien souvent avec le fait d'avoir à 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.

Le dispositif Hiver 86.400 offre plusieurs lieux où des personnes vivant dans la précarité peuvent se rendre pour manger des repas chauds et équilibrés :

• Restojet	→ Petits déjeuners, soupes et dîners
• Bij Ons – Chez Nous	→ Petits déjeuners et dîners
• L'Ilot – Le Clos	→ Petits déjeuners, soupes et dîners
• Source – La Rencontre	→ Petits déjeuners, dîners et soupes
• Jamais Sans Toit	→ Soupes le midi

Nos services proposent, gratuitement ou à prix très bas, des petits déjeuners, dîners et soupes, à côté des boissons chaudes et soupes disponibles à midi ou toute la journée. Nos services offrent également des colis alimentaires.



1.3. PRENDRE SOIN DE SOI¹²

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, ... L'accès à un minimum de services pouvant répondre à ces besoins facilite sérieusement la vie quotidienne d'une personne vivant en rue ou dans la précarité. Et

¹² Texte co-écrit par les services Rolling Douche et DoucheFLUX.

enfiler des vêtements secs et propres après la douche répond à un non-sens : pourquoi prendre une douche si on se rhabille avec les vêtements sales ?

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, 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.

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 évidemment à ce besoin primaire et urgent, auquel toute personne doit avoir accès.

Ainsi, 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

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.



1.4. SE SOIGNER¹³

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 chaussettes, ce qui entraîne des mycoses, des ampoules, des ongles incarnés, etc. De plus, de nombreux usager·ères ont présenté cet 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 afin d'informer les patient·es sur leurs droits et de 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.

¹³ Texte co-écrit par les services DoucheFLUX et La Fontaine.

Les problématiques de santé mentale rencontrées dans les dispositifs de jour

« Les défis que rencontrent les équipes de travailleur·euses sociaux·ales au quotidien sont nombreux. Le bas seuil d'accès que nous mettons en place afin d'accueillir de la façon la plus inconditionnelle possible un public varié, souvent en souffrance, aux besoins multiples, implique de ne pas toujours savoir de quoi les journées seront faites. **L'imprévu** fait partie intégrante du quotidien, et il faut pouvoir réajuster ses interventions en fonction des problématiques rencontrées, s'adapter au fur et à mesure des demandes, des attitudes, des besoins des différentes personnes que nous accueillons. Cette façon de travailler implique une **grande disponibilité** émotionnelle de la part des intervenant·es, et une capacité à tenir le cadre institutionnel pour garantir la sécurité de chacun·e. Ceci se vérifie d'autant plus que les équipes sont souvent confrontées à des **problématiques de santé mentale**.

En effet, les personnes sans-abri ou fortement précarisées que nous rencontrons sont parfois sujettes à des troubles de santé mentale, qui se manifestent de différentes façons. De la personne qui parle seule à celle qui se met à crier un discours incohérent au·à la travailleur·se de façon soudaine, il appartient aux équipes d'apaiser, de comprendre, de prendre en charge la personne du mieux possible – ceci sans pour autant que l'équipe ait été formée à ce type de prise en charge. Parfois, la pathologie est l'élément qui aura précipité la personne à la rue ; parfois, elle se manifeste suite au traumatisme répété de la vie sans chez-soi.

L'autre difficulté rencontrée par les équipes tient dans le **manque de solutions disponibles** lorsqu'une personne manifeste des troubles mentaux. Les problèmes de santé d'ordre physique trouvent une réponse plus rapide : une ambulance est appelée lorsqu'il y a urgence, une carte médicale peut être obtenue pour les soins tant préventifs que curatifs... Mais il est beaucoup plus difficile de trouver une réponse adaptée pour quelqu'un qui est en crise psychique. Dans la pratique, il arrive couramment que le·la travailleur·se accompagne la personne aux urgences d'un hôpital parce qu'elle est agitée, incohérente, extrêmement fatiguée, et qu'aucune prise en charge de fond ne puisse être initiée car son cas n'est pas considéré comme "suffisamment grave".

Les usager·ères que nous accueillons rencontrent beaucoup de **difficultés d'accès aux soins**, surtout sur du long terme. Il arrive fréquemment qu'une personne nous demande de l'aider à se faire hospitaliser dans un service spécialisé, et là, ce sont les délais qui coïncident : dix jours plus tard, nous n'avons aucune garantie d'être toujours en contact avec la personne. La démarche d'hospitalisation est donc interrompue... Jusqu'à la prochaine crise.

Nous faisons donc de notre mieux. Nous écoutons, tissons des liens, minutieusement, afin de comprendre et de créer un climat de confiance, propice à recueillir les informations nécessaires à une prise en charge qualitative de la personne que nous avons en face de nous. Nous nous efforçons de créer un climat rassurant et cadrant, un repère qui fera en sorte que la personne revienne, avec des hauts et des bas dans l'accompagnement, l'essentiel étant de maintenir le lien dans le respect mutuel.

L'innovation est pourtant possible. Les travailleur·euses rêvent d'un monde dans lequel ce ne serait plus à la personne de faire le chemin vers les soins, mais où les soins iraient vers les personnes directement, disponibles, mobilisables en cas de crise, intégrés aux structures de jour, capables d'épauler à la fois les équipes et les usager·ères, afin d'améliorer durablement la prise en charge de la santé mentale. ».

Vukicevik Mladen – Directeur de Jamais Sans Toit



1.5. 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'allongent. 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.



1.6. 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.

Ces deux services s'avèrent d'une importance capitale pour plusieurs raisons.

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 années¹⁴, ce qui montre la pertinence et la nécessité de renforcer ce genre d'activité.

Par ailleurs, les inscriptions aux siestes se faisant uniquement via les partenaires du Dispositif, cela permet de créer un **réseau** et un partenariat autour des besoins du public. Cela génère également la création d'un réseau social réutilisable par la personne elle-même.

¹⁴ Pour des résultats chiffrés quant au nombre de refus (tous services confondus), voir plus loin, chapitre III, point 1.3. « Accessibilité des services ». Pour les résultats chiffrés des siestes lors de cette édition, voir chapitre III, point 1.10.



1.7. ÉLARGISSEMENT DES HEURES D'OUVERTURE

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 2018/2019 furent les suivants :

Services	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
RestoJet	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	fermé	fermé
Pierre d'Angle	13h30-18h30	13h30-18h30	13h30-18h30	13h30-18h30	13h30-18h30	fermé	fermé
La Fontaine	9h30-14h30	9h30-14h30	réservé aux plus vulnérables	9h30-14h30	9h30-14h30	fermé	fermé
Diogènes ¹⁵	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
Bij Ons / Chez nous	7h-15h	7h-15h	7h-15h	7h-15h	7h-15h	7h-15h	Fermé
Le Clos	8h30-18h	8h30-18h	8h30-15h	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	8h30-17h	8h30-17h	8h30-17h	8h30-17h	11h30-15h	11h30-15h
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)	Fermé	Fermé
Rolling Douche	14h-18h (place Flagey)	/	14h-18h (gare Centrale)	/	14h-18h (gare du Midi)	/	/
HOBO	/	/	12h-18h (enfants)	/	/	12h-18h (enfants)	/

¹⁵ Diogènes : équipes ponctuelles de 7h à 9h et de 17h à 23h.



2. RENCONTRER UN·E TRAVAILLEUR·EUSE DE RUE

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-abri. 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 1^{er} janvier au 30 juin 2019 et d'une travailleuse à mi-temps du 1^{er} avril au 30 juin 2019, 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'Ilot¹⁶ afin de privilégier les solutions de **relogement durable** des personnes sans abri.

Le travail de médiation interculturelle

« Parmi les travailleur·ses actif·ves au sein du projet Hiver 86.400, une travailleuse de rue d'origine rom a été engagée au sein de l'asbl DIOGENES.

Elle avait une fonction de médiatrice interculturelle et a travaillé avec sa communauté d'origine pour l'essentiel.

L'intégralité de son travail s'est déroulé dans les rues de Bruxelles et sur les terrains de vie des personnes sans abri d'origine rom : à domicile, dans un squat, à l'hôpital, dans un service, etc.

La première étape a consisté à repérer ces personnes, à remarquer leur présence à l'endroit qu'elles ont l'habitude de fréquenter et à aller à leur rencontre. Il s'agissait d'entrer en contact, de faire connaissance et de se présenter.

Généralement, dès l'entame de la relation d'aide, les personnes ont exprimé des demandes concernant des besoins primaires urgents :

- 1) accompagnement afin d'obtenir une carte médicale au CPAS et d'ouvrir le droit à des soins médicaux pris en charge par l'Etat – la démarche consistant à demander la carte médicale est compliquée pour une personne qui ne parle pas une des langues nationales de notre pays et qui ne connaît pas le fonctionnement de services tels que le CPAS ;*
- 2) informations et accompagnement afin d'introduire une demande de régularisation sur base de l'article 9ter (c'est-à-dire sur base médicale) ;*
- 3) accompagnement vers un médecin, souvent pour des consultations médicales urgentes pour les enfants, les personnes âgées, les femmes enceintes ;*
- 4) informations et accompagnement concernant l'insertion en général, à tous les niveaux : quels sont les droits accessibles aux nationalités européennes ? Comment fonctionne le système social belge ? Comment accéder à l'emploi ou à des formations ? Où trouver des cours de français ? Comment inscrire les enfants à l'école ? Etc. ».*

Laurent Demoulin, directeur de Diogènes

¹⁶ Voir ci-dessous, point 7.



3. ÊTRE ACCOMPAGNÉ

Au-delà des besoins de première nécessité, nous souhaitons dépasser le cadre de l'urgence hivernale 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 point précédent).

3.1. RENFORCEMENT DES PERMANENCES SOCIALES INTRA-MUROS : L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL INDIVIDUEL

Des permanences sociales ainsi que des accompagnements psycho-sociaux sont assurés au sein du dispositif du lundi au vendredi, de 8h à 20h. 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, nous suivons 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.

« **Le travail d'accompagnement** constitue le prolongement de l'accueil des personnes pour les aider à mieux supporter les difficultés de la vie quotidienne, traverser les obstacles, rechercher des solutions adaptées et augmenter, autant que faire se peut, leur autonomie.

Dans un premier temps, **la présence des travailleur·ses sociaux·ales** doit assurer une sécurité suffisante contre les agressions diverses, les conflits, les vols. Une présence auprès des personnes permet d'observer et de réagir plus rapidement en cas de tensions, mais aussi et surtout pour entrer en contact, dialoguer, créer du lien, redonner confiance, encourager.

L'accompagnement peut prendre la forme d'**entretiens** spontanés, dans l'informel, mais aussi de manière plus formalisée et structurée, avec écoute, échanges, explications, recherche d'informations, contacts par téléphone ou mail, appel à des collaborations, compléter des documents, etc.

Le renfort en travailleur·ses sociaux·ales rend possible le traitement plus en profondeur des dossiers complexes: certaines interventions, en effet, nécessitent un gros investissement de travail et de temps, accentué en cas de difficulté de communication en raison de la langue ou à cause de problèmes psy.

Des travailleur·ses peuvent ainsi être engagés pour effectuer des **entretiens psy**. Le besoin est immense, et ce type d'aide est précieux car il contribue au mieux-être des personnes et leur donne plus de chances de sortir de la rue.

L'accompagnement physique à l'extérieur est également une aide précieuse pour beaucoup de personnes.

Une équipe sociale élargie augmente donc la capacité d'accompagnements mais elle renforce les compétences et les complémentarités. Ainsi, le partage de tâches et d'analyses, la prise en charge plus individualisée, la diminution du stress contribuent à augmenter la qualité du travail effectué.

Enfin, le renfort en travailleur·ses sociaux·ales permet d'activer et de consolider des collaborations existantes d'en créer de nouvelles, ou encore d'organiser plus facilement des visites chez d'autres partenaires pour mieux se connaître et travailler ensemble. ».

Philippe Leloup, coordinateur de L'Ilot - Le Clos

3.2. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE GROUPE

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.

3.3. UNE DOUBLE TEMPORALITÉ¹⁷

Conjuguer accueil en journée « en urgence », fourniture de toute une série de services de première ligne et accompagnement psycho-social au sens large est une véritable gageure, car cela demande **d'allier des temporalités et des objectifs de travail différents**. Cela demande également « d'inventer » une façon d'accompagner les personnes qui tienne compte de cette double temporalité,

¹⁷ Texte écrit par Floriane Philippe, Source – La Rencontre.

à la fois dans l'immédiateté et sur du plus long terme, et de trouver une articulation entre ces deux temporalités qui fasse sens, tant au niveau des personnes qu'au niveau des travailleur·ses.

Il faut également prendre en considération le côté « nomade » et « imprévisible » du public, ainsi que **l'absence de demande** : il faut être bien au clair sur le fait que les demandes avec lesquelles arrivent les personnes peuvent être des « prétextes », qui en « masquent » d'autres, tout comme nous devons être également bien au clair sur la « distorsion » possible entre la perception des personnes sur leurs priorités en termes de besoin et ce que nous « imaginons » pour eux.

Il ne faut pas négliger par ailleurs la **complexité** socio-juridico-administrative des situations de personnes accueillies, qui peut être un véritable frein à un accompagnement vers un « mieux-être » quel qu'il soit.

Enfin, nous devons tenir compte de la **diversité** des publics accueillis au sein de nos services, et ce que cela demande comme excellente connaissance du réseau et des organisations pouvant faire relais dans des domaines aussi variés que l'aide aux victimes, l'asile et l'immigration, l'accès au logement, l'accès aux soins de santé, la recherche d'emploi, l'aide à la jeunesse, les assuétudes, les problèmes d'hygiène, etc.

« A La Rencontre, nous avons ces dernières années tenté de développer une pratique de travail qui nous permette à la fois d'**accueillir dans une certaine immédiateté, tout en proposant un accompagnement individualisé sur du plus long terme**. Les différents dispositifs hivernaux, grâce aux renforts de personnel et aux horaires étendus, nous ont permis de développer et renforcer cet accompagnement, à la fois singulier et crucial pour notre public.

Mettre en place un suivi régulier et sur le long terme est une véritable gageure pour un service d'accueil de jour comme le nôtre. En effet, nous mettons en œuvre une politique d'accès « **bas seuil** », qui nous permet d'accueillir des personnes fortement marginalisées¹⁸. Toutes ces personnes sont prises dans des **logiques de survie** de base (trouver un endroit où passer la nuit et manger), ce qui laisse peu de place pour des préoccupations perçues comme plus « secondaires », comme l'hygiène, la santé (physique et mentale), le lien, l'inclusion sociale,... Cette logique de survie affecte également leur perception du temps, et elle les place dans une grande instabilité, où tout se vit au "heure par heure", où tout va très vite et change constamment. Cette grande précarité induit un nomadisme accru, qui ne nous garantit pas de revoir la personne de façon régulière et prévisible, condition de base pour mettre en place un suivi "classique". Nous devons donc, dans notre pratique quotidienne, déployer une incroyable créativité et souplesse d'esprit pour **(ré)inventer des stratégies d'aide pertinentes et adaptées à notre public**.

L'hiver 2018-2019 a été marqué par une véritable **professionnalisation de notre accompagnement psycho-social**. Au terme de cet hiver, nous pouvons dire que nous sommes arrivé·es à susciter chez certaines personnes une envie de faire évoluer leur situation, en construisant avec elles des trajectoires qui, sans notre accompagnement, leurs auraient semblées inaccessibles. Cette mobilisation du "désir" s'est réellement construite avec les personnes, et en étant attentif·ves à ne pas leur imposer nos propres projections.

¹⁸ Comme des personnes en situation irrégulière sur le territoire belge, ou en attente de régularisation, des personnes atteintes de troubles psychiatriques aigus mais qui ne peuvent pas être mises en observation, des personnes toxicomanes, avec des problèmes de santé physique mais dans une situation financière tellement précaire qu'il n'existe pas ou peu de portes de sortie, des personnes porteuses d'un handicap (moteur et/ou mental) mais qui n'ont pas de réseau pour prendre soin d'elles, ...

En parallèle, nous avons développé et affiné notre capacité à faire une photographie assez rapide et précise de la situation de la personne, afin de l'orienter de la façon la plus adéquate vers des services extérieurs compétents - l'idée étant de ne rester comme fil conducteur dans le suivi de la personne que de façon "résiduaire"

Parvenir à cette qualité d'approche et de travail auprès de nos membres nous a demandé de **revoir en profondeur notre organisation** ainsi que de sérieusement professionnaliser notre pratique.

Enfin, le Dispositif Hiver 86.400 2018-2019 nous a également permis d'approfondir notre connaissance du réseau, de façon à pouvoir proposer un panel pertinent de professionnel·les autour des situations très complexes de nos usager·ères. ».

Floriane Philippe, directrice de Source - La Rencontre



4. 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 HOBO.

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 et donc des services qui le constituent. Or, il est plus qu'important de pouvoir proposer des lieux d'accueil qui tiennent compte des spécificités des enfants et des familles, et qui leur permettent d'avoir à la fois un lieu de sécurité en journée tout en proposant un accompagnement adapté. C'est dans cette optique que Source - La Rencontre et HOBO ont développé, de façon complémentaire, un accompagnement spécifique pour les familles.

Nous constatons cette année encore que malgré le renforcement des services, un **manque de place** en accueil de jour pour les enfants persiste, et ce d'autant plus qu'un nombre important d'enfants furent signalés dans les centres d'hébergement d'urgence durant l'ensemble de l'hiver.

4.1. SOURCE – LA RENCONTRE : L'ARBRE À BULLES¹⁹

4.1.1. Une approche globale des familles durant l'hiver

Depuis l'hiver 2013-2014, la problématique des « familles en errance²⁰ » s'est largement invitée au sein du secteur sans-abri, et plus spécifiquement au sein des services d'accueil de jour. Certains d'entre eux ont donc développé au fil des années, et surtout des hivers, des dispositifs spécifiques de prises en charge de ce type de public. Ainsi, au sein du service d'accueil de jour **La Rencontre**, durant les quatre hivers passés, 12 enfants par jour ont été accueillis, avec des pics réguliers à 25-30 enfants en même temps le mercredi après-midi et le week-end.

Ces familles arrivent au sein des services porteuses d'un vécu de rue et d'errance souvent assez lourd, auquel peuvent s'ajouter des problématiques de violence intrafamiliale, 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** du projet développé par la Rencontre 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.

¹⁹ Texte rédigé par Floriane Philippe, Source – La Rencontre.

²⁰ Derrière ce terme se retrouve toute une série de familles aux profils et parcours très différents mais présentant globalement toutes comme caractéristiques le fait d'être en situation « irrégulière », ne pas avoir de possibilité d'ouverture de droit et donc être dans des situations extrêmement précaires en termes de « logement » (rue, squat et services d'accueil d'urgence).

Profil des familles accueillies : ²¹

- 78 % de ces familles étaient hébergées au Samusocial ou dans un autre centre d'urgence.
- En termes de composition familiale, nous avons rencontrés 46,3% de familles biparentales, 48,8% de mamans seules et 4,9% de papas seuls. Ces proportions sont dans la lignée des années précédentes.
- 56% de ces familles étaient sans titre de séjour sur le territoire belge²².
- Pour le reste, seulement 9 familles sur 41 avaient une carte d'identité belge, et les autres avaient des titres de séjour précaires (carte A, 9bis, E+ et orange).
- En termes de pays d'origine, 43% de ces familles proviennent des « pays de l'Est » (Albanie et Slovaquie en tête, puis Roumanie, Kosovo, Serbie et Russie), 18 % venaient du Maghreb (Maroc et Algérie), 7% du « Moyen-Orient » (Syrie et Afghanistan) et le reste d'Afrique sub-saharienne (Angola, Gabon, Nigeria, Sénégal et Rwanda).

4.1.2. Un espace d'accueil pour les 2 ans ½ à 12 ans

Concrètement, **l'Arbre à Bulles** propose aux parents qui fréquentent notre service d'accueil de jour La Rencontre d'accueillir leurs enfants **du mardi au dimanche entre 10h30 et 17h30** dans un espace qui leur est dédié. Les enfants y sont encadrés par des professionnel·les de l'enfance (2 psychomotricien·nes, aidé·es cet hiver d'un éducateur spécialisé grâce au soutien de la Région) et leurs besoins de base y sont assurés (un petit-déjeuner, un dîner et un goûter ainsi qu'une sieste tous les jours, des vêtements propres, une attention portée à l'hygiène dentaire et corporelle), tout en offrant un cadre sécurisé adapté à leur âge et à leurs besoins.

Les objectifs de cet accueil sont les suivants :

- Offrir un lieu où les enfants en besoin de repères pourront trouver un cadre stabilisant, structurant ainsi qu'une sécurité environnementale et affective.
- Offrir un espace-temps qui va permettre à l'enfant de se mouvoir librement, expérimenter ses potentialités, vivre le plaisir sensori-moteur, s'affirmer tout en prenant conscience de l'autre.
- Offrir une permanence à l'enfant : permanence de l'objet (jouets), des personnes, du lieu.
- Offrir un lieu d'écoute et de parole, c'est-à-dire un espace où chaque enfant a le droit d'exprimer son ressenti, ses émotions, ses joies, ses frustrations, ses colères, etc.
- Favoriser et soutenir la relation parent(s)- enfant(s).
- Travailler la sociabilité en créant un groupe dans lequel l'enfant va trouver une place d'enfant en tant qu'individu.
- Observer le développement psycho-affectif de l'enfant, son état de santé, afin de mettre en évidence autant ses signes de souffrance que ses ressources.

Dans cet espace, les enfants vivent une journée « classique », comme ils pourraient en vivre dans un milieu d'accueil ou à l'école. Un programme est défini pour chaque jour, avec des moments récurrents comme les repas, la sieste, les chants, ... et d'autres moments plus libres, de façon à pouvoir aussi s'adapter aux profils de chaque groupe et de chaque enfant, qui changent tous les jours. La rythmicité ainsi que la ritualisation constituent ainsi la colonne vertébrale de notre projet et organisent la journée des enfants. Ces rythmes leur apportent un cadre sécurisant. Alors qu'ils ne savent pas où ils vont passer la nuit, ce qu'ils vont manger, ce qui va leur arriver, à l'Arbre à Bulles, ils savent comment cela se passe.

²¹ Il s'agit des chiffres récoltés en 2018 par La Rencontre, sur base de 41 familles accueillies, soit 122 enfants. Ces éléments de profil sont récurrents d'année en année.

²² Familles Rom, migration intra-européenne, déboutés du droit d'asile, en attente d'une régularisation de leur situation via un énième recours, etc.

4.1.3. Une journée à l'Arbre à Bulles

10h : les enfants et les parents sont accueillis au centre de jour « La Rencontre », au rez-de-chaussée. Ils prennent en famille le **petit-déjeuner** (distribué gratuitement) : des céréales et du lait pour les enfants et des viennoiseries pour les parents.

10h30 : les enfants montent au 2^{ème} étage, à l'Arbre à Bulles. Ils déposent leurs manteaux et enlèvent leurs chaussures. Ce moment est déjà en soi porteur de sens, et peut parfois s'avérer difficile pour certains enfants. Enlever le manteau et les chaussures nécessite une certaine confiance de la part de l'enfant (que va-t-il se passer après ? Quand maman ou papa seront repartis, que va-t-il me rester ?). Nous proposons aux enfants des grosses chaussettes ou des pantoufles, pour qu'ils puissent se sentir au chaud et confortable, comme « à la maison ». Un panneau avec différentes manières de se dire « bonjour » est accroché au mur. Les enfants peuvent choisir s'ils se font un signe de la main, serrent la main, check de la main, tapent dans la main ou font un câlin. Ce choix permet à chacun d'être acteur de son accueil. Ceci étant personnel, adapté aux envies et aux besoins de l'enfant. Au fil des venues, le professionnel pourra voir l'évolution de sa place et de sa relation avec le lieu.

P. (9 ans) choisit de dire bonjour de loin lorsqu'il découvre la première fois le tableau.

Arrive alors le temps de **séparation avec les parents**. Ce moment peut s'avérer difficile pour les enfants mais également pour leurs parents. Pourtant, s'il est fait dans la communication, il est structurant et rassurant pour l'enfant. C'est pour cela que nous essayons de travailler ce départ avec l'enfant ET avec le parent.

N. (2 ans) a été déposé une journée entière qui s'est résumée par des pleurs continus ; essayant de passer sous la barrière pour partir, refusant les jeux proposés et la nourriture. Avec la participation de la maman, nous décidons alors de faire une familiarisation afin que le temps à l'Arbre à Bulles soit vécu plus positivement. A son retour de la première journée, la maman a exprimé le soulagement de pouvoir prendre du temps pour elle, mais aussi son angoisse à laisser son fils alors qu'il pleurait. C'était une de ses premières séparations avec son enfant depuis sa naissance. C'est ainsi que la maman a commencé à expliquer à N. son départ et son retour avec un vocabulaire adapté et beaucoup de bienveillance. Les premières familiarisations sont compliquées, N. pleure beaucoup mais au fur et à mesure se laisse distraire et consoler. Après 3 semaines, les pleurs ne durent plus que 30 secondes et N. passe une journée comme les autres enfants. Un jour, la maman est partie sans expliquer qu'elle comptait revenir 2 minutes plus tard. N. a alors hurlé, sans comprendre ce qu'il se passait. Elle a dû faire demi-tour. Cela a prouvé l'importance des mots et des explications.

Nous retrouvons cette manière d'agir chez beaucoup de parents, qui peut alors faire naître des sentiments d'abandon, d'insécurité et de trahison chez leurs enfants et placer le professionnel en « complice » de ce départ inexpliqué.

Lorsque les enfants arrivent à l'Arbre à bulles, ils retournent très souvent vers les jouets quittés la fois précédente. Ainsi, ils retrouvent leurs marques et ils « se sécurisent » en jouant avec ce qu'ils connaissent.

R. (4 ans) demande systématiquement la plasticine en arrivant. Elle construit des jeux autour de la nourriture sans aller vers d'autres symbolisations. Des mois dans ce jeu nous ont fait nous questionner, voulant la faire sortir de cette répétition sans évolution. Partant de son envie de faire de la plasticine et de notre souhait d'évolution, nous sommes partis de plusieurs images à reproduire afin de permettre à R. d'utiliser la plasticine différemment. D'autres pistes pourraient être explorées : cuisiner de vrais repas ensemble, représenter sa journée en plasticine, exprimer ses émotions (visage vide à remplir), etc. Ces hypothèses sont à peaufiner et mettre en place.

Jusqu'au dîner, les enfants mettent en place des jeux de manière libre et improvisée.

En fonction du public présent, voici une liste des jeux possibles :

- Des **jeux libres et symboliques** : tous les médias sont bons pour initier ces jeux (dînette, petites voitures, poupées, etc.). Importants pour l'enfant, mais aussi pour les animateurs, ils nous permettent d'observer l'enfant, sa manière de faire lien ou non avec l'autre, d'exprimer sa créativité et son imagination, d'exprimer diverses émotions, de revivre et d'essayer de comprendre certaines situations qu'il a vécues (dédramatiser, se réassurer).
P. (5 ans) initie souvent des jeux « papa, maman » avec d'autres enfants. Elle se crée une maison, une famille, une journée (se lever, s'habiller, aller à l'école, se coucher, manger). Les formulations utilisées sont intéressantes à noter : « Mange ton assiette ! », « Si tu continues à pleurer, je te tape ». Quand on sait qu'elle n'a pas de contacts avec son père, ce jeu nous semble porteur de sens. Comblerait-elle, le temps d'un instant, une absence ?
- Des **jeux de société**.
P. (5 ans) semble intéressée par les lettres et les chiffres. Partant de son intérêt, différentes manières de les aborder lui sont proposées :
 - Les lettres : scrabble junior, tableau noire, aimants sur le frigo, alphabet du train, livres.
 - Les chiffres : chamboule tout, uno, dominos, cache-cache, batailles avec des cartes.
- Des **ateliers créatifs** (dessin, peinture, pâte à modeler, bricolage etc...). Nous essayons de favoriser le dessin plutôt que le coloriage pour leur permettre de développer leur créativité, leur imagination et leur offrir un moyen d'expression supplémentaire... Ces ateliers sont parfois proposés en groupe et touchent mine de rien beaucoup de sujets : réussir à prendre sa place en collectivité, à dire non, à partager, à respecter la place de l'autre, apprendre à formuler sans crier, pouvoir être dans la création avec quelqu'un d'autre, etc.
R. (5 ans) commence une peinture sur une boîte en carton. La fillette adore l'activité et peint sur presque tout l'espace. L'adulte lui demande de laisser un peu de place pour P. qui la rejoint mais R. a difficile à partager. Elle finit par accepter, tout en gardant le contrôle en structurant la peinture de P. : elle choisit la couleur, l'emplacement, la manière de peindre. P. ne dit rien et obéit. Tout à coup, R. élève la voix parce que P. n'a pas fait comme elle voulait. P. fond alors en larmes et arrête sa création. Elle n'a su recommencer que lorsque R. est partie. Elle rentre alors entièrement dans sa création sans avoir besoin de quiconque pour lui dire ce qu'elle doit faire.
- Des **moments de lecture**. Les livres sont utilisés comme outils d'apprentissages à la lecture et aussi comme outils de rebond sur des thèmes vécus pendant une journée (aller aux toilettes, à l'école, grosse colère, tristesse, le repas, un monstre se cache, la mise au lit, les bêtises, la mort, un petit frère, le partage, etc.) qui permettent d'illustrer et de symboliser les vécus du moment.
E. (9 ans) demande qu'on lui lise une histoire. Il choisit un livre simple, qu'il semble connaître par cœur. Lorsqu'il lit les phrases avec un adulte, nous remarquons qu'il éprouve des difficultés à lire. Dès que quelqu'un s'approche, il arrête, gêné. Ce moment permet de profiter d'un temps de partage rien qu'avec l'enfant tout en offrant un échange ludique autour de la lecture (travail sur la confiance en soi).
Le livre « La couleur des émotions » est un livre sorti régulièrement et lu aux enfants lorsque nous en ressentons un besoin spécifique. Il permet de formuler les ressentis, d'amener les enfants à exprimer des moments tristes, heureux, etc. mais aussi d'apprendre à les reconnaître. Par exemple, en lisant le livre, un enfant a formulé qu'il était triste parce qu'un travailleur, référent pendant 2 ans, était parti. Cela a permis de l'accompagner dans cette émotion.
- Des **moments musicaux** : avec nos nombreux instruments de musique, avec notre corps (percussions corporelles, pieds, mains, doigts, bouche...) ou avec de la musique enregistrée. Certaines chansons pour enfants sont devenues ritualisées. De manière spontanée, les enfants ont créé avec nous des chorégraphies et ils réclament ces moments de partage, d'expression et de liberté avec joie. Nouveauté : l'apport de la connexion internet et de l'ordinateur a

permis d'avoir accès à un plus large choix de musique. Les enfants peuvent nous partager des chansons apprises à l'école ou nous faire écouter des musiques de leur culture, dans leur langue.

Pour rassembler les enfants, la chanson « un éléphant qui se balançait » est entamée par le travailleur. A chaque éléphant en plus, un enfant vient accrocher sa main. Le cercle finit par se constituer pour entamer un temps de chant. Un enfant à la fois va chercher une peluche qui symbolisera une chanson (ex : canard – un petit canard au bord de l'eau), ceci offrant à chacun une place.

12h30 : Le repas de midi.

Après un moment de rangement collectif, tout le monde se lave les mains ! L'apprentissage d'une hygiène élémentaire est indispensable à l'Arbre à Bulles. Afin de rendre ce moment agréable pour tous, nous accompagnons ce temps de la chanson : « Moi j'ai les mains sales ».

Ensuite, une fois assis à table, une 2^{ème} chanson ritualise le début du repas : « Mon petit ventre ». Petits comme grands apprécient ce moment et le réclament, si par mégarde nous l'oublions ! Les enfants reçoivent de la soupe et des tartines au fromage. C'est un temps important car certains enfants ont des « problèmes » d'alimentation.

N. (2 ans) arrive à l'Arbre à Bulles en étant présenté comme un enfant « difficile » pour manger. Sa maman dit que tout ce qu'il mange est bon à prendre parce qu'il n'avale presque rien. En faisant l'anamnèse, nous apprenons qu'il est né avec une hypotrophie fœtale et que depuis sa naissance, sa maman se bat pour qu'il prenne du poids. Les premiers repas que nous observons sont, en effet, compliqués et sans aucune structure : N. se lève, mange du bout des dents, presque pas. Sa maman lui propose une multitude d'aliments dans lesquels il va picorer. De plus, sans s'en rendre compte, sa maman lui renvoie une image négative : « Tu seras tout maigrichon comme ton père », lui mettant une pression « avec lui, chaque cuillère est une victoire. Il ne faut pas hésiter à forcer » alors qu'elle-même ne montrait pas l'exemple « je fais un jeûne le mercredi, jeudi, vendredi ». Suite à une réflexion en équipe et une demande de soutien de cette maman, nous leur proposons de faire manger N. assis, avec un choix limité d'aliments (identiques que les autres enfants) et durant les heures de repas. Petit à petit, à force de répétitions, de refus de grignotage, d'explications, nous sentons que le temps du repas n'est plus redouté et même conscientisé : N répète « c'est l'heure de la soupe », reste assis à table la durée du repas et mange plus, au grand plaisir et étonnement de la maman.

Après avoir débarrassé et nettoyé la table (souvent, nous donnons des tâches aux enfants, qu'ils accomplissent avec grand plaisir, voire qu'ils revendiquent), nous terminons par nous **laver les dents**. Ce rituel a été mis en place, au vu parfois d'un terrible manque d'hygiène, et les enfants sont très preneurs.

2017 : Nous rencontrons P. pour la 1^{ère} fois. Elle est alors âgée de 3 ans. Elle se plaint de douleur dentaire. En effet, ses dents sont rongées et cariées. Six mois plus tard, P. a subi une opération dentaire, 9 dents de lait lui ont été retirées.

2018 : Nous instaurons un brossage de dents, après les repas, à l'Arbre à Bulles. Cela a permis à sa maman d'avoir un déclic face à l'importance de l'hygiène buccale. Le rituel du lavage de dents est très apprécié par cette petite fille qui peut passer un quart d'heure à se frotter les dents.

2019 : P. aime toujours autant se brosser les dents à l'Arbre à Bulles et est devenue autonome lors de ce rituel. Cependant, nous apprenons qu'elle n'a plus de brosse à dents chez elle. Après avoir reçu la confirmation de sa maman, nous l'encourageons dûment à racheter une brosse à dents à sa fille. Ainsi, la sensibilisation du brossage de dents ne se limite pas aux enfants, mais également à leurs parents.

Nous disposons d'un **coin sieste** pour les enfants qui en ont besoin. Cependant, nous n'imposons pas de sieste, vu l'écart d'âge, et il est parfois difficile, dans un seul espace, de trouver le calme nécessaire au repos des plus petits.

Durant l'après-midi, nous proposons à nouveau des jeux libres, de société, des ateliers créatifs, d'expression...

A 15h30 : c'est l'heure du **goûter**. De manière générale, les enfants reçoivent des fruits ou un yaourt, ainsi que du cacao, du jus ou de l'eau. Nous essayons de limiter les «crasses» déjà fort présentes dans leur alimentation journalière. Le schéma du goûter est le même que celui du repas de midi : lavage des mains, chansons, repas, lavage des dents...

Après le goûter, nous proposons un « **temps cahier** ». Chaque enfant dispose d'un cahier décoré de sa photo afin d'assurer l'intimité de chacun. Il peut y illustrer sa journée, ce qui lui a fait plaisir et ce qu'il n'a pas aimé. Chaque enfant reste libre d'y dessiner ou d'y écrire ce qu'il ressent et de le partager avec nous s'il le souhaite. Ces cahiers permettent aux enfants de garder une trace temporelle de leurs productions et de leurs sentiments. Ils leur appartiennent. En cas d'une anticipation d'un départ définitif, nous permettons à l'enfant d'emporter son cahier. Ce n'est malheureusement pas toujours réalisable car certains départs sont soudains, voire imprévisibles.

Sur le dessin de R. (7 ans), nous voyons un bateau avec un drapeau de l'Albanie, plusieurs personnages et de la pluie. Lors du temps d'échange avec la travailleuse, elle explique avoir représenté son voyage de l'Albanie à la Belgique. Elle, sa sœur et ses 2 parents étaient dans les cales. Elle partage ses souvenirs, les traces de cette histoire...de SON histoire et les émotions qui en émergent.

A 17h, les parents viennent rechercher les enfants. S'ils le souhaitent, ils peuvent rester avec l'enfant jusque 17h30, pour partager avec lui un moment de jeu. Ce moment n'est malheureusement pas vraiment exploité. C'est pour cela que nous avons mis en place des **goûters parents-enfants** plus exceptionnels (1x par mois). Ceux-ci fonctionnent beaucoup mieux. Ce moment rassemble et permet aux parents de discuter entre eux et avec les animateurs, de regarder les créations de leurs enfants et de partager des jeux, des chants, des danses... Toute l'équipe de l'Arbre à Bulles y est présente et le goûter est préparé en matinée avec les enfants (décoration de la salle, préparation du goûter gaufres, cupcake, crêpes, chasse aux œufs...).

4.1.4. L'hygiène

De manière générale, nous constatons que la plupart des enfants ont des soucis d'hygiène. A différents moments de la journée, nous y portons une attention particulière. Comme énoncé ci-dessus, le **lavage des dents** est proposé à deux reprises (après le repas de midi et le goûter).

Nous disposons aussi de pinces pour couper les **ongles** des enfants. En effet, plus de la moitié des enfants ont des ongles très sales et leurs pieds dégagent une forte odeur. C'est pour cela que nous avons investi dans des bassines, des gants de toilette, des essuies et du savon afin de proposer de **laver les pieds**. De prime abord, les enfants ont une certaine retenue, une pudeur, une gêne face à leurs pieds (sales). Sans insistance, nous essayons de rendre ce moment plus léger, moins « complexant » en passant par le jeu et un moment de bien-être.

H. (8 ans) arrive un jour de pluie et lorsqu'il retire ses chaussures, je remarque que ses chaussettes sont trempées. Il demande de les échanger contre des chaussettes sèches (et propres). Avant cela, je lui propose de se laver les pieds dans une bassine d'eau chaude, me concentrant sur la chaleur de l'eau et le bien-être que cela procure afin de lui faire oublier sa gêne de l'odeur et de la saleté. Enfin, des nouvelles chaussettes et chaussures lui sont données. Cependant, cette aide ponctuelle ne résout

malheureusement pas le problème à long terme car les causes sont multiples : pas de changement journalier de chaussettes, unique paire de chaussures déjà usée, remise de chaussures mouillées ...

Enfin, nous avons un **vestiaire social** et nous donnons régulièrement des vêtements propres aux enfants, pendant la journée à l'Arbre à Bulles ou à la demande des parents fin de journée.

R. (4 ans) arrive à l'Arbre à Bulles avec des bas-collants sentant l'urine. En effet, elle recommence à se souiller. Nous lui proposons de se laver au gant de toilette et lui fournissons des vêtements propres.

4.1.5. Quelques chiffres

En 2018, nous avons accueilli **97 enfants différents** au sein de notre espace d'accueil pour enfants.

En termes d'**âges**, la tranche des 3-6 ans était la plus représentée (44,6 %) suivie par la tranche des 7-12 ans (43%). Nous avons également accueilli 11 enfants de 2 ans et moins.

En termes de **genre**, nous avons accueilli 45 filles et 52 garçons.

4.1.6. Le soutien à la parentalité et à l'adulte

Au vu des parcours extrêmement compliqués pouvant abîmer la relation parents-enfants, nous avons également développé un axe visant à soutenir les parents en précarité et à accompagner la relation parents-enfants, en organisant :

- Des ateliers massage bébé et portage pour les 0-3 ans de façon ponctuelle ;
- Une collaboration privilégiée avec l'antenne ONE la plus proche, de façon à pouvoir y orienter et accompagner facilement les familles ;
- Des jeux parents-enfants, pour faire (re)découvrir au(x) parent(s) le plaisir d'être avec son enfant, de partager un moment ludique et agréable loin des difficultés du quotidien, de voir son enfant jouer et évoluer au milieu d'autres ;
- Des temps d'écoute et d'orientation pour les parents, où un-e travailleur-se peut faire tiers dans une relation parfois compliquée et destructrice ;
- Un accompagnement périnatal spécifique : mise en place d'un suivi de grossesse en partenariat avec Aquarelle, espace dédié au sein du restaurant pour faire la sieste et allaiter ainsi que fourniture ponctuelle de produits de 1^{ère} nécessité (lait 1^{er} âge, langes, produits de soin, etc.).

Le soutien à la parentalité reste néanmoins un terme vague au vu de tout ce que l'on peut mettre en place derrière cette thématique. Au sein de l'Arbre à Bulles, nous travaillons principalement autour des **thèmes** suivants :

- La responsabilité juridique des parents, notamment autour de la sécurité et de la protection des enfants - la grande difficulté étant : « comment sécuriser et protéger ses enfants quand le(s) parent(s) lui-même vit dans l'insécurité ».
- Les situations qui peuvent poser questions dans le quotidien de n'importe quelle famille, qui sont amplifiées chez les familles sans chez soi :
 - Le sommeil : l'enfant qui doit s'endormir dans un lieu qu'il ne connaît pas, comment mettre des rituels en place pour faciliter la mise au lit.
 - L'alimentation : le parent qui ne peut pas préparer à son enfant les mets qu'il préfère, qui se demande s'il pourra seulement lui offrir ce dont il a besoin.
 - Les soins : comment aider l'enfant à devenir propre quand la famille n'a pas accès à des toilettes quand l'enfant en a besoin ? Quand, comment et où puis-je trouver un accès à une petite baignoire pour un jeune enfant ?

- Les limites : quand lui mettre des limites, comment et lesquelles ? Comment réagir face à ses colères, ses refus, ses exigences ?
- Le jeu et la stimulation : où, quand jouer ? Quels jouets, quelle activité lui proposer ?

Tout l'enjeu pour le professionnel dans ce travail est surtout de soutenir au mieux sans culpabiliser les parents, sans les juger, au risque alors d'amplifier les problèmes ou de voir l'aide refusée.

4.1.7. L'accès à la scolarité

Il est régulièrement difficile pour une famille domiciliée à Bruxelles de trouver une école pour ses enfants. Ça l'est d'autant plus pour les familles qui n'ont pas de logement, qui ne savent pas toujours parler français,... Pourtant, la scolarité fait partie des Droits de l'Enfant et il s'agit même d'une obligation à partir de 6 ans. Lors de l'accueil des familles qui arrivent à La Rencontre, nous leur demandons quelles sont leurs demandes, ce à quoi elles tiennent. La scolarité des enfants est souvent un des premiers points qu'elles mettent en avant, après la recherche d'un lieu pour se mettre à l'abri la nuit. Au début, nous passons énormément de temps et d'énergie à chercher des écoles qui ont encore de la place et à convaincre les directions d'accueillir les enfants vivant en grande précarité. Cette année encore, notre partenariat avec Nota Bene (cellule faisant partie de Bravvo) nous a permis de faciliter cet accès à l'école.

4.1.8. Conclusions

Nous avons à nouveau constaté les **bienfaits** d'un tel projet pour ces enfants. Le fait de se retrouver en collectivité, de pouvoir bénéficier d'un cadre stable, sécurisé et structurant, répond totalement aux besoins de ces enfants en errance. Outre le fait de se retrouver en collectivité dans un espace structuré, ce projet a permis aux enfants de se reconnecter à leur monde propre ainsi qu'à leur imaginaire.

Il faut toutefois noter que cette structure est **très fragile**, et parfois difficile à respecter, et ce pour de multiples raisons : nous ne savons jamais d'un jour à l'autre le nombre d'enfants qui passeront à l'Arbre à Bulles, ni quels enfants. La régularité et la durée indispensable au maintien du cadre ne sont donc pas garanties. Les enfants arrivent au compte-gouttes au cours de la journée, et l'écart d'âge très élevé entre les plus petits et les plus grands (de 2 ans et demi, parfois moins, à 10 ans) fragilise encore cette structure.

Par ailleurs, 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 et 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 roms, 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.

4.2. HOBO²³

4.2.1. Activités et trajet d'apprentissage pour les enfants sans abri

- 117 moments de contact
- ➔ 55 jours d'activité, 62 jours d'apprentissage
- 279 enfants rencontrés
- 1962 participations
- ➔ 1504 activités, 458 parcours d'apprentissage

Dans le cadre du Dispositif Hiver 86.400, Hobo s'est toujours concentré sur les enfants qui font appel aux services d'hébergement d'urgence pendant l'hiver, en partant de l'idée qu'une approche spécifique est requise pour ce groupe cible. Au cours des quatre premières années, uniquement des activités étaient organisées pour les enfants ; à partir de la cinquième année, ces activités ont été complétées par un trajet d'apprentissage constitué de leçons données aux enfants non scolarisés. Cet hiver 2018-2019 est la sixième année où Hobo met en place ce projet.

S'agissant des **activités**, elles ont été organisées les mercredis et samedis. Le choix de ces moments est basé sur le fait que durant les week-ends et le mercredis après-midi, de nombreux centres (de jour comme de nuit) ne savent pas comment suivre tous les enfants qui sont accueillis à ce moment-là dans leurs structures. De plus, les centres d'hébergement d'urgence offrent souvent peu de possibilités de fournir un cadre approprié aux enfants présents, que ce soit en termes d'espace, de temps, de personnel ou de matériel adapté pour les occuper.

Des activités ont été proposées aux enfants dans la Région de Bruxelles-Capitale. Le choix s'est porté d'une part sur des lieux où ils/elles peuvent aller seul-es avec leurs parents (bas seuil, Cultureghem en est l'exemple le plus clair), et d'autre part sur des activités auxquelles ces enfants n'ont normalement pas accès pour des raisons financières, sociales, etc.

L'**objectif** poursuivi par l'organisation d'activités est double. A court terme, elles offrent un moment de divertissement dans la vie des enfants, tandis qu'à long terme elles visent leur bien-être. De plus, les activités assurent une certaine cohésion de groupe au sein des centres, une socialisation des participant-es et la découverte de leur environnement à Bruxelles. En faisant sortir ces enfants de leur dure réalité, le projet tente de leur donner un moment d'insouciance, un moment pour « être un enfant ordinaire », en dehors du contexte des quatre murs du centre qui leur est habituel. Dans une certaine mesure, il s'agit d'un objectif émancipateur.

Le "**trajet d'apprentissage**" a pris place quant à lui chaque mercredi, jeudi et vendredi matin. Ce projet vise principalement à fournir aux participant-es une utilisation stimulante du temps qui favorise leur développement global. Il s'agit principalement d'activités scolaires telles que les mathématiques et la langue, mais des exercices de motricité et de bricolage sont également abordés toutes les semaines. En outre, le parcours d'apprentissage constitue pour certain-es participant-es un moyen de se remettre à jour pour le moment où ils/elles iront à l'école. Il s'agit aussi d'un moyen de maintenir un certain niveau de connaissance. La prise de conscience par les parents et les enfants de l'opportunité d'aller à l'école est également un pilier important de ce projet.

Par ailleurs, au-delà de ces objectifs plutôt techniques, il existe également des objectifs personnels. En introduisant les enfants aux mathématiques et à la langue, nous espérons leur apporter une meilleure compréhension de la société qui les entoure. De cette manière, ils/elles pourront se sentir plus à leur place dans leur environnement et accroître leur droit d'y exister de manière plus indépendante. Cela donne également un coup de pouce à leur confiance en soi. Enfin, l'un des objectifs les plus importants

²³ Texte rédigé par Daan Vinck de Hobo ASBL.

est peut-être l'élimination temporaire des préoccupations de l'enfant. Chaque enfant a le droit d'être un enfant à part entière pendant un moment, de trouver un endroit où il peut apprendre en toute confiance et où il a le temps de jouer dans un environnement sécurisé.

Pour guider les enfants vers ce projet, une collaboration a été mise en place avec le Samusocial - Petit Rempart, le Samusocial d'Evere (centre famille), le Consortium "Croix-Rouge - CAW Bruxelles - Médecins du Monde", le Centre Ariane et La Rencontre. Les enfants qui ne sont pas restés dans ces centres étaient bien sûr également les bienvenus.

4.2.2. Quelques constatations et observations

Nous souhaitons fournir un certain nombre d'observations et d'alertes concernant les enfants rencontrés durant ce Dispositif 2018-2019. Nous travaillons intensément avec ce groupe cible pendant la durée du projet, ce qui nous permet de tirer certaines conclusions fondées sur les expériences que nous avons acquises.

Concernant le public-cible

- Comme les hivers précédents, nous avons rencontré un **grand nombre** d'enfants dans les structures d'hébergement d'urgence de Bruxelles. Il est pour le moins alarmant de constater que des enfants se retrouvent systématiquement dans ces structures.
- Une conclusion frappante est qu'il existe de très nombreuses **tensions** découlant de motivations racistes sous-jacentes entre les divers groupes ethniques avec lesquels nous avons commencé à travailler. Cela se traduit par des commentaires, des provocations et même des agressions et des combats. Cette intolérance n'est pas un cas isolé mais se répète de manière constante. Il est conseillé d'y accorder une attention particulière.
- De nombreux enfants qui ont été touchés par ce projet présentaient des **problèmes de comportement** plus ou moins graves. Nous notons également qu'il y a peu ou pas du tout d'encadrement pour cette problématique, que ce soit dans ou en dehors du secteur sans-abri. Nous remarquons également que les enfants que nous rencontrons systématiquement dans les centres d'hébergement du plan hiver régional, pendant plusieurs années, présentent proportionnellement davantage de problèmes de comportement. Cela n'est pas surprenant en soi, compte tenu des circonstances dans lesquelles ils/elles vivent. Cela souligne une nouvelle fois l'importance d'aider ces enfants à sortir de cette situation de sans-abrisme le plus rapidement possible et de leur fournir un soutien (psychologique) solide. Cependant, les problèmes de comportement ne se limitent pas à ce groupe d'enfants. Nous suspectons également des problèmes de socialisation, de comportement, etc. avec des enfants récemment pris en charge dans des centres d'hébergement d'urgence.
- Un nombre relativement élevé des enfants rencontrés cet hiver faisaient preuve de beaucoup d'**agressivité**. Pour certains enfants, il semble souvent que l'agression soit le seul moyen d'exprimer leur insatisfaction, leur intolérance ou leur frustration. Cette violence s'exprime en premier lieu entre eux, mais est également utilisée (dans une moindre mesure) contre des intervenant-es adultes.
- Parmi les enfants rencontrés, nous soupçonnons que certains soient **victimes d'abus et de violence intrafamiliale**. Il est très difficile de commencer à travailler avec cette suspicion. Il n'est pas toujours clair non plus qui pourra prendre en charge le suivi de ce problème. La communication à ce sujet entre les différentes parties impliquées et les prestataires de soins est fortement recommandée.

Concernant le projet

- Il est impératif au sein des centres d'hébergement de libérer de l'espace, du temps et des travailleur-ses qui participent aux activités et à la supervision des enfants.
- Compte tenu des problématiques multiples dans lesquelles se trouvent les enfants, mettre en place un projet comme celui-ci est une tâche très **difficile** et stressante pour le personnel. La résistance de l'équipe a été mise à rude épreuve. Nous recommandons un soutien plus important en personnel et une expertise sur le sujet.
- Il est nécessaire de trouver un moyen clair et déontologique afin de pouvoir **signaler** les commentaires et les problèmes aux autres partenaires qui accompagnent les enfants.
- Le besoin d'activités des enfants a pu être clairement ressenti, notamment quand il est arrivé que ces activités soient annulées pour une raison quelconque. Lorsque le nombre d'activités était réduit, nous avons remarqué une plus grande pression et une agitation chez les enfants. Il est nécessaire de disposer de davantage de moyens afin d'éviter ces situations.
- La **coopération** entre les différents partenaires / organisations / prestataires de soins qui entrent en contact avec ces enfants est très importante. Prendre le temps nécessaire, créer des échanges et une bonne communication permettent une compréhension mutuelle et moins de frustration.
- Il est important de disposer de l'**expertise** nécessaire au sein de l'équipe ou d'avoir la possibilité de l'acquérir. En effet, une bonne compréhension du groupe cible et du contexte est essentielle au bon déroulement de projets tels que celui-ci.
- Travailler avec des **volontaires** est absolument nécessaire pour compenser la pénurie de personnel. Cependant, il est nécessaire de prévoir du temps pour "former" ces volontaires et les informer sur le groupe cible, le contexte, etc.

4.3. CONCLUSION

Il est important de rappeler que la période de l'hiver est une période durant laquelle nous rencontrons un grand nombre de ces familles **pour la première fois**. Par leur présence au sein de l'hébergement de nuit, nous avons ainsi l'opportunité de travailler de façon un peu plus structurée avec les enfants et leurs familles. Partant de leurs questions, nous réussissons à nouer des liens de confiance et à les orienter vers d'autres services. Ceci leur permet aussi de faire connaissance avec nos services et de les solliciter, si nécessaire, en dehors de la période hivernale.

Nous souhaitons conclure ce chapitre en insistant, comme chaque année, sur l'absolue nécessité de **pérenniser** ce type de dispositif à destination des enfants.

Pour ces enfants qui, même tout petits, ont déjà connu un lourd parcours d'errance fait de discontinuités et de ruptures, il est plus qu'essentiel de bénéficier de points d'appui leur permettant de développer leur résilience si on veut leur permettre de se développer correctement, de mener une vie épanouie et de ne pas les retrouver dans le secteur sans-abri des années plus tard.

Au-delà, il s'agit également de leur permettre d'avoir accès à leur droit le plus fondamental, celui d'être des enfants, quel que soit leur lieu de vie sur la planète.



5. SANS-ABRISME ET MIGRATION

Cet hiver, à l'instar des hivers précédents, nous constatons toujours qu'un nombre important de personnes en situation de migration fréquente les services d'accueil de jour. En effet, notre mission est d'accueillir **toute personne** qui en fait la demande et qui rencontre une situation de précarité ou de sans-abrisme. Dès lors, nos services à **bas seuil d'accès** sont souvent les seuls lieux dans lesquels les personnes migrantes peuvent trouver un minimum de réconfort, et nous tenons à nouveau à souligner l'immense difficulté dans laquelle se retrouve ce public. Eté comme hiver, la question de « l'illégalité du séjour » se pose pour beaucoup de nos bénéficiaires.

En termes de travail social, nous tentons d'offrir à tous, sans distinction, le droit de vivre dans des conditions dignes. Néanmoins, le travail avec ce public implique d'importantes difficultés, dans la mesure où les demandes et les besoins sont particulièrement variés. Nous rencontrons tant des personnes seules que des mineurs non-accompagnés ou des adultes, mais aussi des familles, qu'ils/elles soient sans-papiers, demandeurs d'asiles, en transit, migrants intra ou extra-européens.

Notre action va de l'accueil à l'accompagnement, mais pour beaucoup de personnes migrantes, les possibilités de réponses sont limitées et le potentiel d'action est restreint à un simple travail d'écoute et de réponse aux besoins de première nécessité (alimentation, hygiène, repos,...). En effet, les demandes administratives relatives à une régularisation de leur séjour en Belgique ne peuvent, dans une grande majorité des cas, pas être rencontrées.

« Sera-t-il encore possible dans le futur "d'accompagner" des personnes en situation irrégulière sans-abri de manière courte, longue ou durable dans la capitale ? Cette question, dont la réponse paraît être de moins en moins évidente depuis la dernière procédure de régularisation de 2009, mérite qu'on s'y attarde quelque peu.

*À l'heure où se profile l'entrée en vigueur d'une **ordonnance** relative à l'aide d'urgence et l'insertion des personnes sans abri, ne faut-il pas s'inquiéter que le seul article de ce texte de loi abordant la question des personnes en séjour irrégulier²⁴ soit, paradoxalement, celui qui dans le même temps consacre mais aussi délimite le champ des aides et services d'urgence officiellement accessibles aux personnes sans titre de séjour ?*

Faut-il aussi rappeler qu'en matière de droits humains, il existe divers textes de loi (article 23 de la Constitution, loi organique des C.P.A.S., "loi accueil", ...) censés garantir un minimum de droits à tout un chacun à pouvoir accéder, mener ou conserver une vie conforme à la dignité humaine ? Et que de manière schizophrénique, c'est aussi un autre texte de loi, l'article 3, §2, de la très attendue ordonnance relative à l'aide d'urgence et l'insertion des personnes sans abri, qui précise qu'une catégorie de personnes sans abri (celles sans autorisation de séjour légal) peuvent bénéficier des services visés aux articles 5 (l'hébergement d'urgence) et 9 (l'accueil de jour), mais toutefois sans qu'il leur soit reconnu un droit opposable devant les cours et tribunaux ?

Doit-on en conclure que pour les autorités, une vie conforme à la dignité humaine pour une personne sans abri sans titre de séjour se traduit juste en deux "droits", qui sont ceux de pouvoir faire appel (au sens propre) au numéro d'urgence sociale afin de quémander la très "condescendante" charité du Samusocial pour les nuits (lorsqu'il y a de la place) et aux salles bondées des centres d'accueil de jour durant les journées ?

²⁴ Dont on sait que le nombre sera toujours difficilement quantifiable, mais qui forme une part non négligeable de la population des personnes sans abri dans la capitale.

On comprend ainsi que même face à une situation sociale aussi extrême que celle du sans-abrisme, les programmes des partis politiques aiment se rappeler aux esprits. C'est ce que l'on a pu observer sous cette dernière législature fédérale, durant laquelle s'est développée une certaine "expertise" en matière de politiques de marginalisation, d'exclusion et de harcèlement des personnes sans titre de séjour.

Ceci nous ramène à notre question d'entrée : sera-t-il encore possible, dans le futur, d' "accompagner" des personnes en situation irrégulière sans-abri dans la capitale ? Nous dirons qu'au vu des mesures politiques adoptées et des actions exécutées dans le cadre de l'immigration ces dernières années, mises en perspective avec le résultat des élections fédérales du 26 mai dernier, poser la question serait presque déjà y répondre.

*En effet, vu les conditions de plus en plus restrictives (et durcies) pour introduire des demandes de régularisation, une présence qui ne cesse d'augmenter en nombre et en années de vie de personnes sans abri sans titre de séjour sur le territoire, la question n'est pas de savoir s'il sera encore possible mais plutôt **avec quels moyens (matériels et psychosociaux) pourrions-nous répondre aux problèmes de vieillissement, de santé mentale, d'exploitation, d'addictions, de violences, ... qui ne vont qu'en accroissement parmi cette population "d'indésirables" dans le Royaume ?***

Pour nous, travailleur·ses de terrain, c'est plutôt là où se situe l'autre véritable question.

Comment développer un travail d'accompagnement durable auprès de personnes arrivées au pied du mur du marathon politico-administratif belge en matière de droit de séjour ? (...) Parlons de ces trajectoires de vies, faites de quotidiens qui, pour grande partie, ont été et sont encore jalonnées par autant d'éléments institutionnellement et socialement violents – pertes ou refus de droit séjour, contrôles d'identité, enfermements, exploitations salariales ou sexuelles, peu ou pas d'accès à des services d'aide au quotidien, mépris/indifférence de citoyens, de "travailleur·ses sociaux·ales", ... – qui participent au développement ou au renforcement du mal-être que connaissent ou vivent chaque jour ces personnes.

Ce quotidien, nous, travailleur·ses de terrain, y sommes directement confrontés et surtout exposés de par cette proximité avec ce public, parmi lequel souvent se tissent et/ou s'entretiennent les seuls liens que des personnes elles-mêmes, parfois à demi-mots, avouent réellement avoir avec des gens de cette société à laquelle elles souhaitent plus qu'ardemment appartenir. Liens qui, pour nombre de ces personnes, les aident à tenir encore et encore le coup, même si leurs espoirs semblent tous les jours petit à petit s'éloigner. Tout comme nos espoirs à nous de voir leur condition s'améliorer, faute de ne plus savoir un jour non pas comment, ou avec quels outils, mais vers quoi les "accompagner" ».

Doumdéoudjé MEMDE

Travailleur social à La Consigne - Article 23 (Espace Social Télé-Service Asbl)



6. LES MINEURS ÉTRANGERS NON ACCOMPAGNÉS

Au fil des réunions de cette édition 2018-2019, un constat est apparu parmi plusieurs services partenaires du Dispositif : de plus en plus de centres de jour accueillent occasionnellement des Mineurs Étrangers Non Accompagnés (MENA) durant leur permanence. Leur présence soulève de nombreuses questions, notamment quant à leur prise en charge et leur réorientation, parmi les partenaires du Dispositif ou en dehors. Certains services (comme Pierre d'Angle) ont mis en place une obligation de prise en charge de ce public fragile.

Il nous a dès lors semblé important dans un premier temps de **quantifier** la problématique, afin d'en connaître l'ampleur et de savoir auprès de quel(s) service(s) les MENA se présentent. Il a dès lors été décidé d'ajouter une nouvelle question à nos comptages hebdomadaires à partir du mois d'avril 2019 jusque fin juin, afin d'avoir une vision sur 3 mois. Les résultats sont exposés ci-dessous, au chapitre III (point 1.9).



7. PRÉVENTION DU SANS-ABRISME : LE PROJET « FACILITATEUR·TRICES LOGEMENT »²⁵

7.1. CONTEXTE

Ce projet 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 mises 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 travailleur·ses engagé·es pour réaliser cette mission sont composés d'un·e expert·e immobilier et d'un·e travailleur·se social·e, 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 (en mois de 4 mois).

Au vu des résultats des trois hivers précédents, et de l'adhésion des centres de jour à la vision de l'axe logement, le projet « Facilitateur·trice Logement » a été reconduit **pour la 4^{ème} fois** durant l'hiver 2018-2019. Un 1^{er} duo de facilitateur·trices en place (1 ETP au total) a ainsi pu voir son contrat prolongé durant la période hivernale (après avoir été financé par l'Ilot ASBL entre les deux hivers). Dès janvier 2019 et ce jusqu'au 30/06/2019, un 2^{ème} duo de facilitateur·trices (1 ETP) a pu entrer en fonction grâce au financement du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, au service des 11 partenaires. Tous les partenaires se sont en effet mis d'accord pour dédier une partie de l'enveloppe COCOM complémentaire à cette mission transversale (voir ci-dessus, Chapitre I, 4.3.).

Les facilitateur·trices logement ont ainsi coaché des personnes sans abri dans leurs recherches d'un logement et ont développé des solutions de logement. Le projet donne de bons résultats : soit les candidat·es rentrent en logement, soit cette « période tremplin » leur a permis une meilleure connaissance du marché locatif privé et, grâce à un soutien social intensifié et orienté logement²⁶, les a rapproché·es de l'accès à un logement durable.

7.2. MODE OPÉRATOIRE

Comme les années précédentes, **les « facilitateur·trices logement »** ont été choisi·es selon l'adéquation de leur profil avec les besoins spécifiques du public.

Pour **le 1^{er} duo**, l'expert immobilier possède une longue expérience d'agent immobilier à Bruxelles et travaille à temps partiel chez Diogènes ASBL en parallèle. Il présente ainsi un profil très complet. La

²⁵ Texte rédigé par Claire Oldenhove, coordinatrice de la Cellule Capteur et Créateur de Logements.

²⁶ Lors d'entretiens individuels, la travailleuse sociale a pu travailler sur les aspects suivants : remise en ordre administrative, inscription aux sociétés de logements sociaux et Agences Immobilières Sociales, demandes d'aides aux CPAS pour constituer une garantie locative et un premier loyer, travail sur l'estime de soi et la confiance en soi, réflexion sur le projet logement le mieux adapté à la situation de la personne, etc.

travailleuse sociale a une expérience professionnelle au centre de jour de L'Ilot (Le Clos), et un profil très proche du terrain. Ce duo a acquis au cours des années au sein de la cellule Capteur et Créateur de Logements une réelle expertise dans ce type de coachings (renforcement personnel du·de la candidat·e, assertivité vis-à-vis des propriétaires, procédure systématique et efficace, etc.).

Le 2^{ème} duo est constitué d'un agent immobilier (qui continue à exercer cette activité professionnelle à mi-temps) et de la même travailleuse sociale que le 1^{er} duo (passée à temps plein pendant la période hivernale).

Après plus de 4 ans d'expérience, la fonction de facilitateur·trice logement s'est dotée d'outils précieux, qui permettent d'optimiser les recherches de logements. Les services partenaires connaissant mieux le contenu de la mission, et nous observons une nette amélioration dans le choix des candidat·es envoyé·es vers les duo de facilitateur·trices. Une tournée des services partenaires par la travailleuse sociale a permis de renforcer les collaborations et fluidifier la communication. Les rendez-vous avec les candidat·es locataires se tiennent soit dans les bureaux de L'Ilot, soit sur le terrain, soit en visite dans des appartements.

7.3. 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 partenaires²⁷.

Le duo de facilitateur·trices 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.

7.4. 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
<ul style="list-style-type: none"> • Entretiens personnalisés et individuels pour chaque candidat·e (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, la (ré)ouverture des droits 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre avec les différentes personnes sans abri en recherche d'un logement ; • Recherche d'un logement sur base des critères du·de la demandeur·se (utilisation des outils Internet, affiches en rue, bouche à oreille, etc.) ; • Constitution avec le·la candidat·e d'un dossier prêt à être remis au propriétaire lors d'une visite (lettre de motivation, preuves de

²⁷ 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.

<p>(allocation chômage, revenu d'intégration sociale, adresse de référence au CPAS, etc.) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise de contact avec les différent-es intervenant-es (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 ; • 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. 	<p>revenus, etc.) - ce dossier est adapté aux spécificités du logement ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
---	---

7.5. BILANS ²⁸

La **quatrième édition** de l'axe Logement au sein du Dispositif Hiver 86.400 s'est bien déroulée et les résultats engrangés sont satisfaisants.

Nous constatons que le peu de moyens humains de l'axe Logement a créé beaucoup d'attentes et d'espoirs, tant auprès des usager-ères que des équipes de travailleur-ses. La force de travail n'est malheureusement pas à la hauteur des besoins du terrain. A titre d'exemple, nous recevons chaque semaine des demandes d'autres services ou de personnes sans abri qui souhaiteraient faire appel à notre expertise, auxquelles nous ne pouvons accéder.

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 logement²⁹, 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 de facilitateur-trices et les équipes de travailleur-ses 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

²⁸ Pour les résultats chiffrés, voir le chapitre III, point 2.

²⁹ 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.

du-de la candidat-e est également un facteur de réussite. A ce titre, les résultats de cette année prouvent une nette amélioration au regard de l'hiver passé : proportionnellement, le nombre d'abandon et de non démarrage d'accompagnement ont fortement chuté ³⁰.

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-trices et le service de guidance à domicile n'est pas toujours aisée. L'intensité de l'accompagnement par les duo de facilitateur-trices freine parfois le glissement vers un autre service. Certaines situations administratives complexes compliquant les étapes vers la mise en logement. Les duo de facilitateur-trices doivent ponctuellement « déminer des chantiers »³¹ qui auraient dû être traités en amont par le service envoyeur.

En conclusion, nous pensons que dans une logique de lutte contre le sans-abrisme plutôt que de gestion de celui-ci, l'Axe Logement a toute sa place au sein du Dispositif Hiver 86.400. 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 ambitieuses³².

³⁰ Pour les résultats chiffrés détaillés, voir le chapitre III, point 2.

³¹ Besoin de recours à une médiation de dettes, situation administrative pas en ordre, problèmes de santé mentale non spécifiés par le service envoyeur, etc.

³² 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.

8. MOBILITÉ : LES REPAS-TRAJETS



8.1. LE PROJET³³

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, cette mise à disposition de tickets a été couplée à un **titre de transport**. 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.

8.2. RÉSULTATS ET CONSTATS

Ce nouveau système fut un succès. Dans le tableau ci-dessous, on aperçoit le nombre de tickets « repas-trajet » distribués aux associations et le nombre de personnes venues à RestoJet dans le cadre du Dispositif, du 15/11/2018 au 01/07/2019.

Services	Nombre de tickets "repas+1 trajet" distribués	Nombre de repas <i>public - partenaire</i> 86.400			Total des repas servis
		via ticket STIB	?	sans ticket STIB	
	Total				
Le Clos	60	34	5	4	43
La Fontaine	70	13			13
La Rencontre	20	2			2
DoucheFLUX	70	6			6
JST	120	102		300	402
Rolling Douche	30	10			10
La Consigne - Art. 23	90	53	19	7	79
Hobo	90	69	6		75
Bij Ons	90	34			34
Pierre d'Angle	50	12			12
Diogènes	10	0			0
Service/tdr	0			13	13
Inconnu	/	14			14
TOTAL	700	349	30	324	703

³³ Texte rédigé par Nicolas Schkoda, coordinateur de RestoJet.

Nous constatons que sur les 700 tickets « repas - trajet » distribués aux autres associations, 349 tickets sont (déjà) revenus à RestoJet, soit **un ticket distribué sur deux**.

Par ailleurs, 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.

De plus, le nombre d'associations « envoyeuses » a augmenté par rapport aux années précédentes.

Chaque association aura utilisé ou utilise encore ses tickets « repas-trajet » à sa manière. La seule condition ayant été par RestoJet était de pouvoir identifier la provenance (associative) de la personne.

De manière générale, 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.

La mobilité

*« Une des démarches de l'acteur social, dans notre contexte, peut être celle de mobiliser dans l'inertie, d'aiguiller dans l'errance, d'accompagner dans l'espace comme dans le temps. **Questionner la mobilité de notre public**, c'est peut-être symboliquement questionner une manière pour celui-ci, parmi tant d'autres, d'avancer. Et c'est à cette étape que nous pouvons considérer nos structures comme pouvant être des points de passages sur les multiples chemins empruntés par la personne, et ce, dans son système d'habitudes. Tels les différents points d'accès, d'accroche et d'ancrage à un réseau, dans une certaine recherche de "connexion". Penser la mobilité, ne serait-ce qu'inter-associative, au-delà du fait de réinvestir le sens de chemin, de trajectoire au mot "rue", c'est penser à un élément fondamental du quotidien de la personne.*

Parce que si se mouvoir fait pleinement partie de l'activité humaine, l'aptitude se veut cruciale lorsqu'il est question d'une survie en extra-muros. Ne serait-ce déjà qu'en prenant en compte toutes ces situations où il y a l'obligation de se déplacer pour la personne. Et pour nos entités à tailles humaines, outre le fait de se rendre "accessibles et accueillantes", de faire parfois office de halte ou d'aire de repos, soutenir la personne dans son trajet (via un soin de pieds, une paire de chaussures neuve, un voyage en métro-train-tram-bus, taxi, etc.), c'est aussi l'aborder par le prisme de son existence en dehors de nos structures, en dehors de la casquette du "bénéficiaire-usager-ère d'un service proposé en ses murs". Aussi, permettre au public de se mettre sur une ou plusieurs voies, proposer quelques destinations, n'est-ce pas là l'essence de notre action ? Orienter est de l'ordre de notre quotidien, et questionner l'accès à la destination ainsi que les moyens pour s'y rendre mériterait que l'on y porte davantage notre attention. ».

Nicolas Schkoda, coordinateur de RestoJet

9. RENFORCEMENT DES ÉQUIPES

Le Dispositif Hiver 2018/2019 a permis d'engager **plus de 20 travailleur·ses** à temps plein pour l'ensemble des 13 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	+ 0,25	Animateur·trice social·e
Diogènes	+ 1,5	Travailleur·se de rue
Jamais Sans Toit + Pierre d'Angle	+ 4,5	Travailleur·ses sociaux·ales et éducateur·trices spécialisé·es
Bij Ons / Chez Nous	+ 1,5	Accueil/sécurité, cuisinier·ère
L'Ilot - Le Clos	+ 5,5	Travailleur·ses sociaux·ales, logisticien·ne, cuisinier·ère
L'Ilot - Facilitateur·trices logement		Agents immobiliers, assistant·es sociaux·ales
Source - La Rencontre	+ 2,5	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	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	+ 0,3	Coordination du projet, organisation des réunions travailleur·ses
Total	22,65 ETP	



III. DONNÉES QUANTITATIVES : L'ACCUEIL ET LA FRÉQUENTATION DU DISPOSITIF

1. LE COMPTAGE JOURNALIER

1.1. INTRODUCTION

Durant cette édition, nous avons à nouveau mis en place un système de comptage quotidien. Il 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 prestations réalisées pendant une permanence journalière : déjeuner, repas de midi, repas du soir, soupe, douche, lessive, sieste, soins médicaux, traitement poux et gale et suivis psycho-sociaux.

Les **12 services** partenaires ont tous participé aux comptages, et ce quotidiennement pendant toute la durée du Dispositif hivernal (soit du 15 novembre 2018 au 30 juin 2019, c'est-à-dire pendant 7,5 mois et demi).³⁴ Notons cependant que Diogènes et le Cellule Capteur et Créateur de Logement réalisent un comptage spécifique pour le travail de rue et l'axe logement. Ceux-ci sont détaillés aux points 2 et 3 du présent chapitre.

Nous rappelons que cet hiver, grâce à un budget régional supplémentaire, les 11 partenaires ont pu prolonger leurs actions durant **trois mois de plus**, soit du 1^{er} avril au 30 juin 2019. Il a donc été décidé de continuer les comptages pendant cette période. Dès lors, nous disposons pour la 1^{ère} fois de chiffres couvrant une période plus élargie.

Les chiffres qui sont issus du comptage permettent une **analyse de la fréquentation** des services, en identifiant notamment la proportion de femmes, d'hommes et d'enfants, les pics de fréquentations 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.).

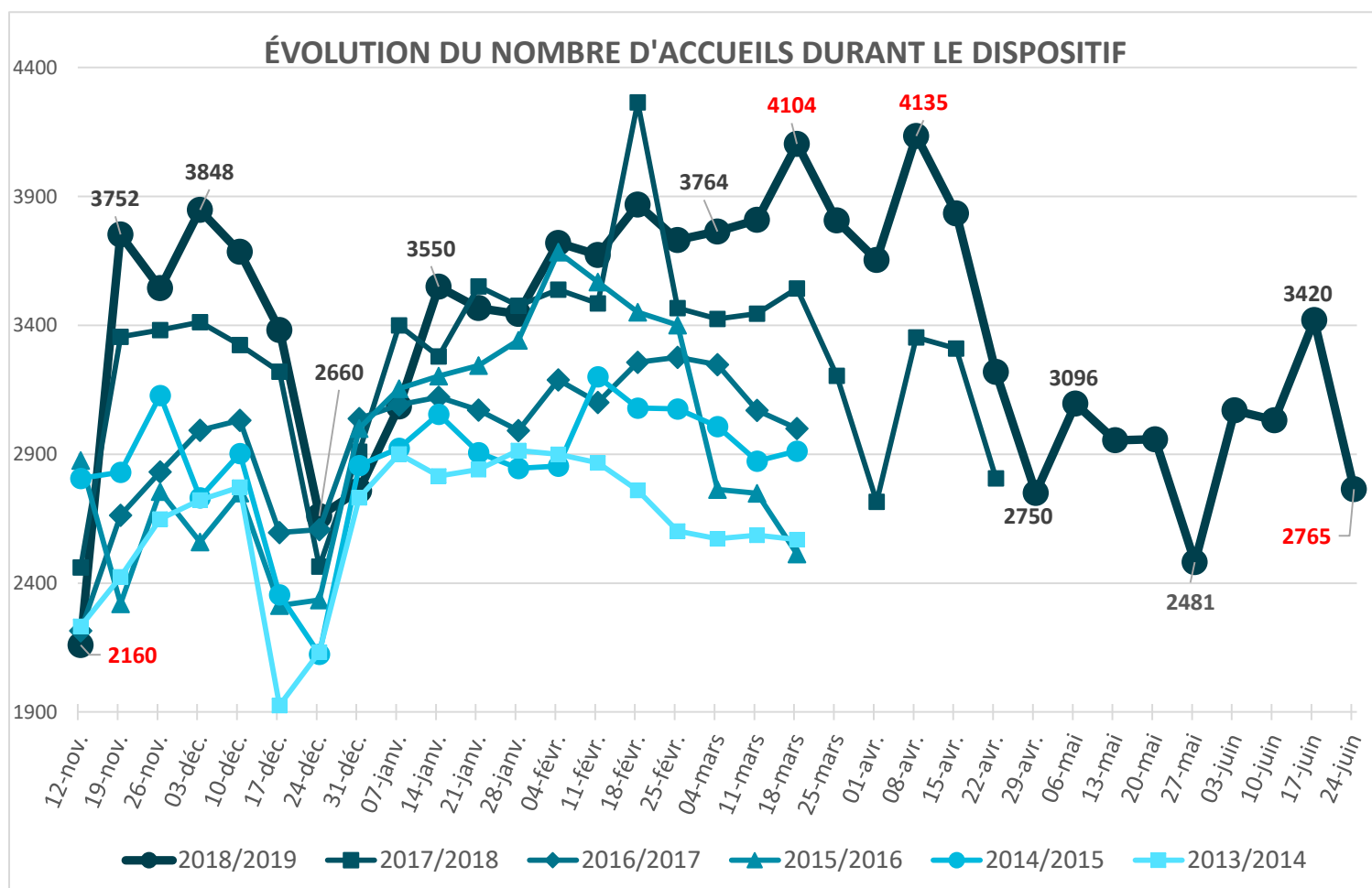
Ces données permettent d'enrichir et d'affiner notre réflexion sur l'accompagnement fourni, en vue d'améliorer les dispositifs futurs. Les comptages étant en place depuis l'hiver 2013/2014, nous avons également pu réaliser un travail de comparaison entre les fréquentations des dispositifs **depuis 6 hivers**. Il s'agit là d'une manière de regarder notre activité passée pour projeter l'activité à venir.

³⁴ Néanmoins, en raison d'un manque de personnel, le service Chez Nous/Bij Ons n'a complété les comptages que de novembre à avril. Les chiffres présentés sont donc sous-évalués après le mois d'avril.

1.2. CHIFFRES GLOBAUX : 111.181 « BONJOURS »

- **En moyenne**, les services ont réalisés **3.369 accueils par semaine** cet hiver (pour 3.283 l'hiver dernier).
- **Au total** sur l'ensemble du Dispositif 2018/2019, **111.181** accueils de personnes sans abri ont été réalisés en 7 mois et demi.

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...). Comparativement, lors de l'édition 2018/2019, nous avons comptabilisé 79.125 accueils sur 5,5 mois.



Comme on le voit dans le graphique ci-dessus, le nombre d'accueils **par semaine** a varié entre un minimum de **2.160** (durant la semaine du lancement du 15 novembre 2018) et un maximum de **4.135** accueils (pendant la semaine 8 au 14 avril 2019, semaine où l'on a observé une chute des températures). On constate un autre pic de fréquentation au cours de la semaine du 18 au 24 mars (4.104 accueil et températures sous la moyenne).

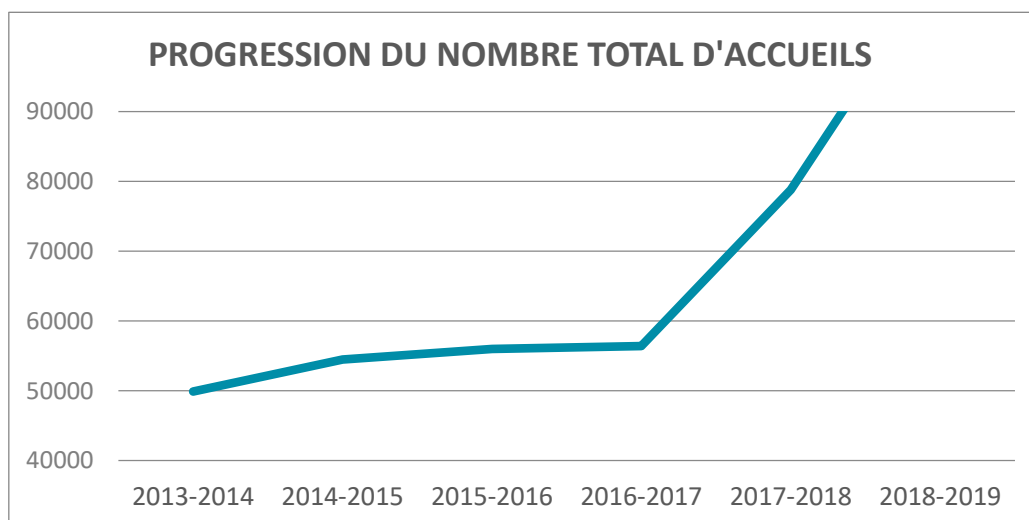
Un période creuse durant **les fêtes de fin d'année** (semaines du 24 décembre et du 31 décembre) se répète d'année en année, en raison de la fermeture de nombreux services lors des 2 jours fériés. Nous pensons également qu'un plus grand nombre de personnes sans abri trouvent des solutions pour être accueillies durant cette période.

Il semble que cet hiver, tout comme l'hiver dernier, le dispositif était mieux connu dès son lancement. En effet, on observe dans le graphique ci-dessus que le nombre de personnes accueillies a très vite atteint un nombre élevé (3.752 accueils dès la 2^{ème} semaine d'activités).

Cette fréquentation a ensuite augmenté graduellement (à l'exception de la période des fêtes) jusqu'à la mi-avril, moment à partir duquel on observe une légère baisse de fréquentation. Cette diminution est en partie due au fait que l'un des services partenaires n'a plus été en mesure de réaliser les comptages à partir du **mois d'avril 2019**. Mais peut-être la fermeture du centre Poincaré du Samusocial, suite à une infestation de punaise au mois d'avril, a-t-elle également eu une influence ?

Par ailleurs, plusieurs partenaires ont constatés une importante diminution de la fréquentation de leurs services durant le **mois de mai**, au moment de la période du Ramadan, en raison de l'heure tardive de rupture du jeûne.

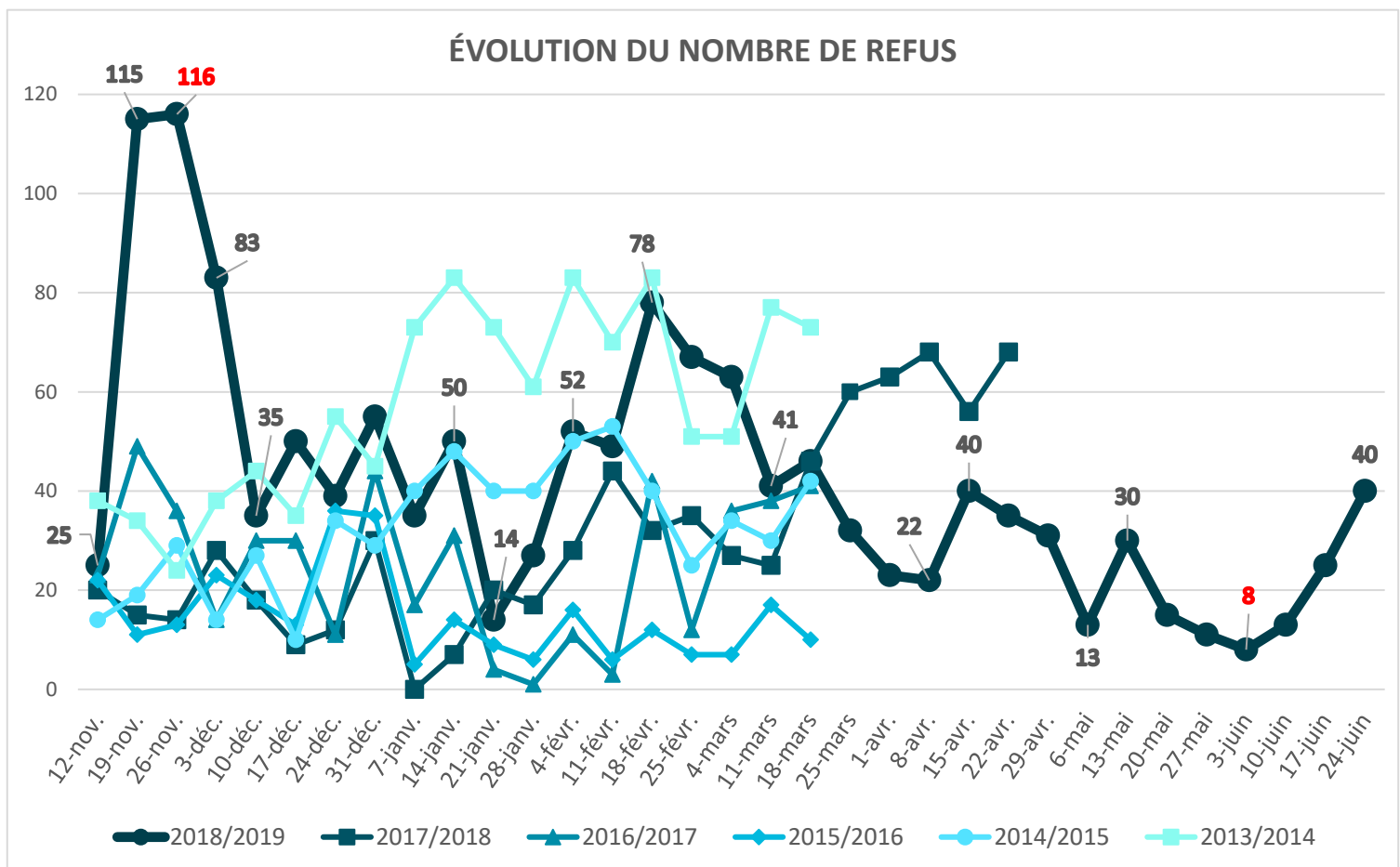
De manière générale, comme on l'observe dans le graphique ci-dessous, le Dispositif Hiver 86.400 n'a cessé d'accueillir davantage de personnes au cours des hivers successifs. Les comptages montrent une **augmentation constante** du nombre de personnes accueillies par les différents services. Cet hiver, ceci s'explique en partie par l'augmentation du nombre de partenaires (11 à 12), et par la prolongation de trois mois des activités.



1.3. ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

Durant cette édition, **1.378 refus** ont été signalés pour 111.181 accueils - soit une moyenne de 42 refus par semaine -, ce qui signifie que seulement **1.24 %** des demandes n'ont pu être rencontrées³⁵. L'hiver dernier, le nombre de refus s'élevait à 749 refus pour 79.125 accueils, soit un pourcentage de 0,95% des demandes, proportion qui a donc légèrement augmenté cette année.

Il faut rappeler que cet hiver, tout comme l'hiver dernier, le comptage des refus a été effectué de manière un peu différente : seuls les refus d'accueil justifiés par un **manque de place** 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.³⁶.



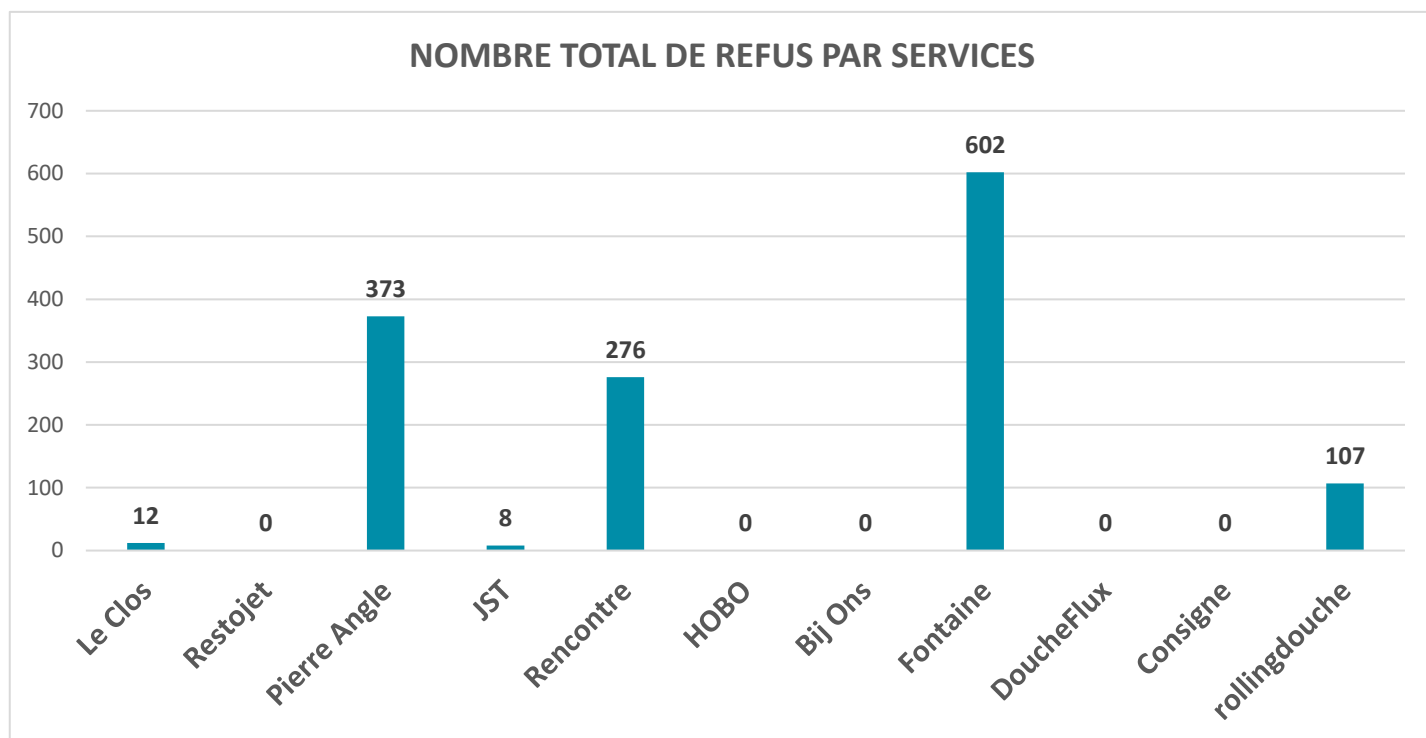
On constate dans le graphique ci-dessus une importante augmentation des refus durant les 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} semaines du Dispositif. Pour tenter d'expliquer cette variation, nous nous sommes penchés sur

³⁵ Il faut noter que Hobo et Bij Ons/Chez Nous ne comptabilisent pas les refus, car ce n'est pas faisable étant donné l'organisation interne du travail. Les résultats présentés sont donc légèrement sous-évalués.

³⁶ A l'exception notable de Rolling Douche, qui est un service travaillant en rue, ne disposant pas d'un espace d'accueil à proprement parler, et qui comptabilise donc les refus d'accéder à la douche.

la répartition des refus par service, que l'on trouve dans le graphique ci-après. On y voit en effet que 3 services, la Fontaine, Pierre d'Angle et La Rencontre, comptabilise le plus grand nombre de refus. La Fontaine refuse en moyenne 18 personnes chaque semaine. S'agissant du pic de refus au mois de novembre, celui-ci pourrait également s'expliquer par la saturation du centre d'hébergement du Samusocial Poincaré à la même période, et l'ouverture du centre fédéral d'hébergement la semaine du 10/12 – où on voit le nombre de refus diminuer.

A partir du mois de mars 2019, on constate une diminution des refus par rapport à 2018, sans que nous puissions l'expliquer de manière évidente.

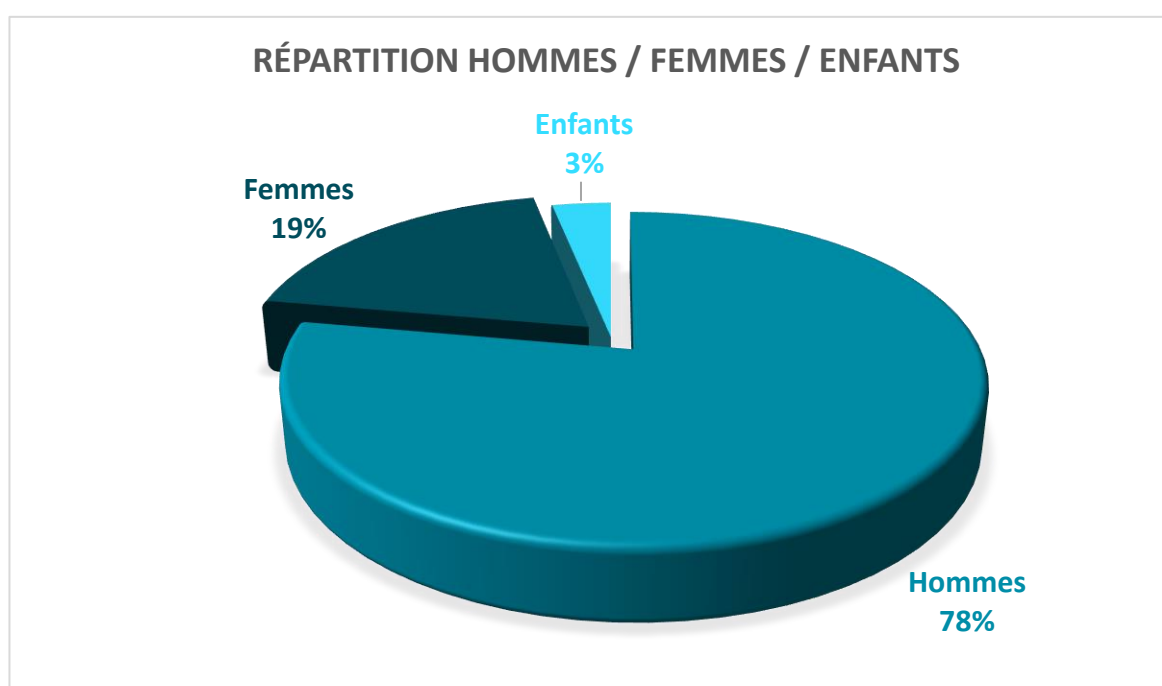


1.4. TYPE DE PUBLIC ACCUEILLI

Les hommes constituent toujours la majorité des personnes accueillies au sein du dispositif : **78 %** (soit une proportion quasiment identique en 2017/2018). Pour certains services, le taux de fréquentation masculine approche les 100 % (voir le 2^{ème} graphique ci-dessous).

Les femmes représentent quant à elles **19 %** du public accueilli (pour 18 % en 2017/2018).

Les enfants, qui accompagnent généralement leur(s) parent(s), représentent **3 %** du public (pour 5 % en 2017/2018). La part d'enfants accueillis dans les services partenaires a donc légèrement **diminué** par rapport à l'an dernier, ce qui s'explique en partie par le fait que seuls 2 services (au lieu de 3) ont proposés un accueil et/ou des activités ciblées pour les enfants (Source - La Rencontre et Hobo).³⁷ La Rencontre a également relevé durant cet hiver que moins de familles se sont présentées à l'accueil de jour, à cause de l'éloignement du centre du Samusocial pour familles situé à Evere, et qui a ouvert ses portes en janvier 2019.



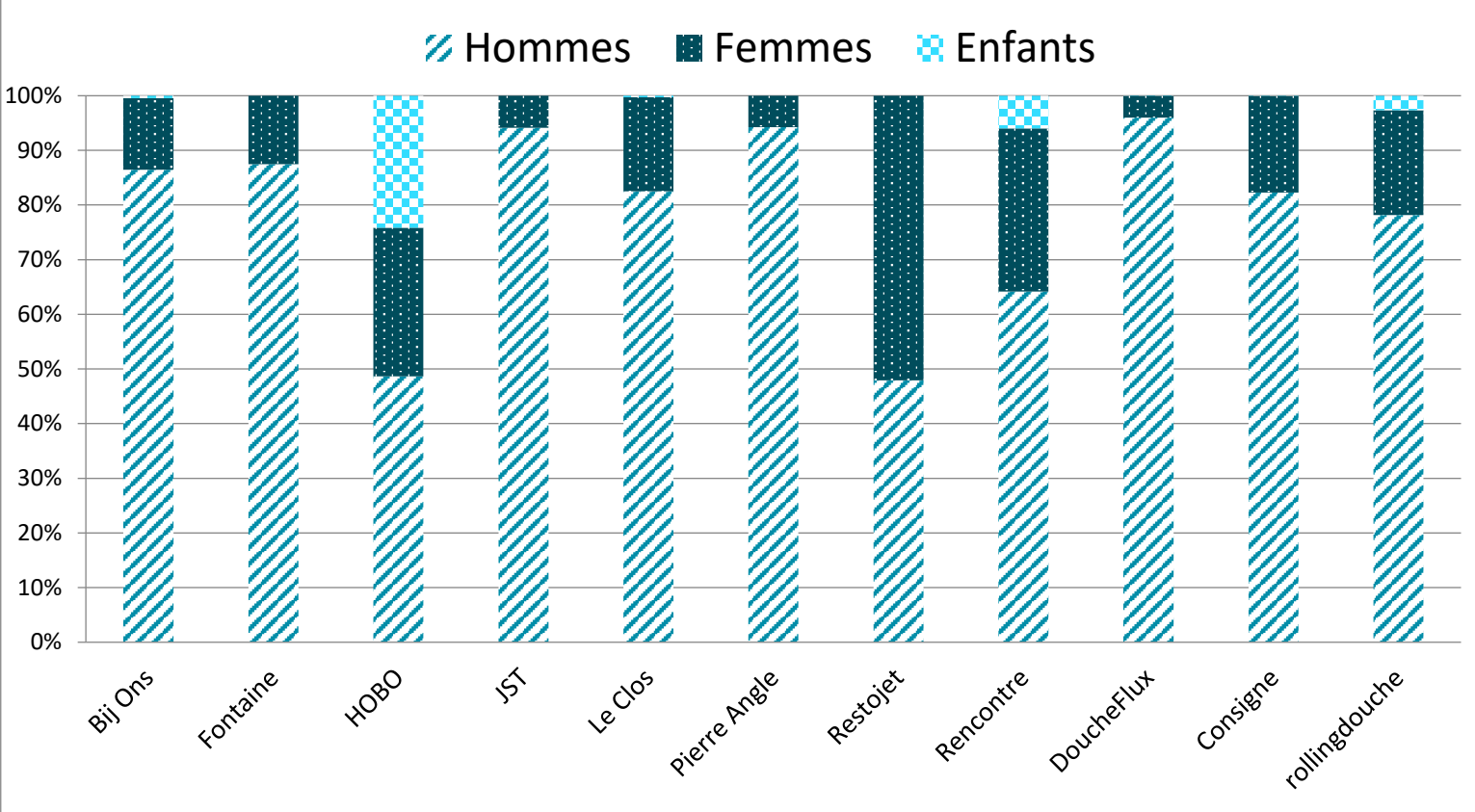
La répartition hommes/femmes/enfants par service est visible dans le graphique ci-dessous.

On constate que malgré la forte proportion de présence masculine dans certains services (comme DoucheFLUX ou Jamais Sans Toit), ce déséquilibre a tendance à diminuer légèrement. Ainsi, Pierre d'Angle reçoit 94% d'homme, contre 98,1% l'hiver passé. Mais surtout, Bij Ons-Chez Nous, qui accueillait 94,5% d'hommes l'année passée, a vu une grosse augmentation du nombre de femmes qui fréquentent les lieux, en raison d'une meilleure ambiance générale au sein du service et d'une meilleure gestion des conflits. On y compte désormais 13% de femmes.

Les **femmes** sont toujours plus nombreuses à Restojet (52%), Source – La Rencontre (29%) et Hobo (27%). Leur présence a légèrement diminué à La Consigne - Article 23 (17% au lieu de 24,9%) et à L'Ilot – Le Clos (17% au lieu de 20,5%).

³⁷ Pour plus de détails, voir le chapitre II, point 4.

Enfin, les **enfants**, accompagnés de leurs parents, sont logiquement présents surtout au sein de HOBO (24%) et de Source – La Rencontre (5%), même si la Rencontre a constaté qu'ils ont été bien moins nombreux à l'Arbre à Bulles durant cette édition (nous comptons 13,4 % d'enfants à La Rencontre l'hiver passé).

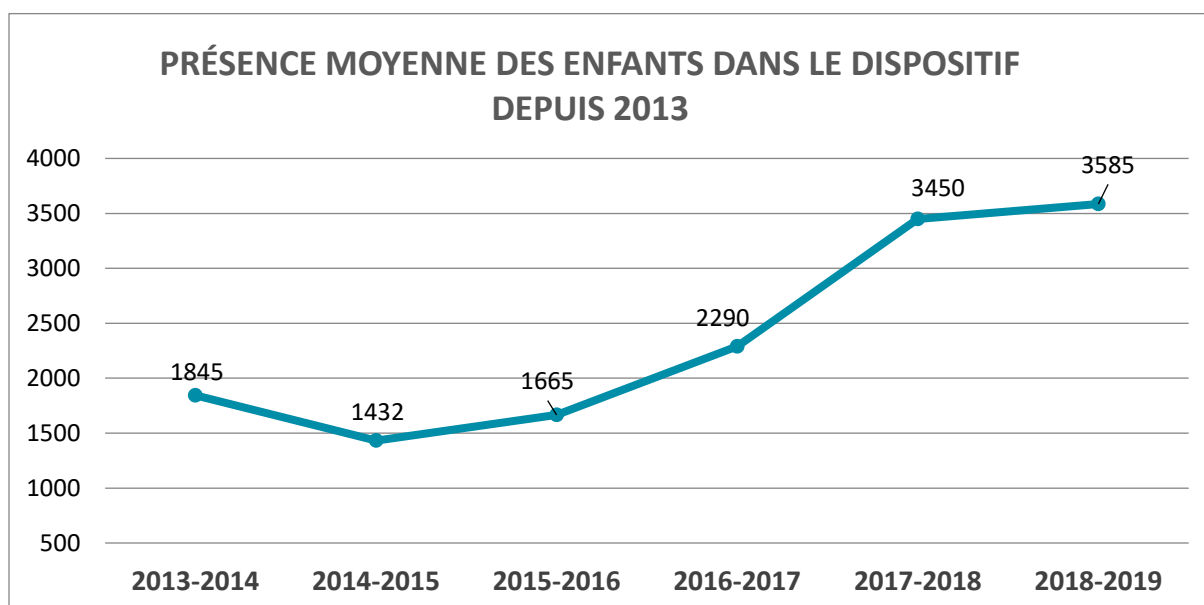


1.5. LES ENFANTS DANS LE DISPOSITIF

Beaucoup de parents avec enfants fréquentent quotidiennement certains services d'accueil de jour, qui leur apportent un accompagnement sur mesure tenant compte des âges, de la fragilité et des besoins (voyez le chapitre II, point 4 ci-dessus pour une description détaillée de leurs actions).

- Les enfants (de 0 à 18 ans) représentent **3 %** du public accueilli par les services du Dispositif durant cette édition.
- Durant le Dispositif, les services ont réalisé un total de **3.585 accueils d'enfants**.
- Cela représente une moyenne de **109 enfants** accueillis par semaine (contre 144 en moyenne l'hiver dernier).

Il s'agit donc d'une légère diminution par rapport à l'édition précédente. En effet, même si le chiffre total a augmenté, la Dispositif a été prolongé de 3 mois, et la moyenne de fréquentation du public enfant » a donc diminué. Ceci s'explique en partie par le fait que seuls 2 services (au lieu de 3) ont proposés un accueil et/ou des activités ciblées pour les enfants cet hiver (Source - La Rencontre et Hobo).³⁸ La Rencontre a également constaté une diminution du nombre de familles qui se sont présentées dans son service, vraisemblablement en raison de l'éloignement géographique du centre du Samusocial hébergeant les familles et situé à Evere. Ce centre a ouvert ses portes à partir de janvier 2019.



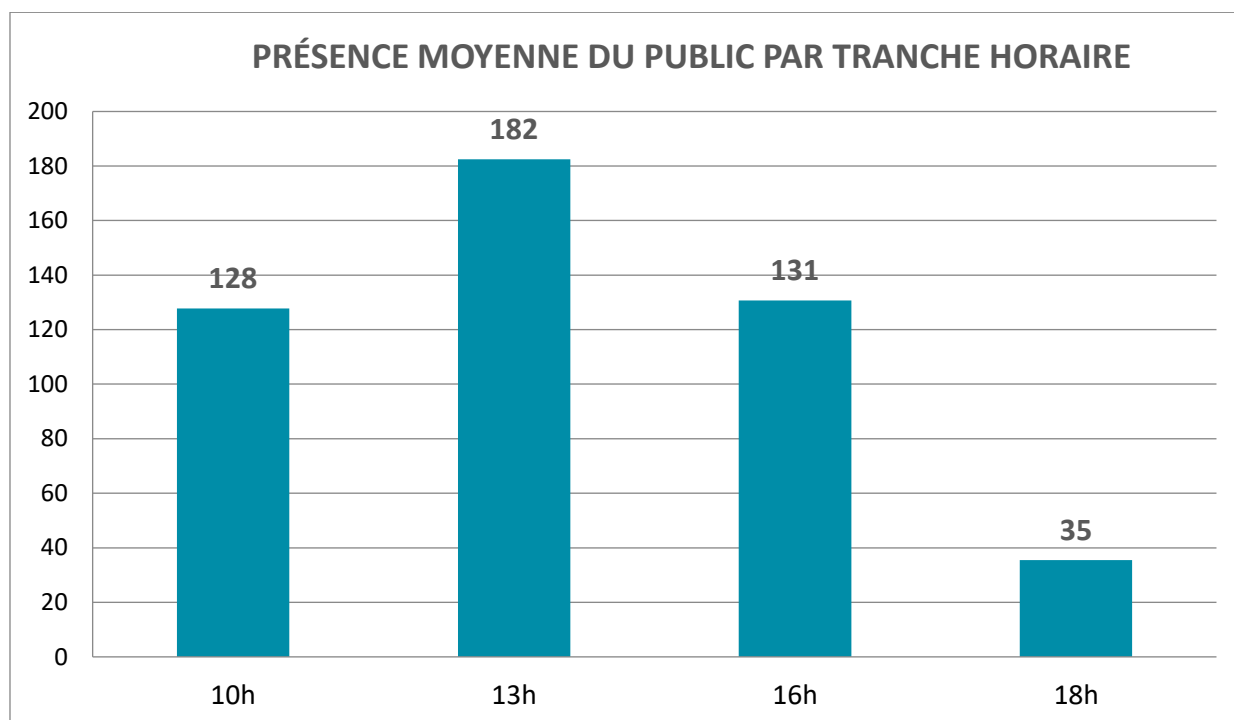
³⁸ Pour plus de détails, voir le chapitre II, point 4.

1.6. 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 partenaires ont ainsi effectué un comptage de l'ensemble des personnes présentes dans leurs locaux à 10h, 13h, 16h et 18h.

- Chaque jour de **semaine**, une moyenne de **559** personnes différentes ont été rencontrées.
- Chaque jour durant les **week-ends**, **394** personnes différentes en moyenne étaient rencontrées par les services.

Les résultats globaux apparaissent dans le graphique ci-dessous :



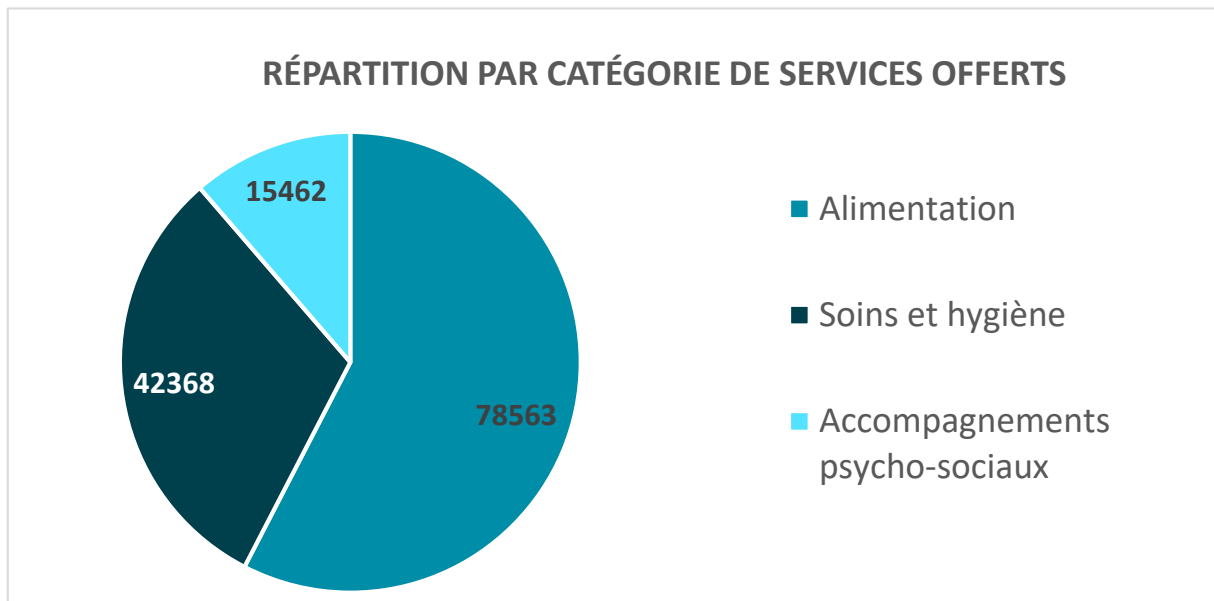
Comparativement à l'édition 2017/2018, les comptages à heures fixes ne révèlent pas de grands changements.

	Moyenne en semaine		Moyenne le week-end	
	Personnes	Services ouverts	Personnes	Services ouverts
10h00	175 personnes	8 services ouverts	80 pers.	4 serv. ouverts
13h00	195 pers.	8 serv. ouverts	170 pers.	5 serv. ouverts
16h00	149 pers.	8 serv. ouverts	112 pers.	4 serv. ouverts
18h00	39 pers.	2 serv. ouverts	32 pers.	1 serv. ouverts

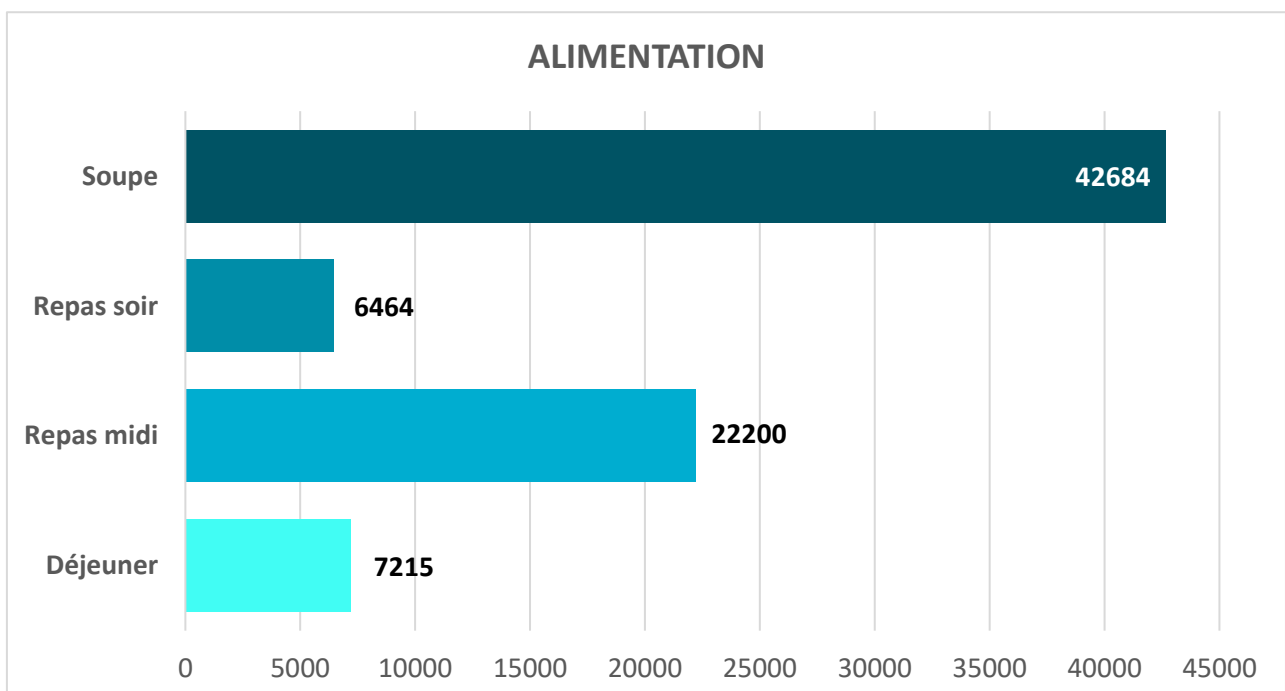
1.7. DIVERSITÉ DES PRESTATIONS

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. Parmi celles-ci, nous distinguons les prestations liées à l'alimentation, à l'hygiène et aux soins de santé, et les accompagnements psycho-sociaux.

Au total, ce sont **136.393** 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). Les prestations liées à **l'alimentation** (petits déjeuners, soupes, diners et repas du soir) sont les plus nombreuses (78.563, soit 58 %).

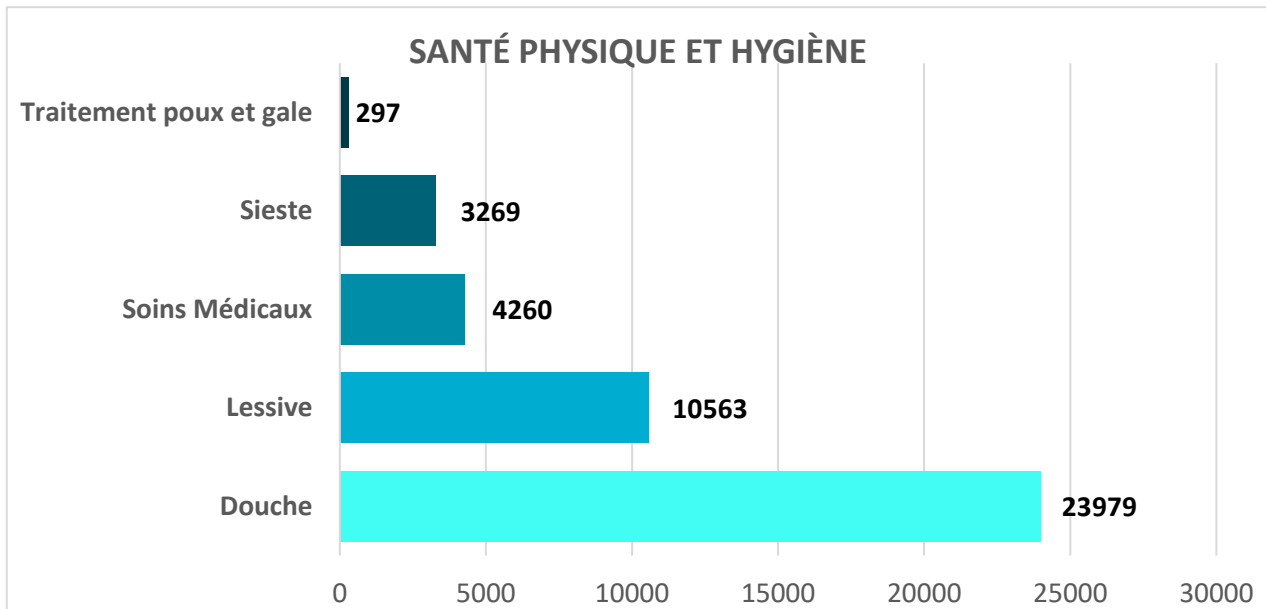


Les soupes, souvent distribuées gratuitement, sont très nombreuses (42.624 ont été consommées entre novembre et juin), comme on le voit dans le détail ci-dessous :



Par ailleurs, les prestations consacrées aux **douches et lessives** ont encore augmenté cet hiver. Respectivement, ce sont **23.979** douches qui ont été prises (contre 14.673 en 2017-2018) et **10.563** lessives qui ont tournés (contre 7.843 en 2017-2018). Comparativement, le nombre de douches en 2013-2014 était de 395 douches, et les lessives de 224, ce qui montre bien l'ampleur de l'augmentation.

Cette tendance s'explique en partie par l'entrée de Rolling Douche dans le Dispositif Hiver 86.400, ainsi que, bien entendu, par la prolongation du Dispositif jusqu'au mois de juin.



1.8. LES ACCOMPAGNEMENTS PSYCHO-SOCIAUX

Au début de cette édition, les partenaires du Dispositif se sont interrogés sur la manière d'encore améliorer l'item précédemment intitulé « accompagnement social » (qui avait déjà été précisé durant l'édition précédente), afin de mettre en lumière l'importance de cette part du travail réalisé par les services de jour. Il a été décidé de s'inspirer des comptages réalisés par Diogènes depuis quelques années. L'accompagnement psycho-social au sens large a donc été divisé en plusieurs sous-catégories :

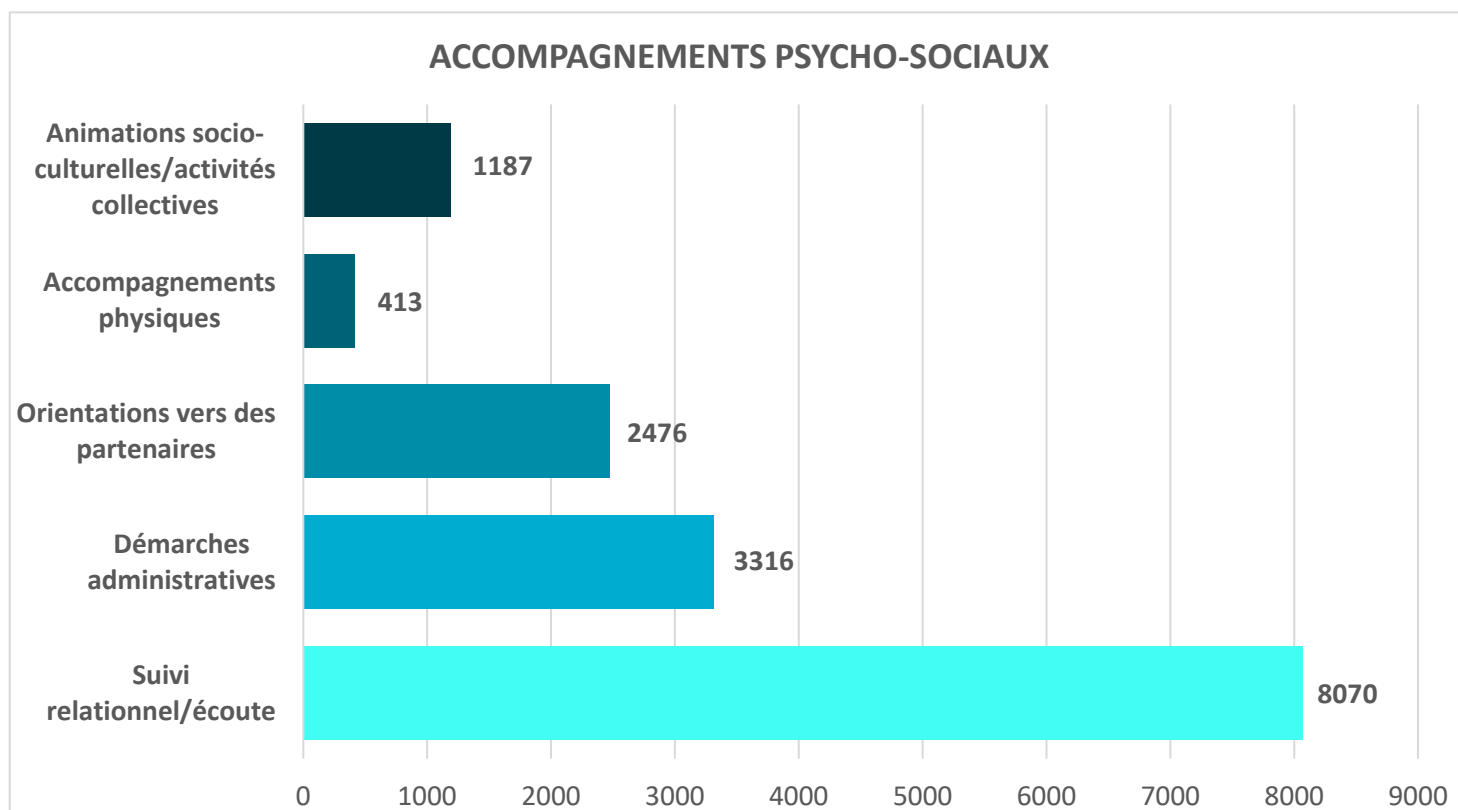
- Le suivi relationnel, l'écoute (parler avec une personne) ;
- Les démarches administratives ;
- Les orientations vers des partenaires (dans le Dispositif ou en dehors) ;
- Les accompagnements physiques ;
- Les animations socio-culturelles ou les activités collectives.

Ces catégories ont été définies volontairement de manière assez large.

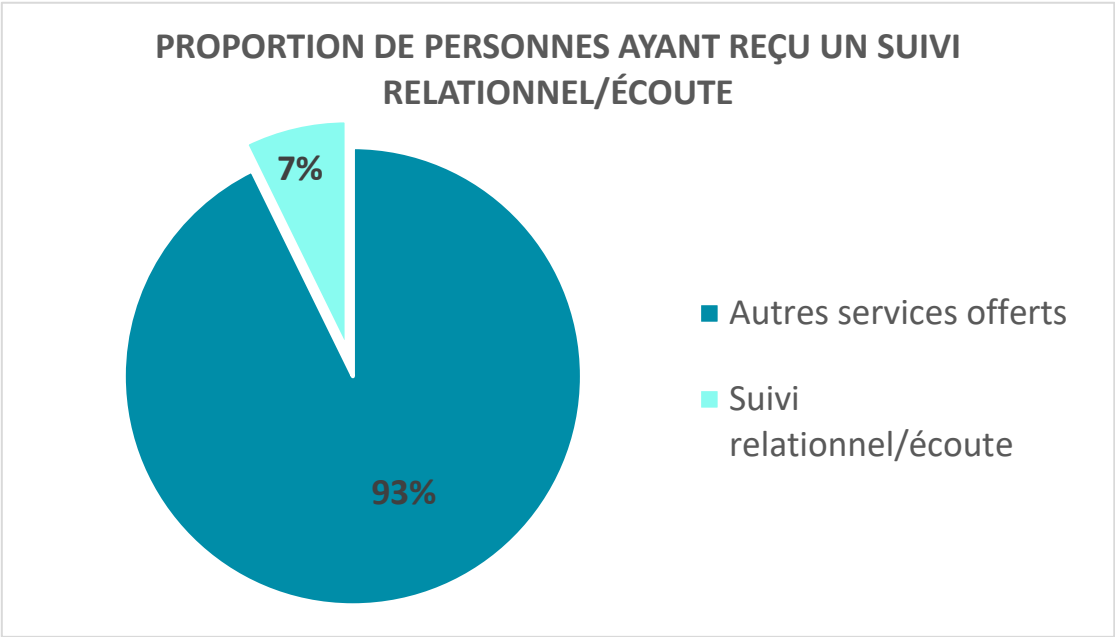
Ainsi, le « suivi relationnel/écoute » est comptabilisé par les services chaque fois qu'un membre de l'équipe consacre un moment d'échange avec une personne, qui va plus loin que le simple « Salut, ça va ? ». Cet item signifie que l'on se pose avec la personne, sans être forcément dans l'action et la solution mais simplement dans l'écoute et la création de lien.

Par contre, dès qu'un-e travailleur-se rédige un courrier, ouvre un dossier, entreprend une démarche de manière active, cela sera compté comme une « démarche administrative ».

Les accompagnements psycho-sociaux (toutes les sous-catégories confondues) ont représentés **11%** des prestations totales durant cette édition du Dispositif (15.426 prestations).



Comme on le voit dans le graphique qui précède, le nombre de moments de suivi relationnel ou d'écoute est très élevé (8.070). Comparé à l'ensemble des prestations réalisées durant tout le Dispositif, cela représente une proportion de 7 %.



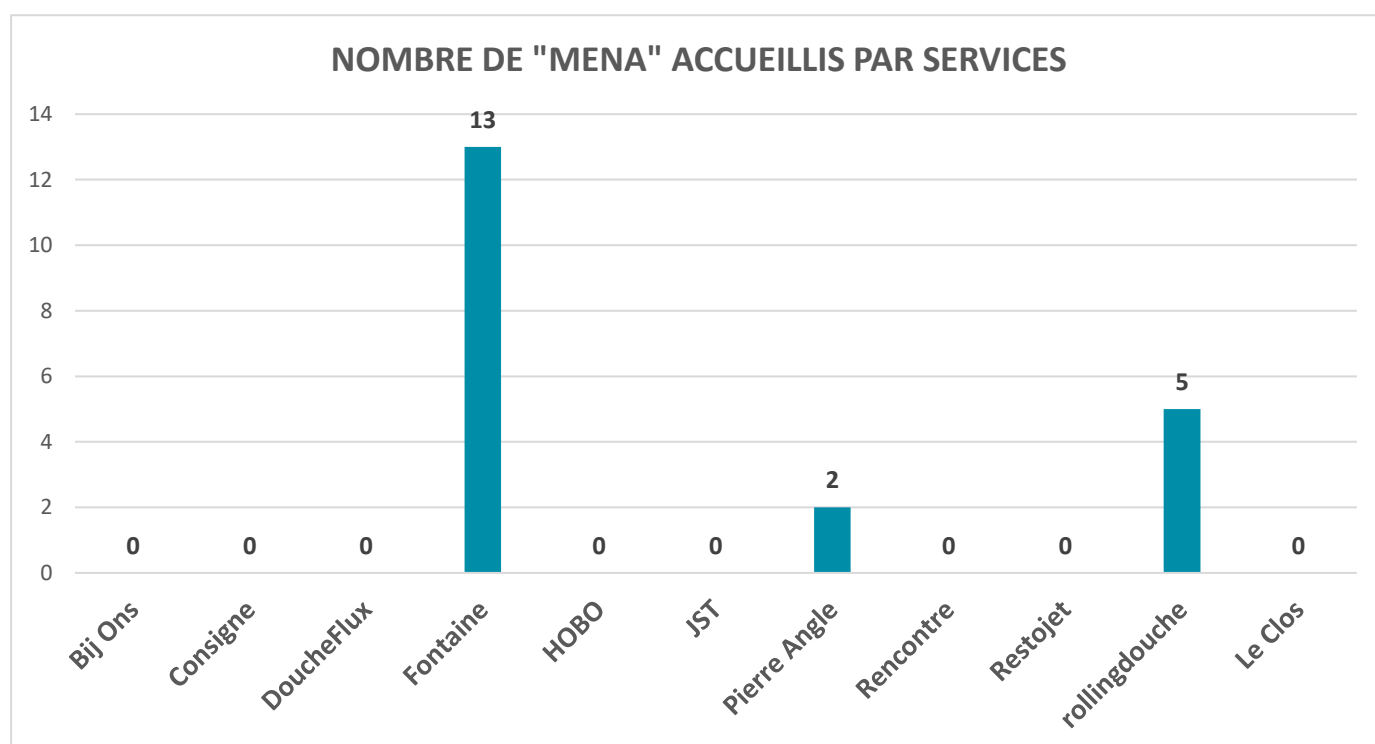
1.9. LES MINEURS ÉTRANGERS NON ACCOMPAGNÉS

Comme expliqué précédemment³⁹, il est apparu aux partenaires que de plus en plus des Mineurs Étrangers Non Accompagnés (MENA) étaient accueillis durant les permanences. Il nous a dès lors semblé important de **quantifier** cette problématique, afin d'en connaître l'ampleur et de savoir auprès de quel(s) service(s) les MENA se présentent. Une nouvelle question, portant uniquement sur le nombre et le genre, a été ajoutée à nos comptages hebdomadaires à partir du mois d'avril 2019 jusque fin juin.

Les résultats de ce comptage limité à 3 mois sont présentés dans le graphique ci-dessous. Comme on le voit, 20 MENA ont été rencontrés, auprès de 3 services : La Fontaine (en majorité), Pierre d'Angle et Rolling Douche.

Nous avons également laissé la possibilité de distinguer s'il s'agissait de garçons, de filles ou autre, mais uniquement des garçons ont été rencontrés.

Ces résultats doivent néanmoins être tempérés. En effet, dans beaucoup de services du Dispositif, il n'est pas obligatoire de donner une date de naissance, ce qui rend difficile d'identifier un Mena avec certitude, même s'il a été constaté que certains Mena le déclarent spontanément (par exemple à Pierre d'Angle). Par contre, La Fontaine demande la date de naissance des personnes qui se présentent.



Nous tenons néanmoins à rappeler que même si les services d'accueil de jour sont ouverts à toute personne sans abri qui se présente, ils ne sont en principe pas compétents pour prendre en charge ce type de public particulièrement fragile, qui relève de la compétence du pouvoir fédéral.

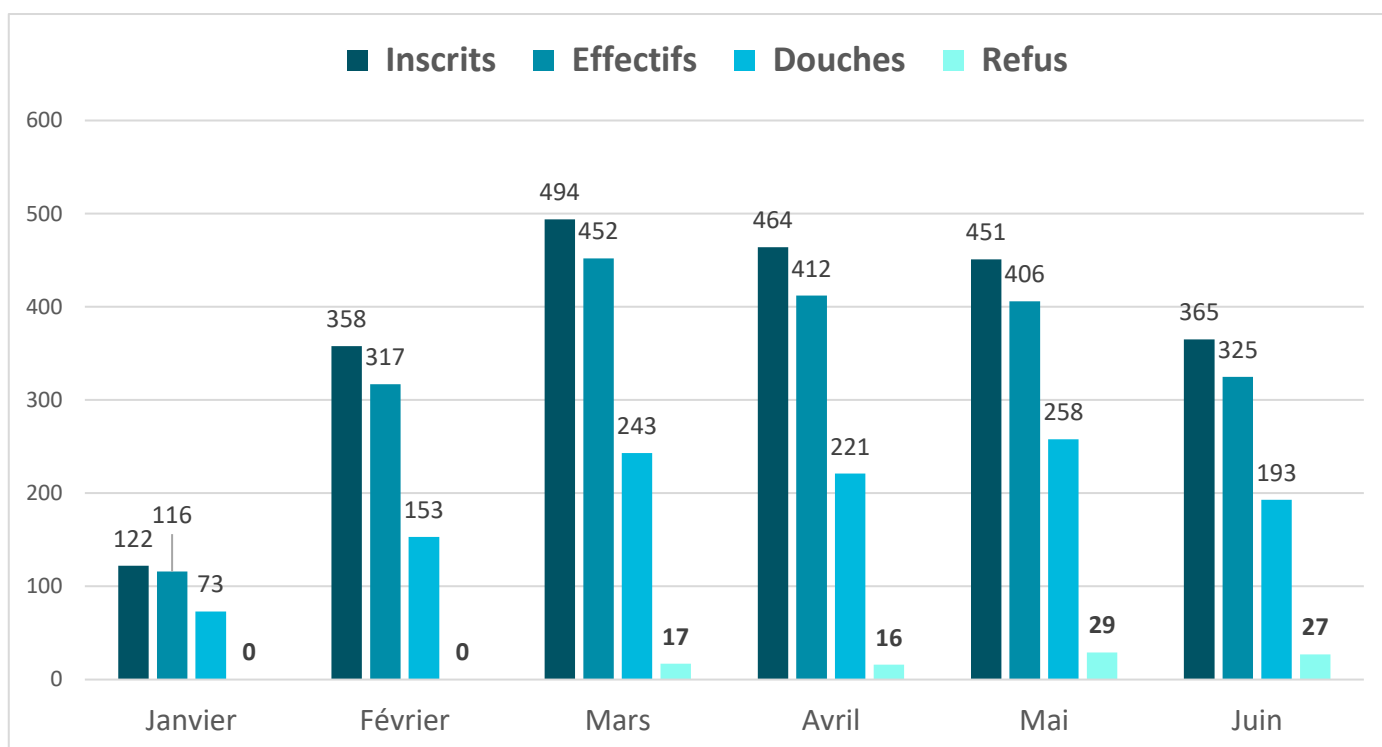
³⁹ Voyez le Chapitre II, point 6.

1.10. LE RENFORCEMENT DES SIESTES À PIERRE D'ANGLE

Comme expliqué ci-dessus⁴⁰, les partenaires du Dispositif ont décidé de consacrer une partie du budget accordé par la Région de Bruxelles-Capitale au renforcement de projets bénéficiant à tous les autres services, et notamment un doublement des places de siestes proposées par Pierre d'Angle.

Ainsi, entre janvier et juin 2019, Pierre d'Angle a enregistré **au total 2.254 inscriptions** pour les siestes. Parmi celles-ci, **2.028 personnes inscrites se sont réellement présentées**, soit **90%**. À côté de cela, plus de la moitié des personnes ont pu bénéficier d'une douche (soit 1.141).

Les chiffres détaillés par mois sont exposés dans le graphique ci-dessous :



A partir du mois de mars 2019, on voit apparaître un certain nombre de **refus** de personne ayant sollicités une place à Pierre d'Angle pour une sieste. A total, 89 refus ont ainsi été comptabilisés.

⁴⁰ Voir Chapitre I, point 4.3. – Le renforcement des siestes.

2. LES ACTIONS DE L'AXE LOGEMENT

2.1. LES COACHINGS

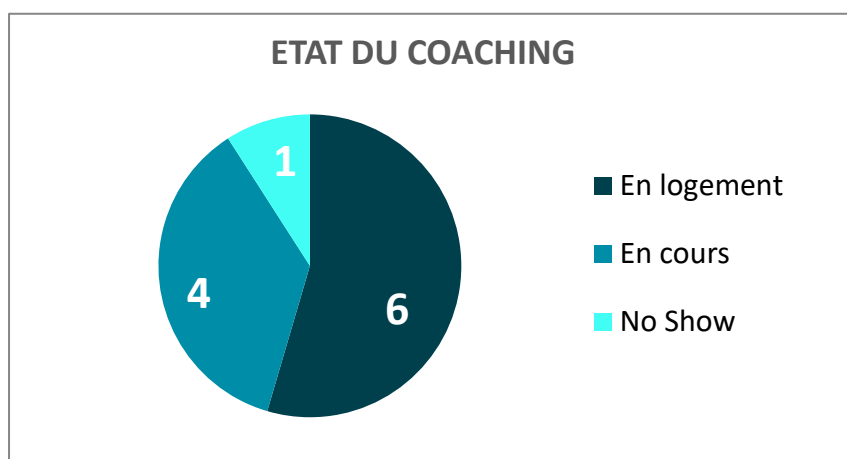
Au total, **11 nouveaux coachings** ont démarrés au cours de cette édition, et 2 coachings démarrés au cours de l'hiver précédent ont menés à des entrées en logement cet hiver. Etant donné que seul deux duo de facilitateur-trices (dont l'un opérationnel dès février 2019) assurent cette mission, il n'a pas été possible d'accompagner plus de candidat-es, et cela malgré les nombreuses sollicitations. A la date du 12/07/2019, **62% des candidat-es** suivi-es durant l'édition 2018-2019 **ont été remis-es en logement**, et 4 coachings suivent leur cours de manière intensive.

Nom du service	Nombre de candidat.es envoyé.es en 2018-2019	Nombre de candidat.es remis.es en logement
L'Ilot - Le Clos	1	0
Source - La Rencontre	0	0
Hobo	3	2
Jamais Sans Toit	1	1
La Fontaine	1	0
Bij Ons - Chez Nous	0	0
RestoJet	0	0
Diogènes	2	1
DoucheFLUX	1	1
La Consigne - Art. 23	1	0
Un Toit à Soit	1	1
TOTAL	11	6

Certains services n'ont envoyé aucun-e candidat-e vers la cellule Capteur et Créateur de Logement. Plusieurs raisons expliquent ce déséquilibre :

- Certains services ont demandé à être mis en « stand-by », par manque d'effectif de leur côté ;
- Les services peuvent toujours passer leur tour s'ils n'ont pas de bon-ne candidat-e à proposer ;
- Un service a été mis en « stand-by » le temps d'organiser une information à tous-tes ses travailleur-ses concernant les profils à envoyer vers les duo facilitateur-trices.

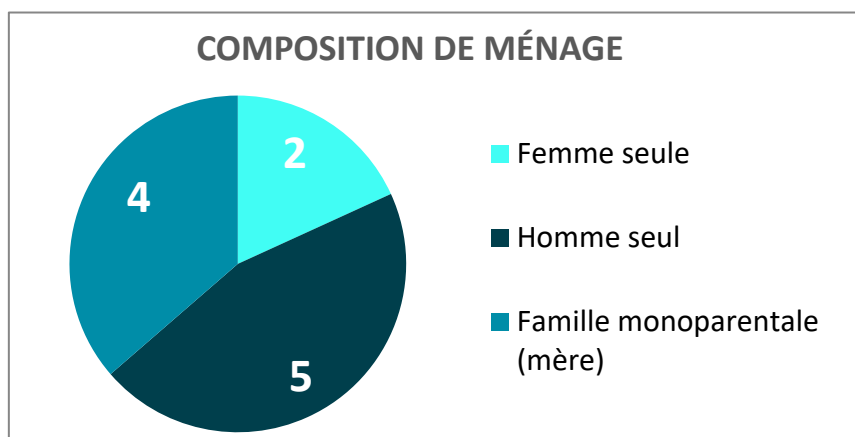
Les graphiques ci-dessous témoignent de **quelques éléments qualitatifs** relatifs aux 11 candidats envoyés vers les duo facilitateur-trices durant l'hiver 2018-2019.



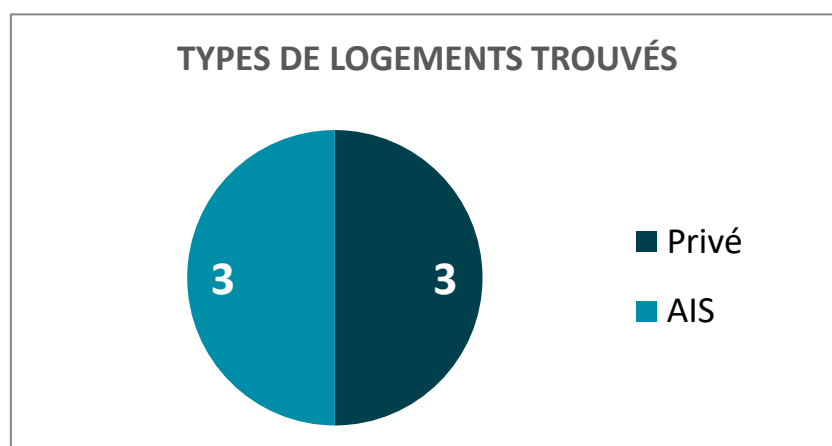
Contrairement à l'année passée, aucun-e candidat-e n'a décidé de clôturer le coaching avant l'entrée en logement. Un seul coaching n'a jamais pu démarrer (nommé « no show » dans le graphique précédent), en raison notamment d'un suivi peu proactif de la part du service partenaire.

Durant l'édition précédente, de nombreux coachings avaient dû être abandonnés (4 abandons et 4 « no show ») contrairement aux résultats 2018-2019. Notre analyse de ces arrêts est que certaines personnes sont très éloignées du logement, aussi bien mentalement que physiquement (dépendances, incapacité de s'investir dans un projet à moyen/long terme, différence entre l'aide proposée et l'aide attendue, etc.). Afin d'éviter ce type de situation, un travail préliminaire à la recherche de logement doit idéalement être entamé par le service envoyeur. Avec l'expérience, nous concluons que les services partenaires préparent mieux leurs candidat-es, et les choisissent avec plus de soins.

Il s'est également avéré que l'accompagnement à la recherche d'un logement – qui reste une priorité pour une majorité de personnes sans abri - a constitué une excellente porte d'entrée pour entreprendre un travail sur d'autres problématiques rencontrées par les personnes.



Contrairement aux dispositifs hivernaux précédents, les compositions de ménage des candidat-es envoyés vers nous sont plus diversifiées.



50% des logements trouvés l'ont été via des Agences Immobilières Sociales (AIS), et 50% dans le parc de logements privés. Habituellement, la proportion de logements trouvés est de 2/3 dans le parc de logements privés et 1/3 en AIS.

Le tableau ci-dessous donne plus de détails sur la situation de chaque personne accompagnée au sein de l'axe Logement en 2018-2019 :

Services envoyeurs	Composition 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
CAW-HOBO	1H- Célibataire	21/11/2017	Mutuelle	1/05/2019	AIS Woluwe Saint-Lambert	?	450€	Acco. à très long terme qui s'est clôturé pendant ce plan hiver 2018-2019.
	1H – Célibataire	27/11/2018	CPAS	1/12/2018	Privé	CPAS	500€	
	1F + 3E Famille	14/02/2019	CPAS	15/05/2019	AIS Saint-Gilles	Fonds propres	518€	
	1F – Célibataire	26/06/2019	Chômage	/	/	/	/	En cours de coaching
La Consigne - Art. 23	1F – Célibataire	12/06/2019	CPAS	/	/	/	/	N'est jamais venue au RDV. Très peu de suivi de la part du service partenaire
Diogènes	1 F – Célibataire	07/02/2019	CPAS	1/04/2019	Privé	Fonds propres	700 €	
	1F – Célibataire	26/06/2019	CPAS	/	/	/	/	En cours de coaching
DoucheFLUX	1F + 3E – Famille	14/02/2019	Autre	1/06/2019	AIS de Saint-Gilles	Fonds propres	578,5€	
Jamais sans toit	1F + 4E – Famille	20/03/2018	Mutuelle	29/01/2019	AIS de Forest	?	900€	Acco. a continué pendant le plan hiver 2018-2019
	1 H – Célibataire	27/02/2019	CPAS	01/04/2019	Privé	Fonds propres	650€	
La Fontaine	1 H – célibataire	06/02/2019	CPAS	/	/	/	/	Coaching en cours
Le Clos	1 H Célibataire	12/04/2019	Chômage	/	/	/	/	Coaching en cours
Petits Rien - Un toit à soi	1 H – célibataire	14/12/2018	Chômage	01/05/2019	AIS de Woluwe-Saint-Lambert	Fonds propres	438€	
TOTAL	13 adultes et 10 enfants coachés			8 entrées en logement sur 13 coachings → 17 personnes	5 logements AIS 3 logements privés			4 coachings très actifs → vers des entrées en logement

En grisé dans le tableau ci-dessus, nous mentionnons les coachings démarrés avant le plan hiver 2018-2019, mais poursuivis et clôturés par une entrée en logement durant l'hiver 2018-2019.

2.2. LES LOGEMENTS CAPTÉS

La captation de logements et l'accompagnement social des personnes sans abri sont deux actions indissociables. Tout d'abord, les logements captés doivent répondre le plus adéquatement possible aux besoins des personnes. Les candidat.es ont le droit de choisir le logement qui leur correspond. Notons que la prise de conscience d'une liberté de choix participe au renforcement personnel et à la confiance en soi des candidat.es. Pour convaincre un-e/des propriétaire(s) de louer leur(s) bien(s) à une personne sans abri, l'argument d'un accompagnement social en logement est indispensable pour le(s) rassurer.

Les principales méthodes de captation ont été les suivantes :

- Le bouche-à-oreille : certaines personnes sans abri nous permettent de rentrer en contact avec des (multi)-propriétaires, avec qui nous faisons un travail de sensibilisation (démystification des personnes sans abri, mise en avant de l'accompagnement en logement, incitation à travailler avec des AIS, etc.) ;
- Le suivi par les facilitateur-trices des annonces de logements à louer (immoweb, etc.).
- Les négociations avec les AIS, CPAS, etc.

La cellule Capteur et Créateur de Logements maintient les contacts avec les personnes suivies et leurs services envoyeurs, afin d'entretenir un réseau de propriétaires de confiance.

2.3. LES LOGEMENTS CRÉÉS

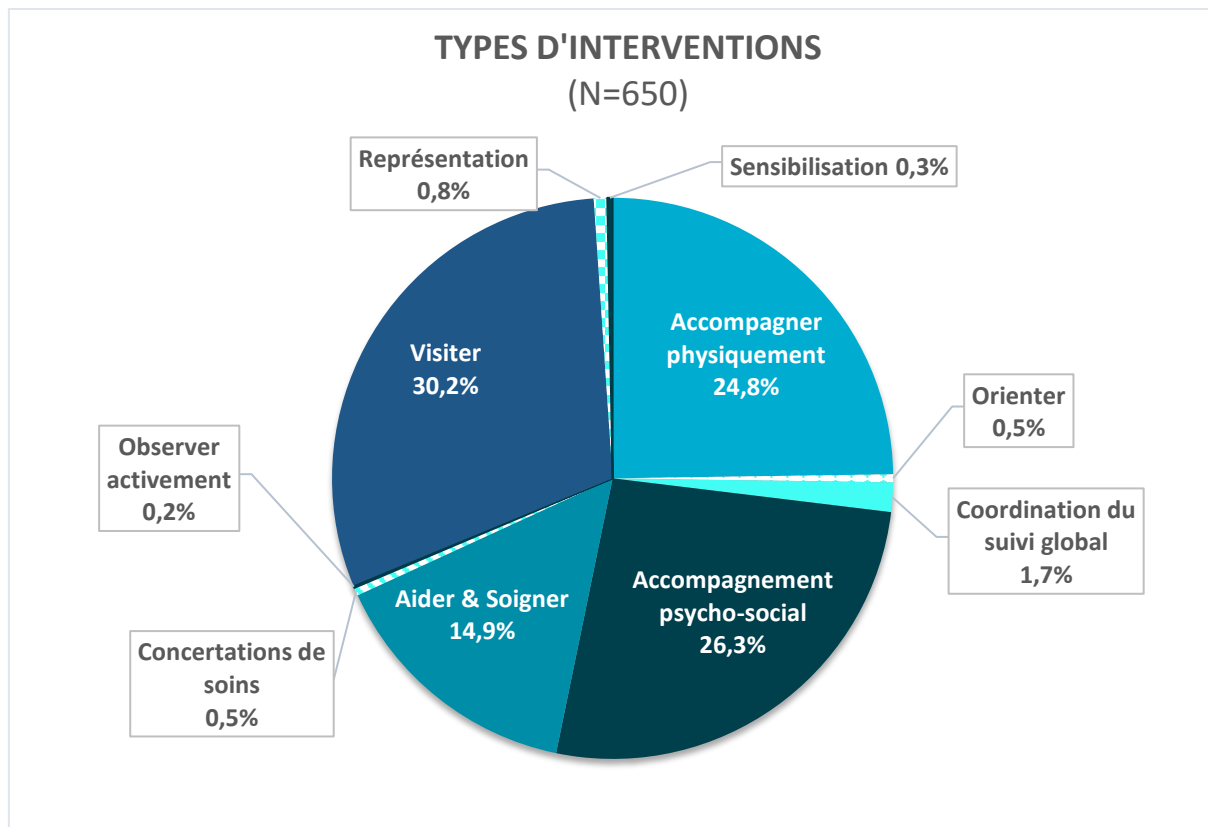
En parallèle de la captation de logements, la cellule Capteur et Créateur de Logements assure une fonction de création de logements via des projets immobiliers avec des investisseurs sociaux. Ces logements sont attribués à des candidat.es en dehors de la mission de coaching.

Une usagère du centre d'accueil Bij Ons - Chez Nous a pu en bénéficier durant cette édition du Dispositif :

Services envoyeurs	Composition de ménage	Revenus du/de la candidat.e	Date d'entrée en logement	Type de logement	Garantie locative et 1 ^{er} loyer	Budget logement TTC
Bij Ons	1F + 1E Famille	CPAS	1/06/2019	AIS Saint-Gilles	CPAS	528€

3. LE TRAVAIL DE RUE

Pour l'hiver 2018-2019, entre le 1^{er} décembre 2018 et le 30 juin 2019, un nombre total de **650 interventions** en rue a été comptabilisées.

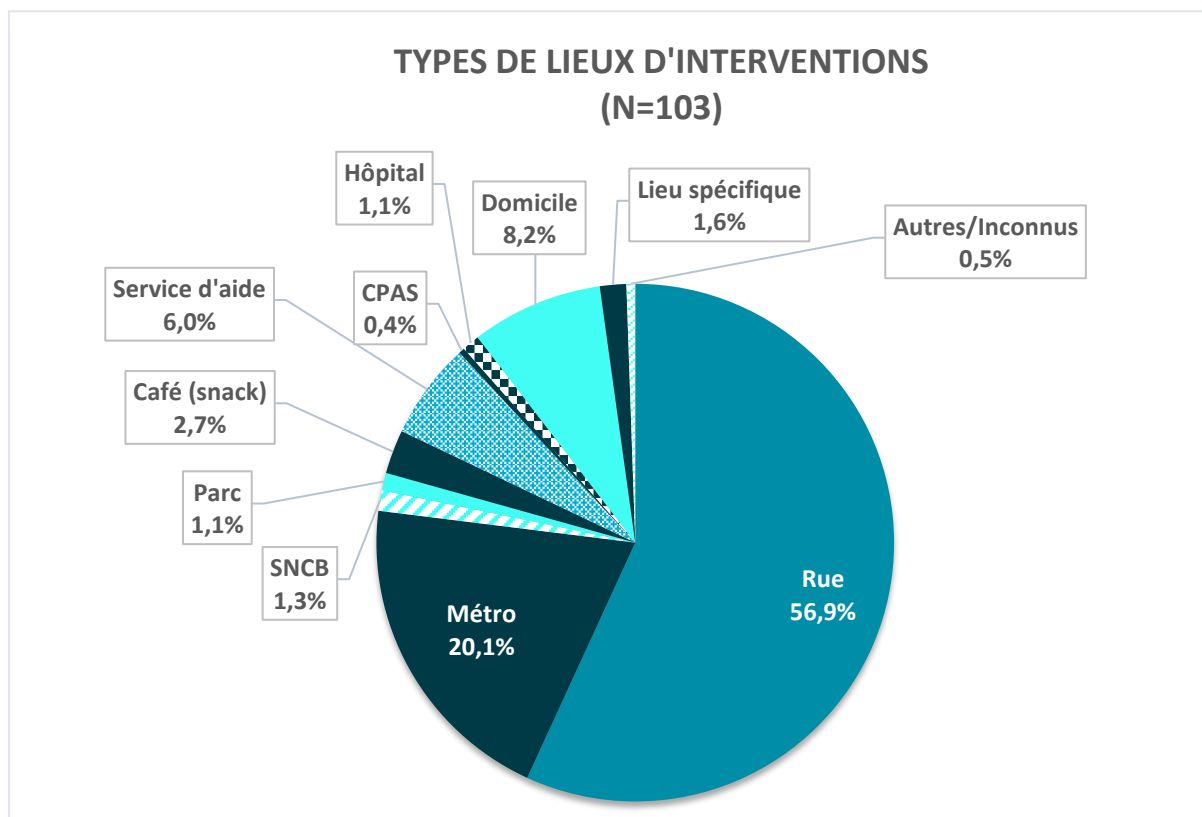


Un quart de ces interventions (**26,3 %**) relève de la catégorie dite d'« **accompagnement psycho-social** ». Il s'agit d'une gamme d'actions très variée, telles que créer un contact, écouter et soutenir, analyser les besoins et diagnostiquer, travailler les demandes, élaborer des plans d'accompagnement 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.

Un 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 (25%)** 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 « traducteur » de la personne et l'aider à s'exprimer, debriefer, 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 (30%) : 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.

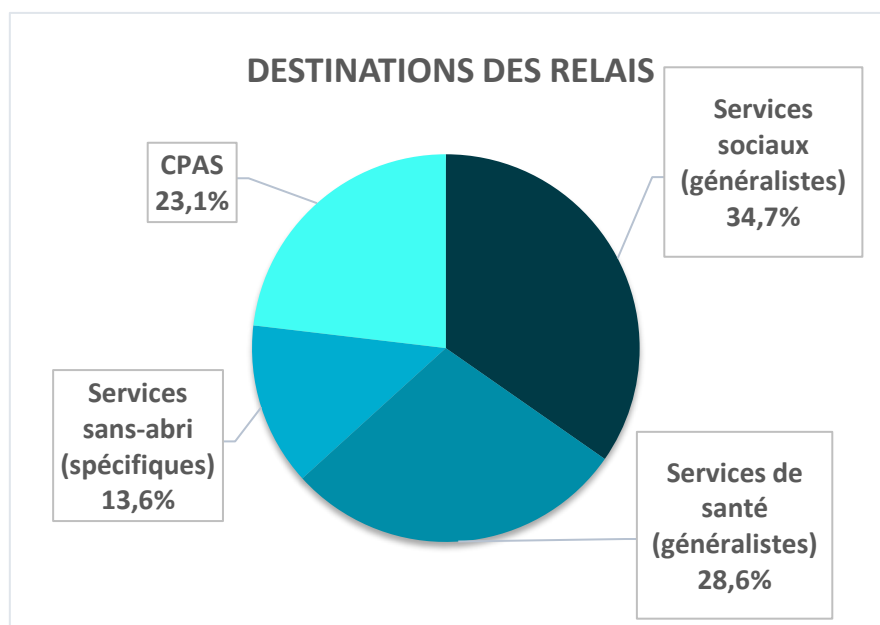
Aider et soigner (15%) : Nous privilégions les réponses du réseau aux réponses directes. Il nous arrive, néanmoins, face à des situations qui l'exigent (urgence médicale, ...) d'aider ou de soigner des personnes en rue. Nous mettons cependant un point d'honneur à ce que cela demeure marginal dans notre travail.



L'intégralité du travail a été effectuée **dans les lieux de vie** des personnes sans abri. Nous ne recevons personnes au bureau, aucune permanence n'y est organisée.

Comme on le voit dans le graphique qui précède, les lieux de vies investis par les personnes sans abri sont multiples : parcs, métro, squat, églises, hôpitaux, cafés, ... La majorité des interventions se passe dans l'espace public et semi-public (70 % dans la rue et le métro réunis). Par ailleurs, une part importante des rencontres se déroule dans les services d'aide du secteur social (6%) ou à domicile (8%).

S'agissant des **orientations**, **147** relais ont été réalisés vers **54** organisations différentes durant cette édition 2018-2019.



85 % des relais ont été opérés à destination de services généralistes, dont plus de 30 % 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 (13 %)**.

23% 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, ...).



IV. EN RÉSUMÉ : 4 CHIFFRES-CLÉS DE L'ÉDITION 2018-2019

1. UN « HIVER » DE 7 MOIS ET DEMI

Grâce à un budget régional exceptionnel, pour la 1^{ère} fois depuis son lancement, le Dispositif Hiver 86.400, qui s'étend habituellement de la mi-novembre à la fin mars, soit 3,5 mois, a été prolongé entre le 1^{er} avril et le 30 juin 2019. **L'« Hiver » 2018-2019 a donc duré 7 mois et demi.**

Cette extension était réclamée depuis de nombreuses années. En effet, l'objectif des partenaires a toujours été 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 du public sans abri **dans la durée**, dans une action à long terme qui perdure au-delà des seuls mois hivernaux et s'étend toute l'année. 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'un hiver.

Dans cette optique, nous espérons donc que « l'hiver » durera désormais 12 mois...

2. 111.181 « BONJOURS »

Au total, sur l'ensemble du Dispositif 2018-2019, **111.181** accueils⁴¹ de personnes sans abri ont été réalisés. Cela représente une moyenne de **plus de 3.300** accueils chaque semaine, soit une augmentation par rapport à l'édition précédente. Chaque jour de semaine, **559 personnes différentes** en moyenne ont été rencontrées. On voit donc que la fréquentation par le public sans abri des 12 services partenaires augmente d'année en année.

3. LES SERVICES OFFERTS

Plus de 136.000 prestations variées ont été dispensées par les 12 partenaires du Dispositif Hiver 86.400 durant cette édition : petits déjeuners, repas de midi, repas du soir, soupes, douches, lessives, soins médicaux, siestes, traitement poux et gale et accompagnements psycho-sociaux.

Les possibilités de prendre une douche ou de faire une lessive s'avèrent toujours aussi nécessaires, au vu des chiffres en constante augmentation d'année en année. Ainsi, ce sont **23.979** douches qui ont été prises (contre 14.673 en 2017-2018) et **10.563** lessives qui ont tournés (contre 7.843 en 2017-2018). La demande ne diminue pas au fil des années.

4. LES ACCOMPAGNEMENTS PSYCHO-SOCIAUX

15.462 accompagnements psycho-sociaux ont été dénombrés à la fin juin 2019. On voit ainsi à quel point ces accompagnements constituent une part importante du travail réalisé par les services d'accueil de jour. Ceci plaide également pour la présence d'équipes suffisamment pourvues, aux profils variés, multidisciplinaires, mais aussi capables de beaucoup de souplesse et d'adaptation, afin de répondre le mieux possible aux multiples demandes et problématiques rencontrées. En effet, le renfort des équipes en travailleur-euses sociaux-ales rend possible le traitement plus en profondeur des dossiers complexes. Le partage de tâches et d'analyses, la prise en charge plus individualisée, la diminution du stress, contribuent à augmenter la qualité du travail effectué.

⁴¹ Le nombre d'accueils signifie donc le nombre de fois où une personne franchi la porte d'un service - une même personne a donc pu être comptée à plusieurs reprises sur une même journée.



V. CONCLUSIONS

1. TEMPORALITÉ

Comme nous l'avons déjà relevé, grâce à un budget régional qui a été réparti entre tous les partenaires, le Dispositif Hiver 86.400 a pu, exceptionnellement, **se prolonger jusqu'au 30 juin 2019**, plutôt que de cesser dès le 31 mars, ce qui a été une grande plus-value pour les partenaires.

En effet, passer ses nuits et ses journées en rue est difficile toute l'année. Les besoins du public sans abri – que ce soit en termes d'accès à un endroit sécurisé, avec toute une série de services humanitaires de base, et/ou d'accès à une possibilité d'accompagnement psycho-social visant une sortie durable du sans-abrisme – restent globalement les mêmes quel que soit le moment de l'année. **Le sans-abrisme ne connaît pas de saison, le travail social non plus.**

De même, les réunions régulières avec les travailleur-euses actif-ves au sein du Dispositif ont permis de mettre en évidence la violence de la fin des contrats survenant au terme du Dispositif, tant pour les travailleur-ses que pour les équipes et le public. Il est en effet illusoire de prétendre travailler un parcours d'insertion, quel qu'il soit, avec des personnes dont la vie n'est que discontinuités, si les professionnel-les eux-elles-mêmes ne bénéficient pas d'une continuité dans leurs actions.

Nous saluons dès lors la volonté politique, exprimée dans le texte de l'ordonnance de la Cocom du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri⁴², de ne plus parler à l'avenir d'un « Plan Hiver » régional, mais de gestion de la crise. Reste encore à définir ce qui sera considéré comme une crise : l'hiver, qui de toute évidence se répète chaque année, en est-il une ?

2. COMPLÉMENTARITÉ

Nous le rappelons, le Dispositif Hiver 86.400 est le résultat d'un précieux **travail de réseau**, tant en ce qui concerne la réflexion qui a présidé à sa conception qu'en ce qui concerne sa mise en œuvre pratique. Ce travail de réseau est, par ailleurs, facilité par le travail de coordination réalisé en amont par l'AMA.

A nouveau, cette 7^{ème} édition du Dispositif a mis en évidence **la complémentarité** des services. Ceux-ci n'ont 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 orienter vers un autre service afin de proposer l'aide la plus adéquate possible. 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 s'appuyer les uns sur les autres et de développer une **approche globale** et plus ciblée de la personne.

Au fil des éditions, le panel des services proposés s'est ainsi étendu d'un travail en rue à un accompagnement vers le logement, en passant par un accueil dans un service de jour ou des soins infirmiers. Tout au long de ce processus d'insertion, nos associations agissent en amont comme en aval pour maximiser et fortifier les compétences en vigueur. Parce que le potentiel d'action d'un service sert d'appui à un autre service.

Nous pensons que la réussite d'un parcours d'insertion est fondée sur la capacité à déployer et relayer des acteurs et des lieux servant de points de repères dans les habitudes de notre public.

⁴² M.B. du 10.07.2018.

Cependant, nous rappelons 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 12 services participants, seuls 5 services ont pu proposer une ouverture le samedi et 4 le dimanche et, seulement, 1 service était ouvert en semaine entre 18h et 19h.

Par ailleurs, si la volonté politique est réellement de mettre un terme au sans-abrisme, nous rappelons une fois de plus qu'il est plus qu'urgent d'investir massivement dans **des structures permettant aux enfants en errance et à leurs familles** de se (re)construire, de développer leur résilience, afin de pouvoir devenir des adultes acteurs de leur vie, capables de poser des choix et des actions et d'éviter ainsi la dépendance à toute forme d'aide que ce soit.

Partant, nous espérons que les engagements du tout nouveau gouvernement bruxellois de « *mettre en œuvre une approche préventive (...) et transversale* » d'aide aux personnes sans abri, de renforcer « *considérablement la politique d'insertion et la politique de sortie de rue* » et d'évaluer constamment ainsi que d'adapter « *l'offre d'accueil des sans-abris tout au long de l'année et à chaque moment de la journée* », ne resteront pas lettre morte.⁴³

3. LA DERNIÈRE ÉDITION... ET APRÈS ?

Cette 7^{ème} édition du Dispositif Hiver 86.400 sera probablement l'une des dernières, si pas la dernière édition. L'entrée en vigueur de l'ordonnance de la Cocom du 14 juin 2018⁴⁴ et de son arrêté d'exécution du 9 mai 2019⁴⁵ (relatif à l'agrément au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion) signifie que les centres d'accueil de jour seront désormais **agréés** pour 5 ans, subventionnés et renforcés de manière structurelle, tout au long de l'année. Par conséquent, les budgets actuellement accordés dans le cadre du Dispositif Hiver 86.400 seront-ils « intégrés » aux budgets annuels récurrents, ou une enveloppe sera-t-elle toujours disponible pour répondre à des situations de crises, telles que prévues par l'ordonnance de la Cocom ?

Néanmoins, il ressort de ces 7 années de partenariat un acquis fondamental : au fil des éditions successives, un réel travail de coopération, d'échanges et une confiance mutuelle se sont mis en place. Les services d'accueil de jour ont pris l'habitude et le réflexe de se rencontrer, dialoguer, échanger, mettre en commun et surtout adapter leurs offres et leurs pratiques dans un intérêt commun : **celui d'un meilleur accueil pour le public sans abri**.

Notre volonté pour les années à venir est que ce partenariat, cette expérience précieuse et cette habitude du travail en commun perdurent, même si le Dispositif Hiver 86.400 ne se reproduit plus sous sa forme actuelle.

En outre, nous souhaitons que l'offre de services, d'accompagnement et d'aide puisse tenir compte des besoins du public-cible : augmentation des heures (et des jours) d'ouverture (notamment le week-end), diversité de l'offre de services (en ce compris les équipes mobiles), attentions particulières apportées aux enfants, augmentation du nombre de personnes accompagnées en logement.

⁴³ Déclaration de politique générale commune au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Collège réuni de la Cocom, législature 2019-2024, pages 40-41.

⁴⁴ M.B. du 10.07.2018.

⁴⁵ M.B. du 31.07.2019.

Liste des « Focus » présents dans le rapport d'activités :

1. La coopération entre service – Nicolas Schkoda de RestoJet
2. Le travail d'accompagnement – Philippe LeLoup de l'Ilot - Le Clos
3. Le travail d'accompagnement psycho-social à La Rencontre – Floriane Philippe de Source – La Rencontre
4. Les problématiques de santé mentale rencontrées dans les dispositifs de jour – Vukicevic Mladen de Jamais Sans Toit
5. Le public migrant – Doum Deoudje Memde de La Consigne - Article 23
6. La gratuité du service – Nicolas Schkoda de RestoJet
7. La mobilité – Nicolas Schkoda de RestoJet
8. Le projet de Rolling Douche – Pascal Biesemans de Rolling Douche
9. L'accueil inconditionnel et bas seuil – Murat Karacaoglu de Pierre d'Angle
10. La gestion de la violence – DoucheFLUX
11. L'accompagnement du public Rom – Laurent Demoulin de Diogènes



VI. ANNEXES

- Plaque de présentation du Dispositif Hiver 2018-2019
- « Trouver un lieu en journée » - récapitulatif des services et des horaires

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

