



DISPOSITIF HIVER 86.400 RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017-2018

PROJECT WINTER 86.400 VERSLAG OVER DE WERKZAAMHEDEN 2017-2018



TABLE DES MATIÈRES

I. LE DISPOSITIF HIVER 86.400	3
1. Présentation	3
1.1. Historique	3
1.2. Comité exécutif	4
1.3. Rôle de l'AMA	5
1.4. Définition d'un service d'accueil de jour	5
1.5. Objectifs du dispositif Hiver 86.400	6
2. Méthodologie	7
2.1. Les comptages	7
2.2. Concertation interne des partenaires : les réunions mensuelles.....	7
2.3. Concertation externe des acteurs du jour : la concertation jour	8
2.4. Implication dans le comité de coordination hivernal.....	8
2.5. Appréciation du public	9
2.6. Rencontre des travailleurs actifs au sein du dispositif	9
2.7. Rapport d'activités	10
2.8. Journée d'évaluation du plan hiver	10
2.9. Communication	11
3. Philosophie du projet	12
3.1. Décloisonner le jour et la nuit	12
3.2. Décloisonner l'hiver et le reste de l'année	12
3.3. Décloisonner le travail au sein du secteur	13
3.4. Décloisonner les liens avec les secteurs connexes.....	14
3.5. Décloisonner les budgets, les niveaux de compétences et les niveaux d'actions	14
II. SERVICES PROPOSÉS ET RENFORCÉS	16
1. L'offre de service du dispositif Hiver 86.400	16
1.1. Être accueilli au chaud, se sentir en sécurité - seul, avec son enfant ou en famille	16
1.2. Se nourrir.....	16
1.3. Prendre soin de soi	16
1.4. Se soigner	17
1.5. Avoir sa consigne	18
1.6. Rencontrer un travailleur de rue	18
1.7. Être accompagné.....	19
1.7.1. Renforcement des permanences sociales intra-muros.....	19
1.7.2. Renforcement de l'accompagnement social en rue	21
2. Les familles et les enfants.....	23
2.1. Source - La Rencontre	23
2.2. DoucheFlux.....	23
2.3. HOBO	24
3. Sans-abrisme et migration	27
4. Prévention du sans-abrisme : le projet « facilitateur logement ».....	29
4.1. Contexte	29
4.2. Mise en place du projet.....	29
4.3. Les services partenaires	30
4.4. Le métier de facilitateur.trice logement	30
4.5. Bilans	31



I. LE DISPOSITIF HIVER 86.400

1. PRÉSENTATION

1.1. HISTORIQUE

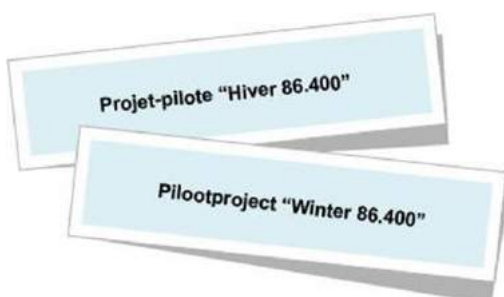
Le Dispositif « Hiver 86.400 » est le résultat d'un travail de collaboration initié par **13 partenaires** actifs dans l'accompagnement des personnes sans-abri en journée. Ces 13 services travaillent de longue date à construire une philosophie commune de travail, tout en respectant les spécificités des uns et des autres. De cette philosophie découle un travail de réseau et une concertation régulière entre différents acteurs, soutenus par l'A.M.A (Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri). C'est notamment grâce à cette concertation que le Dispositif Hiver 86.400 a pu voir le jour.

Le Dispositif Hiver 86.400 propose un renforcement de l'offre d'accueil et d'accompagnement **en journée** des personnes sans abri, qui s'inscrit en complémentarité avec le volet d'accueil de nuit du dispositif hivernal. Il vise ainsi à redonner un sens à l'abri, et à replacer l'accueil hivernal dans une perspective de travail de réhabilitation sociale du public sur le long terme.

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.

Lors de sa première édition, en 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), d'élargir les horaires d'ouverture ou de proposer des projets répondants à des besoins prégnants (recherche de logement, etc.).

Pour l'édition 2017/2018, qui est donc **la 6^{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.



1.2. COMITÉ EXÉCUTIF

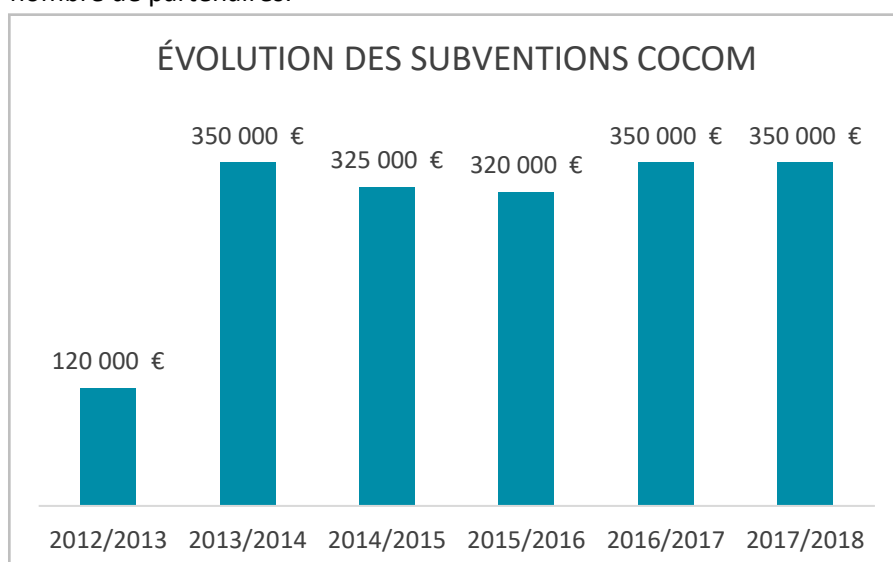
Le dispositif est porté par un **comité exécutif** composé des services suivants :

<ul style="list-style-type: none">• Restojet• Diogènes• Jamais Sans Toit• Bij Ons - Chez Nous• L'Ilot – Le Clos• Source – La Rencontre	<ul style="list-style-type: none">• La Fontaine• HOBO – CAW Brussel• Pierre d'Angle• DoucheFLUX• La Consigne - Article 23• L'AMA (soutien administratif)
---	---

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 jour¹, en ce compris les 11 opérateurs du projet.

La grande différence entre cet hiver et l'hiver 2016/2017 est que **le nombre de services partenaires du Dispositif a augmenté** pour passer **de 9 à 11**. Les services DoucheFlux et La Consigne - Article 23 ont en effet rejoint le projet. Néanmoins, le budget de 350.000€ alloué par la Commission Communautaire Commune est resté identique à l'hiver dernier. Les services participants ont dû s'adapter et répartir leurs actions d'une manière différente. Si l'offre globale à destination du public a ainsi été augmentée, plusieurs services ont dû en contrepartie diminuer leurs actions par rapport à l'hiver dernier. Ce fut le cas par exemple pour le restaurant social La Rencontre (Source ASBL), qui, contrairement aux autres hivers, n'a pas eu la possibilité d'ouvrir 7j/7 et a fermé ses portes durant les week-ends - ceci étant néanmoins compensé par l'ouverture de DoucheFlux les week-ends. L'accueil des enfants entre 2 et 10 ans offert au sein de La Rencontre a également été réduit (en demi-journée au lieu de journée complète, 5j/7 de 12h à 17h30 au lieu de 7j/7 de 10h à 17h30²). De même, RestoJet (Montfort Center) n'a pas pu offrir 15 repas supplémentaires par jour, contrairement à l'hiver 2016-2017.

Il est en tous les cas regrettable que la subvention n'ait pas été rééquilibrée vu l'augmentation du nombre de partenaires.



De plus, bien que l'on constate que la subvention du projet ait augmenté au fil des années (cf. le graphique ci-contre), il n'en demeure pas moins que cette somme couvre à peine les besoins réels des 11 partenaires.

¹ Aux 11 opérateurs du projet, il y a lieu de rajouter le service « Un Toit à Soi » (Les Petits Riens) ainsi que Rolling Douche.

² Cependant, un budget fédéral est intervenu par la suite, en collaboration avec HOBO et DoucheFlux, ce qui a permis à La Rencontre d'assurer une ouverture de 2h/jour en plus du lundi au vendredi, soit de 10h à 20h au lieu de 12h à 20h, et ainsi de proposer une mise à l'abri plus longue, tout au long de la journée, des petits déjeuners gratuits, une prise en charge sur toute la journée des enfants au sein de l'Espace enfants et plus de temps d'accompagnement social pour les parents.

Enfin, précisons que l'ensemble des services actifs en journée en région bruxelloise pourraient faire partie du dispositif Hiver 86.400 (tels que Solidarité Grand Froid, les divers chauffoirs, ...). Néanmoins, pour des raisons budgétaires évidentes, il n'est pas possible d'intégrer tous les services au projet.

1.3. RÔLE DE L'AMA

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

Avant le dispositif, la fédération réalise l'appel à projet et sélectionne les candidatures des institutions ; Elle perçoit également la subvention et la redistribue aux différents opérateurs, selon les critères déterminés par l'appel à projet.

Pendant le dispositif, l'AMA assure sa coordination, organise et anime les 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 du dossier justificatif des subventions reçues.

Afin de clarifier les rôles de chacun, les 11 partenaires du dispositif sont liés à la fédération par une convention de collaboration.

1.4. DÉFINITION D'UN SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR

« Les Services d'Accueil de Jour sont des lieux à bas seuil d'accès, ouverts en journée et/ou soirée à des adultes et familles désaffiliés. Ils assurent un accueil respectueux, des services d'aide à la vie quotidienne, avec pour finalités l'amélioration du bien-être et la construction de liens sociaux. »³

Les **missions**, cumulatives ou non, qui peuvent être réalisées par les Services d'Accueil de Jour sont les suivantes :

- Accueillir, de manière collective et individuelle, des personnes désaffiliées en vue de créer une accroche sociale dans le temps et dans l'espace (à la différence de la réinsertion). Les pratiques visent à respecter l'autonomie des personnes.
- Assurer des services permettant de répondre à des besoins différenciés, notamment : sécurité, repas, repos, douche, lessive, loisirs, bien-être, espaces de paroles et/ou d'expression, reconnaissance et sentiment d'appartenance à un groupe.
- Accompagner, via les travailleurs sociaux, les demandeurs d'aide en veillant à s'appuyer sur leurs ressources ainsi que sur leurs réseaux singuliers. D'un autre côté, les travailleurs assurent l'activation des divers réseaux.
- Favoriser la participation des personnes accueillies en vue de développer un travail de groupe.

Enfin, le logo des services d'accueil de jour - utilisé par l'AMA - est celui-ci :



³ Définition rédigée par le groupe de travail « Services d'accueil de jour » de l'AMA en 2008.

1.5. OBJECTIFS DU DISPOSITIF HIVER 86.400

La spécificité du projet réside dans le fait qu'il permet de renforcer significativement l'offre de **besoins de 1^{ère} nécessité** ainsi que le travail d'**accompagnement psycho-social** du public précarisé pendant la période hivernale, tout en consolidant le **travail en réseau** et la coordination entre les acteurs. Tout ceci permet une plus grande efficacité d'intervention.

Le Dispositif Hiver 86.400 a ainsi permis aux personnes sans abri **d'être accueillies dans la dignité de mi-novembre à fin avril⁴, de 7h15 à 20h00**. 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.

De plus, le projet a pour but de renforcer l'offre 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 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 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 2.3 et 2.8 ci-dessous.).

⁴ La période du mois d'avril a néanmoins été couverte par une autre subvention que celle octroyée par la Cocom.

2. MÉTHODOLOGIE

Pour cette édition 2017/2018, outre les outils de récoltes de données qui ont à nouveau été mis en place afin de permettre une analyse quantitative du dispositif et de son public, des moments d'échanges entre travailleurs ont permis d'inclure un volet qualitatif à cette analyse.

2.1. LES COMPTAGES

Cette année, nous avons encore amélioré le système de comptage quotidien. Celui-ci reprend les éléments suivants :

- Le nombre de personnes ayant franchi la porte des services tout au long de la permanence journalière ;
- Le nombre de personnes présentes à 4 moments précis de la journée (10h, 13h, 16h et 18h) ;
- Le nombre de prestations réalisées pendant une permanence journalière.

Tous les partenaires ont participé aux comptages et ce, quotidiennement pendant toute la durée du dispositif hivernal (du 15/11/2017 au 31/03/2018). Cependant, Diogènes et l'axe logement de l'Ilot effectuent des comptages distincts. Par ailleurs, exceptionnellement cet hiver, grâce à un budget régional supplémentaire obtenu via Brulocalis, les 11 partenaires ont pu prolonger leurs actions durant un mois de plus, du 1^{er} au 30 avril 2018. Il a dès lors été décidé de continuer les comptages pendant cette période. Nous disposons donc de chiffres couvrant également le mois d'avril, pour la première fois.

Les résultats issus de ce comptage quotidien 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 2013, nous avons également pu réaliser un travail de comparaison entre les fréquentations des dispositifs depuis 6 hivers (pour la période 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.

2.2. CONCERTATION INTERNE DES PARTENAIRES : LES RÉUNIONS MENSUELLES

La base du dispositif Hiver 86.400 étant le travail en réseau, comme les années précédentes, les participants ont multiplié les moments d'échanges afin de favoriser un contact permanent entre les différents services. Ces réunions sont également l'occasion d'affiner le dispositif au regard d'éventuelles variations du public (via une analyse collective des données quantitatives et qualitatives collectées) et de faire le point sur les actualités de chacun. Ces rencontres ont aussi comme objectif de valider la répartition des missions des uns et des autres, mais aussi les discussions budgétaires. Mensuellement, des états des lieux et des analyses situationnelles ont également été faites.

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

Pour la deuxième fois cette année, nous avons mis en place un cycle de trois rencontres⁵ ouvertes aux partenaires externes actifs en journée durant la période hivernale, au sein d'une réunion de « Concertation jour ».

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, 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, ...). Ces réunions sont aussi l'occasion de cerner et de s'atteler à résoudre rapidement les problèmes qui surviennent sur le terrain.

De nombreux échanges constructifs ont eu lieu entre acteurs à l'occasion de cette Concertation Jour, ce qui montre un intérêt pour ce type de rencontre.

Un constat frappant qui ressort de la Concertation Jour est que l'on observe de plus en plus d'initiatives, privées ou publiques, se développant en journée durant l'hiver. Ainsi, les services suivants ont été invités et ont participé à une ou plusieurs réunions durant cet hiver 2017-2018 :

- Le chauffoir de Schaerbeek ;
- Les chauffoirs d'Anderlecht (via CPAS Anderlecht) ;
- Le chauffoir d'Etterbeek ;
- Latitude Nord ;
- Nativitas ;
- Le Samusocial ;
- La Croix-Rouge ;
- L'accueil de Jour de la Maison de quartier Malibrans ;
- La Coordination sociale du CPAS de Saint-Gilles ;
- Les Educateurs de Rue et le service de travail social de Rue de Saint-Gilles ;
- L'entraide de Saint-Gilles asbl ;
- l'ASBL Solidarité Grand Froid ;
- Rolling Douche ;
- La Strada ;
- Les Restos du Coeur de Saint-Gilles ;
- Cafétéria sociale - antenne sociale du CPAS d'Uccle ;
- Brussels Platform Armoede.

Cette liste et 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.

2.4. 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 représentants des CPAS ayant un bâtiment du Dispositif de nuit sur leur territoire (Bruxelles-Ville, Schaerbeek, Forest et Anderlecht) et des différents

⁵ Celles-ci ont eu lieu les 12 janvier, 06 mars et 20 avril dans les locaux de l'Espace Social TéléService.

acteurs de terrain, tels que le dispositif Hiver 86.400, Médecins du Monde, la Strada, la STIB, la SNCB, Bruxelles-Environnement, Hersham, 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. En-dehors de l'hiver, le Comité de Coordination continue à se réunir, afin de préparer et d'anticiper le plus possible le prochain hiver.

2.5. APPRÉCIATION DU PUBLIC

Cet hiver, la *Brussels Platform Armoede* (BPA) a à nouveau organisé une évaluation du Plan hivernal en Région bruxelloise, en ouvrant un espace de parole pour les usagers. Après une présentation de cette enquête lors d'une réunion au mois de janvier, les 11 partenaires du Dispositif Hiver 86.400 ont reçu le questionnaire mis au point par BPA et l'ont diffusé et complété le plus largement possible avec leurs usagers en cours de dispositif. Ceci a permis que 148 questionnaires utilisables au total soient récoltés cet hiver. Cette évaluation fut également ponctuée par une journée d'évaluation avec les usagers, organisée dans les locaux de DoucheFlux le 27 mars 2018, et par une présentation des résultats lors de la journée d'évaluation du 22 juin (voir plus loin, 2.8).

2.6. RENCONTRE DES TRAVAILLEURS ACTIFS AU SEIN DU DISPOSITIF

En cours de dispositif, nous avons à nouveau mis en place un cycle de rencontres entre les travailleurs de terrain actifs au sein du dispositif.

L'objectif de ces réunions est de faire connaître (ou de rappeler) aux travailleurs l'histoire et la manière dont s'est développé le Dispositif Hiver 86.400, 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 travailleurs 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 travailleurs 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 avaient été mises sur pied pour la 1^{ère} fois l'hiver dernier, et elles avaient permis d'identifier certains besoins (en formation notamment) et d'aboutir à une série de propositions face aux problèmes rencontrés sur le terrain (voir le rapport d'activités 2016-2017).

Lors des réunions de cet hiver, il est apparu que les travailleurs étaient en demande d'informations au sujet de la **santé mentale**. Une travailleuse sociale/psychologue de Source - La Rencontre a dès lors été invitée à la réunion du mois de mars afin de présenter le travail spécifique réalisé par ce service autour de la santé mentale (permanence psycho-sociale, entretiens plus ciblés, accompagnements physiques, ...). La discussion a également porté sur les types de problématiques rencontrées, la meilleure manière d'accompagner les personnes et la position du travailleur social, et sur les services spécialisés pouvant être contactés comme relais.

Par ailleurs, les réunions organisées cet hiver ont permis d'affiner certains des constats posés l'année passée.

Ainsi, les **besoins en formations** des travailleurs se font toujours sentir. Il a été souligné qu'il est très

complexe pour les travailleurs qui intègrent le Dispositif Hiver 86.400 pour la 1^{ère} fois d'être opérationnels directement. Des formations ou des recyclages au sujet de l'accès aux soins, du droit du travail et des droits de migrants sont toujours demandées, ainsi que des personnes ressources sur ces thématiques.

La **gestion de la violence** a également été abordée, ce problème étant rencontrés par plusieurs services. Pour certains, l'engagement d'un travailleur chargé de la sécurité a permis un réel changement positif (Bij Ons - Chez Nous), mais pour d'autres, le problème persiste encore malgré la présence d'un éducateur spécialisé (DoucheFlux).

Les difficultés rencontrées par le public sans abri **dans les lieux d'hébergement** sont également ressorties dans les discussions (que ce soit dans les centres gérés par le Samusocial ou par le Consortium à Haren). En particulier, les difficultés rencontrées par les enfants hébergés à Haren sont ressorties (besoin d'un local séparé pour les groupes d'enfants, grosses difficultés liées au niveau de bruit et à la cohabitation des enfants avec le reste du public dans des espaces communs, éloignement du centre,...). Selon les participants, le Centre de Haren ne semble pas adapté pour accueillir des enfants. Par ailleurs, les hébergé.e.s se demandent toujours pour quelle raison ils doivent quitter les centres gérés par le Samusocial durant la journée, pourquoi il n'y a pas de différence dans les horaires durant le week-end, et regrettent que rien ne soit mis en place entre 18h et 20h. Des plaintes concernant la sécurité, la tension et la nourriture sont aussi entendues fréquemment, le sentiment général étant qu'il y en a eu plus que l'hiver dernier. Le manque de formation des travailleurs du Samusocial et de la Croix-Rouge a été relevé.

Enfin, les participants ont souligné la nécessité de disposer de **brochures d'informations** à destination des usagers et dans différentes langues (français et néerlandais mais également anglais, arabe, roumain, etc.), pour que l'information puisse circuler.

2.7. RAPPORT D'ACTIVITÉS

Pour cette édition 2017-2018, à l'instar de ce qui avait été fait l'année passée, les 11 opérateurs du projet ont souhaité rédiger un rapport collectif.⁶

L'objectif de cette démarche est d'appuyer 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 bonne préparation ainsi qu'une contribution de chaque partenaire dans une même temporalité et avec la même importance.

2.8. JOURNÉE D'ÉVALUATION DU PLAN HIVER

Cette année, La Strada a organisé une journée d'étude portant sur les évaluations, enjeux et perspectives du plan hiver, **en collaboration avec l'ensemble des acteurs du dispositif hivernal bruxellois 2017-2018**, ce qui était une première. Cette journée a eu lieu le vendredi 22 juin à l'ULB.

La journée a démarré par une présentation et une analyse par chaque opérateur du plan hiver, afin de comprendre quelle place a occupé chacun d'entre eux dans les actions tant en journée, qu'en soirée et lors des nuits de l'hiver 2017-2018. Le Dispositif Hiver 86.400 y a bien sûr été présenté. Une tentative d'analyse globale s'en est suivie, qui s'est inscrite dans le contexte particulier de la réforme du secteur de l'aide aux sans-abri.

La seconde partie de la journée a été consacrée à la construction des pistes concrètes d'actions pour les années à venir. Sous forme de workshops thématiques, les participants ont été invités à réfléchir aux pistes qui répondent mieux aux besoins des bénéficiaires et organisent de façon souple et efficace les actions des organisations actives en Région bruxelloise dans toute leur diversité.

⁶ Contrairement aux éditions antérieures à 2016/2017, où le rapport d'activités consistait en une compilation des différents rapports d'activités des opérateurs du dispositif Hiver 86.400.

Les travaux de la journée seront rassemblés dans un rapport d'évaluation et de recommandation qui sera présenté au mois de septembre et remis aux différentes autorités concernées par le phénomène sans-abri en Région bruxelloise.

2.9. COMMUNICATION

La visibilité et la transmission d'informations sont essentielles dans la réussite d'un projet tel que le Dispositif Hiver 86.400. En effet, il faut à la fois informer les personnes susceptibles de faire appel aux services proposés et informer les institutions partenaires des services proposés.

Dans une volonté d'assurer une jonction entre la nuit et le jour et dans une démarche d'ouverture et de transparence, nous avons réalisé en novembre 2017 une **plaquette de présentation** et un document récapitulatif d'une page « **Trouver un lieu en journée** » (ces deux documents se trouvent en annexes du présent rapport). Cette plaquette et ce document synthétique, accessibles en téléchargement sur notre site internet (www.86400.be), ont également été diffusées aux partenaires bruxellois actifs d'une manière ou d'une autre auprès de la population sans-abri. Outre le site internet précité, le dispositif possède également une page facebook. Le projet a également été présenté à la Concertation du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri.

Enfin, quatre **communiqués de presse** ont été envoyés à l'occasion du lancement du projet, après 9 semaines de fonctionnement, lors de sa prolongation d'un mois et à la clôture du dispositif (ils se trouvent également en annexes).

3. PHILOSOPHIE DU PROJET

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 le résultat d'un **travail en réseau** initié par 13 services actifs dans l'accompagnement des personnes sans abri en journée. De leur rencontre, 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 mot : « **décloisonner l'hiver** ». Notre projet n'a jamais eu pour but de créer un immense chauffage 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 :

3.1. DÉCLOISONNER LE JOUR ET LA NUIT

Le projet Hiver 86.400 a 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. Par exemple, 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, 4 services ont ouverts le samedi (ainsi qu'un service proposant des activités destinées aux enfants), et 3 le dimanche. Même si cela paraît peu, il s'agit déjà d'une grande amélioration par rapport aux hivers précédents où seulement 1 ou 2 services étaient accessibles le week-end.

3.2. 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 usagers **sur le long terme**. 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 (pour plus de détails, voir ci-dessous, chapitre II, 1.7.).

3.3. 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 tout, 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.

*« Durant la période hivernale, **Pierre d'Angle** et **Jamais Sans Toit** ont mis ensemble leurs compétences et leurs moyens au profit des bénéficiaires.*

Cette collaboration a permis de répondre encore mieux à la complexité des situations et des parcours de certaines personnes que nous accompagnons. Elle a aussi permis de faire jouer le réseau lorsque les réponses apportées ne suffisent pas à mener à bien le processus lent et difficile de réinsertion.

D'une part, le travail en collaboration nous a permis d'unir les compétences, les efforts et les atouts de différents travailleurs sociaux et de mutualiser les moyens de deux structures, d'autre part, la collaboration a entraîné des effets positifs au niveau des relations professionnelles. Autrement dit, les travailleurs sociaux ont appris à se connaître, à connaître les missions, les ressources et les limites des autres services auxquels ils peuvent faire appel.

Il faut savoir que pendant la période hivernale, 11 personnes ont pu être accompagnées et obtenir une aide du CPAS (adresse de référence, revenu d'intégration sociale, etc.).

La dimension collaborative est ainsi au cœur des missions des deux associations. C'est pour cette raison que même après l'hiver, nous continuons ce travail collaboratif.

En conclusion, il nous semble évident que le travail en collaboration est devenu une nécessité pour assurer un accompagnement de qualité pour l'usager. ».

Vukicevic Mladen - Jamais Sans Toit et Ana Laximi - Pierre d'Angle

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, une réunion de « Concertation Jour » (initiée l'année passée) a à nouveau été organisée cette année, à trois reprises (en janvier, mars et avril) - voir ci-dessus, point 2.3. Nous avons également organisés deux réunions de rencontre des travailleurs actifs au sein du Dispositif (voir point 2.6.). Enfin, nous avons participé au Comité de Coordination Hivernal organisé par le Samusocial tous les mois durant l'hiver (voir point 2.4).

3.4. DÉCLOISONNER LES LIENS AVEC LES SECTEURS CONNEXES

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

- les enfants (accompagnés de leurs parents) via les projets proposés par La Rencontre, HOBO et DoucheFlux (voir plus loin, chapitre II, point 2) ;
- les personnes en situations 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 4).

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.

3.5. 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 (350.000€) a été discuté et réparti entre les 11 partenaires de manière consensuelle, en fonction des actions que chacun voulait mettre en place cet hiver.

Par ailleurs, lorsqu'un budget supplémentaire - émanant du pouvoir fédéral - a été proposé à Hobo Vzw, cette somme a été mise en commun et partagée avec La Rencontre et DoucheFlux, afin de proposer un accueil plus complet aux enfants de manière complémentaire au sein de ces 3 services.

De plus, quand la possibilité d'un budget régional est intervenue en cours de dispositif, il a immédiatement été proposé qu'un montant soit réparti entre tous les partenaires, afin que ceux-ci puissent **prolonger leurs activités durant tout le mois avril**, ce qui a été une grande plus-value pour le Dispositif 2017-2018 - qui se termine habituellement le 31 mars. En effet, l'un des enseignements qui avait été tiré de l'hiver précédent était « *qu'il est complètement inefficace de ne pas aligner la temporalité de l'accueil de nuit à celle de l'accueil de jour. En effet, un des points forts de notre participation au dispositif hivernal régional est notre capacité à faire relais en journée. Par conséquent, la temporalité et la date de fermeture de l'accueil de nuit et de l'accueil de jour doivent être alignées, sous peine de nous mettre dans l'impossibilité d'exercer correctement nos missions (...), avec comme conséquences une baisse de la qualité de l'accueil, une importante surcharge de travail et un épuisement important de l'ensemble des équipes. Afin de pouvoir simplement faire notre travail et ne pas mettre à mal les structures, il est donc impératif que les subsides nous permettent d'accueillir et d'accompagner correctement nos bénéficiaires jusqu'au 30 avril.* »⁷.

Du point de vue des chiffres relatifs à cette prolongation, nous avons clairement constaté que le nombre de refus (pour manque de place) a fortement augmenté durant ce mois d'avril (voir sur ce point chapitre III, 1.3.). Le mois d'avril marque en effet le début de la fermeture progressive du dispositif de nuit, et les services de jour sont confrontés durant cette période à un grand afflux de personnes. Ceci souligne encore plus l'importance d'une prolongation du Dispositif.

⁷ Rapport d'activités 2016-2017 du Dispositif Hiver 86.400, page 40.

En outre, plusieurs acteurs de terrain (Diogènes et Hobo) étaient présents au sein du **consortium fédéral** (Croix-Rouge, CAW, Médecins du Monde) qui prenait en charge l'hébergement des sans-abris à Haren, via des travailleurs qui étaient directement détachés sur place. Ceci a permis d'assurer un relais plus efficace durant la journée et vers le réseau existant.

« Cette année, une nouvelle **collaboration** s'est mise en place entre l'**ASBL DIOGENES** et le **CAW BRUSSEL** dans le cadre du dispositif hivernal et du dispositif Hiver 86.400 au travers du travail de rue. Les deux services étaient conscients que même si des personnes sans abri décident de dormir dans un centre d'hébergement d'urgence, elles ne sont pas forcément prêtes à aller vers un service social. Une des idées est donc de pouvoir, comme lors du travail de rue, aller à la rencontre des personnes dans leur milieu de vie et démarrer la relation autrement que dans le cadre d'un service social. D'autre part, nous savions aussi que le centre ne serait ouvert que durant l'hiver, (...) et donc chacun avec ses possibilités pourrait peut-être continuer un parcours avec certaines personnes une fois le centre fermé. C'est donc dans ce cadre que [ces deux services] ont décidé de travailler ensemble pour joindre leurs compétences et leurs connaissances du public cible, les habitants de la rue. Il était aussi primordial de garder une partie du temps pour le travail de rue tel qu'il est fait toute l'année par Diogènes, et de continuer à accompagner les habitants de la rue qui fréquentent le centre ou non en renforçant l'équipe.

L'objectif de partager le temps de travail entre celui de la rue et en centre était notamment d'avoir une perception plus précise d'une réalité quotidienne du public et [de] pouvoir s'accorder à celle-ci. (...) Pour ce faire, l'équivalent de deux temps plein ont été engagé pour l'hiver et partageaient leur temps de travail à Diogènes et au CAW Brussel. L'un des travailleurs avait la spécificité de parler le Rom et de bien connaître cette culture. Ce choix a été fait notamment suite à l'observation que le public Rom en rue et dans le centre était fort présent. (...) Le travail s'effectuait principalement en journée mais aussi de temps en temps en soirée. Nous pouvions adapter nos horaires selon les besoins des équipes mais surtout en fonction des personnes que l'on suit. (...)

Cette collaboration est innovante et semble pouvoir ouvrir de nouvelles pistes de réflexion sur l'approche du secteur et le travail ensemble pour proposer un panel plus pluridisciplinaire, autour de la personne. D'autre part, même si avoir deux postes dans deux institutions différentes peut parfois sembler être synonyme d'acrobatie mentale, cela a aussi eu une incidence positive sur notre pratique quotidienne, car cela amène à mieux se rendre compte de réalités si différentes et à adapter le travail d'accompagnement. (...) ».

Laurent Demoulin - Diogènes

Enfin, soulignons également que même si la coopération entre les partenaires se renforce durant l'hiver, l'action, elle, perdure tout au long de l'année. Le fait qu'un projet tel que le Dispositif Hiver 86.400 ait vu le jour, se maintienne, se rapporte ici par écrit et déjà pense à un prochain hiver en est la plus simple démonstration. Parce que ce qui nous relie est sans conteste le public.



II. SERVICES PROPOSÉS ET RENFORCÉS

1. L'OFFRE DE SERVICE DU DISPOSITIF HIVER 86.400

Le Dispositif Hiver 86.400, ce sont un ensemble de services qui se mobilisent au quotidien, et un ensemble de personnes sans abri qui trouvent une réponse à un ou plusieurs de leur besoin, tout ceci dans l'optique de répondre de la manière la plus adéquate possible à nos missions.



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 ».



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	→ Dîners
• Bij Ons – Chez Nous	→ Dîners et soupers
• L'Ilot – Le Clos	→ Petits déjeuners
• Source – La Rencontre	→ Petits déjeuners et dîners

Nos services proposent des petits déjeuners, dîners et soupers, à côté des boissons chaudes et soupes disponibles toute la journée. Les prix varient entre la gratuité et 3,50€ pour un repas complet. Nos services offrent également des colis alimentaires.



1.3. PRENDRE SOIN DE SOI

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, 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.

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. Combien de fois n'avons-nous pas accueilli une personne dans un état déplorable, au moral à zéro qui, après une bonne douche, était redevenue souriante, capable à nouveau d'attention et de compréhension ? Prendre soin de soi signifie aussi se donner de l'attention, maintenir une image et une estime de soi, se débarrasser d'énergies négatives et du stress, enfiler des vêtements propres, mais aussi se respecter, affirmer par exemple sa féminité et oser se regarder dans le miroir. 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.

Plusieurs partenaires du dispositif Hiver 86.400 proposent des services pour prendre soin de soi :

• Pierre d'Angle	→ Douches
• Bij Ons – Chez Nous	→ Douches
• L'Ilot – Le Clos	→ Douches & lessives
• La Fontaine	→ Douches & lessives
• DoucheFlux	→ Douches & lessives
• La Consigne - Article 23	→ Douches & lessives

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

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 SOIGNER

Le public sans abri a rarement une couverture médicale et n'a donc pas accès aux structures de soins conventionnelles (hôpital, maison médicales, ...). Offrir un service infirmier lui permet 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
• Jamais Sans Toit	→ Pédicure médicale

Les infirmières assurent les soins de base. Souvent, nos usagers 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'infirmier de La Fontaine. En effet, la promiscuité et le linge de lit pas toujours suffisamment changé entraînent une prolifération des parasites. A côté des douches antiparasitaires, 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 usagers ont présenté cet hiver des engelures et des crevasses dues au froid et une campagne de vaccination contre la grippe a été organisée.

Les patients qui présentent des affections plus spécifiques ou urgentes sont orientés en fonction de leurs besoins dans le réseau ou vers les hôpitaux publics. Parfois, les services les accompagnent à des consultations médicales avec un spécialiste ou leur généraliste.

Enfin, en parallèle, le service social travaille en étroite collaboration avec les infirmières afin d'informer les patients 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.



1.5. AVOIR SA CONSIGNE

Il est souvent difficile pour les habitants de la rue de se déplacer à travers la ville avec l'ensemble de leurs sacs, bagages, possessions en tout genre. Cela peut être un frein à la réalisation de l'une ou l'autre démarche. Malheureusement, l'offre de consignes est assez faible par rapport à une demande qui explose.

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 disponibles (20 grandes et 23 petites)
• DoucheFlux	→ 160 consignes de 3 tailles différentes
• La Consigne - Article 23	→ 20 consignes
• La Fontaine	→ 40 consignes

Ce sont le plus souvent des armoires que l'utilisateur loue et où il peut déposer ses affaires, papiers, objets de valeur,... Les prix vont de la gratuité à une fourchette de 0,6 à 2 € par semaine.

Force est de constater que les consignes disponibles sont totalement saturées, celles-ci étant occupées en permanence et les listes d'attente s'allongeant. A Jamais Sans Toit, vu la plus grande demande en hiver, une place est dégagée dans la réserve pour pouvoir y stocker au moins dix valises de plus et ainsi répondre au besoin de certains. Le Clos (l'Ilot) constate ne pas pouvoir répondre à la forte demande de grandes consignes qui sont toujours remplies, à tel point que le service est toujours envahi d'une vingtaine de valises et autres bagages dans l'entrée.



1.6. RENCONTRER UN TRAVAILLEUR DE RUE

Le travail de rue constitue une passerelle entre la rue et le monde social. Les travailleurs de rue prennent contact avec les habitants de la rue 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 pourront, s'ils en expriment le souhait, être orientés 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 des personnes.

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

- Permettre aux habitants de la rue 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 habitants de la rue, afin de permettre aux citoyens interpellés 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 tel que présenté ci-dessus est basé sur un suivi relationnel (construction de relations de confiance), sur des interventions passives (informer, clarifier, soutenir), sur des interventions 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 travailleurs 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.



1.7. ÊTRE ACCOMPAGNÉ

L'élargissement et l'amélioration de nos services destinés à répondre aux besoins vitaux de notre public ont contribué à favoriser la collaboration pour un accompagnement plus efficace. Nous travaillons selon différentes méthodologies afin, d'une part, d'apporter une réponse adaptée aux problèmes individuels de chacun, et d'autre part, de contribuer à la mise en place de solutions à des problèmes structurels (par exemple, la crise de logement).

Nous allons donner ici un aperçu du travail social effectué par nos services tout au long de l'année, et renforcé en hiver par l'engagement de travailleurs sociaux supplémentaires - ce qui ne représente en aucun cas un luxe puisque nous sommes en sous-effectif le reste de l'année.

1.7.1. Renforcement des permanences sociales intra-muros

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 proposés par une équipe pluridisciplinaire (assistants sociaux, psychologues, éducateurs, autres). A la fin du dispositif hivernal, nous recevons énormément de demandes d'écoute. Les personnes ont besoin d'un lieu, d'une oreille attentive pour déposer leurs angoisses et leurs peurs des fermetures des différents centres d'urgence de nuit.
- 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. La population sans-abri est une population hétérogène, avec des profils et des besoins très différents.
- Pour le public migrant, seule une minorité peut prétendre à une régularisation et un suivi juridique peut être entamé (voir également à ce sujet le point 3 du présent chapitre). Nous suivons alors les démarches administratives pour l'ouverture et le maintien des droits, la recherche de formations et d'emploi.
- Pour un public représentant des problématiques multidimensionnelles (souvent sans-abri depuis de longues années, voir 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 de l'utilisateur d'outils informatiques et téléphoniques, etc...

« 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 travailleurs sociaux 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 travailleurs sociaux 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 travailleurs 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 individualisées, la diminution du stress, contribuent à augmenter la qualité du travail effectué. Certaines personnes engagées cet hiver ont même décroché un contrat CDI auprès de leur employeur.

Enfin, le renfort en travailleurs sociaux permet d'activer et consolider des collaborations existantes (p.ex avec Hobo, Art 27,...), en créer de nouvelles (avec MDM p.ex), ou encore d'organiser plus facilement des visites chez d'autres partenaires pour mieux se connaître et travailler ensemble. ».

Philippe Leloup – L'Ilot - Le Clos

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.

Accompagnement social de groupe : Nos services élaborent un travail social de groupe, une approche qui permet la création de liens, l'épanouissement et favorise les pratiques de coopération qui peuvent émerger d'une situation de groupe.

Cela va 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.

« Accompagner... Dans les murs de l'ASBL, mais parfois aussi au-delà.

Pour certaines des personnes que nous accueillons, une demande concrète, tangible, émerge. A nous de construire alors la meilleure réponse, en regard de la confiance que l'utilisateur nous témoigne, de nos possibilités, de la situation singulière de chacun. Ce n'est pas un exercice évident pour notre petite équipe, dont la mission première est de prendre soin dans les murs de l'association.

Cet hiver, avec des travailleurs en plus, nous avons pu assumer plus d'accompagnements physiques. La demande pour ce service a très vite grimpé.

Quand une personne vient déposer chez nous sa demande individuelle d'aide, c'est sa confiance qu'elle nous témoigne, c'est notre oreille qu'elle sollicite. Dès lors, où mettons-nous la limite entre le relais vers le réseau de services d'aide, et notre propre capacité à accompagner, à faire un bout de chemin ensemble pour construire une réponse qualitative à la demande de la personne ? Le pari que nous avons fait, c'est qu'accompagner individuellement quelqu'un qui nous en fait la demande sert un triple objectif :

1) D'une part, trouver rapidement une solution au problème rencontré par la personne, qui est souvent sujette au non-accès aux droits (non connaissance de ses droits, barrière de la langue, peur ou manque de confiance en l'administration en sont quelques exemples).

2) D'autre part, accompagner en individuel nous permet de passer un moment qualitatif avec l'utilisateur, de nouer une relation de confiance, de lui signifier que le travailleur social est là pour lui, et ainsi, faciliter peut-être sa résilience.

3) Enfin, accompagner la personne hors de nos murs nous permet à nous, équipe, de garder contact avec la réalité que vivent nos bénéficiaires, d'acquérir une compréhension fine de ce qu'ils traversent, et donc in fine d'adapter nos pratiques en fonction.

En 2018, notre objectif est de consolider ces bonnes pratiques. Cela implique différents changements dans notre fonctionnement institutionnel, tels que l'engagement de nouvelles personnes qualifiées, ce qui nécessitera un soutien financier plus conséquent. Dans cette optique, nous espérons que la nouvelle ordonnance qui vise à régir le secteur d'aide aux sans-abris nous permettra de bénéficier du financement adéquat, afin de pérenniser notre action. ».

Vukicevic Mladen – Jamais Sans Toit

1.7.2. Renforcement de l'accompagnement social en rue

Le dispositif « Hiver 86.400 » a permis l'extension en journée de l'équipe de DIOGENES par l'engagement d'un travailleur de rue à temps plein du 1^{er} décembre 2017 au 30 avril 2018, de manière à développer l'offre d'accompagnement action *extra muros*.

Ce renforcement du travail de rue se caractérise 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 (gares, stations de métro...) entre les lieux fréquentés en journée et les centres d'hébergement ;
- Un renforcement des capacités de l'équipe pour répondre avec plus d'efficacité et de rapidité aux signalements de personnes fragilisées ou en détresse. Et ce, que ces signalements émanent

de citoyens ou de travailleurs du secteur inquiets par rapport à des situations qu'ils jugent problématiques ou que les demandes d'interventions viennent directement des habitants de la rue eux-mêmes, des services de prévention de différentes communes (gardiens de la paix...) ou des services de police ;

- Une attention privilégiée 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 (orientation médicales, soutien aux démarches administratives et sociales, insertion socio-professionnelle, etc.) ;
- Un développement des synergies avec le projet « Soutien au logement » de l'asbl DIOGENES, avec les services d'accompagnement à domicile, avec les projets d'accès directs de la rue au logement ainsi qu'avec le projet « facilitateur logement » mise en place par L'Ilot (voir ci-dessous, point 4) afin de privilégier, dans nos accompagnements, les solutions de relogement durable des habitants de la rue.

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

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



2. LES FAMILLES ET LES ENFANTS

Comme les hivers précédents depuis maintenant 5 ans, et au vu de l'accroissement du public « 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. Trois services se sont plus particulièrement mobilisés : Source - La Rencontre, HOBO et DoucheFlux.⁸

Il est, ceci dit, important de souligner le fait qu'il est très difficile de réaliser un accueil adéquat pour les enfants et les familles au sein d'un accueil de jour. 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, HOBO et DoucheFlux 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.

Il est aussi important de mentionner que la période de l'hiver est une période durant laquelle nous rencontrons un grand nombre de ces familles pour la première fois. Ainsi, par leur présence au sein de l'hébergement de nuit, nous avons l'opportunité de travailler de façon un peu plus structurée avec ces 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.

2.1. SOURCE - LA RENCONTRE

Source - La Rencontre a proposé les accompagnements suivants cet hiver au sein de son Espace Enfants :

- Un milieu d'accueil pour les 2 à 10 ans entièrement gratuit ouvert 5j/7 de 10h à 17h30 et animé par des psychomotriciens ;
- Un accompagnement psycho-social renforcé, avec une analyse détaillée de la situation administrative de la famille et la construction avec les parents d'une sortie du sans-abrisme durable quand c'est possible ;
- Un soutien à la parentalité, avec une attention soutenue à la façon dont la relation parents-enfants s'organise et se vit de part et d'autre, la mise sur pied d'activités ludiques « parents-enfants » pour leur permettre de se (re)mettre en lien autour de moments de plaisir, l'organisation d'entretiens avec les parents, avec les enfants, et aussi une collaboration soutenue avec le secteur de l'Aide à la jeunesse.

2.2. DOUCHEFLUX

Le projet enfants de DoucheFlux a débuté en février 2018. Il avait pour but de prendre en charge des enfants entre deux et six ans et qui étaient hébergés dans les différents centres d'accueil d'urgence de Bruxelles.

En effet, durant la période hivernale 2017-2018, un grand nombre de familles étaient présentes dans le centre de la Croix-Rouge de Haren et du Samusocial de Bruxelles (Petit Rempart). En collaboration

⁸ Grâce au budget initial accordé par la Cocom mais également grâce au budget supplémentaire obtenu du pouvoir fédéral.

avec HOBO, DoucheFlux avait pour mission d'offrir à ces enfants des activités ludiques encadrées par deux animatrices durant 2 jours par semaine, les mercredis après-midi et les dimanches.

DoucheFlux a organisé 20 activités, avec une participation moyenne de 13 enfants par activité. Au total, les enfants ont participé 249 fois à une activité organisée par DoucheFlux. Les mamans et les papas étaient également les bienvenus.

« Le but du projet était de faire une sorte de relais entre les parents et les enfants. Cela permettait aux parents de souffler un peu mais ils avaient également la possibilité d'accompagner leurs enfants et de partager ces moments avec eux. Nous avons voulu créer un cadre rassurant pour les enfants, les premiers jours d'activités se sont donc déroulés dans les locaux de l'asbl DoucheFlux. De nombreux dons ont été faits à l'asbl afin d'avoir assez de jouets et de pouvoir créer un espace agréable pour les enfants et leurs parents. Nous avons également voulu créer un groupe où les enfants pouvaient se sentir en confiance et apprendre à vivre avec les autres.

Les activités du projet avaient pour but de sortir les enfants, le temps d'une journée, de leur quotidien dans les centres d'accueil. En effet, ces derniers n'ont généralement aucune infrastructure adaptée à l'enfance et encore moins à la petite-enfance. Les activités devaient donc permettre aux enfants de sortir des "problèmes des adultes" et leur laisser le temps de jouer, de recréer un lien avec leur imagination.

Certains enfants ne parlaient pas du tout le français ou le néerlandais, il fallait donc être attentif au fait qu'ils soient intégrés dans le groupe et qu'ils puissent s'exprimer. Le but étant également d'élargir le cercle social des enfants en dehors de la cellule familiale. ».

Benjamin Brooke - DoucheFlux

2.3. HOBO

Hobo kon aan de kinderen een project voorstellen met drie luiken (zie de tabel hieronder). Het project plaatste zich volledig binnen het domein van expertise van Hobo. Een zinvolle dagbesteding aanbieden, is immers voor Hobo reeds lang een antwoord op een veelvuldig aanhoorde verzuchting van dak- en thuisloze mensen te Brussel. Deze verzuchting kan samengebonden verwoord worden als het gevoel niet vooruit te komen, ter plaatse te blijven trappelen omdat er geen middelen (financieel, emotioneel, administratief etc.) voor handen zijn om verandering in de situatie te brengen.

Binnen het kader van de winteropvang blijft Hobo al verschillende jaren trouw aan dit antwoord door het aanbieden van zinvolle dagbesteding aan kinderen. Zinvolle dagbesteding: dat wil zeggen een zinvol moment hebben waar je iets aan overhoudt dat je overdraagt op het volgende moment. Het kan zijn dat dit het aanbieden van een moment is in de tijd waarin een persoon even situatie en ellende kan vergeten, maar tevens een moment waarin gebouwd wordt aan een toekomst waarin die ellende mogelijk geen plaats meer heeft. De uitbouw van het winterproject van Hobo dit jaar steunde ook volledig op deze filosofie.

2.3.1. Een schematisch overzicht van het project van Hobo

Leerproject

→ project dat wiskunde lessen biedt aan kinderen en jongeren die nog niet schoolgaand zijn.
+ zijproject met doelgroepvrijwilliger: bijles voor schoolgaande kinderen op zondag.

 Gestart 15 november t/m einde april



- Maandag voormiddag
- Woensdag voormiddag
- Vrijdag voormiddag
- Zondag overdag

<p>Scholarisatieproject → project dat de niet-schoolgaande kinderen ondersteunt en instroming biedt naar scholen (kinderen inschrijven in de gepaste klassen in scholen)</p> <p>📄 <i>Van start gegaan vanaf februari t/m einde april</i></p>	<p>⊕</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maandag namiddag • Dinsdag: hele dag, permanentie in centrum te Haren van 17u-22u • Donderdag: hele dag, permanentie in centrum te Haren van 8u30-12u • Vrijdag namiddag
<p>Vrijtijdsproject → project dat voor kinderen en jongeren een nuttige vrijetijdsbesteding aanbiedt (activiteiten)</p> <p>📄 <i>Gestart 15 november t/m einde april</i></p>	<p>⊕</p> <ul style="list-style-type: none"> • Woensdag namiddag • Zaterdag namiddag

Het succes van een dergelijk project lag in de gelaagdheid en verwevenheid van deze drie deeltrajecten. Gezien de complexe situatie van de doelgroep is het vaak zo dat het klassieke hulpverleningssysteem, maar ook het klassieke onderwijssysteem, geen greep krijgt op deze mensen. Met dit project dat in zijn ruggengraat de noodzakelijkheden, te weten laagdrempeligheid, maatwerk, op ritme van de doelgroep én gelaagdheid, bezit om de meeste kans op evolutie (van welke aard ook⁹) te bereiken voor deze mensen, hoopte Hobo een alternatief aan te bieden dat vruchten afwierp.

2.3.2. Het project van Hobo in cijfers

Er zijn ongeveer **149 individuele kinderen** in aanraking gekomen met het project van Hobo. **54%** van deze kinderen waren **jongens**, de overige **46%** waren **meisjes**.

Deze kinderen hebben totaal ongeveer **1411 keer deelgenomen** aan een activiteit/leermoment. 39 keer is er een mama en/of papa meegekomen naar de activiteit. Dat is een gemiddelde deelname per kind van 9 keer.

- Vrijtijdsluit

Er zijn **48 activiteiten** georganiseerd in het kader van het vrijetijdsluit (24 op woensdag, 24 op zaterdag). In totaal hebben kinderen **984 keer deelgenomen** aan een activiteit. De gemiddelde deelname voor het activiteitenluit lag op **21 kinderen**. De zaterdagactiviteiten waren iets populairder dan de woensdagactiviteiten. Geen enkele activiteit is gannuleerd geweest wegens te weinig kinderen.

- Leertraject

Er stonden **89 leermomenten** op de agenda, waarvan 67 leermomenten effectief zijn doorgegaan. In totaal hebben kinderen **427 keer deelgenomen** aan een leermoment. 22 activiteiten zijn geannuleerd wegens de afwezigheid van kinderen (13), ziekte personeel (9), etc. Zeker in het begin van het project was het heel moeilijk om kinderen te betrekken bij het project. Eens het project echt van start ging (begin januari, versterking van deze zuil met federale middelen, vertrouwensband geïnstalleerd) zijn er nog maar 2 activiteiten geannuleerd geweest wegens geen kinderen. Het **gemiddelde aantal kinderen** voor een leermoment (deze die zijn doorgegaan) van de winterschool ligt op **7 kinderen**. De leermoment op zondag en vrijdag waren het drukst. Het leermoment op maandagmorgen had het minst succes.

⁹ Ook een kind dat uiteindelijk niet gescholariseerd geraakt, maar via het leertraject basisvaardigheden heeft verworven is een positieve evolutie die enkel de kans voor verdere ontwikkeling en verbetering van de situatie in de toekomst vergroot. Het succes van dit project kan dus ook niet enkel afgemeten worden aan het aantal kinderen dat gescholariseerd is geraakt. De realiteit is complexer en 'trager' dan dat.

- Scholarisatieproject

Er zijn ongeveer **28 families** opgevolgd binnen het scholarisatieluik. Sommige van de kinderen in deze families gingen gelukkig reeds naar school, van de overige (ong. 35 kinderen) zijn we met **17 kinderen** een **scholarisatietraject** gestart. 18 kinderen bereikten we niet : we troffen hen niet aan, ze kwamen niet op afspraak etc. **8 van deze groep van 17 kinderen zijn uiteindelijk gescholariseerd**. 3 andere kinderen zijn na een positief antwoord van een school uiteindelijk niet tot op die school geraakt (afspraken geannuleerd door de ouders). 5 onder hen waren in het begin zeer gemotiveerd maar haakten af tegen het einde. Tot slot was er nog één kind dat op het einde van het project nog steeds gemotiveerd en was samen met zijn ouders stappen aan het ondernemen. We konden helaas geen opvolging garanderen. De andere 10 kinderen waren ofwel niet schoolplichtig (tussen 3 en 6) en konden we niet overtuigen, gingen niet in België blijven (deze kinderen zijn wel in het leertraject ingestapt), of hadden andere urgente problematieken (bv. tienerzwangerschap) of profielen die een scholarisatie bemoeilijkte (bv. MENA's).

Ondanks de noodzaak rond scholarisatie te werken, bleek een directe scholarisatie niet altijd de beste oplossing voor deze groep kinderen. Zo zagen we dat 4 van de effectief gescholariseerde kinderen tegen het einde reeds afhaakten. Het leertraject was vaak een betere en duurzamere oplossing. Desalniettemin was dit luik van het project noodzakelijk en wierp het vruchten af. Er werd heel veel werkt rond sensibilisering, kinderrechten etc., met de ouders. Een inbedding van het leertraject over een langere periode, als structureel middel lijkt ons beter aangepast voor deze doelgroep.

De gemiddelde leeftijd van de deelnemende kinderen was **9 jaar**. 31% was tussen de 2 en de 6 jaar oud, 34% was tussen de 7 en 10 jaar oud, 27% was tussen de 11 en 14 jaar oud. Ten slotte was 8% van de deelnemende kinderen tussen de 15 en 17 jaar oud.

Wat betreft **nationaliteit**, waren de grootst vertegenwoordigde nationaliteiten : **België** (18%), **Roemenië** (18%), Albanië (8.7%), Kongo (8,7%) en Slovakije (5%). Van de overige kinderen kwam 22,4% uit diverse landen in Europa (Frankrijk, Spanje, Nederland, Duitsland, Polen,...). De overige 19,2% waren kinderen van buiten Europa.

2.4. CONCLUSION

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 rupture, il est plus qu'essentiel, 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, de bénéficier de points d'appui leur permettant de développer leur résilience. Et, au-delà de cela, 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.



3. 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 seuils d'accès sont souvent les seuls lieux dans lesquels les personnes (trans-)migrantes peuvent trouver un minimum de réconfort, et nous tenons à nouveau à souligner l'immense difficulté dans laquelle se retrouve ce public. Été 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 ou 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, être rencontrées.

« Il est difficile d'accompagner les personnes en situation irrégulière.

Ces dernières années, on a beaucoup parlé des migrants et des réfugiés. Que l'on soit à Calais ou au parc Maximilien, on a l'impression que l'accueil des migrants est une urgence périodique, un phénomène fait de moments de tensions devenues insoutenables. Seulement, il existe une autre réalité bien plus silencieuse, qui se fait discrète, craignant même une rumeur d'un contrôle de police au coin d'une rue, à la sortie d'une bouche de métro, un réveil chahuté dans un squat ou une descente dans un lieu réservé à l'accueil des personnes en difficultés sociales.

*Les services d'accueil de jours pour personnes sans-abris sont le plus souvent en contact avec cette deuxième catégorie de migrants. C'est en tout cas une des réalités de **la Consigne - Article 23**. Cette réalité n'est plus tout à fait neuve, et les personnes que nous accueillons en situation irrégulière sont des habitués de nos services, et par-dessus tout, ils sont devenus des habitants de notre ville. Qu'on le veuille ou non, ils prennent part à la vie de notre ville.*

Comme relaté dans les rapports successifs depuis la naissance du Projet Hiver 86.400, la qualité d'accueil et des services proposés au public sans-abri, avec ou sans papiers, n'est plus à prouver. Quant à la nécessité de nos services, elle n'est plus à justifier ni à démontrer. Il est évident que, plus que jamais nos services sont indispensables, comme îlots où des liens sociaux restent encore possible, lorsqu'il n'y a plus de ponts pour un ailleurs. En effet, étant donné que nous travaillons avec des personnes ayant de difficultés sociales multiformes, notre travail consiste en premier lieu à créer une place à ces personnes. Pour eux, nos services deviennent alors le premier cercle où une vie sociale est possible. Mais le travail avec les personnes en situation irrégulière est quant à lui limité, selon que les personnes aient fait une demande de régularisation ou non. Les demandes de régularisation étant, dans la plupart des cas, jugées irrecevables, ces personnes se trouvent de plus en plus bloquées, d'autres n'entament même plus la démarche, et choisissent alors de voyager au sein de l'Union Européenne à la recherche d'un travail ou d'une réalité plus ou moins différente que la réalité bruxelloise.

Entre temps, pour ceux qui sont en attente de quelque chose sur le territoire belge, nous sommes les intermédiaires entre eux et diverses institutions publiques. Car, même lorsqu'il existe une possibilité de bénéficier d'un droit quelconque, cela ne va pas de soi. Soit parce que ces personnes ne comprennent pas toujours le fonctionnement des institutions publiques, soit parce que les procédures sont longues, sans réponse claire ou parce que les droits ne sont pas respectés. C'est le cas notamment pour l'accès

à l'aide médicale urgente, où le délai légal d'un mois est systématiquement dépassé par certains CPAS. Certaines méthodes appliquées semblent avoir un seul objectif : le découragement et l'usure des personnes déjà usées et dans l'urgence constante. Par exemple, une personne qui se présente au CPAS pour une demande d'aide médicale urgente : il arrive qu'on lui donne un rendez-vous dans les 15 jours qui suivent, à ce délais, il faut rajouter un délai officiel d'un mois. Dès lors, on dépasse largement le délai de 30 jours. En ce qui concerne certains CPAS, nous regrettons aussi les réponses aléatoires que peuvent recevoir les personnes, à tel point que par moment on ne sait pas quelle règle est appliquée.

Néanmoins, nous ne nous décourageons pas pour autant. Nous restons convaincus qu'il est possible de créer une place pour ces personnes au sein de la collectivité. Par ailleurs, ces personnes n'attendent pas toujours d'avoir les papiers pour s'impliquer, en participant à une vie collective et de solidarité qui les fait avancer, et nous aussi par la même occasion. Cependant, ils ne pourront prendre part amplement à la société que si nous décidons de leur donner une place, et plus on attend, plus les dégâts seront irréversibles. ».

Yves Bayingana - La Consigne - Article 23



4. PRÉVENTION DU SANS-ABRISME : LE PROJET « FACILITATEUR LOGEMENT »

4.1. CONTEXTE

Ce projet est le résultat d'un double constat : d'une part, le public fréquentant les services de jour durant 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 lors de l'édition 2015-2016. Une équipe de « facilitateurs logement » avait ainsi été mise en place par L'Ilot pour apporter une expertise et un soutien concret aux partenaires du dispositif sur les questions de logement. Le duo de travailleurs engagé pour réaliser cette mission était composé d'un agent immobilier et d'une assistante sociale. Il a été intégré à la cellule régionale « Capteur et Créateur de Logements », afin d'être en lien avec les autres « métiers du logement » et d'être opérationnel le plus rapidement possible.

Au vu des résultats des deux hivers précédents, et de l'adhésion des centres de jour à la vision de l'axe logement, le projet « Facilitateur Logement » a été reconduit pour la 3^{ème} fois durant l'hiver 2017-2018. Pour ce faire, un nouveau duo de facilitateurs a été engagé dans le cadre du dispositif Hiver 86.400. Celui-ci a, à nouveau, été intégré à la cellule régionale Capteur et Créateur de Logements et était mis à la disposition des centres de jour partenaires du dispositif Hiver 86.400.

Les facilitateurs 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 candidats 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 logement¹⁰, les a rapprochés de l'accès à un logement durable.

4.2. MISE EN PLACE DU PROJET

Comme les années précédentes, les facilitateurs logement ont été choisis selon l'adéquation de leur profil avec les besoins spécifiques du public. L'expert immobilier possède une longue expérience d'agent immobilier à Bruxelles et travaille à temps partiel chez Diogènes en parallèle. Il présente ainsi un profil très complet. L'assistante sociale a une expérience professionnelle au centre de jour de L'Ilot (Le Clos). Le duo facilitateur a acquis au cours des années au sein de la cellule Capteur et Créateur de Logements de L'Ilot une réelle expertise dans ce type de coaching (renforcement personnel du candidat, assertivité vis-à-vis des propriétaires, procédure systématique et efficace, etc.).

Au vu des deux expériences des hivers précédents, les partenaires ont pu bénéficier des services du duo-facilitateurs dès le début de l'hiver.

Des rencontres des facilitateurs avec les usagers/ères ont à nouveau été mises en place. Elles ont pour objectifs de leur fournir une liste d'outils et d'exemples de « bonnes pratiques » afin d'optimiser leur recherche de logement, et de leur redonner confiance en eux. Dans la mesure du possible, un accompagnement dans les différentes étapes du processus de recherche et d'entrée en logement a

¹⁰ Lors d'entretiens individuels, l'assistante 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, etc.

été proposé. Ces séances se sont tenues prioritairement dans les locaux des services partenaires (dits aussi « services envoyeurs »), afin de faciliter une bonne communication avec les membres de leur équipe sociale. Certaines des séances ont également eu lieu au sein des bureaux de L'Ilot, lorsque les services envoyeurs ne disposaient pas d'un espace adéquat pour les accueillir.

4.3. LES SERVICES PARTENAIRES

L'ensemble des partenaires du Dispositif Hiver 86.400 se sont associés à l'axe logement¹¹, en demandant l'intervention des facilitateurs pour une ou plusieurs personnes fréquentant leur service et en recherche de logement. 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 facilitateurs pour changer leur regard sur le logement et le soutien apporté aux personnes dans leurs recherches d'un logement. Le duo-facilitateur 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.

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

¹¹ Il s'agit de L'Ilot - Le Clos, Source = La Rencontre, Hobo, Jamais Sans Toit, La Fontaine, Bij Ons - Chez Nous, RestoJet, Diogènes, DoucheFlux, La Consigne - Article 23 et Un Toit à Soi.

4.5. BILANS¹²

La troisième édition de l’Axe Logement au sein du Dispositif Hiver 86.400 s’est bien déroulée et les résultats engrangés sont satisfaisants.

Le nombre de services envoyeurs partenaires augmente d’année en année, ce qui est encourageant. Nous constatons toutefois que le peu de moyens humains de l’Axe Logement a créé beaucoup d’attentes et d’espoirs, tant auprès des usagers que des équipes de travailleurs et travailleuses. La force de travail n’est malheureusement pas à la hauteur du besoin de terrain.

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. De plus, les facilitateurs appuient de façon très concrète les personnes sans abri dans leurs actions de recherches d’un logement. L’accompagnement de proximité permet d’aider les personnes à surmonter les nombreux obstacles rencontrés lors d’une recherche de logement¹³, et à éviter qu’elles ne se découragent en cours de route.

Après deux éditions de l’Axe Logement, nous devons constater que la principale clé de réussite du projet réside dans **la bonne collaboration** entre le duo de facilitateurs et les équipes de travailleurs/euses 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.

Malgré des résultats significatifs et une professionnalisation accrue de l’Axe Logement, certaines **difficultés** sont à relever. Notamment, nous constatons que les candidats envoyés vers le duo-facilitateur lors de l’hiver 2017-2018 ont été un peu moins bien filtrés que lors des hivers précédents. Un plus grand nombre de coachings annulés en a résulté¹⁴. Une évaluation de l’axe logement auprès des services partenaires a permis de clarifier les critères d’éligibilité pour l’entrée en coaching. Encore une fois, si chaque partie prenante joue son rôle et assume ses responsabilités, l’efficacité du travail des facilitateurs logement sera optimale.

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 ambitieuses¹⁵.

¹² Pour les résultats chiffrés, voir le chapitre III, point 2.

¹³ 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.

¹⁴ Soit le candidat ne s’est pas présenté au premier rendez-vous, soit le coaching ne s’est pas poursuivi après le 1^{er} rendez-vous.

¹⁵ 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.