

LES SERVICES OPERATEURS :

SOURCE - LA RENCONTRE
MONTFORT CENTER – RESTOJET
PIERRE D'ANGLE
L'ÎLOT – LE CLOS
LA FONTAINE
CAW BRUSSEL - HOBO
BIJ ONS / CHEZ NOUS
JAMAIS SANS TOIT
DIOGENES

Projet-pilote "Hiver 86.400"

Pilootproject "Winter 86.400"

RAPPORT D'ÉVALUATION 2015 / 2016

Avec le soutien de :



Commission Communautaire Commune



Table des matières

1. Présentation générale du projet.....	3
1.1 Préambule	3
1.2 Le comité exécutif	3
1.3 Les objectifs du Projet « Hiver 86.400 »	4
1.4. Comité de coordination hivernal.....	4
1.5 Soutien technique et administratif.....	4
2. Méthodologie.....	4
2.1 Le comptage	4
2.2 Les rapports d'activités individuels	5
3. Evaluation globale.....	5
3.1 Fréquentation du dispositif	5
3.1.1 Chiffres globaux.....	5
3.1.2 Evolution du nombre d'accueil et comparaison avec 2013/2014 et 2014/2015.....	6
3.1.3 Répartition Hommes – Femmes – Enfants.....	6
3.1.4 Accueil des enfants dans le dispositif	7
3.1.5 Répartition du type de public par service	9
3.1.6 Caractéristiques du public accueilli.....	9
3.1.7 Comptage ponctuel : Moyenne du nombre de personnes différentes présentes dans le dispositif par jour.....	10
3.1.8 Refus et limites de l'accueil.....	11
4. Les axes prioritaires de travail	11
4.1. Renforcement de l'offre de soin de première nécessité.....	11
4.1.1 Objectifs poursuivis.....	11
4.1.2 Les services concernés	11
4.1.3 Capacité d'accueil.....	11
4.1.4 Renforcement des prestations	12
4.1.5 Elargissement des horaires.....	14
4.2. Développement de l'accompagnement psycho-social.....	14
4.2.2 Les services concernés	15
4.2.3 Ecouter, informer, orienter	15
4.2.4 Renforcement des permanences sociales.....	15
4.2.5 Renforcement de l'action envers les familles et enfants	16
4.2.6 Le projet de « facilitateur de logement »	17
4.2.7 Focus sur le public « migrant »	18
4.2.8 Renforcement du travail de rue et réponses aux signalements	19
4.3 Objectif transversal : Renforcement du travail en réseau	20
5. Renforcement des équipes	20
6. Conclusion et recommandations	21
7. Projet-pilote « Hiver 86.400 » Dispositif 2015 / 2016 : Axes de travail.....	22

1. Présentation générale du projet

1.1 Préambule

Le Projet-pilote « Hiver 86.400 » est le résultat d'un travail en réseau initié par 13 services actifs dans l'accompagnement des personnes sans abri en journée. De leur rencontre, au sein d'un groupe de travail encadré par l'AMA (Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri) s'est construite une philosophie du travail social qui a donné naissance à un projet commun.

Le Projet-pilote « Hiver 86.400 » propose un renforcement de l'offre d'accueil et d'accompagnement en journée des personnes sans abri. Ce projet, qui s'inscrit en complémentarité avec le volet d'accueil de nuit du dispositif hivernal, vise à redonner un sens à l'abri et à replacer l'accueil hivernal dans une perspective de travail de réhabilitation sociale des usagers sur le long terme.

Chaque année, sur base de nos observations et constats, nous tentons d'adapter l'offre aux besoins et attentes du public comme de nos partenaires afin d'être au plus près des réalités de terrains.

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. Lors des éditions suivantes, nous nous sommes efforcés de renforcer nos actions envers des publics spécifiques (les enfants, les personnes en situations de migration, les jeunes mamans/femmes enceintes), d'élargir les horaires d'ouverture ou de proposer des projets spécifiques répondants à des besoins prégnants.

Pour le dispositif 2015/2016, les partenaires du projet « Hiver 86.400 » ont encore intensifié et diversifié leurs offres de services et la qualité de leurs prestations tout au long du dispositif hivernal.

Notons néanmoins que la subvention prévue (320.000 €), répartie entre les 9 opérateurs, est insuffisante pour remplir la mission du 1^{er} novembre au 31 mars. En effet, même si les moyens alloués au projet ont augmenté pour ce dispositif 2015/2016, notre volonté d'assurer un accueil 7j/7 et de 7h à 20h entraîne des coûts importants qui ne peuvent être entièrement couverts par la subvention actuelle. Le budget initial remis à la COCOM était de 415.700 €. Nous avons donc été contraint d'adapter le projet, et notamment sur sa durée (démarrage du projet au 15/11/2016), en fonction des moyens disponibles.

1.2 Le comité exécutif

Le Projet « Hiver 86.400 » est porté par un comité exécutif composé des membres suivants :

1. L'Ilot - Le Clos
2. Source - La Rencontre
3. Montfort Center - Restojet
4. Bij Ons - Chez Nous
5. CAW Brussel - HOB0
6. Jamais Sans Toit
7. DIOGENES
8. Pierre d'Angle
9. La Fontaine
10. AMA (soutien administratif)

Outre le comité exécutif, les membres du Groupe de travail « services d'accueil de jour » organisé par l'AMA jouent un rôle important dans la réflexion autour du projet, sa mise en œuvre et son évaluation. Ce groupe est composé des 9 services qui opérationnalisent le projet mais également d'autres institutions d'accueil et d'accompagnement en journée.

1.3 Les objectifs du Projet « Hiver 86.400 »

La spécificité du projet réside dans le fait qu'il propose un travail d'accompagnement psycho-social adapté associé à une réponse aux besoins de première nécessité tout en renforçant le travail en réseau et la coordination entre les acteurs afin de permettre une plus grande efficacité d'intervention.

Ainsi, le projet se décline autour de deux grands axes d'intervention :

1. Le renforcement de l'offre de soins de première nécessité
2. Le renforcement de l'accompagnement psycho-social

Pour réaliser ces objectifs, les services proposent une extension de leurs horaires d'ouverture afin d'accueillir plus longtemps et de faire la jonction, en matinée comme en soirée, avec le dispositif de nuit. L'élargissement du temps d'accueil permet également de renforcer l'offre de service qui est, par ailleurs, adaptée aux besoins des usagers pendant la période hivernale.

1.4. Comité de coordination hivernal

A l'instar des années précédentes, le projet « Hiver 86.400 » a été représenté au sein du Comité de Coordination Hivernal durant tout le dispositif hivernal. Animé par le Samusocial, le coordinateur du Dispositif mandaté par les Ministres de l'aide aux personnes, ce comité se réunit mensuellement et est composé des représentants des Ministres P. Smet et C. Fremault ainsi que du SPP Intégration sociale, des représentants des CPAS ayant un bâtiment du Dispositif de nuit sur leur territoire (Bruxelles-Ville, Schaerbeek et Anderlecht) et des différents acteurs de terrain tels que le Samusocial, le projet « Hiver 86.400 », Médecin Du Monde et la STIB.

Il a pour objectif d'être un lieu de préparation et de coordination. A ce titre, on y fait, régulièrement durant l'hiver, un état des lieux des différents pans du Dispositif : 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 de femmes enceintes, 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 dispositif.

Au niveau de « Hiver 86.400 », y avoir sa place et y être représenté de façon systématique est un précieux gage de reconnaissance de notre action et nous permet d'avoir un lieu d'échanges plus formel avec les pouvoirs subsidiaires sur les réalités et défis de l'accueil de jour.

1.5 Soutien technique et administratif

Techniquement, l'AMA reçoit les subsides et les redistribue directement aux opérateurs du projet. Elle centralise également les pièces justificatives des dépenses en un dossier unique rendu au pouvoir subsidiaire.

Par ailleurs, une convention de collaboration est conclue entre les opérateurs du projet et l'AMA. Cette convention reprend les montants alloués à chaque institution ainsi que les modalités de justification de ceux-ci.

2. Méthodologie

Pour cette édition 2015/2016, des outils de récoltes de données ont été mis en place afin de permettre une analyse quantitative du dispositif et de ses usagers.

2.1 Le comptage

Cette année, nous avons amélioré le système de comptage quotidien reprenant :

- Le nombre de personnes ayant franchi la porte des services tout au long de leur 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

8 partenaires sur 9 ont participé aux comptages¹ et ce, quotidiennement pendant toute la durée du dispositif hivernal (du 15 novembre au 31 mars). Les chiffres qui en sont issus permettent une analyse de la fréquentation des services d'accueil de jour en identifiant la proportion d'hommes, de femmes et d'enfants, les pics de fréquentations dans une journée et à certains moments du dispositif. 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 3 hivers.

2.2 Les rapports d'activités individuels²

Les 9 partenaires ont réalisé, pour leur propre institution, un rapport d'activités présentant leur contribution au projet. Les informations qu'ils ont fourni sur l'accompagnement mis en place, la qualité des prestations, les défis relevés ou encore le ressenti des travailleurs apportent un substrat qualitatif qui enrichit l'évaluation globale du projet.

3. Evaluation globale

3.1 Fréquentation du dispositif

3.1.1 Chiffres globaux

Il s'agit de l'évolution du nombre global d'accueil dans les services (= le nombre d'accueils/de passages de porte). La présence de doublons dans les comptages est à prendre en considération, puisque une personne peut avoir fréquenté plusieurs services sur une même journée.

Au total, 57.805 accueils ont été réalisés entre le 15 novembre 2015 et le 31 mars 2016 (20 semaines de dispositif hivernal).

En 2014/2015 à la même période, nous comptabilisons 54.474 accueils.

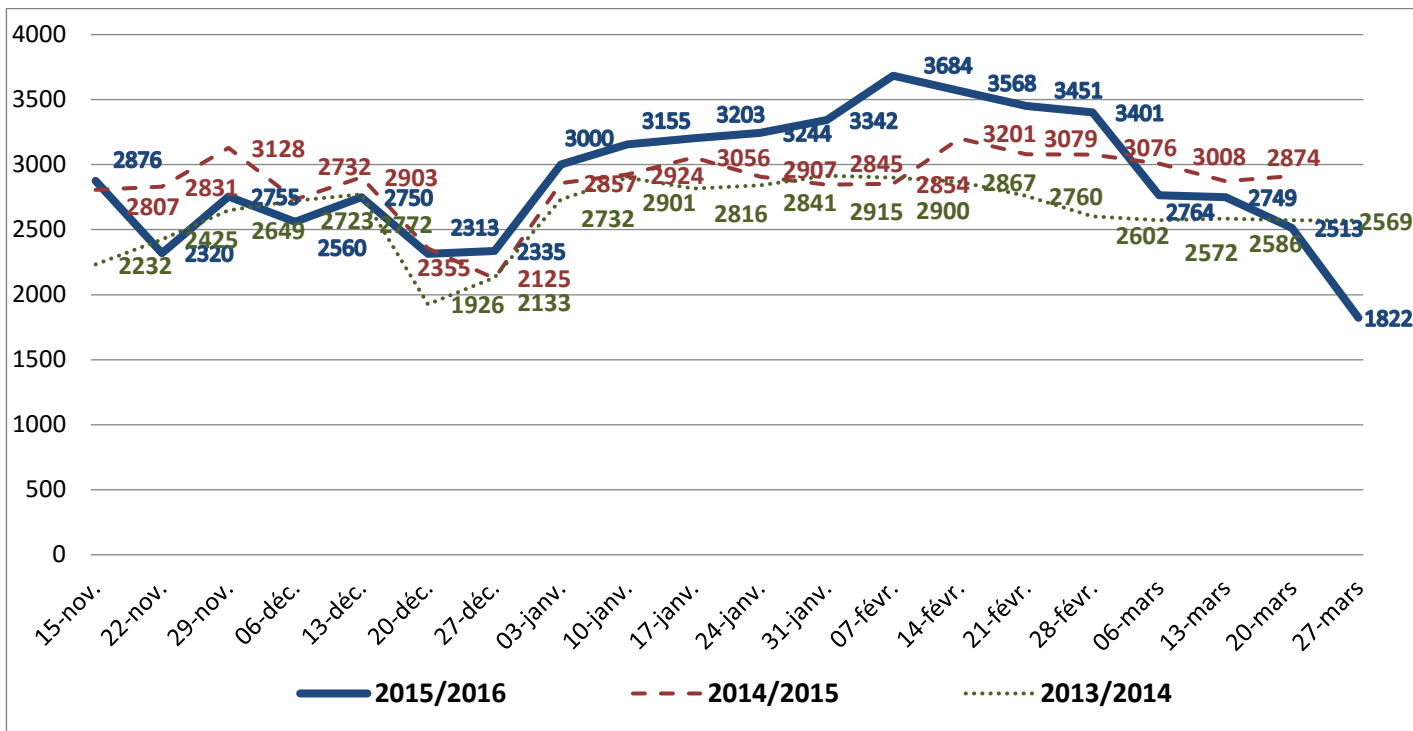
En moyenne, les services réalisent :

- 2.984 accueils par semaine (pour 2.867 l'an dernier pour la même période)
- 744 accueils par jour en semaine (pour 466 l'an dernier pour la même période)
- 349 accueils le week-end (pour 262 l'an dernier pour la même période)

Le service de travail de rue, dont l'intervention se fait exclusivement en extra muros (et dont les prestations ne sont pas comptabilisées lors des comptages) a réalisé, sur l'ensemble du dispositif, **954 interventions**. 737 interventions concernaient des hommes, 217 concernaient des femmes.

¹ Pour des raisons pratiques, DIOGENES ne participe pas au comptage journalier. Toutes les données chiffrées de DIOGENES concernant le Dispositif hivernal figurent dans leur rapport d'activités individuel en annexe de ce document.

² Voir pages 28 - 101

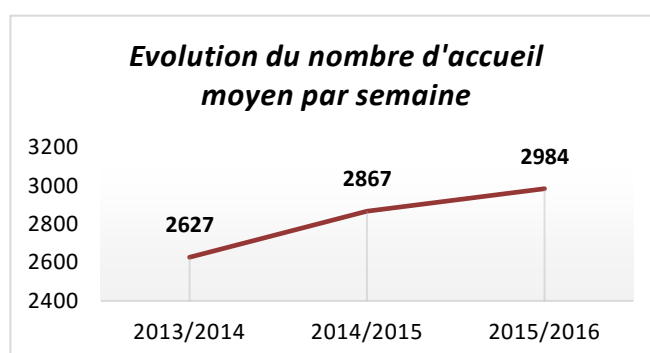
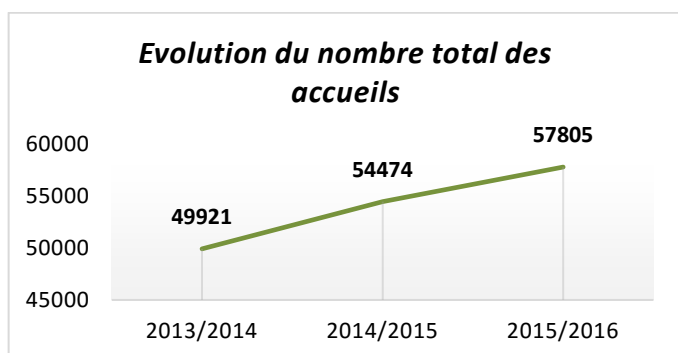


3.1.2 Evolution du nombre d'accueil et comparaison avec 2013/2014 et 2014/2015

Evolution des accueils durant le dispositif 2015/2016 : Au cours du dispositif, on constate un pic de fréquentation en milieu de dispositif, entre fin décembre et fin février. Le nombre d'accueil moyen par semaine varie entre un minimum de 1.822 et un maximum de 3.684 accueils par semaine.

Les taux de fréquentation les plus bas ont été enregistrés à la toute fin du dispositif hivernal, alors que les usagers anticipent la fin de l'accueil hivernal et également pendant la période des fêtes de fin d'année (cela s'explique par la fermeture de certains services les 25 décembre et 1^{er} janvier et également par le fait que les personnes trouvent d'autres solutions pour la période des fêtes).

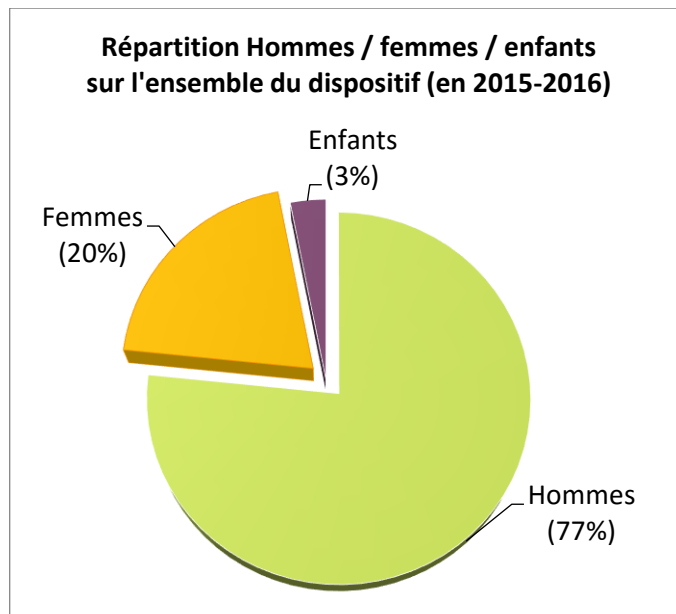
Comparaison avec les dispositifs 2013/2014 et 2014/2015 : Les comptages démontrent une augmentation constante du nombre d'accueil totaux et du nombre moyen d'accueil par semaine. Chaque année, le nombre d'accueil augmente lentement en début de dispositif. Un temps d'adaptation, de communication envers les usagers est nécessaire avant que le public se stabilise dans le dispositif.



3.1.3 Répartition Hommes – Femmes – Enfants

Les hommes représentent la majorité des personnes accueillies dans le dispositif (77%). Pour certains services, le taux de fréquentation masculine atteint les 100%.

Les femmes représentent 20% du public accueilli dans les services d'accueil de jour. Les enfants, qui accompagnent généralement leur maman, représentent 3% du public accueilli. La présence de femmes seules ou accompagnée d'enfants a légèrement augmenté par rapport aux dispositifs précédents. Notons qu'il existe, au sein du projet, des activités qui accordent une attention particulière aux enfants et à leurs parents. Les services mettant en place ces actions sont ceux qui comptabilisent le plus d'accueil d'enfants.



Présence moindre des femmes et des enfants dans le dispositif hivernal. Tentative d'explication:

- Les femmes et les enfants sont un public prioritaire dans les dispositifs d'accueil résidentiels (maison d'accueil et accueil d'urgence)
- Une partie des familles en errance peut demeurer en journée dans les locaux du dispositif d'accueil de nuit en raison de sa fragilité et sa vulnérabilité
- Généralement, les enfants sont scolarisés pendant la journée et ne sont présents dans le dispositif d'accueil de jour que les mercredis après-midi et durant les week-ends.

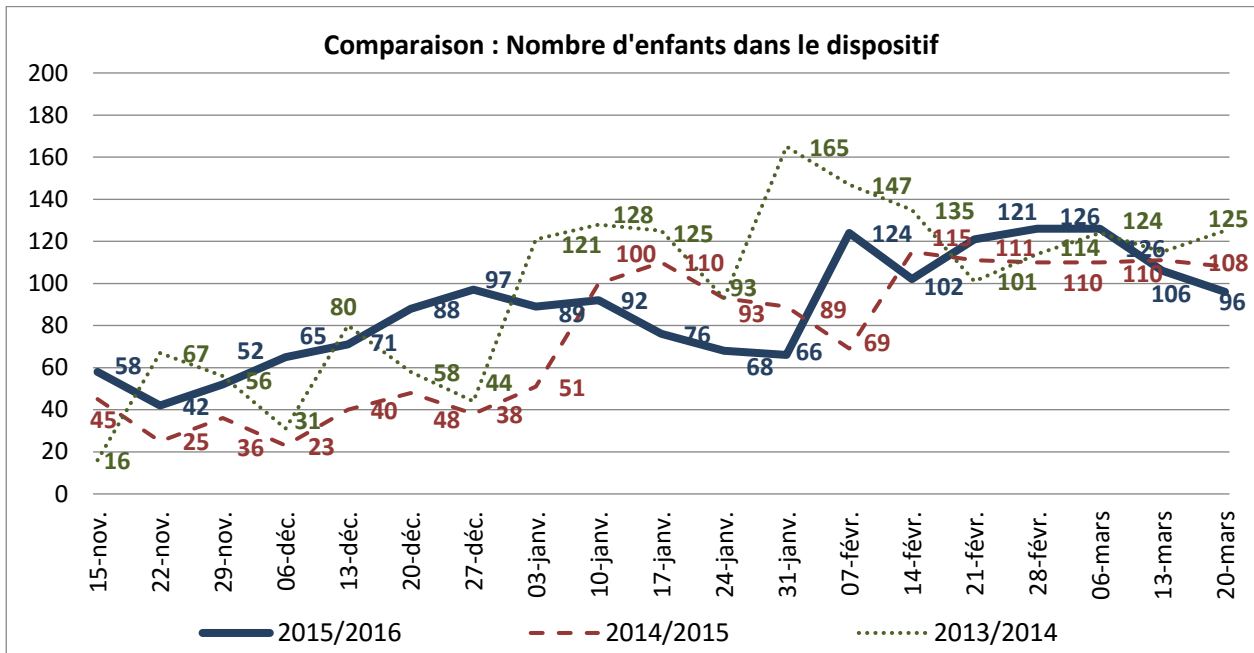
Néanmoins, beaucoup de mères avec enfants fréquentent quotidiennement certains services d'accueil de jour qui leur apportent un accompagnement sur mesure tenant compte des âges, de la fragilité et des besoins.

3.1.4 Accueil des enfants dans le dispositif

Les enfants (de 0 à 18 ans) représentent 3% du public accueilli. Durant le dispositif, 5 services ont réalisé un total de 1.784 accueils d'enfants avec une moyenne de 89 enfants par semaine. Leur présence dans le dispositif est progressive durant les 3 premiers mois du projet pour ensuite fluctuer d'une semaine à l'autre. Il est dès lors difficile de prévoir le nombre d'enfants qui arrivent chaque jour dans le dispositif, ce qui entraîne quelques difficultés d'organisation.

Malgré les pics de fréquentation, nous avons constaté une meilleure coordination entre les différents services qui accueillent les enfants. La collaboration entre, notamment, le Samusocial et les services d'accueil de jour est déterminante dans l'accueil des enfants dans les structures du projet « Hiver 86.400 ».

Les liens et mécanismes de travail mis en place lors des précédents dispositifs permettent une collaboration positive et constructive. Ces facteurs ont permis un fonctionnement plus fluide et moins stressant pour les équipes comme pour le public.



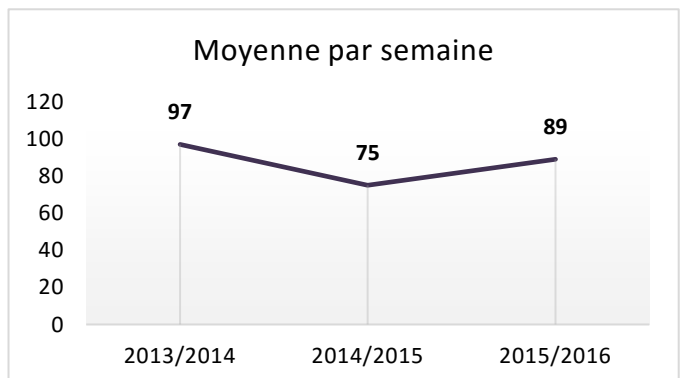
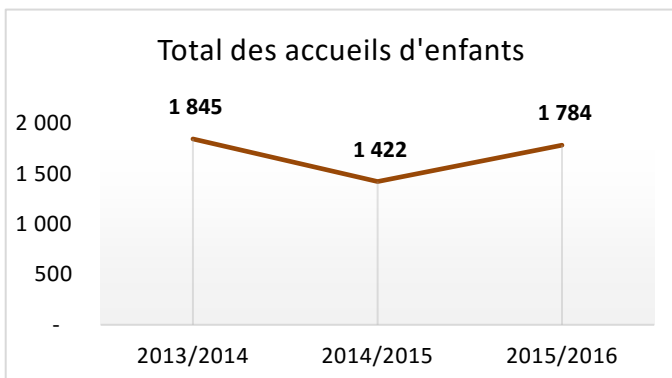
Le comptage montre que les enfants sont principalement présents dans le dispositif le samedi en raison des activités spécifiques organisées par CAW Brussel - HOBO, qui attirent beaucoup de familles avec enfants. Ils sont également plus présents au sein des différents services d'accueil de jour les mercredi après-midi.

Même si les enfants scolarisés devraient moins fréquenter les services d'accueil de jour durant la semaine, on constate malgré tout une présence régulière d'enfants non scolarisés ou en bas âge.

Moyenne des accueils d'enfants selon les jours et les horaires d'ouverture							
	Nombre d'accueil - Semaine					Nombre d'accueil - Weekend	
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
10h	3,9	4,3	3,1	4,25	4	5,7	4,9
13h	4,4	6	9	6	5	9,3	6,8
16h	4,6	6,7	9,1	7,5	5,5	7,5	7,5
18h	0,8	1,4	1	0,9	0,8	0,6	0,6
Total / jour	13,7	18,4	22,2	18,7	15,3	23,1	19,8

Evolution du nombre d'accueils d'enfants: Comparaison avec les dispositifs de 2013/2014 – 2014/2015

Le nombre d'enfants qui se présentent d'année en année dans le dispositif est fluctuant et se situe en moyenne autour de 1.784 accueils au total.



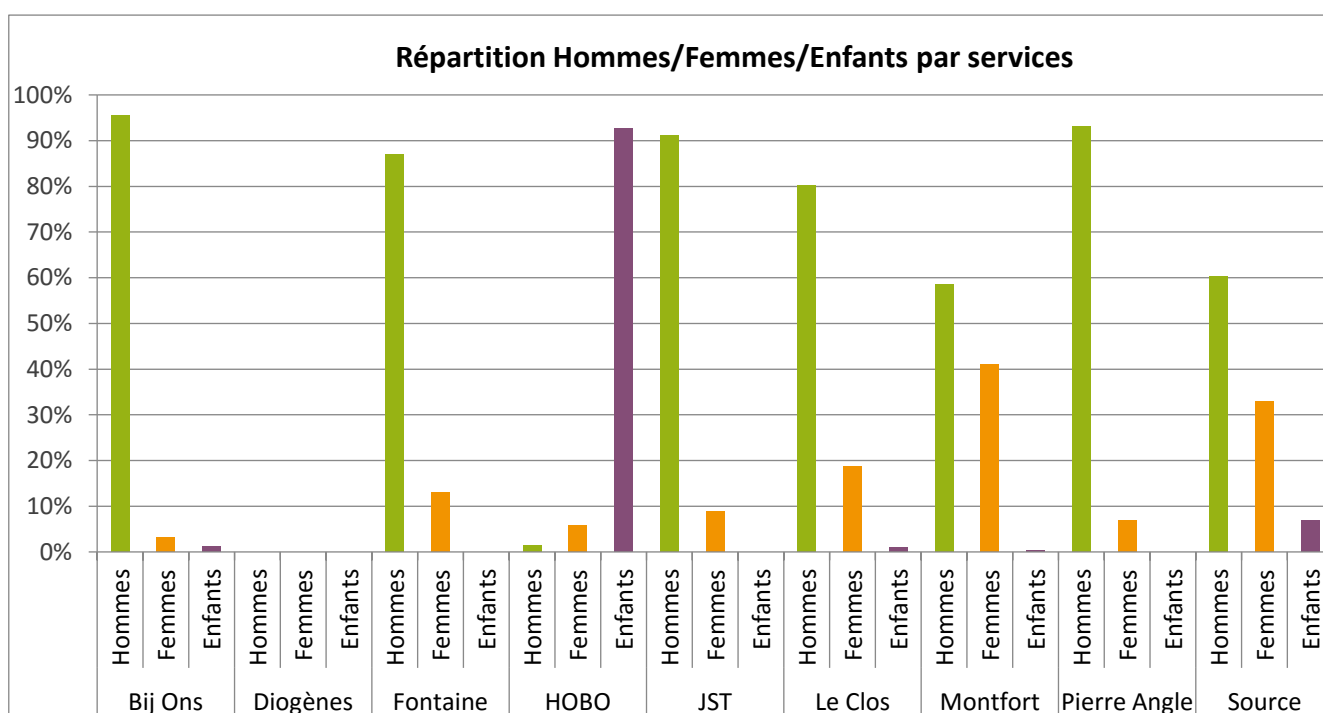
3.1.5 Répartition du type de public par service

La répartition Hommes/Femmes/Enfants par service est relativement stable tout au long du dispositif.

Trois services accueillent presque exclusivement des hommes. Il s'agit de Pierre d'Angle (95%), Jamais sans toit (91.5%) et Bij Ons / Chez Nous (90%). On constate néanmoins une augmentation du nombre de femmes présentes dans les services en comparaison avec les dispositifs des années précédentes.

Les femmes sont principalement présentes dans 4 services : Montfort Center – Restojet (42.9%), Source – La Rencontre (30.9%), L'Ilot – Le Clos (18.1%) et La Fontaine (11.8%).

Les enfants, accompagnés de leurs parents, sont majoritairement présents à HOB0 VZW (92.8%) et à Source – La Rencontre (8.5%). Ces services organisent un accueil et un accompagnement ciblé sur les enfants.



3.1.6 Caractéristiques du public accueilli

Selon les observations des équipes éducatives, voici une liste non-exhaustive des profils et des situations rencontrées majoritairement par les usagers du dispositif d'accueil de jour :

- Personnes sans papier, en situation illégales
- Migrants européens y compris de nombreuses familles avec enfants
- Demandeurs d'asile en cours de régularisation ou en procédure de recours
- Allocataires sociaux
- Personnes dormant en rue, en squat ou au Samusocial et extrêmement précarisés
- Personnes souffrant de problèmes psychiatriques aigus
- Personnes souffrant d'assuétudes
- Personnes présentant un double diagnostic et chronique en rue
- Personnes souffrant de graves problèmes de santé (Sida, Cancer, Hépatite, Tuberculose, etc.)
- Personnes présentant un handicap mental et/ou moteur
- Personnes isolées, souffrant de solitude associée à de la précarité économique

- Personnes âgées en précarité économique
- ...

3.1.7 Comptage ponctuel : Moyenne du nombre de personnes différentes présentes dans le dispositif par jour

Le comptage ponctuel permet d'évaluer le nombre de personnes différentes présentes dans les services à un moment précis de la journée. Nous avons effectué un comptage de l'ensemble des personnes présentes dans un service à 10h, 13h, 16h et 18h.

Moyenne du nombre de PERSONNES DIFFÉRENTES présentes dans le dispositif dans les différents créneaux horaires :

A 10h, en moyenne pour le dispositif, il y a environ :

- 100 personnes différentes accueillies par jour en semaine (8 services ouverts)
- 91 personnes différentes accueillies par jour le week-end (5 services ouverts)

A 13h, en moyenne pour le dispositif, il y a environ :

- 182 personnes différentes accueillies par jour en semaine (8 services ouverts)
- 128 personnes différentes accueillies par jour le week-end (6 services ouverts)

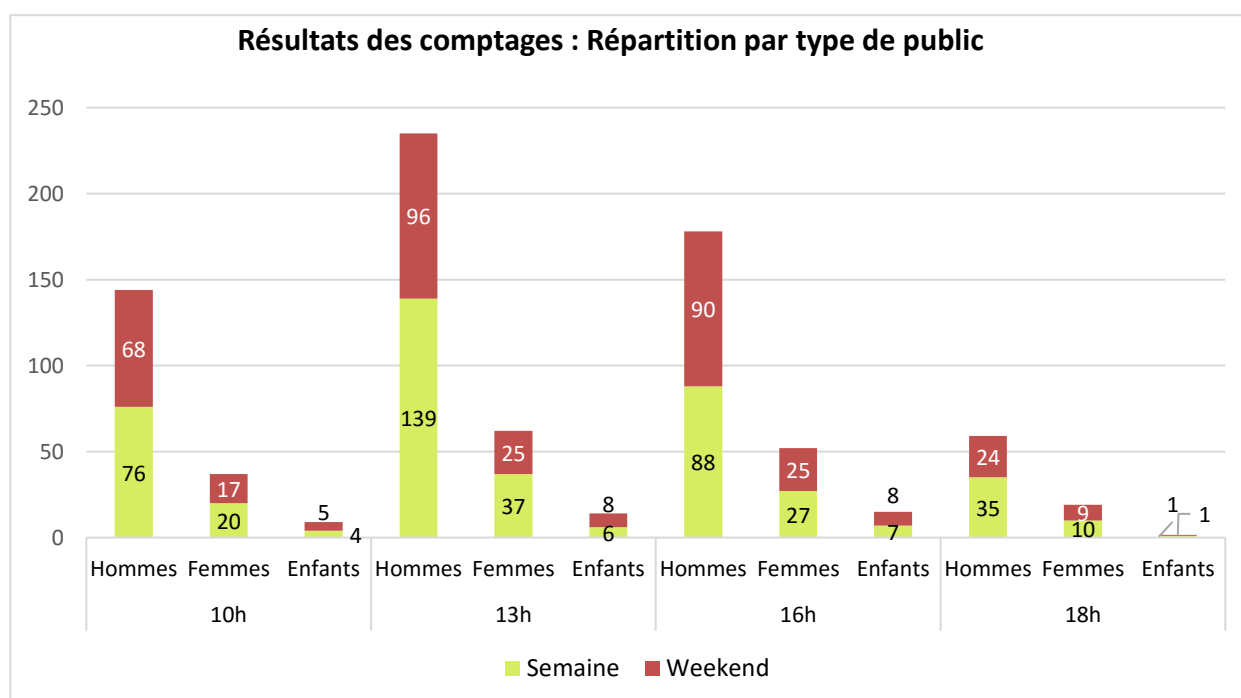
À 16h, en moyenne pour le dispositif, il y a environ :

- 122 personnes différentes accueillies par jour en semaine (7 services ouverts)
- 123 personnes différentes accueillies par jour le week-end (6 services ouverts)

A 18h, en moyenne pour le dispositif, il y a environ :

- 45 personnes différentes accueillies par jour en semaine (5 services ouverts)
- 33 personnes différentes accueillies par jour le week-end (4 services ouverts)

Comparativement au dispositif 2014/2015, le nombre de personnes présentes dans le dispositif durant le weekend a sensiblement augmenté. En cause, les ouvertures supplémentaires les samedis et dimanches de plusieurs services (Jamais Sans toit, Le chauffoir de Pierre d'Angle, Bij Ons le Samedi). En semaine, les comptages à heures fixes restent sensiblement identiques à l'hiver précédent. Certains services ont néanmoins enregistré une baisse de fréquentation en soirée en raison de l'éloignement des bâtiments du dispositif d'accueil de nuit (Botanique et Kennis).



3.1.8 Refus et limites de l'accueil

Nombre de refus : 287 sur 57.805 accueils (soit moins de 0,5%). Ils sont motivés par :

- Le manque de place
- L'atteinte des quotas pour délivrer de nouvelles cartes de membre
- Une sanction pour transgression au règlement d'ordre intérieur

Dans la plupart des cas, un refus s'accompagne d'une réorientation de l'utilisateur vers un autre partenaire du réseau qui pourra répondre.

4. Les axes prioritaires de travail

4.1. Renforcement de l'offre de soin de première nécessité

L'hiver est une période charnière dans les centres de jours qui font face à une augmentation importante de nouvelles demandes, de nouveaux publics. C'est également la période de l'année où les usagers restent plus longtemps au sein des structures à la recherche d'un peu de confort, de repos et de chaleur pendant les mois les plus rudes.

Les partenaires du projet s'engagent, au cours de cette période particulièrement délicate, à soutenir les personnes dans l'immédiateté en **renforçant l'offre venant soulager les besoins primaires**. Les services d'hygiène (douches, lessives, change de vêtements), les repas, le repos mais aussi les soins infirmiers de base répondent le plus souvent à un besoin urgent et prioritaire pour les personnes sans-abri.

De plus, il est nécessaire d'**élargir les heures d'ouverture** afin d'offrir plus de disponibilités dans les moments « creux » de la matinée et de la soirée, pour faire la jonction avec le dispositif de nuit. L'ouverture de certaines structures durant le weekend est également très appréciée et permet d'apaiser les tensions de la fin et du début de semaine.

4.1.1 Objectifs poursuivis

- Opérer une jonction cohérente avec le volet nocturne du dispositif hivernal, pour couvrir ensemble un accueil en journée de 7h à 20h, 7j/7
- Répondre aux besoins de première nécessité du public en lui offrant un accueil chaleureux dans un espace chauffé et sécurisé ainsi que des repas de qualité gratuits ou à prix très bas
- Étendre l'offre des services d'hygiène tels que les douches, les soins infirmiers, les lessives, les changes de vêtements ainsi que certaines prestations de confort (massages, soins des pieds, pédicure)
- Offrir des lieux de sieste en journée afin de permettre aux personnes épuisées ou malades de récupérer et de se reposer

4.1.2 Les services concernés

- Montfort Center - Restojet
- Pierre d'Angle
- Jamais Sans Toit
- Bij Ons – Chez Nous
- La Fontaine
- L'Ilot – Le Clos
- Source – La Rencontre

4.1.3 Capacité d'accueil

Les services partenaires du dispositif disposent d'une capacité d'accueil propre à chaque structure, cette capacité dépend de l'espace disponible (capacité déterminée par l'agrément des pompiers), du nombre de sièges mais également du personnel disponible pour l'encadrement.

Chaque service est contraint de tenir compte des limites physiques de ses bâtiments et de réguler, quand cela s'avère nécessaire, le flux de personnes se présentant à la porte de l'institution. Ceci est davantage vrai quand, par ailleurs, certaines institutions proposent des douches, des lessives ou des siestes, l'infrastructure ne permettant d'offrir ces services qu'à un nombre limité de personnes.

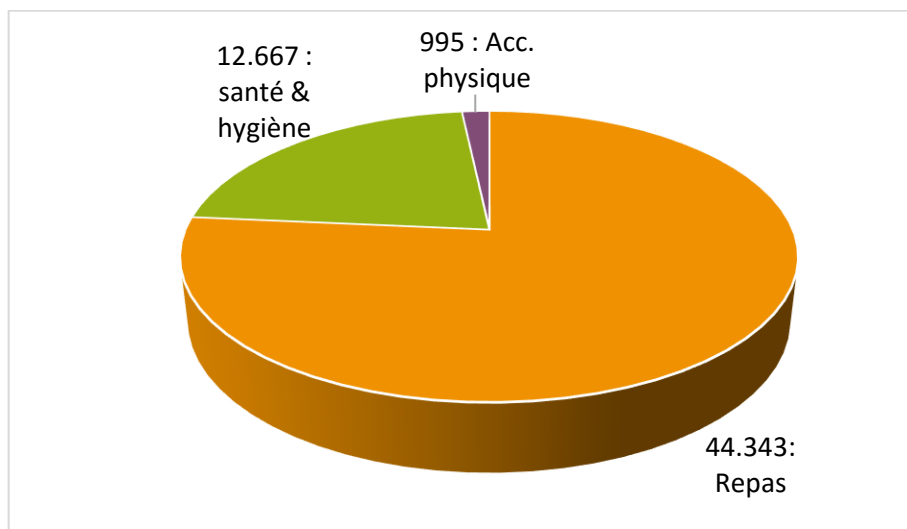
Même si en cas de fréquentation importante, les services accueillent à leur capacité maximum et la dépassent parfois, ils tentent néanmoins de toujours privilégier un accueil et un accompagnement de qualité tenant compte de la convivialité et de la bonne tenue des lieux d'accueil.

Capacité d'accueil théorique du dispositif :

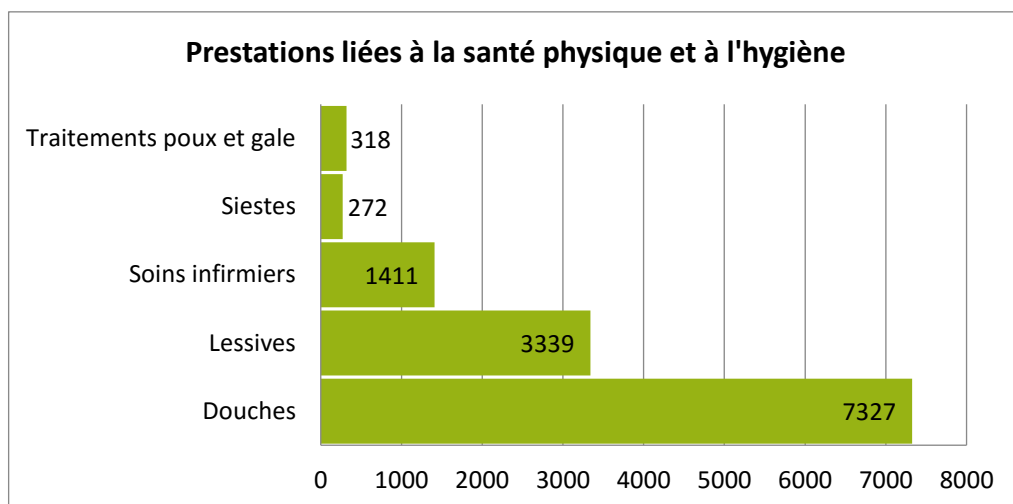
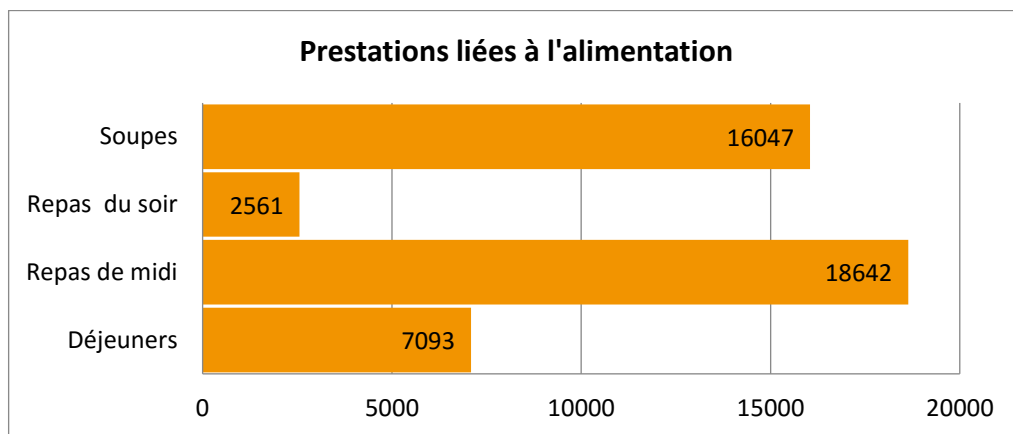
- **Pierre d'Angle** : 25 (chauffoir) + 10 (siestes) + 1 (Douche)
- **Montfort Center - Restojet** : 40
- **L'Ilot - Le Clos** : 45
- **Jamais Sans Toit** : 60
- **La Fontaine** : 45 (le mercredi : 15)
- **Bij Ons** : Non précisé
- **Source – La Rencontre**: 70
- **CAW Brussel - Hobo** : +/- 20 enfants par activité

4.1.4 Renforcement des prestations³

Nous avons réalisé un comptage du nombre de prestations proposées aux bénéficiaires. Parmi celles-ci, on distingue les prestations liées à l'alimentation et celles relatives à l'hygiène et aux soins de santé. Les tableaux ci-dessous comptabilisent l'ensemble des prestations offertes sur la période du 15/11/2015 au 31/03/2016.



³ Chaque partenaire n'offre pas l'ensemble des prestations proposées par le dispositif. Leurs activités sont complémentaires. Certains proposent des services alimentaires alors que d'autres sont spécialisés dans l'apport de soin ou de services d'hygiène et de bien-être. De plus, certains partenaires ne proposent pas la même offre de service tous les jours.



La Fontaine :

« L'hiver est à la base de la nécessité d'un apport d'hygiène accru par rapport aux autres saisons, mais également de soins infirmiers nettement plus importants que ceux fournis durant les autres périodes de l'année. Cet hiver, nous avons offert gratuitement à 45 personnes par jour des services tels que douches, lessives, changes de linge, soins infirmiers (soins des pieds, pansements, désinfections de plaies, déparasitage), pédicure, conseil dentaire et coiffure. L'impact de la gratuité sur les services proposés est évident. Dans l'urgence et la précarité, la personne est prête à payer pour de la nourriture tandis que l'hygiène reste non prioritaire. »

Montfort Center – Restojet :

« Cette année, nous avons tenté de proposer un nouveau service, celui de proposer des petits déjeuners de 9h à 10h mais cette nouvelle offre n'a pas rencontré une forte demande. Seul 2 à 3 usagers par jour utilisaient ce service. Par contre, 1079 repas de midi ont été distribués dans le cadre du projet, ce qui, comparativement aux années précédentes, représente une forte augmentation. L'augmentation constante du nombre de repas distribués chaque hiver tend à montrer une réelle augmentation ces 3 dernières années de l'activité du restaurant durant la période du projet mais également durant toute l'année. »

L'Ilot – Le Clos :

« Pour les usagers, il n'y a plus la pression du temps et de l'urgence. Ils peuvent choisir entre le matin ou l'après-midi pour se rendre au lavoir ou à la douche et ne sont plus pressés par l'afflux de personnes et par les limites de l'horaire, ce qui permet de diminuer le stress. Pour les travailleurs aussi, il y a moins de tension à gérer. »

Source – La Rencontre :

« Cet hiver, nous avons offert en moyenne 15 petits déjeuners et 43 soupes gratuits par jour. La demande est beaucoup plus forte, mais il s'agit là du maximum que l'on peut servir compte tenu de nos ressources. Nous vendons le repas du soir à 3,5€, une somme impayable pour la plupart de nos usagers mais qui couvre à peine l'achat de la matière première. Ce service répondrait pourtant à une réelle demande, surtout au niveau des »

familles accueillies. Comme l'année passée, nous avons été régulièrement confrontés à des enfants sous-alimentés, en particulier des nourrissons dont les mamans se retrouvaient dans l'incapacité d'allaiter vu le stress généré par leur situation de vie. Nous avons donc régulièrement acheté du lait 1er âge ainsi que des biberons. Nous avons également instauré, pour les enfants plus âgés, un repas de midi plus conséquent ainsi qu'un goûter vers 16h, donné à la fin des animations de l'après-midi. »

4.1.5 Elargissement des horaires

Répondre aux besoins du public en hiver implique prioritairement l'élargissement des heures d'ouverture afin d'offrir plus de disponibilités dans les moments « creux » de la matinée et de la soirée, pour faire la jonction avec le dispositif de nuit. Les usagers sont également demandeurs de plus de services ouverts durant le week-end, c'est pourquoi 6 services d'accueil de jour ouvrent leurs portes et proposent des activités les samedis et/ou dimanches.

Durant le dispositif, les 9 services proposent, ensemble, un accueil et des prestations entre 7h et 20h:

Service	Jours d'ouverture	Heures d'ouverture
L'Ilot - Le Clos	Du lundi au dimanche	8h30 - 18h
Source - La Rencontre	Du lundi au dimanche	10h - 20h
Montfort Center - Restojet	Du lundi au vendredi	10h - 16h45
Bij Ons - Chez Nous	Du lundi au samedi	10h - 18h
CAW HOBO	Samedi	13h - 17h
Jamais Sans Toit	Du lundi au dimanche	9h - 17h
DIOGENES	Du lundi au vendredi	7h - 20h
Pierre d'Angle	Du lundi au dimanche	7h15 - 8h / 13h - 18h30
La Fontaine	Du lundi au vendredi	10h - 14h30

Pierre d'Angle :

« Dès le 14 décembre, nous avons ouvert le chauffoir tous les jours de la semaine, weekend compris, afin que les personnes puissent venir dans nos locaux l'après-midi se réchauffer avec un café ou un thé et parfois bénéficier d'un peu de nourriture. Les chiffres de fréquentation du chauffoir ont vite grimpé à 50 personnes par jour avec des journées à 90 personnes. »

Jamais Sans Toit :

Si l'an passé, le 8h – 20h du lundi au vendredi nous semblait bien adapté aux horaires d'autres associations, il nous paraissait moins adapté à celui de notre public qui se voyait, in fine, sans accès à notre centre durant le week-end. Pour le dispositif 2015/2016, nous sommes passés à un horaire de 9h – 17h du lundi au dimanche. Nous voulions vraiment répondre à la demande de beaucoup d'usagers d'être accueilli le weekend comme en semaine et être écouté de manière plus confidentielle encore qu'en d'autres circonstances.

4.2. Développement de l'accompagnement psycho-social

Au-delà du renforcement de l'offre venant soulager les besoins primaires, 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'inscrit sur du long terme et dont les effets seraient durables, afin d'éviter le phénomène de chronicisation au sein du dispositif d'urgence.

Cet accompagnement est conçu à la fois intra-muros, au sein des services, mais aussi en rue, afin de toucher un maximum de personnes sans abri.

Le volet d'accompagnement social se décline en plusieurs types de démarches :

- Réponses courtes (accès au téléphone, aux ordinateurs, trouver une adresse, orienter vers un partenaire)
- Accompagnement en groupe (moments de réflexion, d'échange, de partage d'information)
- Entretiens individuels en bureau
- Rendez-vous sociaux avec suivi

4.2.2 Les services concernés

- CAW Brussel – HOBO
- DIOGENES
- Jamais Sans Toit
- Bij Ons – Chez Nous
- L'Ilot – Le Clos
- L'Ilot – Cellule « facilitateur Logement »
- Source – La Rencontre

4.2.3 Ecouter, informer, orienter

Autour de la gestion des besoins de première nécessité (alimentation, douche, repos), les services d'accueil de jour mettent en place, tout au long de l'année, un volet d'accompagnement visant la réhabilitation sociale sur le long terme des personnes accueillies. Ce travail d'accompagnement ne peut se faire sans un travail préalable de prise de contact, d'établissement de la confiance et d'identification des besoins. Accompagner une personne sans-abri réclame de la patience et de l'empathie. Une importante partie du travail consiste simplement à être présent, écouter, rassurer et, parfois, à accepter l'absence de demande.

Dans le cadre du Projet « Hiver 86.400 », le volet d'accompagnement psycho-social propose de renforcer le travail de guidance social, de prévoir davantage de temps d'écoute, de soutien et de (re)motivation des usagers. Une attention particulière est également apportée au travail de relais vers les partenaires publics et associatifs spécialisés.

Le renforcement des équipes éducatives et des horaires d'ouverture permet, avant tout, de prendre le temps pour :

- Réaliser un accueil individualisé et personnalisé
- Être à l'écoute
- Observer et identifier les situations problématiques, les tensions
- Identifier les besoins et orienter vers les services adéquats
- Réaliser une accroche avec les personnes les plus marginalisées et avancer vers la résolution de certaines situations
- Accompagner physiquement les personnes lorsque cela s'avère nécessaire (rendez-vous administratifs, médecin, rencontre d'un propriétaire, etc.)

DIOGENES :

« Dans le travail de rue, le respect des règles et des valeurs des bénéficiaires est primordial. Les travailleurs de rue prennent contact avec eux afin de leur offrir une écoute inconditionnelle et pour les soutenir dans leur contexte de vie. C'est dans le respect de ce cadre qu'ils pourront, s'ils en expriment le souhait, être orientés vers les services adaptés ; une dynamique de changement pourra alors se mettre en place, qui tienne compte des demandes, du rapport au temps, du rythme et des aspirations des sans-abri. »

4.2.4 Renforcement des permanences sociales

Cet hiver, plusieurs services ont mis l'accent sur le renforcement qualitatif et quantitatif de l'accompagnement social. L'engagement de personnes spécialisées ainsi que l'élargissement des horaires d'accueil ont permis d'accorder davantage de temps aux usagers qui requéraient un suivi spécifique.

Le renforcement des suivis sociaux se caractérise par :

Intra-muros :

- Augmenter le nombre de permanences sociales, réaliser des entretiens plus approfondis
- Accorder une attention particulière aux personnes les plus fragilisées grâce à la présence de professionnels spécialisés (assistant social, psychologue social)
- Mise en place d'un encadrement différencié et spécifique pour les enfants
- Renforcer l'accompagnement des familles et organiser un accueil et un encadrement spécialisé pour les enfants
- Travailler la question de l'accès au logement avec un duo de professionnels spécialisés (Agent immobilier et assistante sociale)

En rue :

- Travailler avec les migrants-intra-européens grâce à l'engagement de personnel parlant l'anglais et le polonais
- Renforcer le soutien psycho-social aux habitants de la rue (prise de contact, création de liens, écoute et valorisation)
- Renforcer l'accompagnement physique
- Renforcer le travail d'orientation vers le réseau
- Répondre aux signalements
- Présence accrue aux alentours du dispositif hivernal et pendant les moments clés de la journée (7h – 9h / 17h – 20h)

Les principales thématiques abordées en entretiens sociaux :

- Recherche liée au logement
- Recherche de place en hébergement d'urgence ou en maison d'accueil
- Hygiène
- Santé / santé mentale / aide médicale
- Aide juridique, ouverture de droits
- Recherche d'itinéraire, plans
- Recherche d'emploi
- accès à des services gratuits
- Litiges avec des propriétaires

Jamais Sans Toit :

Les permanences psychosociales ont été l'occasion de veiller plus particulièrement à un bien-être individuel par la mise en place d'un service d'écoute personnalisé, la création de dossiers individuels et l'instauration dans nos réunions d'une réflexion commune autour du cas présenté par le psychologue social engagé pour le dispositif hivernal. La présence de ce travailleur a poussé toute l'équipe à réfléchir et à travailler la question de l'état psychologique et du bien-être de nos usagers.

Source – La Rencontre :

« L'une des innovations de cette année a été d'engager, dans l'équipe éducative, une psychologue de formation. Vu la prédominance des problématiques de santé mentale au sein de notre public, l'adjonction de ce type de compétences nous paraissait en effet essentiel et s'est révélée plus qu'utile tout au long de l'hiver, que ce soit dans le type d'entretiens plus « psy » que nous avons pu mettre en place, dans les orientations qui en ont découlé ou dans la richesse accrue des réflexions en équipe. »

4.2.5 Renforcement de l'action envers les familles et enfants

Depuis 3 hivers, face à un afflux important de familles accompagnées d'enfants (orientées par le Samusocial qui ne peut absorber l'entièreté de ce public dans son accueil de journée), plusieurs services ont développé un accueil spécialisé sur les familles avec enfants.

Nous constatons que ces familles vivent des situations particulièrement anxiogènes et traumatiques qui se répercutent de manière dramatique sur le développement de l'enfant. Leurs besoins de bases ne sont pas comblés et ils présentent des difficultés psycho-médico-sociales. Ils souffrent notamment de troubles de l'attachement, de troubles du comportement et de retard psychomoteur. Cependant, contrairement aux années précédentes, beaucoup d'enfants étaient scolarisés et fréquentaient les services de jour uniquement après l'école et le weekend.

L'accueil et l'accompagnement de ces familles représente un défi majeur pour les services qui doivent adapter leur offre aux plus petits, oser le mariage de ce public avec les usagers habituels du service et consacrer du temps pour un accompagnement spécifique qui demande bien souvent des compétences professionnelles spécifiques (animation enfant, puériculture, accompagnement de grossesse, etc.).

Animations pour enfants (Source - La Rencontre, CAW Brussel - HOBO)

De novembre à mars, les services Source – La Rencontre et CAW Brussel - HOBO ont mis en place des activités pour accueillir spécifiquement les enfants :

- **Source – La Rencontre** : Un espace gratuit dédié aux enfants entre 2 ans ½ et 12 ans ouvert du lundi au dimanche de 10h30 à 17h et animé par des professionnels de la petite enfance.

Fréquentation : 9 enfants (moyenne) par jour. Fréquentation plus importante – de 25 à 34 enfants – les mercredis après-midi, samedi et dimanche.

- **CAW Brussel – HOBO** : Organisation d'activités ludiques et culturelles chaque samedi de 13h à 17h, en dehors des locaux d'accueil, pour enfants de tout âge, accompagnés ou non de leurs parents.

Fréquentation : Évolutive tout au long du projet pour atteindre une moyenne de 17 enfants par jour à partir de la mi-janvier. Un total de 298 enfants et parents accueillis durant les 18 semaines du projet.

Cet accompagnement adapté permet aux enfants de revivre des moments de stabilité, des journées classiques, de retrouver leur place d'enfant. Le rythme des activités leur apporte un cadre sécurisant et structurant. L'occupation des enfants permet également aux parents de jouir de moment de repos et de se consacrer à d'autres activités.

Accompagnement péri et post-natal (Source – La Rencontre)

Cette année, le restaurant social a accueilli un nombre important de femmes enceintes et/ou accompagnées de nouveau-nés.

Par ailleurs, ont été répertoriées au moins six situations de femmes enceintes en situation irrégulière sur le territoire belge et sans suivi de grossesse.

Dans ces cas, un partenariat a été mis en place avec une asbl qui propose un accompagnement global autour de la naissance pour les personnes précarisées (asbl Aquarelle). Cette collaboration a permis de mettre systématiquement un suivi de grossesse en place et d'ouvrir au minimum une aide médicale urgente pour ces femmes.

Pour les mamans avec des tout-petits, le service a tenté de pourvoir aux besoins de base de l'enfant, en fournissant du lait 1^{er} âge, biberons, Pampers et produits de soins. L'équipe a également offert à ces femmes une écoute particulière et ont mis à leur disposition un espace isolé pour leur permettre de se reposer, d'allaiter et de changer les enfants en toute intimité.

4.2.6 Le projet de « facilitateur de logement »

Cet hiver, un axe logement est venu compléter l'offre de services développée dans le cadre du projet « Hiver 86.400 ». L'objectif de ce projet est de renforcer, au sein des services partenaires, l'accompagnement offert aux personnes sans-abri ou mal logées qui recherchent une solution de logement. Partant du postulat que l'accompagnement social réalisé en services d'accueil de jour ne permet pas souvent d'entreprendre toute les démarches essentielles pour permettre à une personne de (re)trouver un logement, l'équipe de « facilitateur logement » souhaite intervenir dans le but d'apporter une expertise sur les questions de logement.

Les missions de l'équipe de « facilitateur logement » :

Volet social :

- Entretiens individuels
- Remise en ordre administrative / réouverture de droits
- Prise de contact avec des propriétaires, des SISP, des AIS, l'ONEM, etc.
- Rôle d'intermédiaire avec le propriétaire lors des démarches relatives à l'entrée en logement
- Mise en place du suivi à domicile

Volet logement :

- Recherche d'un logement sur base des critères du demandeur
- Prévention sur les questions d'insalubrité
- Prise d'information et de rendez-vous pour visiter des logements
- Coaching avant la rencontre avec un propriétaire (ponctualité, présentation, bons réflexes)
- Accompagnement lors des visites
- Rencontres et contact avec le bénéficiaire et le propriétaire pour préparer l'entrée en logement

Les permanences sociales orientées logement ont été mises en place dès janvier 2016. L'objectif des rencontres avec les usagers était avant tout de leur fournir une liste d'outils et d'exemples de « bonnes pratiques » afin d'optimiser leur recherche de logement. Dans la mesure du possible, un accompagnement dans les différentes étapes du processus de recherche et d'entrée en logement a été proposé.

Par ailleurs, ce projet a également permis le renforcement des compétences de certains travailleurs qui ont pu profiter de l'expertise des facilitateurs pour changer leur regard sur le logement, professionnaliser les recherches, conseiller les usagers sur une recherche efficace de logement. Il s'est également avéré que l'accompagnement à la recherche d'un logement constituait une excellente porte d'entrée pour entreprendre un travail sur d'autres problématiques rencontrées par les personnes.

Malheureusement, la trop courte durée de la phase opérationnelle du projet (01/01/2016 – 31/03/2016) a créé beaucoup d'attente et d'espoir tant aux usagers qu'aux équipes qui, par manque de temps, n'a pu répondre à une grande partie des demandes.

4.2.7 Focus sur le public « migrant »

Comme chaque année, nous constatons qu'une importante partie du public présent dans le dispositif d'accueil de jour rencontrent des problèmes liés au statut de résidence non régularisé sur le territoire belge. Qu'il s'agisse de personnes sans-papier, demandeuses d'asile ou de migrant intra-européens sans autorisation de résidence, les possibilités de sortie de l'urgence pour ce public sont limitées.

Forts des enseignements des années précédentes et grâce notamment aux formations mises en places l'hiver dernier, certains services accordent une attention particulière à leurs situations. Outre l'accueil et l'accompagnement de type généraliste, les équipes travaillent, avec les personnes, à la compréhension et à la résolution des situations administratives souvent très complexes. Du personnel spécialisé en droit des étrangers a été engagé pour réaliser ce travail. Chaque année, un effort est également fait pour diversifier les langues parlées au sein de l'équipe afin de pouvoir, dans la mesure du possible, parler avec les personnes dans leur langue.

Type de démarches entreprises :

- Rencontrer l'usager afin de comprendre sa situation et examiner les différents documents qu'il possède, éventuellement les lui expliquer.
- Orientation vers des partenaires associatifs et des professionnels spécialisés (Avocats pro-deo, Services d'aide juridique, etc.)

- Prise de contact avec des avocats, des administrations communales, l'Office des étrangers, le service social des étrangers pour obtenir des informations sur le dossier d'une personne, communiquer des informations, obtenir des rendez-vous pour l'usager ou simplement comprendre l'état du dossier
- Aide à l'introduction d'un recours contre un avis négatif (OQT)

Le Clos :

« Chaque hiver, des personnes en situation irrégulière arrivent au Clos en ayant pratiquement épuisé toutes les voies légales pour régulariser leur statut. Ces personnes sont dans une détresse financière, administrative et sociale extrêmement pénible. Ces situations exigent une approche différenciées du travailleur social. C'est pourquoi depuis 2 saisons nous engageons un assistant social spécialisé dans le droit des étrangers. Son travail consiste à identifier et accueillir ces usagers, faire le point sur la situation actuelle, contacter leur avocat ou le bureau d'aide juridique, appeler les CPAS, contacter les organismes qui aident les personnes en séjour irréguliers (CIRE, Siréas) ».

DIOGENES :

« La présence d'une travailleuse de rue polonaise nous a offert l'opportunité d'affiner notre travail avec les habitants de la rue polonais. L'expérience nous a permis de mieux identifier les blocages rencontrés dans l'accès aux droits et aux services pour ces personnes en même temps que nous avons pu découvrir certaines ressources permettant une meilleure prise en charge de l'aide et des soins à leur apporter. »

4.2.8 Renforcement du travail de rue et réponses aux signalements

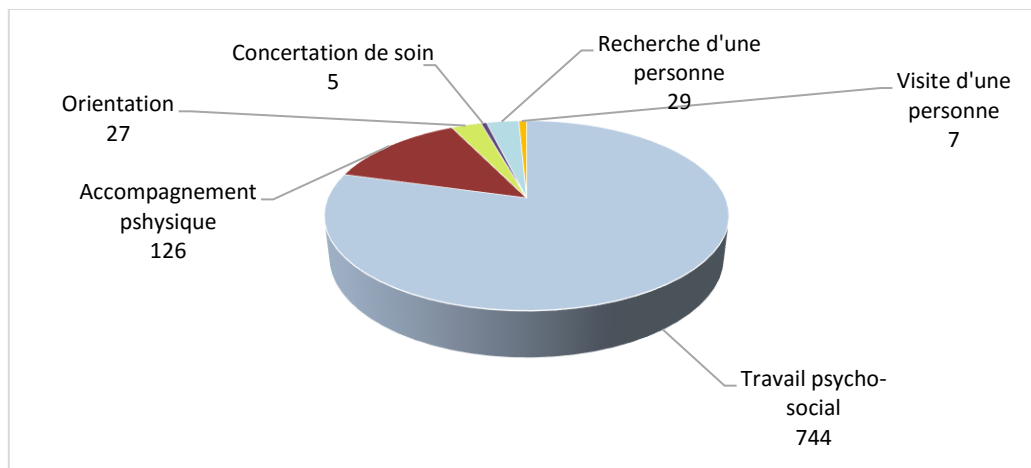
Ce volet prévoit un renforcement de l'accompagnement en rue pendant les heures d'ouverture des services en journée, mais également pendant les tranches horaire les moins couvertes (7h – 9h et 17h – 20h) afin d'optimiser la jonction jour/nuit et le relais vers les centres d'hébergement.

Les interventions se concentrent aux alentours directs des dispositifs hivernaux du Samusocial, les quartiers d'implantation ainsi que les principaux parcours et lieux de communication (gare, station de Metro). Les interventions servent avant tout à constituer une passerelle entre la rue et le monde social.

Les objectifs généraux de l'axe de rue sont :

- Permettre aux habitants de la rue d'utiliser au mieux les services dans une perspective d'amélioration de leurs conditions d'existence, de leur santé, de leur état psychologique, de leur situation sociale et administrative.
- Assurer l'orientation de ces personnes vers les services adaptés
- Offrir une écoute inconditionnelle et du soutien en respectant les demandes, les besoins et le rythmes de la personne
- Assurer une information sur la situation de la rue
- Répondre aux signalements concernant les personnes sans-abri qui se trouvent en rue en journée

Types d'intervention en rue :



Durant le dispositif 2015/2016, on constate une nette stabilisation du nombre de signalement par rapport à l'hiver dernier. Cette année, 63 appels de signalement ont été comptabilisés. Les signalements sont plus fréquents en hiver car les citoyens se sentent davantage concernés par la situation des personnes sans-abri durant cette période. Les médias jouent également un rôle important en mettant ce sujet à l'avant dès les premières chutes de température.

Une attention particulière pour les habitants de la rue polonais

Cet hiver encore, grâce à l'engagement d'une travailleuse de rue polonaise, il a été possible de prendre contact et de travailler de façon plus approfondie avec les habitants de la rue polonais.

Les questions les plus souvent abordées avec ce public concernent le travail clandestin et les problèmes qui y sont associés (exploitation, accidents de travail, etc.), la consommation d'alcool, les problèmes de santé et leur situation administrative. Concernant ce dernier point, les travailleurs sociaux se sentent impuissants face au statut des migrants intra-européens pour qui la situation administrative et juridique ne permet pas beaucoup de marge de manœuvre (pas de droits sociaux, en séjour illégal, pas d'accès à la carte médicale, pas d'accès aux maisons d'accueil, etc.).

4.3 Objectif transversal : Renforcement du travail en réseau

Par ailleurs, à un niveau transversal, le projet se base sur un objectif de travail en réseau entre les 9 partenaires. La coordination dans la réalisation d'objectifs en commun a permis un accueil de qualité durant toute la période hivernale. Dans leurs activités quotidiennes, les services partenaires ont veillé à articuler l'éventail des possibilités d'accompagnement de jour et à proposer une vision structurée et concertée de cet accompagnement.

Le travail en réseau a également été renforcé avec les partenaires extérieurs qui offrent des services complémentaires tels que les maisons d'accueil, les services d'hébergement d'urgence, les CPAS ou d'autres partenaires spécialisés.

5. Renforcement des équipes

Le renforcement de l'offre de soin passe aussi par l'élargissement des équipes d'accompagnement. Afin de répondre aux exigences du projet, les services opérationnels ont procédé au recrutement de personnel supplémentaire. En tout, 19,6 ETP (équivalent temps plein) ont été recrutés durant la période du 15 novembre au 31 mars. Il s'agit d'éducateurs, de travailleurs de rue, d'animatrices enfants, d'assistants sociaux, de psychologue social, de cuisiniers, d'accompagnateurs polyvalents, d'agent immobilier, d'infirmiers, ou encore de pédicure. Dans certaines équipes, le personnel a doublé, passant de 4,5 ETP à 10,5 ETP durant le dispositif, ce qui constitue un véritable défi en termes de gestion d'équipe.

Par ailleurs, le projet s'est doté d'un soutien administratif de janvier à mars (0,3 ETP) chargé de la récolte de données et de la réalisation du rapport d'évaluation.

Malheureusement, la fin du dispositif annonce la fin des contrats de travail pour le personnel engagé dans le cadre du renforcement hivernal. Or, cela induit d'importantes difficultés tant humaines que méthodologiques. En effet, les liens tissés avec les collègues et les bénéficiaires, l'expertise et le savoir-faire sont du jour au lendemain stoppés.

Rencontre des travailleurs :

En cours de dispositif, nous avons organisé une matinée de rencontre entre ces différents travailleurs engagé pour le renforcement hivernal. Nous avons également convié à cette réunion des partenaires externe de l'accompagnement en journée (travailleurs de rue d'Ixelles, Chauffoir de Schaerbeek, Samusocial). L'objectif était de permettre à ces travailleurs d'échanger sur leurs pratiques professionnelles et, de façon plus approfondie, autour de deux thématiques : La santé (accès aux soins, hygiène, santé mentale) et l'accompagnement social (quels besoins ? quels services ?).

Au cours de cette rencontre, nous avons pris conscience du malaise que connaissent certains travailleurs quant à la précarité de leur emploi, à la difficulté d'être opérationnel tout de suite tout en s'intégrant dans une nouvelle équipe, à apprivoiser un nouveau public, et ce, pour une durée extrêmement courte. La précarité des bénéficiaires et l'urgence dans laquelle nous travaillons ne doit cependant pas nous faire oublier le nécessaire bien-être des équipes.

L'Ilot – Le Clos :

« Le temps est un facteur clé dans la création du lien. Ce lien nous permet de construire la relation de confiance sur laquelle repose toute notre action sociale. Le renfort en personnel nous a permis de sortir de l'urgence des services (manger, se laver) afin de nous rendre disponible et être proactif dans les situations de crise. »

Source – La Rencontre :

« Augmenter de façon aussi considérable l'équipe, c'est un vrai atout mais aussi une vraie faille du projet. Beaucoup d'énergie et de temps de formation sont investis pour créer une nouvelle équipe, dans un délai très court, car l'équipe doit être opérationnelle tout de suite, et pour finalement très peu de temps vu que le projet est saisonnier. »

6. Conclusion et recommandations

A l'instar des 4 dispositifs hivernaux précédents auxquels nous avons participé, nous sommes toujours autant convaincus de la pertinence du volet d'accueil de jour venant compléter celui de l'hébergement de nuit. Nous constatons chaque jour que notre action fait sens pour le public.

Le principal intérêt du dispositif d'accueil de jour hivernal est qu'il propose des actions autour d'un double objectif : répondre aux situations urgentes et proposer un accompagnement pour sortir des situations de crise. Nous ne pouvons échapper à l'obligation de répondre aux urgences humanitaires qui se présentent à nos portes quotidiennement. Nous répondons, dans une certaine immédiateté, aux besoins de premières nécessité afin de mettre à l'abri et rendre une dignité à nos usagers. C'est une étape inévitable pour travailler ensuite à la résolution durable des situations complexes que rencontrent les personnes sans-abri.

Ce second volet d'accompagnement psycho-social nous tient particulièrement à cœur. En effet, nous ne pouvons nous résoudre à panser les plaies sans nous battre contre l'origine des maux. Chaque hiver, nous profitons donc des moyens supplémentaires pour renforcer notre intervention généraliste (réouverture de droits, recherche de logement, suivi social, etc.) mais aussi pour nous former et nous professionnaliser sur des problématiques qui touchent particulièrement notre public (Aide psychologique, puériculture, accompagnement périnatal, droit des étrangers, accès au logement).

Ce travail d'accompagnement, nous souhaitons légitimement pouvoir le réaliser tout au long de l'année. Le temps et la continuité de l'accompagnement sont des facteurs essentiels pour travailler un parcours d'insertion avec un public particulièrement fragilisé. Pourtant, chaque hiver, nous nous engageons dans l'objectif schizophrénique de réaliser un suivi et un travail d'accompagnement de longue durée alors que nous savons, et que les usagers savent, que tout ce travail prendra fin (ou sera drastiquement restreint) au 31 mars, à la fin des subventions hivernales. Ainsi, nous réitérons notre demande que le travail des services d'accueil de jour soit reconnu et financé à la hauteur des besoins, et ce, toute l'année.

Nous tenons néanmoins à souligner l'effort budgétaire réalisé depuis 4 ans pour soutenir le dispositif d'accueil de jour. En effet, en 2012, 5 opérateurs réalisaient le premier projet « Hiver 86.400 » avec un budget de 100.000 €. Quatre années plus tard, nous parvenons à mettre en œuvre un projet avec 9 opérateurs et à l'enrichir de missions spécifiques (envers les enfants, les familles, les migrants) grâce à un budget qui a plus que triplé (320.000 €). Ce financement est, depuis 2016, inscrit dans l'allocation de base des centres de jour, ce qui assure une certaine pérennité au projet.

Même si nous saluons l'augmentation de l'enveloppe allouée à « Hiver 86.400 », il faut reconnaître que celle-ci reste malgré tout insuffisante pour mettre en place un dispositif d'accueil de jour durant tout l'hiver, 7jours/7

et qui accorde une attention à la diversité des publics et des problématiques rencontrées. Nous souhaiterions également, si les moyens le permettent, pouvoir encore élargir les partenariats avec les autres acteurs de l'accueil et de l'accompagnement de jour et mettre en place une véritable coordination du dispositif d'accueil en journée.

Comme chaque année, les dispositifs d'accueil de jour et de nuit fonctionnent main dans la main et dépendent l'un de l'autre. Le Samusocial, comme principal opérateur de l'accueil de nuit en hiver, constitue donc un partenaire important car il oriente un grand nombre de ses bénéficiaires vers les services de jour.

Or, cette année, le dispositif d'accueil de jour a été clôturé un mois plus tôt que le dispositif de nuit⁴. Ce décalage a eu d'importantes répercussions sur les services d'accueil de jour et sur le public. En effet, dès le 1^{er} avril, les renforcements en personnel ont pris fin et les horaires d'accueil ont été réduits alors que le nombre d'usagers étaient encore très conséquent en raison de la poursuite du dispositif de nuit. L'impact a également été négatif pour les usagers qui n'ont pu être accueilli toute la journée dans les différents services (le choc a été d'autant plus violent les weekends) et qui ont vu le nombre de prestations (repas, lessives, douches) diminuer.

Le dispositif hivernal doit être appréhendé dans sa globalité, c'est-à-dire en tenant compte de sa composante jour et de sa composante nuit. Par conséquent, la temporalité et la date de fermeture des deux volets doivent être alignées sous peine de causer d'important dégâts sur les équipes (surchargées) et sur les usagers avec pour conséquence une baisse de la qualité de l'accueil.

Enfin, nous saluons ici l'immense travail réalisé par les équipes de terrain. Leur dynamisme et leur professionnalisme garantissent un accueil et un accompagnement de qualité aux plus fragiles d'entre nous.

7. Projet-pilote « Hiver 86.400 » Dispositif 2015 / 2016 : Axes de travail

AXE 1 : Renforcement de l'offre de soins de première nécessité

Les services d'hygiène (douche et lessives), les repas, le repos, mais aussi les soins infirmiers de base reviennent sans cesse comme une nécessité pour les personnes sans abri. Cette demande se fait encore plus pressante en hiver. En effet, les chiffres de fréquentation des structures montrent qu'en période hivernale, il y a une augmentation de la fréquentation et, en particulier, une importante part de nouveaux bénéficiaires qui se présentent chaque jour dans les locaux.

Les partenaires du projet tiennent donc à **soutenir le public dans une certaine immédiateté en renforçant l'offre venant soulager les besoins primaires** : offrir un abri en journée, chaud, sécurisé, convivial, où se poser et se reposer, augmenter l'offre de repas matin, midi et soir, renforcer les services liés à l'hygiène (douches, lessives, change de vêtements) et renforcer l'offre en soins infirmiers de base.

De plus, il est nécessaire d'**élargir les heures d'ouverture** afin d'offrir plus de disponibilités dans les moments « creux » de la matinée et de la soirée, pour faire la jonction avec le dispositif de nuit. Les usagers sont également demandeurs de plus de services ouverts durant le week-end.

Objectifs poursuivis :

- Opérer une jonction cohérente avec le volet nocturne du dispositif hivernal, pour couvrir ensemble un accueil en journée de 7h15 à 20h, 7j/7
- Répondre aux besoins de première nécessité du public en lui offrant un accueil chaleureux dans un espace chauffé et sécurisé ainsi que des repas de qualité gratuits ou à prix très bas

⁴ Le dispositif d'accueil de jour s'est clôturé le 31 mars alors que le dispositif d'hébergement de nuit s'est terminé le 30 avril

- Etendre l'offre des services d'hygiène tels que les douches, les soins infirmiers, les lessives, les changes de vêtements
- Offrir des lieux de sieste en journée afin de permettre aux personnes épuisées ou malades de récupérer et de se reposer

Service	Pierre d'Angle
Public visé	Sans-abri adultes
Objectif	1 renforcement des douches weekend compris ; 2. élargissement de notre accueil le matin ; 3. Chauffoir 7j/7 de 13h30 à 18h (depuis le 14 décembre)
Actions	Douches 7j/7, siestes pour les personnes fragilisées, malades, épuisées qui n'ont pas eu accès à un accueil de nuit. Accueil le matin et accès libre au chauffoir en après-midi : Local chaud, thé, café, écoute et orientation.
Résultats attendus	
Réseau	

Service	Montfort Center A.S.B.L (Restojet)
Public visé	Les personnes sont souvent dans des situations de sans-abrisme (accueillies par le SAMU Social la nuit) et présentent différents types de précarité (dépendances, problèmes de santé mentale, handicap, malnutrition, chômage de longue durée...)
Objectif	- Un cadre convivial, sécurisé et chauffé, excentré des réseaux habituels du sans-abrisme à Bruxelles - Un repas chaud (entrée, plat et dessert plus une boisson) du lundi au vendredi - Un petit déjeuner (deux couques, un jus de fruit et un café à partir de 8h30) du lundi au vendredi
Actions	Distribution de tickets aux partenaires afin de proposer des repas et des petits déjeuners gratuits
Résultats attendus	- Qualitatif : Permettre aux usagers du projet 86.400 d'avoir accès aux besoins de première nécessité en leur offrant un accueil chaleureux dans un espace chauffé et sécurisé ainsi que des repas de qualité - Quantitatif : soutenir le maximum de structures du projet en les soulageant d'une partie de leur public permettant ainsi à tous d'accueillir ces personnes dans les meilleures conditions possibles durant toute la journée - Evaluation : compter les présences sur 4 horaires différents (8h30 ; 10h00 ; 13h00 ; 16h00) ainsi que le nombre de ticket reçus par jour/semaine, avec une distinction entre les tickets du petit déjeuner et du dîner. Des cours entretiens sont également prévus
Réseau	Relations avec toutes les structures, avec une attention plus particulière envers le clos et JST qui étaient nos partenaires principaux l'année précédente

Service	La Fontaine
Public visé	Personnes sans abri déjà inscrites ou envoyées par partenaires ou justifiant d'une nuit dans un centre d'accueil
Objectif	- Remettre sur pied - Proposer un service d'hygiène complet (douche et lessive) - Renforcer les soins infirmiers face au nombre plus importants de porteurs de parasites (poux et gale), de blessures infectées - Ecoute et orientation
Actions	- Maintien et renfort de la pédicure et des soins infirmiers - Augmenter les prestations des volontaires - Adapter les horaires (accueil : 10h-14h30) (les heures effectivement prestées sont elles aussi augmentées : 8h-17h15) - Maintien du support matériel

Résultats attendus	Continuer à faire face aux besoins des sans-abri en matière d'hygiène et de guidance tout en maintenant la qualité de l'accueil
Réseau	Accueillir les personnes sans-abri envoyées ou non par les partenaires du réseau

AXE 2 : Développement de l'accompagnement psycho-social

Au-delà du renforcement de l'offre venant soulager les besoins primaires, 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'inscrit sur du long terme et dont les effets seraient durables, afin d'éviter le phénomène de chronicisation au sein du dispositif d'urgence.

Cet accompagnement est conçu à la fois **intra-muros, au sein des services, mais aussi en rue**, afin de toucher un maximum de personnes sans abri.

Objectifs poursuivis :

Intra-muros :

- Extension du nombre de permanences sociales
- Augmentation du temps et de la disponibilité pour le travail d'écoute et de création de lien
- Meilleur travail d'orientation et de relais
- Renforcement du relais vers les maisons d'accueil
- Mise en place d'un encadrement différencié et spécifique pour les enfants
- Travail d'accompagnement renforcé avec les familles, axé notamment sur la scolarisation des enfants et l'accès aux milieux d'accueil pour la petite-enfance

En rue :

- Renforcement du soutien psycho-social aux habitants de la rue (prise de contact, création de liens, écoute et valorisation)
- Renforcement de l'accompagnement physique
- Renforcement du travail d'orientation vers le réseau
- Réponse aux signalements
- Présence accrue aux alentours du dispositif hivernal

Service	HOBO
Public visé	Enfants avec/sans parents
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> - Rendre aux enfants leur droit d'être des enfants - Renouer la relation parents/enfants dans un cadre structuré - Samedi après-midi : activités sportives ou culturelles pour les enfants avec/sans leurs parents
Actions	- Samedi après-midi : activités sportives ou culturelles en collaboration avec les partenaires de 86.400
Résultats attendus	<p><i>Qualitativement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir des retours positifs des enfants et de leurs parents - Avoir des retours et des échanges avec les services partenaires pour mieux ajuster le travail et les besoins <p><i>Quantitativement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir 15 enfants en moyenne à chaque activité - Collaboration avec 3 partenaires du projet 86.400 au minimum
Réseau	<ul style="list-style-type: none"> - Importance du travail en réseau avec les partenaires du projet 86.400 - Possibilité d'étendre le travail de réseau avec des partenaires extérieurs à 86.400

Service	DIOGENES
Public visé	Habitants de la rue avec une attention pour les personnes en refus d'aide et de soins, les personnes sans-abri signalées, les signalants/tiers, les médias, les services du secteur
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> - Permettre aux sans-abri qui se retrouvent au centre-ville d'utiliser au mieux les services existants. - Assurer l'orientation de ces personnes vers les services les plus adaptés à leurs besoins et à leurs demandes, en toute indépendance institutionnelle ; - Leur offrir une écoute inconditionnelle et un soutien dans le cadre de leur contexte de vie, dans le respect de leur mode d'existence et de leurs valeurs. Diffusion d'information et accompagnement psychosocial adapté dans la perspective d'une meilleure insertion sociale ; - Instaurer une dynamique de changement qui respecte leurs demandes et leurs besoins, leur rapport au temps, leur rythme et leurs aspirations ; - Assurer une information sur la situation de la rue, dans le respect du secret professionnel et dans l'intérêt strict des habitants de la rue afin de permettre aux citoyens interpellés ou en contact avec ces derniers, de mieux les comprendre; - Assurer une information sur la situation de la rue, dans le respect du secret professionnel et dans l'intérêt strict des habitants de la rue afin de permettre aux institutions, associations et pouvoirs publics concernés d'améliorer et d'adapter leurs services.
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Pendant les heures d'ouverture des services en journées mais aussi les tranches horaires les moins couvertes (7h-9h et 17h-20h) - Dans les alentours directs du dispositif hivernal du Samusocial et le quartier ainsi que sur les voies de transports (gares, stations de métro...)
Résultats attendus	<p><i>Qualitatif</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – un renfort au travail de l'équipe – une augmentation du nombre de personnes touchées – une plus grande variété de personnes rencontrées – un soulagement de la charge de travail des travailleurs – un affinement du travail et des méthodes grâce à l'arrivée de nouveaux travailleurs – une plus grande réactivité aux signalements – une diminution du stress tant au niveau des travailleurs que du public – un rôle de porte-parole des personnes sans-abri dans différents cénacles – un rôle de relais des observations faites sur le terrain et une participation active au débat sur les enjeux et l'organisation du dispositif hivernal et du secteur d'aide aux personnes sans-abri – un caractère formatif pour les travailleurs concernés <p><i>Quantitatif</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'interventions total - Nombre d'interventions par type (soutenir, accompagner physiquement, faire relais, aider et soigner, se concerter (organiser le réseau de soins), visiter (en institution, à domicile)) - Destination des accompagnements physiques et répartition - Nombre de signalements - Types d'appelants et répartition - Objet des appels et répartition - Modalités de réponses et répartition
Réseau	<p>L'asbl DIOGENES inscrit son travail dans les pratiques de réseau (Smes-B, Hermès, Hermès+, Collectif les morts de la rue, Housing First, Regio Overleg, travail avec les fédérations (Vlastrov, AMA, Bico, ...), La Strada, etc.)</p> <p>Notre travail ne prend pleinement sens que dans l'orientation, en toute indépendance institutionnelle (!) des habitants de la rue vers les services généralistes ou spécifiques permettant de répondre à leurs besoins.</p>

AXES 1 et 2

Service	Jamais Sans Toit
Public visé	Public sans abri et/ou en situation de grande précarité, le plus souvent vivant dans des squats, au samu social ou à Pierre d'angle. Hommes et Femmes
Objectif	Elargir les horaires de 08h à 20h au lieu de 10-18 et ouvrir le dimanche afin d'assurer la jonction avec les accueils de nuit. Eviter l'errance dans la ville et offrir plus d'activités au sein de l'asbl et augmenter la fréquence des permanences sociales individuelles
Actions	Augmenter le personnel étant donné le flux plus important durant la période hivernale et l'élargissement des horaires
Résultats attendus	
Réseau	

Service	Bij Ons – Chez Nous
Public visé	Toute personne de + de 18 ans sans domicile
Objectif	Général : permettre à tout sans-abri de passer un hiver conforme à la dignité Spécifique : <ul style="list-style-type: none"> - assurer un accueil bas seuil, - améliorer la situation socio-économique des usagers vers une solution stable et durable - répondre aux besoins de base des usagers (alimentation, hygiène, repos) + projets de container pour les sans-abri et leurs chiens (avec Pierre d'Angle et la Fondation Prince Laurent)
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. local accessible sans condition de 10h à 18h 2. accompagnement social individuel, de groupe et communautaire 3. offre de 2 repas (petit déjeuner et déjeuner), boissons chaudes et froides, douche, vestiaire
Résultats attendus	Répondre à toutes les demandes d'accueil, d'alimentation, d'hygiène et d'hébergement Critère d'évaluation : état de santé, demandes satisfaites par rapport aux demandes globales
Réseau	Elargissement du réseau durant l'hiver : Pierre d'Angle, Diogènes, Pigment, 123 Logement, Leeggoed, STIB, Samusocial

Service	L'Ilot (Clos + Axe Logement)
Public visé	Personnes sans abri majeures et mineurs accompagnés, avec une attention particulière (mais pas exclusive) pour : <ul style="list-style-type: none"> - les personnes et familles en situation irrégulière ainsi que les personnes et familles migrantes primo-arrivantes ne disposant que de très peu de réseaux pour leurs premières démarches; - les personnes et familles en passe de trouver un logement ou dont le logement actuel ne répond pas aux besoins et moyens de base; - les personnes n'ayant pas ou plus recours aux dispositifs d'hébergement et les personnes accompagnées par une maison d'accueil d'urgence ou un centre d'hébergement d'urgence, toutes en recherche de logement.
Objectif	Axe 1 - Renforcement de l'offre venant soulager les besoins de première nécessité A) Elargissement de l'accueil : allongement des heures d'ouverture, passant de 8h-16h à 8h-18h, 7 jours sur 7 – sécurité, chaleur, lieu où se poser et se reposer B) Elargissement de l'offre de services d'hygiène (douches-lessives) tout au long de la journée (allongement des heures d'accès à ces services de 14h à 16h, 7 jours sur 7)

	<p>Axe 2 – Accompagnement psychosocial</p> <p>A) Accueil et accompagnement davantage orientés « qualité », basé sur une approche plus personnalisée en lien avec les problèmes spécifiques des personnes accueillies et permettant un travail de réinsertion sur le long terme</p> <p>B) Accompagnement et orientation des personnes et familles en situation irrégulière sur le territoire</p> <p>C) Recherche de logements durables/adéquats/décentes pour un public spécifique</p>
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Augmentation de la disponibilité des travailleurs sociaux - Extension du nombre de permanences sociales avec et sans RDV - Orientation rapide et efficace - Renforcement du relais vers les M.A. avec des accompagnements « physiques » - Mise en place d'un service d'accompagnement et d'orientation spécifiquement dédié aux personnes et familles en situation irrégulière ainsi qu'aux personnes et familles migrantes primo-arrivantes - Recherche de logements pour les usagers des services partenaires du dispositif 86.400, via la cellule Capteur de Logements récemment créée par L'Ilot
Résultats attendus	<p><i>Qualitatifs</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Degré de satisfaction / augmentation du bien-être des bénéficiaires des différents services proposés par L'Ilot dans le cadre de ce dispositif • Degré de satisfaction / augmentation du bien-être des travailleurs sociaux directement en contact avec les bénéficiaires de nos services • Degré de satisfaction des différents partenaires collaborant avec L'Ilot dans le cadre de ce dispositif • Amélioration durable du travail en réseau entre les différents acteurs de terrain <p><i>Quantitatifs</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'orientations vers Le Clos pendant la période hivernale ainsi que leur origine (de quels autres opérateurs) • Taux d'augmentation de l'utilisation / des bénéficiaires des différents services durant l'hiver (repas, douches, lessives, entretiens sociaux, etc.), par rapport aux années précédentes et par rapport à la période non hivernale • Nombre de cafés distribués durant l'hiver • Nombre de personnes/familles en situation irrégulière suivies / pour lesquelles des solutions adéquates ont été trouvées • Nombre de personnes/familles ayant trouvé une (meilleure) solution de logement ou maintenues en logement durant l'hiver grâce au renforcement de l'équipe / au dispositif « capteur de logements » spécialement dédié aux centres de jours • Nombre d'orientations entre L'Ilot et les autres opérateurs de terrain impliqués dans le projet 86.400 • Diminution du nombre d'actes de violence / de situations de tension-conflit
Réseau	<p>Le travail en réseau est au centre de tous les projets de L'Ilot, dans ses différents axes/services, aussi bien au niveau formel qu'informel.</p> <p>Au niveau formel, le travail en réseau est assuré tant par Le Clos que par Capteur de Logements, avec l'ensemble des opérateurs de terrain impliqués dans les différents volets du projet ainsi qu'avec des acteurs clés comme le Samu social</p>

Service	Source – La Rencontre
Public visé	Hommes, femmes, couples et familles plus spécifiquement. Concernant ces dernières, une priorité est clairement définie pour les soutenir plus particulièrement durant le dispositif hivernal
Objectif	<p>Augmenter nos horaires d'ouverture, afin de :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Améliorer la jonction entre dispositif de jour et dispositif de nuit 2. Renforcer l'offre en besoins de première nécessité 3. Renforcer l'accompagnement social

Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Ouvrir le restaurant du lundi au dimanche, de 10h à 20h - Collaboration soutenue avec le Samusocial, vu sa grande proximité géographique, que ce soit dans l'orientation et l'accueil des personnes très fragiles hébergées en leurs murs ou en l'organisation plus régulière de réunions de concertation autour des suivis en commun - Augmenter notre offre en besoins de première nécessité, en : <ul style="list-style-type: none"> • Offrant un petit-déjeuner gratuit tous les jours • Proposant de la soupe toute la journée, gratuite entre 11h et 13h • Proposant un jour supplémentaire (le lundi) de café, soupe et repas - Améliorer l'accompagnement psycho-social - Construire avec nos bénéficiaires un travail de réinsertion sur du plus long terme, pour dépasser la simple durée des mois hivernaux - Porter une attention plus soutenue à l'accueil des familles et des enfants en : <ul style="list-style-type: none"> • Organisant une prise en charge différenciée pour les enfants entre 3 et 12 ans non scolarisés ni scolarisables tous les jours de 10h à 17h • Portant une attention plus soutenue au soutien aux parents, à la fois dans leur rôle de parent mais aussi au niveau de leur situation administrative et sociale, en collaboration avec leur lieu d'hébergement de nuit s'ils en ont un. Cet axe-ci sera développé au travers d'une axe plus général développé sur l'ensemble de l'asbl, grâce à la présence d'une travailleuse spécifiquement dédiée à ce type de mission, et que nous allons partiellement détacher au sein du restaurant social durant cet hiver
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> - pouvoir proposer un abri tout au long de la journée 7j/7 chauffé et sécurisé durant les mois hivernaux à un plus grand nombre de personnes sans-abri - augmenter l'offre de repas (petits-déjeuners, soupes + pain à midi et repas complets le soir) et proposer deux repas gratuits/3 durant la journée - proposer un suivi psycho-social plus étoffé pour construire une réinsertion durable, dépassant les mois hivernaux - renforcer notre travail d'orientation et d'accueil pour les personnes en demande d'asile, déboutées du droit d'asile, en situation irrégulière ou pour les migrants intra-européens. - proposer un accueil spécifique pour les familles et les enfants, en lien avec leurs besoins différents
Réseau	<p>Le travail de réseau est au cœur de notre action au sein du restaurant. Tout le secteur constitutif de l'aide aux sans-abri est essentiel à nos yeux, et nous veillons le plus possible à actualiser nos connaissances et à travailler en bonne intelligence avec l'ensemble du réseau. Néanmoins, certains partenariats nous semblent plus pertinents que d'autres, pour des questions géographiques et de services. Le lien avec le Samusocial est essentiel et constitue une de nos priorités, car nous partageons la même population</p> <p>+ MDM</p>