

LES SERVICES OPERATEURS :

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

Projet-pilote "Hiver 86.400"

Pilootproject "Winter 86.400"

RAPPORT D'ÉVALUATION – 2014/2015

Avec le soutien de :



LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE



FÉDÉRATION DES MAISONS
D'ACCUEIL ET DES SERVICES
D'AIDE AUX SANS-ABRI

Table des matières

1. Présentation générale du projet	4
1.1 Préambule	4
1.2 Les objectifs du Projet-pilote « Hiver 86.400 »	4
1.3 Le comité exécutif	4
1.4 Le comité de pilotage	5
1.5 Soutien technique et administratif	5
2. Méthodologie	6
2.1 Le comptage	6
2.2 Les rapports d'activités individuels	6
3. Evaluation globale	6
3.1 Fréquentation du dispositif	6
3.1.1 Chiffres globaux	6
3.1.2 Evolution du nombre d'accueil : Comparaison avec les chiffres de 2013/2014	7
3.1.3 Répartition Hommes / Femmes / Enfants	7
3.1.4 Accueil des enfants dans le dispositif	8
3.1.5 Répartition du type de public par service	9
3.1.6 Comptage ponctuel : Moyenne du nombre de personnes différentes présentes dans le dispositif par jour	10
3.1.7 Accueil des jeunes âgés de 18 à 25 ans	11
3.1.8 Refus et limites de l'accueil	12
4. Les axes prioritaires de travail	12
4.1 Axe 1 : Renforcement de l'offre de soins de première nécessité	12
4.1.1 Les services concernés	12
4.1.2 Les objectifs poursuivis	12
4.1.3 Elargissement des prestations	13
4.1.4 Elargissement des horaires	14
4.1.5 Renforcement des équipes	15
4.1.6 Renforcement du travail en réseau	15
4.2 Axe 2 :	15
Développement de l'accompagnement psycho-social	15
4.2.1 Les services concernés	16
4.2.2 Les objectifs poursuivis	16
4.2.3 Ecouter, informer et orienter	16
4.2.4 Renforcement de l'action envers les familles et enfants	18
4.2.5 Focus sur le public « migrant »	19

4.2.6 Renforcement du travail de rue et réponse aux signalements	20
4.2.7 Le Projet Innovant de « Capteur logements ».....	20
4.3 Objectif transversal : développer le travail en réseau	21
5. Conclusion et recommandations	22
6. ANNEXES.....	24
6.1 Fiches de présentation des 9 services partenaires du Projet « Hiver 86.400 » 2014/2015.....	25

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.

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.

Pour le dispositif 2014/2015, forts de deux années d'expérience et de collaboration, les partenaires du projet « Hiver 86.400 » ont pu intensifier et diversifier leurs offres de services et la qualité de leurs prestations tout au long du dispositif hivernal. Cette année, neuf services ont opérationnalisé le projet et forment le comité exécutif.

1.2 Les objectifs du Projet-pilote « Hiver 86.400 »

La spécificité du projet réside dans le fait qu'il propose de réaliser un travail d'accompagnement psycho-social adapté en augmentant le travail en réseau et en le liant à des services de première nécessité pendant tout le dispositif hivernal.

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.

1.3 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. HOB0 VZW
6. Jamais Sans Toit
7. DIOGENES
8. Pierre d'Angle
9. La Fontaine
10. AMA

Ce comité est le garant du respect de la philosophie et des fondements méthodologiques du projet. Il se réunit sur une base mensuelle ou à tout moment si la situation le justifie.

Dans ce cadre, le comité exécutif est en charge de :

- L'élaboration du projet
- L'exécution et du suivi
- La communication
- L'évaluation

La particularité de ce projet est qu'il est construit et géré en commun par neuf partenaires dans le but d'articuler, de façon fluide et complémentaire, l'éventail des possibilités d'accompagnement de jour.

Afin de répondre aux exigences du projet, les services opérationnels ont procédé au recrutement de personnel supplémentaire. En tout, 15 ETP (équivalent temps plein) ont été recrutés durant la période du 1^{er} novembre au 31 mars. Il s'agit d'éducateurs, de travailleurs de rue, d'animatrices enfants, d'assistants sociaux, de psychologue, de cuisiniers, d'infirmiers ou encore de pédicure. Par ailleurs, le projet s'est doté d'un soutien administratif (0.3 ETP) chargé de la récolte de données et de la réalisation du rapport d'évaluation.

Grâce au renforcement du personnel, certains services ont pu réaliser des expériences innovantes sur base des demandes et besoins des bénéficiaires :

Jamais sans toit :

« La demande d'un accompagnement individuel plus poussé, dépassant l'aide uniquement humanitaire [...] émanait de migrants intra-européens et de migrants sans titres de séjour. [...] Nous avons donc engagé pour la période hivernale un psychologue social qui s'est principalement orienté vers ce public très peu informé de ses droits. Nous avons été amenés à faire avec eux un travail d'information sur les institutions compétentes dans différentes matières. »

1.4 Le comité de pilotage

Le comité de pilotage est constitué de trois personnes chargées d'assurer la représentation du projet auprès des autorités, des pouvoirs de tutelles, des médias, du grand public et des partenaires bruxellois. A ce titre, il représente les membres du comité exécutif, notamment, au Comité de direction (COCODI) du Collège réuni ou le Comité de coordination du dispositif hivernal en Région bruxelloise.

Deux représentants du comité exécutif sont membres du comité de pilotage. Ils seront les garants du respect des axes de travail. Ils participeront aux réunions du COCODI et représenteront le projet à l'extérieur. Ils disposent également d'un mandat du comité exécutif pour engager le projet si nécessaire lors des réunions de la COCODI comme auprès d'autres partenaires extérieurs.

L'AMA est le troisième membre du comité de pilotage. Son rôle est de garantir le lien avec l'ensemble de ses membres ainsi qu'avec l'ensemble des services partenaires avec lesquels l'AMA est en contact.

1.5 Soutien technique et administratif

Techniquement, l'AMA reçoit les subsides et les redistribue directement aux opérateurs du projet en fonction des moyens nécessaires pour le bon déroulement de leurs missions. Elle centralise également les pièces justificatives des dépenses en un dossier unique rendu au pouvoir subsidiant. Elle n'est en aucun cas identifiée comme le porteur ou l'interlocuteur unique du projet.

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

2. Méthodologie

Pour cette édition 2014/2015, des outils de récoltes de données ont été mis en place afin de permettre une analyse quantitative du dispositif et de ses usagers.²

2.1 Le comptage

Cette année, nous avons mis en place un 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

En février, plusieurs services ont constaté une augmentation significative du nombre de jeunes, entre 18 et 25 ans, fréquentant leur structure. Afin d'objectiver la proportion de ces jeunes dans le dispositif, nous avons procédé à un comptage ponctuel de ce public spécifique durant 2 semaines.

8 partenaires sur 9 ont participé aux comptages et ce, quotidiennement pendant toute la durée du dispositif hivernal (du 1 novembre au 31 mars). Les chiffres qui en sont issus permettent une analyse pointue 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.

2.2 Les rapports d'activités individuels³

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'accueils⁵ dans les services. La présence de doublons dans les comptages est à prendre en considération, puisque une personne peut avoir fréquenté plusieurs services sur une même journée.

En moyenne, les services d'accueil de jour réalisent **2.827 accueils par semaine, 466 accueils par jour** (en semaine) et **262 accueils le week-end** durant les heures d'ouverture.

Au total, 54.474 accueils ont été réalisés entre le 18 novembre et le 30 mars.

² En raison du manque de moyens alloués au projet, nous n'avons pu conduire, comme nous l'avions prévu, une recherche qualitative sur les profils du public qui fréquente le dispositif hivernal d'accueil en journée.

³ Les rapports d'activités des 9 partenaires se trouvent en annexe de ce document

⁵ Le nombre d'accueils par jour ne signifie pas le nombre de personnes accueillies par jour mais bien le nombre de passages de porte et de prises en charge d'une personne en une journée. Notons, qu'une même personne peut se rendre dans plusieurs institutions dans la même journée.

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) à réalisé, sur l'ensemble du dispositif, **805 interventions**.

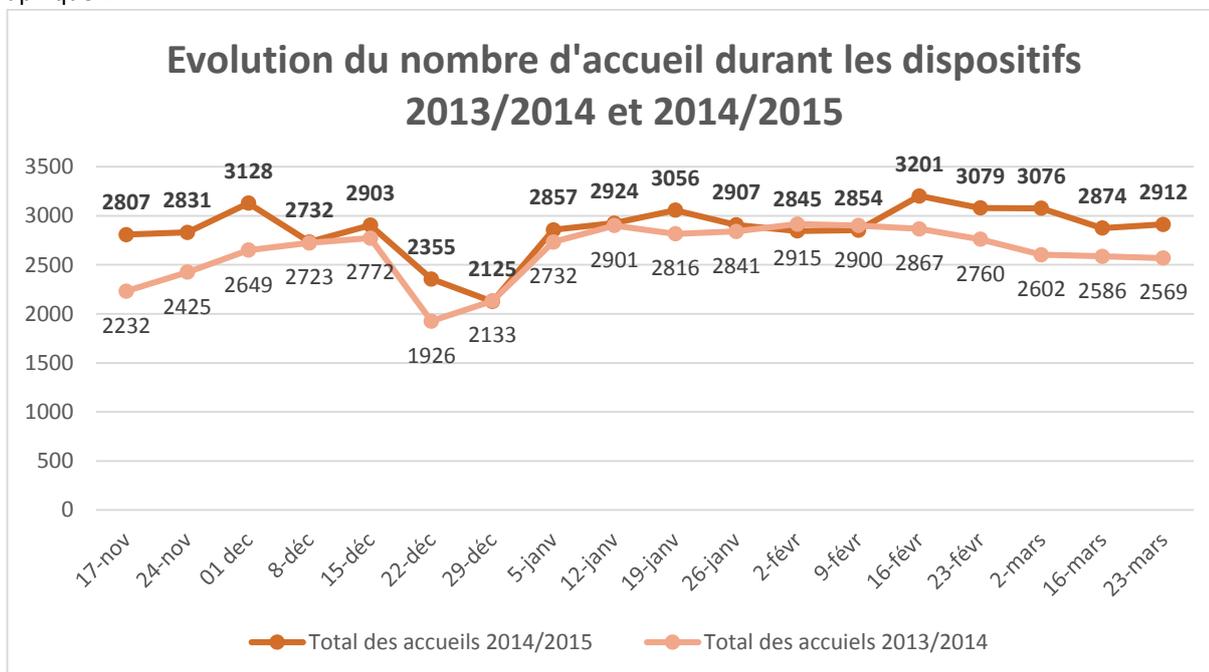
CHIFFRES GLOBAUX		Total des accueils
	Moyenne	
Total des accueils	2.867	54.474
Moyenne des accueils par jour (en semaine)	466	
Moyenne des accueils par jour (le week-end)	262	

3.1.2 Evolution du nombre d'accueil : Comparaison avec les chiffres de 2013/2014

Evolution des accueils durant le dispositif 2014/2015 : Les chiffres de fréquentation durant les 5 mois du dispositif sont stables. Ils varient entre un minimum de 2.125 et un maximum de 3.201 accueils par semaine. Le taux de fréquentation le plus bas a été enregistré pendant la période des fêtes de fin d'année, ce qui s'explique par la fermeture de certains services les 25 décembre et 1^{er} janvier.

Comparaison entre les dispositifs 2013/2014 et 2014/2015 : En moyenne, les services d'accueil de jour ont accueilli davantage de personnes durant le dispositif 2014/2015. Dès le lancement du projet, la fréquentation a été importante, probablement car les usagers sont, d'année en année, davantage informés de l'existence du projet « Hiver 86.400 » et de ses horaires d'ouverture.

Graphique 1



3.1.3 Répartition Hommes / Femmes / Enfants

Les hommes représentent la majorité des personnes accueillies dans le dispositif (76,5%). Pour certains services, leur taux de fréquentation masculine approche les 100%.

Les femmes représentent 21% du public accueilli dans les services d'accueil de jour. Les enfants, qui accompagnent généralement leur maman, représentent 2,5% du public accueilli.

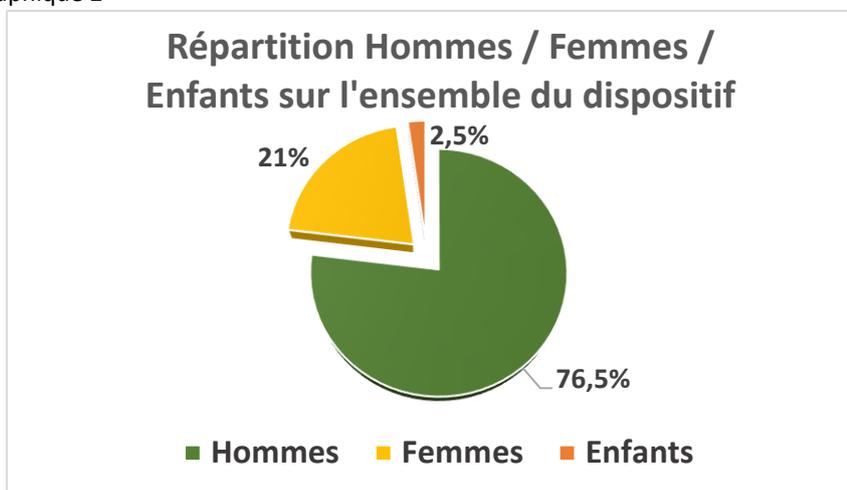
Notons que les enfants présents dans le dispositif « Hiver 86.400 » sont encadrés par des projets spécifiques qui visent à leur offrir un accompagnement sur mesure en fonction de leur âge et de leurs besoins.⁶

Présence des femmes et des enfants dans le dispositif hivernal :

- 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 femmes accompagnées d'enfants fréquentent quotidiennement les services d'accueil de jour et certaines nécessitent un accompagnement intensif du fait de leur fragilité (femmes enceintes sans suivi médical, enfants sous alimentés, etc.)

Graphique 2



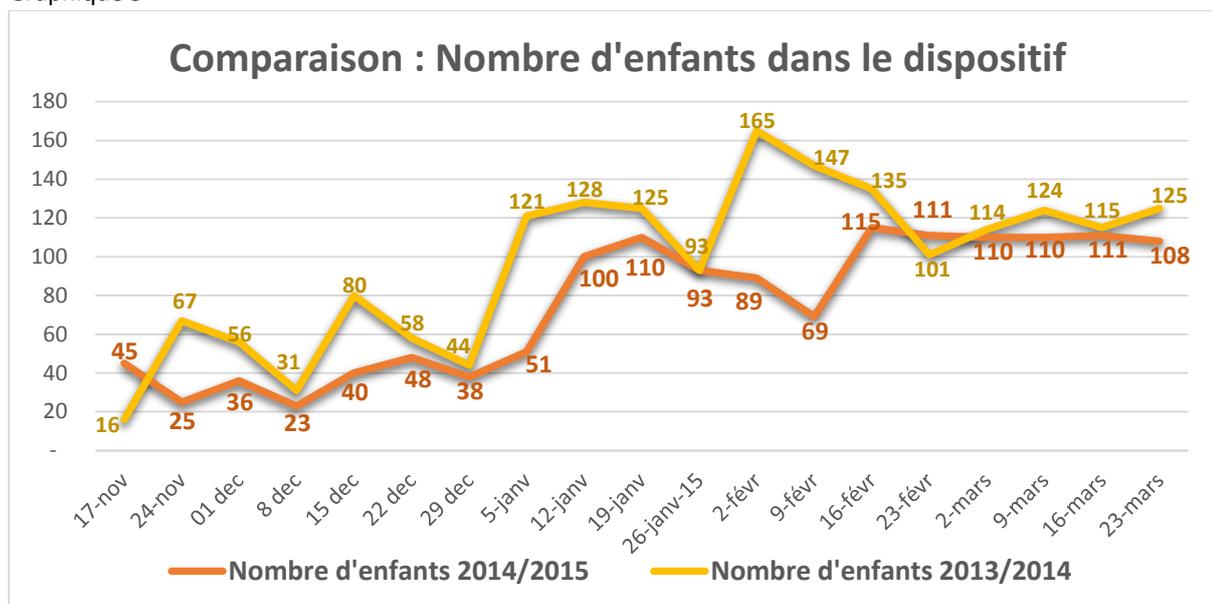
3.1.4 Accueil des enfants dans le dispositif

Les enfants (de 0 à 18 ans) représentent 2.5% du public accueilli. Durant le dispositif, 5 services ont réalisé 1.422 accueils d'enfants. Leur présence dans le dispositif est progressive durant les 3 premiers mois du projet et se stabilise autour de 110 enfants par semaine entre la mi-février et le 31 mars.

Le nombre d'enfants accueillis est, en moyenne, moins élevé que lors du dispositif 2013/2014. Nous avons constatés moins de pics de fréquentation et une meilleure coordination entre les différents services qui les accueillent. 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.

⁶ Voir le chapitre sur le renforcement de l'action envers les familles et enfants – Page 17

Graphique 3



Le comptage montre que les enfants sont principalement présents dans le dispositif durant le week-end. En effet, les enfants scolarisés fréquentent moins les services d'accueil de jour durant les jours de semaine, si ce n'est les mercredis après-midi :

	Accueil d'enfants entre le 23/02 et le 23/03						
	Nombre d'accueil en semaine					Nombre d'accueil les week-ends	
	Lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	Samedi	Dimanche
Sem 15	9	4	17	12	7	40	22
Sem 16	16	16	11	8	10	35	14
Sem 17	13	13	12	10	6	32	24
Sem 18	11	9	16	11	14	43	7
Sem 19	10	11	15	10	8	45	9

3.1.5 Répartition du type de public par service

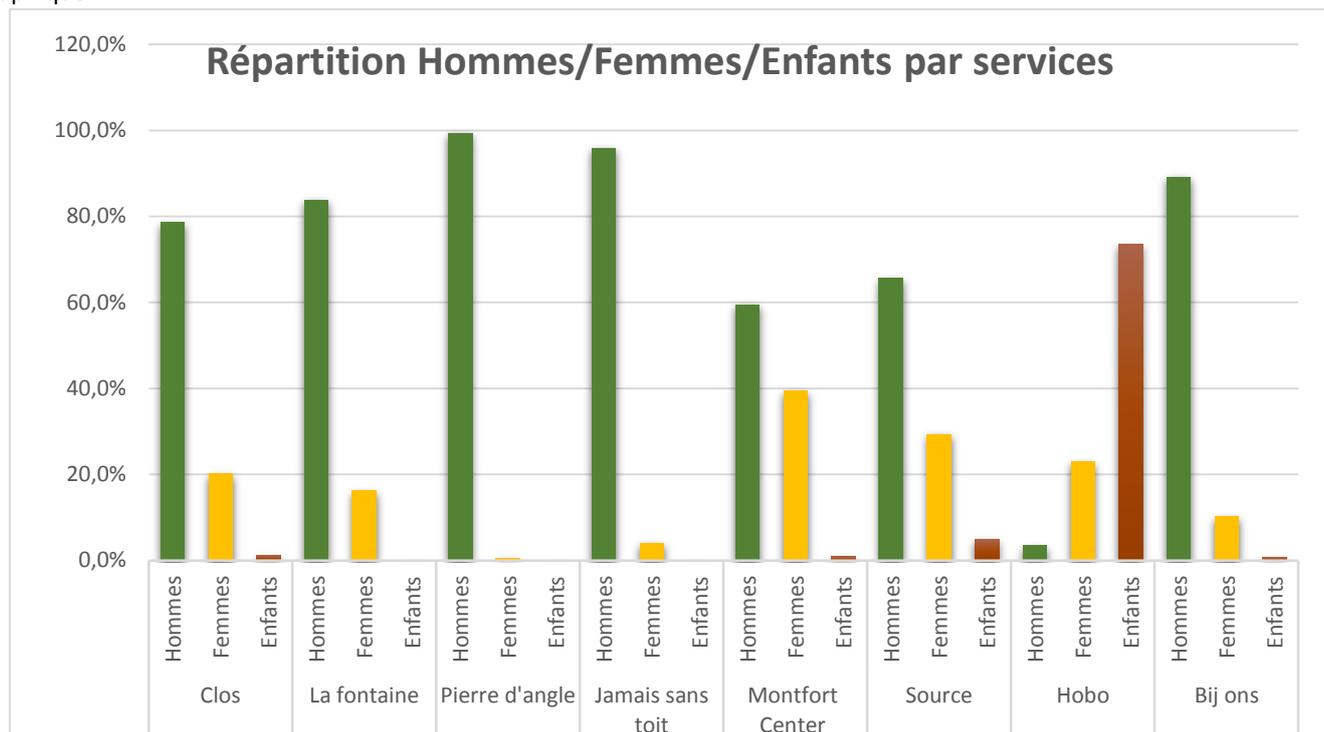
La répartition Hommes/Femmes/Enfants par service est relativement stable tout au long du dispositif.

Trois services accueillent presque exclusivement des hommes. Il s'agit de Pierre d'Angle (99,4%), Jamais sans toit (96%) et Bij Ons / Chez Nous (89%).

Les femmes sont principalement présentes dans 5 services : Montfort Center – Restojet (39,5%), Source – La Rencontre (29,4%), HOB0 VZW (23%), L'Ilot – Le Clos (20,2%) et La Fontaine (16,2%).

Les enfants, accompagnés de leurs parents, sont majoritairement présents à HOB0 VZW (73,5%) et à Source – La Rencontre (4,9%). Ces services organisent un accueil et un accompagnement ciblé sur les enfants et leurs parents.

Graphique 4



3.1.6 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.

Calcul réalisé sur un échantillon de 5 semaines de comptage (du 23/02 au 23/03) :

Moyenne du nombre de PERSONNES DIFFÉRENTES présentes dans le dispositif par jour :

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

- 112 personnes différentes accueillies par jour du lundi au vendredi (7 services ouverts)
- 84,5 personnes différentes accueillies par jour le week-end (4 services ouverts)

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

- 189 personnes différentes accueillies par jour du lundi au vendredi (7 services ouverts)
- 119 personnes différentes accueillies par jour le week-end (3 services ouverts)

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

- 127 personnes différentes accueillies par jour du lundi au vendredi (6 services ouverts)
- 101,5 personnes différentes accueillies par jour le week-end (3 services ouverts)

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

- 54 personnes différentes accueillies par jour du lundi au vendredi (2 services ouverts)
- 34 personnes différentes accueillies par jour le week-end (1 service ouvert)

3.1.7 Accueil des jeunes âgés de 18 à 25 ans

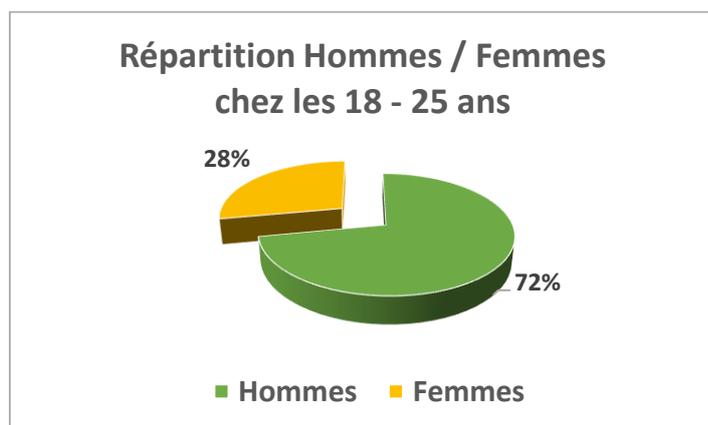
Ces résultats sont dépendants du nombre de services ouverts et actifs à ces moments précis de la journée.

Il faut tenir compte du fait qu'à certains services existant, il y a eu une augmentation du nombre de « jeunes » fréquentant ou seulement le samedi comme HOB0 VZW). Les pics de fréquentation occasionnés par l'activité spécifique de leurs structures. Afin d'objectiver ces observations nous avons réalisé un comptage spécifique des 18 – 25 ans durant 2 semaines au sein de 7 services d'accueil de jour.

Sur les deux semaines de comptages (du 02/02 au 15/02), le dispositif a accueilli, au total, 283 jeunes (tous services confondus) entre 18 et 25 ans sur une population totale de 5.699 personnes. Les 18-25 ans constituent environ 5% de la population accueillie en services d'accueil de jour. Parmi ces jeunes, les hommes sont largement majoritaires puisqu'ils représentent 72% des 18-25 ans. Les femmes, quant à elles, représentent 28% des jeunes accueillis.

Les parcours et démarches entamées avec ce public :

- Recherche d'un hébergement en Maison d'accueil (Orientation vers une maison d'accueil pour jeunes)
- Entrée en prison
- Orientation vers des CPAS
- Accroche avec des associations d'aide au logement



Sur les 283 accueils de jeunes entre 18 et 25 ans : Proportion de chaque catégories d'âge :

- 18 ans : 3 accueils (1%)
- 19 ans : 16 accueils (5,6%)
- 20 ans : 16 accueils (5,6%)
- 21 ans : 25 accueils (8,8%)
- 22 ans : 30 accueils (10,6%)
- 23 ans : 58 accueils (20,5%)
- 24 ans : 54 accueils (19%)
- 25 ans = 81 accueils (29%)

Proportion des 18 – 25 ans dans le public des Services d'accueil de jour (Par service)

Pour chaque service, nous avons comparé le nombre de jeunes entre 18 et 25 ans avec l'ensemble des personnes accueillies sur une période de 15 jours (du 02/02 au 15/02).

Proportion des 18 - 25 ans dans le public des services d'accueil de jour			
	%age des hommes < 25 ans	%age des femmes < 25 ans	TOTAL
L'Ilot - Le Clos	1,15%	8,75%	5,20%
Jamais sans toit	4,85%	6,70%	4,90%
Pierre d'Angle	22,75%	0%	22,75%
Montfort Center - Restojet	1,65%	4,10%	2,65%
La Fontaine	3,85%	0%	3,25%

Source - La Rencontre	7,45%	7,50%	7,45%
Bij Ons / Chez Nous	9,30%	27,50%	11,30%

3.1.8 Refus et limites de l'accueil

Nombre de refus : 618 sur 54.475 accueils (Environ 1%).

Les refus 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 au besoin exprimé. Sinon, l'utilisateur sera invité à se représenter dans le service à un autre moment.

4. Les axes prioritaires de travail

4.1 Axe 1 : Renforcement de l'offre de soins de première nécessité

Les services d'hygiène, 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.

4.1.1 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

4.1.2 Les 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
- Étendre l'offre de douches et de repas
- Offrir des lieux de sieste en journée afin de permettre aux personnes épuisées ou malades de récupérer et de se reposer

4.1.3 Elargissement des prestations⁹

Nous avons distingué les prestations liées à l'alimentation et celles relatives à l'hygiène et aux soins de santé. Le tableau ci-dessous résume l'ensemble des prestations offertes sur la période du 17/11/2014 au 31/03/2015.

Bilan des prestations (du 17/11 au 31/03)	
Services offerts	Nombre de prestations
Repas de midi	16.812
Repas du soir	3.133
Soupes	11.793
Douches	6.674
Lessives	3.535
Soins infirmiers	1.358
Siestes	153
TOTAL	51.730

La Fontaine

« La Fontaine offre gratuitement à plus de 40 usagers par jour des services de douches chaudes avec tous les accessoires, de coiffure, de lessive des vêtements, de remplacement des vêtements usagers, de soins infirmiers couvrant l'ensemble des maux typiques des sans-abri (soin des pieds, désinfections de plaies, déparasitage) et des consignes. Le Projet « Hiver 86.400 » a également permis d'engager une pédicure et d'augmenter le temps de travail de l'infirmière. »

L'Ilot – Le Clos

Le service petit déjeuner, les repas et les douches du matin connaissent une très forte augmentation entre novembre et janvier. L'intérêt de l'accessibilité des services de douche et de lessive en après-midi est qu'il y a moins de pression du temps et d'urgence. Donc, il y a moins de stress et moins de tension à gérer.

Montfort Center – Restojet

« Cet hiver, nous avons distribué des tickets repas à l'ensemble des partenaires du projet permettant à leurs usagers d'obtenir gratuitement un repas complet au Restojet. Nous avons reconduit notre accueil inconditionnel des usagers orientés par le réseau. Cela a représenté quelques 793 repas servis (220 de plus que lors du dispositif 2013/2014). »

Bij Ons / Chez Nous

« Bij Ons connaît une augmentation considérable des usagers pendant l'hiver. Le projet permet de couvrir les demandes croissantes et d'offrir un soutien plus large et de plus grande qualité. Durant la période hivernale, nous offrons des petits déjeuners gratuits à 10h, du lait chaud, café/thé (0.30€), un plat du jour à midi (1€), des douches de 10h à 16h (1€), des couvertures et vêtement de seconde-main gratuits. »

4.1.4 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 4 services d'accueil de jour ouvrent leurs portes et proposent des activités les samedis et dimanches.

Durant le dispositif, les 9 services proposent, ensemble, un accueil et des prestations entre 7h15 et 20h :

▪ L'Ilot - Le Clos	Du lundi au dimanche : 8h30 – 18h / Mercredi 8h30 – 17h
▪ Source – La Rencontre	Du lundi au dimanche : 10h – 20h
▪ HOBO VZW	Le samedi : 13h – 17h
▪ Jamais sans toit	Du lundi au vendredi : 8h – 20h
▪ Pierre d'Angle	Du lundi au vendredi : 7h15 – 8h00 / 13h – 18h30
▪ La Fontaine	Du lundi au vendredi : 10h – 14h30
▪ Accueil Montfort - Restojet	Du lundi au vendredi : 10h – 16h45
▪ Bij Ons / Chez Nous	Du lundi au vendredi : 10h – 16h30 / Samedi : 10h – 15h
▪ DIIOGENES	Du lundi au vendredi : 9h – 17h
	+ Équipes ponctuelles : 7h – 9h et 17h – 23h

Renforcer l'accueil en matinée et en soirée

Pierre d'Angle :

« Cet hiver, pour le café du matin nous avons accueilli en moyenne 31 personnes par jour. Le nombre de personnes qui se présentent le matin peut être un bon indicateur du nombre de personnes ayant passé la nuit en rue. [...] En Hiver nous ouvrons plus tôt (à 7h15) car nous savons que, chaque matin, plusieurs personnes attendent devant la porte, dans le froid. »

L'Ilot – Le Clos :

« L'allongement des heures d'ouverture et la jonction en soirée avec le dispositif de nuit à diminué le stress de se retrouver à la rue et augmente le sentiment de sécurité. Nous avons constaté une amélioration globale des relations entre les usagers et une diminution de la violence. »

Jamais sans toit :

« Durant le plan hivernal, nous étions ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h. Nous avons dès lors plus de temps pour répondre de façon plus approfondies aux demandes des usagers. Quand nous posons la question des points positifs du dispositif aux usagers, nous remarquons que leur toute première satisfaction était l'élargissement des horaires d'ouverture en cohérence avec les horaires du Samusocial. Pour l'équipe, ce rythme était, par contre, très éprouvant et demandait une sérieuse organisation. »

Elargir les heures d'ouvertures durant le week-end

Source - La Rencontre :

« Notre capacité d'accueil totale est de 70 places. Durant le week-end, où traditionnellement moins de services sont ouverts, nous avons eu jusqu'à 82 personnes présentes dès l'ouverture. »

4.1.5 Renforcement des équipes

Le renforcement de l'offre de soin passe aussi par l'élargissement des équipes d'accompagnement. Pour le dispositif 2014/2015, l'ensemble des services d'accueil de jour partenaires du projet ont engagé 15 ETP entre novembre et mars. Les compétences et métiers représentés dans ce renfort hivernal sont divers : animateur, éducateur, cuisinier, infirmier, pédicure, travailleur de rue. Dans certaines équipes, le personnel a presque triplé, passant de 3,5 ETP à 9,5 ETP durant le dispositif, ce qui constitue un véritable défi en termes de gestion d'équipe.

Source – La Rencontre (augmentation de 6 ETP durant le dispositif):

« Intégrer autant de travailleurs en une fois demande d'avoir une équipe de base solide. 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. »

4.1.6 Renforcement du travail en réseau

Par ailleurs, cet axe de travail suppose le renforcement du travail en réseau et le relais vers les services partenaires comme les maisons d'accueil, le Samusocial et d'autres services spécialisés.

Montfort Center – Restojet :

Grâce au dispositif hivernal, nous avons significativement renforcé notre partenariat avec Jamais sans toit. Au fur et à mesure du projet, nous avons construit une relation fructueuse et ce, tant pour les bénéficiaires que entre les travailleurs des deux structures. Jamais sans toit, ne distribuant pas de repas, a orienté beaucoup de bénéficiaires vers notre restaurant (jusqu'à une cinquantaine de tickets repas certaines semaines). Cet « échange » a notamment permis aux usagers d'élargir leur réseau social et de profiter d'un cadre calme et valorisant différent des services habituels de première ligne. »

Des travailleurs partagés entre deux institutions :

« Cet hiver, j'ai combiné mon travail chez DIOGENES avec un poste d'éducateur à Pierre d'Angle. [...] Le fait d'avoir un pied dans la rue et un pied dans une institution le temps d'un hiver s'est révélé être une expérience très positive. Certaines personnes que je connaissais via mon travail à Pierre d'Angle étaient également suivies par DIOGENES, suivre leur parcours s'est donc fait de manière naturelle. Connaissant bien Pierre d'Angle, il était plus facile d'orienter les personnes rencontrées en rue vers les services de cette institution comme les douches ou les siestes ».

« La combinaison de mon travail entre Puerto et DIOGENES fait que je suis désormais mieux à même d'évaluer quelles personnes seront en mesure d'assumer un logement sans accompagnement et celles qui auront besoin d'un suivi ».

4.2 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.

4.2.1 Les services concernés

- HOBO VZW
- DIOGENES
- L'Ilot – Le Clos
- Source – La Rencontre

4.2.2 Les 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

Pour le dispositif 2014/2015, nous avons souhaité réaliser un focus sur l'accompagnement et l'orientation de publics particulièrement vulnérables et qui fréquentent très régulièrement les services d'accueil en journée :

- **Les familles accompagnées d'enfants, l'accompagnement périnatal** : Renforcer l'accueil, proposer un accompagnement adapté aux besoins
- **Les migrants intra-européens** : Renforcer le travail d'orientation et d'accompagnement (orientation médicale, soutien aux démarches administratives et sociales, insertion socio-professionnelle, etc.)
- **Les migrants avec ou sans titre de séjour, sans-papiers et demandeurs d'asile** : Améliorer l'accueil, l'information et l'orientation vers les services spécialisés, renforcer les partenariats avec les services spécialisés.

4.2.3 Ecouter, informer et 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 se décline autant sous forme de prestations courtes (mise à disposition d'un téléphone, réponse à une demande « simple ») que par des démarches d'accompagnement plus conséquentes suivies sur le long terme.

Dans le cadre du Projet « Hiver 86.400 », le volet d'accompagnement psycho-social propose d'étendre l'offre de permanences sociales afin 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 apportée au travail de relais vers les partenaires publics et associatifs spécialisés.

Le renforcement des équipes et des horaires d'ouverture permet de :

- Renforcer l'accueil personnalisé,
- Etendre les horaires de permanences sociales et réaliser des entretiens plus approfondis,
- Proposer des accompagnements physiques (accompagner à un rendez-vous chez le médecin, au CPAS, etc.) quand cela s'avère nécessaire.

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

- Réponses courtes (accès au téléphone, mail, internet, trouver une adresse)
- Accompagnement en groupe (moments de réflexion, d'échange, de partage d'information)
- Entretiens individuels en bureau
- Rendez-vous sociaux (suivi)

Les principales thématiques abordées en entretiens sociaux :

- Recherche liée au logement / à l'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

Démarches effectuées avec les usagers de Bij Ons :

« Nous accompagnons les usagers dans leurs démarches vers les CPAS, des services sociaux et juridiques, des maisons d'accueil, des services de santé mentale. Comment ? Via des appels que nous passons pour eux, des accompagnements physiques quand c'est nécessaire. Avec quels résultats ? Le travail en réseau autour des demandes vers les CPAS et autres services sociaux donnent de bons résultats à court ou moyen terme. Par contre, nous rencontrons plus de difficultés à trouver des solutions de logement ou d'hébergement en raison des prix ou encore du statut de nos bénéficiaires. »

Quelques chiffres De l'Ilot – Le Clos :

« Durant ces 4 mois et demi, nous avons comptabilisé :

- 1667 accompagnements ponctuels (tel, internet, ...)*
- 354 entretiens en bureau*
- 262 rendez-vous sociaux*

L'accès aux moyens de communication (téléphone, internet) est aussi important que l'aide d'un travailleur social. Lorsqu'on doit faire une démarche administrative, il faut de plus en plus passer par les nouvelles technologies pour s'inscrire ou obtenir des renseignements. »

DIOGENES :

« Le travail de rue est essentiellement basé sur un suivi relationnel (construction de relation de confiance), sur des interventions passives (informer, clarifier, soutenir), sur des interventions actives (agir, accompagner, guider) au niveau des soins de santé ponctuels, du relais vers les services adéquats (maisons d'accueil, hôpitaux, CPAS) et d'accompagnement dans les démarches administratives. Le renforcement hivernal aura permis un plus grand volume d'activité (805 interventions supplémentaires), une meilleure couverture spéciale et temporelle et une plus grande réactivité aux signalements (58 prises en charge suite à des signalements).

4.2.4 Renforcement de l'action envers les familles et enfants

Lors des dispositifs précédents, plusieurs services ont été concernés par un afflux important de familles accompagnées d'enfants, souvent en bas âge. Ce public était orienté vers les services d'accueil en journée par le Samusocial, incapable de faire face à l'arrivée d'un grand nombre de familles dans le dispositif d'accueil de nuit.

Pour répondre aux besoins spécifiques des familles, quelques services ont mis en place un accueil adapté et des activités spécifiques pour ce public, particulièrement fragilisé. Ces activités ont été poursuivies et renforcées lors du dispositif 2014/2015.

Animations pour enfants (Source - la Rencontre, HOBO VZW)

Cet hiver encore, les services Source – La Rencontre et HOBO VZW ont mis en place des activités pour accueillir spécifiquement les enfants :

- Un espace gratuit dédié aux enfants – différencié de l'espace « restaurant social » où sont accueillis les adultes. Ce lieu d'accueil pour enfants de 2 à 12 ans est ouvert du lundi au dimanche de 10h30 à 17h et est géré par des professionnelles de la petite enfance.
Fréquentation : 11 enfants (moyenne) par jour. Fréquentation plus importante – de 16 à 18 enfants – les mercredis après-midi, samedi et dimanche.

« L'espace enfant permet de favoriser l'épanouissement physique, cognitif et psycho-affectif de l'enfant, lui offrir un cadre stabilisant, fait de permanence, où l'on travaille la socialisation, la parole et la mise à l'abri des difficultés du quotidien.

Le lien privilégié des animatrices avec les enfants a permis un contact particulier avec les familles, ouvrant un espace de discussion avec les parents afin de sortir de l'urgence et de se poser pour aborder les démarches de légalisation, de scolarisation. »

- Chaque samedi, organisation d'activités ludiques et culturelles, 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 22 enfants par jour à partir de la mi-janvier. Un total de 298 enfants et parents accueillis durant les 18 semaines du projet.

« Les activités offrent aux parents la chance de souffler et de ne pas s'inquiéter du bien être de leur enfant. Cela leur permet également de rejoindre leur enfant dans les activités et jeux afin de retrouver le plaisir d'être en famille. »

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

Cette année, le restaurant social La Rencontre a accueilli un nombre important de femmes enceintes ou accompagnées de nouveau-nés (5 femmes enceintes et 7 femmes avec enfants en bas âge). L'asbl a donc décidé de mettre en place des mesures d'accompagnement spécifiques, parfois urgentes, à destination de ces femmes et de leurs enfants.

Le soutien aux futures et jeunes mères s'est caractérisé par :

- Accompagnement aux rendez-vous médicaux et aux urgences
- Achat de lait 1^{er} âge, de couches et autres produits d'hygiène
- Fourniture de vêtements, couffins
- Orientation vers des lieux d'accueil et d'hébergement
- Mise à disposition d'un espace pour permettre aux mamans d'allaiter, se reposer, sieste de l'enfant
- Mobilisation du réseau de partenaires professionnels de la petite enfance (mise en place de permanence ONE au sein du restaurant, prise de contact avec l'asbl Aquarelle).

4.2.5 Focus sur le public « migrant »

Suite aux constats de la recherche menée en 2014/2015 sur la présence importante dans le secteur de personnes sans statut de séjour légal¹⁰, nous avons décidé de mettre en place une réflexion sur l'accompagnement spécifique de ce public.

En effet, les possibilités de sortie de l'urgence pour ce public sont limitées. L'accompagnement se limite donc souvent à répondre à des questions ponctuelles, une présence, de l'écoute. Un des freins à l'accompagnement est la difficulté d'identifier le statut exact de la personne, quelle étape de la procédure, quelles sont les leviers qu'il est encore possible d'actionner. A l'incompréhension des travailleurs par rapport à la complexité du droit des étrangers s'ajoute la méconnaissance des usagers de leur propre situation.

Dans le cadre du dispositif hivernal, nous avons dès lors tenté de mettre en place des outils et bonnes pratiques afin d'améliorer le service à ce public et de renforcer la collaboration avec les partenaires spécialisés dans la problématique « migration ».

Module de formation :

Pour soutenir les travailleurs sociaux dans leur travail avec les migrants, nous avons mis en place un module de **3 jours de formations** en partenariat avec des professionnels du secteur « migration » :

- Le 08/01/2015 de 9h30 à 12h30 : « L'accès aux soins de santé » - par Médimmigrant
- Le 19/01/2015 de 9h30 à 12h30 : «Le droit de séjour et l'accompagnement juridique des personnes en migration en Belgique » - par Le Foyer asbl
- Le 9/02/2015 de 9h30 à 12h30 : « L'accès à l'emploi et le droit des travailleurs migrants » - par Le Ciré

DIOGENES :

« Les formations ont été d'une grande aide pour nous. Elles nous ont permis d'avoir une vue d'ensemble sur les différents statuts légaux possibles. De plus, nous avons appris à connaître les différents relais institutionnels existants pour ce type de public. Ce fut l'occasion de découvrir les activités des associations formatrices ainsi que leurs travailleurs, ce qui permet un travail en réseau plus efficace, réellement adapté à chaque nouvelle rencontre. »

Engagement de travailleurs supplémentaires afin d'accompagner le public migrant :

Le financement des services d'accueil de jour dans le cadre du dispositif hivernal a permis à deux services d'engager du personnel supplémentaire :

- **Jamais sans toit** : Engagement d'un psychologue social qui a principalement travaillé avec le public migrant, peu informé de ses droits. Ce travailleur a réalisé un important travail d'information sur les institutions compétentes (office des étrangers, conseil du contentieux des étrangers, CGRA, etc.). Le travail de prise de contact et d'orientation avec les services spécialisés dans l'aide sociale, juridique et médicale pour les migrants a également été d'une importance capitale.
- **L'ilot – Le Clos** : Engagement d'un travailleur social à temps plein pour la mise en place d'un service d'accompagnement et d'orientation spécifiquement dédié aux personnes et familles en situation

¹⁰ Le terme « personne en situation de migration » fait références à la multitude des profils rencontrés : migrant européen non enregistré à la commune, demandeur d'asile, débouté de l'asile, personne sans papier avec ordre de quitter le territoire.

irrégulière ainsi qu'aux personnes et familles primo-arrivantes disposant de très peu de réseau pour leurs premières démarches.

Exemple de démarches entreprises : Etablir un contact entre l'avocat, l'administration communale et l'office des étrangers pour communiquer à l'usager des informations sur l'état d'avancement de son dossier, contact avec le service social des étrangers pour s'informer des possibilités de recours en cas de retrait d'un titre de séjour.

Egalement dans le travail réalisé en rue (DIOGENES), une attention privilégiée a été 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 la frontière. Pour les personnes rencontrées en rue, il y a peu de démarche envisageable pour soulager les difficultés d'existence (orientations médicales, soutien aux démarches administratives et sociales, insertions socio-professionnelles).

4.2.6 Renforcement du travail de rue et réponse aux signalements

Ce volet prévoit un renforcement de l'accompagnement en rue, une présence accrue aux alentours du dispositif hivernal ainsi que les principaux lieux fréquentés par les usagers (gares, stations de métro, etc.). Afin d'optimiser l'accompagnement dans les tranches horaires les moins couvertes, les travailleurs de rue poursuivent leurs actions de 7h à 9h et de 17h à 20h afin d'optimiser la jonction jour/nuit et les relais avec les centres d'hébergement (d'urgence).

L'objectif est de 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.

Types d'intervention durant le dispositif :

- Soutien psycho-social
- Relais réseau
- Accompagnement vers les services (accompagnements physiques vers CPAS, Logement, services de santé, administrations, etc.)
- Participer à des réunions de concertation entre l'habitant de la rue et son réseau
- Offrir des réponses directes d'aide et de soins
- Rendre visite en rue ou en institution

Nous avons enregistré 58 appels de tiers signalant des personnes en rue nécessitant soutien et assistance durant la période hivernale 2014/2015. Plus de la moitié des signalements proviennent de professionnels du secteur psycho-médico-social. Cette année, nous remarquons une nette augmentation du nombre de signalements. Cela s'explique en partie par l'intérêt citoyen que suscite la question des personnes sans abri durant la période hivernale.

4.2.7 Le Projet Innovant de « Capteur logements »¹¹

Financé dans le cadre du projet « hiver 86.400 », le projet Capteur logements, entamé fin d'année 2014, avait pour objectif principal d'élaborer un concept de capteur de logements pour le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri. Concrètement, cette recherche action visait à étudier les possibilités de mise en place d'une cellule de captation de logements dont le but serait de constituer un portefeuille de

¹¹ Pour aller plus loin, voir en annexe de ce document le Rapport final de recherche : « Cellule capteur de logements : pour le secteur de l'aide aux personnes sans-abri » - Ilots ASBL - Avril 2015

logements (privés et/ou publics) mis en location à une population de personnes sans abri. Un état des lieux des différents modèles existants a été dressé et certains d'entre eux ont été testés.

Le public visé par le projet est très large, il comprend les personnes vivant en rue, en structure d'hébergement d'urgence, en structure d'hébergement de longue durée/institutions mais également les personnes habitant un logement insalubre et/ou surpeuplé ou chez des tiers.

Dès avril 2015 et jusqu'au 31 décembre 2015, l'asbl L'ilot, porteur du projet, poursuivra le projet-pilote "Cellule Capteur de Logements Bruxelles". La cellule souhaite développer en priorité le partenariat avec des propriétaires privés et des agences immobilières sociales. Des projets avec des fonds bancaires innovants et des associations spécialisées en matière de logements vides seront également menés. Enfin, de nouveaux projets d'habitats solidaires et de maisons communautaires seront initiés. Pour aider les personnes à sortir durablement de la précarité, il faut qu'elles puissent bénéficier d'un accompagnement individualisé. C'est pourquoi le projet implique également des partenaires capables d'assurer un accompagnement de qualité dans le moment charnière précédant la mise en logement et par après, dans le logement.

Au terme de la phase pilote du projet, une évaluation approfondie de la plus-value apportée par la cellule devra déterminer si l'expérience doit être poursuivie et, si oui, de quelle manière.

4.3 Objectif transversal : développer le travail en réseau

Le projet « Hiver 86.400 » est le résultat d'un précieux travail en réseau tant dans sa conception que dans sa mise en œuvre pratique. La coordination des 9 services partenaires 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.

Renforcement du partenariat entre le Clos et Resto jet :

Le partenariat avec Resto jet nous a permis d'offrir une alternative aux personnes en cas de refus dans notre service. Mais il arrivait que certains usagers demandent un ticket repas tous les jours. Cette collaboration a permis de faire sortir, pour un temps, les personnes sans abri du circuit habituel de la première ligne. Elle a rendu possible un élargissement du réseau social des usagers par la rencontre d'une autre population.

Au-delà de la dynamique interne au projet, les services d'accueil de jour ont travaillé à une plus grande concertation avec les autres opérateurs de l'hiver. Cet effort commun vers plus de collaboration entre les différents dispositifs mènera, nous l'espérons, à la mise en place d'un dispositif hivernal global, coordonné et davantage orienté sur des objectifs à long terme.

Source – La Rencontre :

Comme l'an dernier, nous avons mis en place une collaboration très étroite avec le Samusocial. Cette collaboration a été globalement constructive et positive, les liens et les mécanismes mis en place l'année dernière aidant beaucoup. Concrètement, soit le Samusocial oriente vers nous une personne qu'ils jugent vulnérable, soit la collaboration se fait sur certains dossiers ou personnes en particulier, soit nous assurons ensemble le suivi d'un dossier et évitons de faire plusieurs fois le même travail.

Jamais sans toit :

Grâce à notre collaboration avec Pierre d'Angle, nous avons pu orienter plusieurs usagers vers des services de douches et de siestes qu'ils n'utilisent pas habituellement. Ce sont +/- 5 usagers par jour que nous avons pu orienter vers des services de douches chez Pierre d'Angle. Ces personnes étaient souvent très fragilisées et cela a permis, dans certains cas, de réduire certaines tensions au sein du groupe accueilli à jamais sans toit.

5. Conclusion et recommandations

Depuis trois hivers, le projet « Hiver 86.400 » permet aux personnes sans abri d'être accueillies dans la dignité de novembre à mars, de 7h15 à 20h dans 9 services d'accueil en journée. 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. En effet, les services d'accueil de jour constatent que, au vu de l'augmentation sans cesse croissante du public, et ce particulièrement en hiver, ils constituent un maillon essentiel venant compléter l'offre de services existants.

Rappelons que le projet « Hiver 86.400 » s'articule autour de 2 axes de travail prioritaire : une réponse adéquate aux besoins de première nécessité et un accompagnement psychosocial renforcé. Les services d'accueil de jour fournissent un ensemble de soins de base tels que des douches, des repas, des consignes ou des lieux chauffés et sécurisés pour se reposer. Ces prestations bénéficient aux centaines de personnes mises à la rue en journée par le dispositif d'hébergement d'urgence mais également aux personnes ayant passé la nuit en rue. Outre la réponse apportée aux besoins de base, les services d'accueil de jour fournissent un travail d'accompagnement sur le long terme. Il s'agit entre autre, d'aide à la recherche de logement, de soutien aux démarches administratives, de recherche de solution de logement, d'inscription des enfants à l'école ou en crèche.

Par ailleurs, la participation au projet permet aux services d'accueil de jour de s'inscrire, davantage, dans un travail en réseau et en partenariat. La coordination autour du dispositif hivernal entraîne une plus grande concertation des acteurs de première ligne. Ainsi, les échanges autour des usagers et de certaines problématiques sont renforcées, cela permet notamment d'entamer, ensemble, des réflexions plus profondes sur l'accompagnement des familles, des migrants, des malades, etc. Ces partenariats perdurent dans le temps, offrant aux bénéficiaires un service plus efficient. Des initiatives nouvelles, basées sur des constats de terrains (Accompagnement des migrants, encadrement des mères, Le projet Capteur Logement, l'Espace d'animation pour enfants), tentent d'apporter des réponses durables aux personnes accompagnées.

Globalement, nous constatons que les activités mises en place répondent efficacement aux besoins du public. Les partenaires du projet font état d'une amélioration de la qualité de l'accueil, des aides ponctuelles et du suivi des dossiers individuels, de plus de sérénité au sein des structures ou encore d'une baisse du sentiment d'exclusion dans le chef des bénéficiaires.

Cependant, tout le travail de stabilisation et d'accompagnement mis en place durant l'hiver se voit chaque année compromis par la fin des subventions saisonnières. Pourtant, le temps et la continuité de l'accompagnement sont des facteurs essentiels pour travailler un parcours d'insertion avec un public particulièrement fragilisé. Comment assurer cette continuité si les professionnels eux-mêmes ne bénéficient pas de garanties à long terme dans la réalisation de leurs actions ? Rappelons que nos services sont actifs toute l'année et que le sans-abrisme ne connaît pas de saison.

Il apparaît que le dispositif d'accueil de jour apporte une réelle plus-value pour les usagers en venant soulager une partie des besoins que les professionnels du secteur remontent depuis des années. Notre action est complémentaire et interdépendante à celle du dispositif d'hébergement d'urgence. L'excellent travail en réseau qui s'est mis en place depuis 3 ans le démontre bien. Dès lors, un meilleur équilibre des moyens entre les deux approches permettrait d'encore améliorer l'accueil et l'accompagnement des plus fragilisés vers une sortie de l'urgence. La recherche de cet équilibre devrait commencer par la reconnaissance des services d'accueil de jour et une pérennisation des moyens grâce à un subside structurel.

Enfin, afin de pouvoir nous situer dans un cahier des charges et un calendrier réaliste, nous attendons du pouvoir subsidiant qu'il respecte les engagements pris en matière de délai de liquidation et de montant de la subvention. A l'avenir, c'est seulement avec cette garantie que nous pourrons, sereinement, assurer une préparation optimale de nos activités, des engagements de personnes, d'achats de matériels et nourritures. Nous déplorons le manque de professionnalisme dans la manière dont le financement du projet 2014/2015 a été délivré. Le retard accumulé pour la liquidation de la subvention ainsi que la perte sur le budget initialement convenu a mis les structures, fonctionnant déjà avec peu de moyens, en grande difficulté financière.

6. ANNEXES

6.1 Fiches de présentation des 9 services partenaires du Projet « Hiver 86.400 » 2014/2015

Ces fiches ont été diffusées sur la Pils, plateforme informative de la Strada, aux partenaires sociaux bruxellois et mis en ligne sur le site internet de l'AMA.

Restojet

Adresse: Place Cardinal Mercier 36 à 1090 Jette

Services proposés dans le cadre du projet « 86.400 »: 8 déjeuner (midi)

Horaires hiver: Du lundi au vendredi de 10h00 à 16h45

Conditions d'accès: Bénéficiaire d'un ticket repas

Date de démarrage du dispositif : 17-11-2014

Coordonnées :

TEL : +32 496 26 78 68

MAIL : antoine.vincent@amontfort.be

CB : BE42 3100 3057 1254

Pierre d'Angle

Adresse: Rue Terre-Neuve 153 à 1000 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « 86.400 »:

- Siestes
- Douches
- Café pour les personnes n'ayant pas passé la nuit à Pierre d'Angle (de 7h30 à 8h00)

Horaires hiver:

- Du lundi au vendredi : Sieste et douches 13h00 à 18h30 (inscription par téléphone à partir de 12h30)
- Tous les jours de la semaine : Café de 7h15 à 8h00

Conditions d'accès:

- Inscription préalable par téléphone ou via membre du réseau pour les siestes et douches (à partir de 12h30 – 02/513.38.01)
- Aucune condition pour le café le matin

Date de démarrage du dispositif: 01-11-2014

Coordonnées :

TEL : +32 2 513 38 01

MAIL : info@pierredangle.be

WEB : http://pierredangle.be/2014/choisir_langue.html

CB : BE26 2100 2800 1629

Jamais Sans Toit

Adresse: Rue de Villers 43 (au coin de la rue de Dinant 29) à 1000 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « 86.400 »:

- Mise en place d'équipes supplémentaires d'accueil et d'animation pour les activités
- Orientation des usagers vers les services de soutien et d'accueil

- Distribution de soupe et café
- Distribution de tickets repas vers les restaurants sociaux d'Ixelles
- Soutien d'un psychologue social durant tout le plan hivernal qui effectuera également du travail de rue

Horaires hiver:

- Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi de 8h00 à 20h00
- Dimanche accessible uniquement aux consignes (comme d'habitude)

Conditions d'accès: Aucune condition d'accès

Date de démarrage du dispositif: 15-11-2014

Coordonnées :

TEL : +32 2 551 17 77

MAIL : jamais_sans_toit@yahoo.com

WEB : www.jamaissanstoit.be

CB : BE17 7340 2135 0921

Bij Ons – Chez Nous

Adresse: Rue des Chartreux 60 à 1000 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « 86.400 »:

- Places en salle
- Petit-déjeuner
- Café (0,30€), plat du jour (1€)
- Permanence sociale
- Douches du lundi au vendredi (1€)
- Vêtements seconde main
- Couvertures

Horaires hiver: Du lundi au vendredi de 10h00 à 16h30, samedi de 10h00 à 15h00

Conditions d'accès: Aucune condition d'accès

Date de démarrage du dispositif : 15-11-2014

Coordonnées :

TEL : +32 2 513 35 96

MAIL : cheznous.bijons@skynet.be

WEB : <http://users.skynet.be/cheznous.bijons/>

La Fontaine

Adresse: Rue des Fleuristes 13 à 1000 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « 86.400 »:

- Douches
- Lessives
- Soins infirmiers
- Pédicure
- Coiffeurs
- Consignes
- Repos
- Accompagnement physique

Horaires hiver: Du lundi au vendredi de 10h00 à 14h30

Conditions d'accès:

- Hommes : 1 douche par semaine maximum (Sauf si nécessité médicale)
- Femmes : accès tous les jours
- Mercredi : réservé aux personnes à mobilité réduite (amenées par la maraude)

Date de démarrage du dispositif: 15-11-2014

Coordonnées :

TEL : +32 2 510 09 10

MAIL : lafontainebruxelles@ordredemaltebelgique.org

WEB : www.ordredemaltebelgique.org

CB : BE56 2100 3890 0688

L'Ilot – Le Clos

Adresse: Parvis St Gilles 33 A à 1060 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « 86.400 »:

- Places en salle
- Douches
- Lessives
- Consignes
- Cafés
- Déjeuners
- Repas du midi
- Distribution surplus banque alimentaire
- Suivi social (sans rdv) et permanences sociales (sur rdv)
- Accompagnement physique ponctuel
- Soins dentaires (sur rdv)
- Activités participatives

Horaires hiver:

- Du lundi au dimanche : 8h30 – 18h00
- Mercredi : 8h30 – 17h00

Conditions d'accès: Etre sans abri, majeur ou mineur accompagné. Carte de membre. Accès prioritaire aux personnes sans papiers orientées par le réseau (limité à 10 places/jour).

Date de démarrage: 15-11-2014

Coordonnées :

TEL : +32 2 537 33 33

MAIL : clos@ilot.be

WEB : www.ilot.be

CB : BE33 0017 2892 2946

Source – La Rencontre

Adresse: Rue de la Senne 63 à 1000 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « 86.400 »:

- Places en salle
- Déjeuners
- Cafés

- Soupes midi et après-midi
- Repas du soir
- Permanences sociales
- Activités collectives
- Accueil et animation pour enfants tous les jours de 10h00 à 17h00
- Accompagnement physique ponctuel

Horaires hiver: Du lundi au dimanche : de 10h00 à 20h00

Conditions d'accès: Carte membre – accès prioritaire et sans carte pour les femmes, les familles, les personnes à mobilité réduite et les personnes orientées par le réseau dans les limites de notre capacité d'accueil

Date de démarrage du dispositif: 17-11-2014

Coordonnées :

TEL : +32 2 512 72 04

MAIL : source@misc.irisnet.be

CB : BE20 3100 3008 6456

HOBO VZW

Adresse: Quai aux Pierres de Taille 30 à 1000 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « 86.400 »:

- Accompagnement social
- Soupes/café
- Activités participatives

Horaires hiver: Samedi de 13h00 à 17h00

Conditions d'accès: Public cible : Parents accompagnés d'enfants

Date de démarrage du dispositif: 15-11-2014

Coordonnées :

TEL : +32 2 514 26 93

MAIL : hobo@cawbrussel.be

WEB : www.cawbrussel.be

CB : BE24 7805 9168 3138

DIOGÈNES

Adresse: Place de Ninove 10 à 1000 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « 86.400 »:

- Renforcement du travail de rue en journée (9h00 à 17h00)
- Développement ponctuel du travail de rue en matinée (7h00 à 9h00) et en soirée (17h00 à 23h00)
- Renforcement du travail de rue dans les alentours directs du dispositif hivernal (centres d'hébergement d'urgence, services d'accueil de jour, etc.)
- Réponses aux signalements
- Travail structurel pendant la durée du projet via un renforcement des liens avec les centres d'accueil de jour, les centres de santé mentale et le secteur d'aide au logement (facilitation de l'accès au logement)

Horaires hiver:

- Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00

- Equipes ponctuelles de 7h00 à 9h00 et de 17h00 à 23h00

Conditions d'accès:

- Uniquement sur le terrain de vie des personnes (pas de permanence)
- Écoute et soutien inconditionnels

Date de démarrage du dispositif: 15-11-2014

Coordonnées :

TEL : +32 2 502 19 35

MAIL : asbldiogenevzw@hotmail.com

WEB : www.homestreethome.org – www.diogenes.wikeo.org

CB : BE18 0012 9487 8965