

## PROJET HIVER 2015/2016

Avec le soutien de :



## 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.

Depuis 3 ans<sup>1</sup>, grâce à une subvention de la Commission communautaire commune, le projet permet de renforcer significativement l'offre de soins et le travail d'accompagnement du public précarisé pendant la période hivernale. 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. Ce sont près de 55.000 accueils qui ont pu être effectués (avec une moyenne hebdomadaire de 3.000 accueils).

Le Projet-pilote « Hiver 86.400 » repose davantage sur le renforcement de la force d'action et l'adaptation de l'offre de services existants que sur la création de structures nouvelles d'une durée de vie de 5 mois, ce qui contribue non seulement à réduire le morcellement du secteur, mais aussi à créer de nouvelles habitudes et à tisser de nombreux liens sociaux qui pourront persister une fois l'hiver passé. L'idée est, en effet, de décloisonner le travail effectué en hiver de l'accompagnement psycho-médico-social offert par les services tout au long de l'année.

Loin d'être l'apanage d'un acteur isolé, le Projet-pilote « Hiver 86.400 » est le résultat d'un précieux travail de réseau tant en ce qui concerne la réflexion qui a présidé à sa conception qu'en ce qui concerne sa mise en œuvre pratique. Les initiateurs du projet veillent à insérer ce dernier dans le secteur de l'aide aux personnes sans-abri et accordent une attention toute particulière à son articulation avec le volet « nuit » du dispositif hivernal<sup>2</sup> ainsi qu'au développement de bonnes relations de collaboration avec d'autres acteurs du secteur (maisons d'accueil, La Strada).

## BESOIN DE TERRAIN

Les services d'accueil de jour sont unanimes : en hiver, leurs services voient arriver un public *nouveau*<sup>3</sup>. Certaines des personnes qui le composent sont hébergées durant la nuit dans le centre d'hébergement d'urgence du dispositif hivernal tandis que d'autres, refusant catégoriquement de s'y rendre, se débrouillent autrement (nuit en rue, squat, hébergement chez des tiers...). En journée, ces habitants de la rue frappent aux portes des services d'accueil de jour et viennent en accroître le nombre d'usagers. Cependant, le faible cadre de personnel et le manque de moyens pour accueillir dans de bonnes conditions ces publics, ne permettent pas toujours aux services d'accueil de jour de répondre aux demandes.

---

<sup>1</sup> 2012/2013 : 5 services opérationnalisent le projet pour un budget total de 100.000€

2013/2014 : 9 services opérationnalisent le projet pour un budget total de 300.000€

2014/2015 : 9 services opérationnalisent le projet pour un budget total de 285.000€ (un ajustement a été demandé)

<sup>2</sup> « Au jour le jour, le Samusocial collabore avec les restaurants sociaux (le Clos, la Rencontre, Chez Nous, les Restos du Coeur, etc.), les services d'éducateur de rue (Diogène, infirmiers de rue), les services d'accueil (La Fontaine, Jamais Sans Toit) qui permettent au public accueilli en nuit par nos services de se poser, se restaurer à bas prix, faire leur lessive, etc. en journée. Nos services se consultent régulièrement sur les dossiers plus pointus ou sur des situations préoccupantes qui nécessitent un suivi commun. Le Samusocial reste à l'écoute pour les demandes particulières d'accueil venant des centres de jour » (Samusocial - Rapport d'activités – Dispositif d'Hiver 2013/2014 – Mai 2014 – page 30)

<sup>3</sup> « Hiver 86.400 : Enquête qualitative quantitative des utilisateurs des services d'accueil et d'accompagnement en journée » Martin Wagener Dr. en sociologie, UCL-CriDIS

Par ailleurs, outre le nombre plus important d'usagers et l'apparition de nouvelles personnes, d'autres problématiques sont constatées avec plus d'acuité par les acteurs de terrain en hiver. Citons, à titre d'exemple : l'errance des personnes sans abri entre le moment de la fermeture de la plupart des services et l'ouverture du centre d'hébergement d'urgence du dispositif hivernal et l'inverse au petit matin ; l'épuisement des personnes qui, refusant d'être hébergées au Samusocial et dans les abris de nuit, passent leurs nuits à la rue ; le besoin de pouvoir déposer des bagages plus encombrants en hiver (couvertures, sacs de couchage...) ; la nécessité d'accéder facilement à des lieux où trouver des services de première nécessité dont des douches en plus grand nombre, des soins, de la chaleur, des repas... ; l'inquiétude grandissante des citoyens par rapport aux habitants de la rue et son corollaire, la nécessité de répondre aux signalements plus aigus de personnes fragilisées en rue en journée ; la résurgence de l'intérêt médiatique pour les questions de grande pauvreté et la nécessité d'un travail d'explication ; l'apparition de demandes variées permettant l'accroche de la personne et le lancement d'un processus de réhabilitation sociale adapté aux singularités de chacun, etc.

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 20h00 dans plusieurs 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.

## RECOMMANDATIONS DU SECTEUR

Le projet « Hiver 86.400 » a l'ambition, parmi d'autres, de répondre aux recommandations exprimées par le Samusocial dans ses rapports d'activités concernant les hivers précédents : « 5.8. *D'avantage de relais de jour : Il manque de services d'accompagnateurs de jour acceptant de poursuivre le travail initié en nuit par nos équipes mobiles d'aide. Ces services sont nécessaires pour faciliter les démarches de personnes souvent trop peu autonomes pour effectuer une demande explicite auprès de services sociaux. Trop souvent, certains services de travailleurs de rue refusent de collaborer si la demande d'accompagnement n'émane pas expressément de la personne* »<sup>4</sup>.

De même, le projet-pilote « Hiver 86.400 » va dans le sens des pistes préconisées par La Strada dans son « *Rapport d'évaluation du dispositif hivernal d'aide aux sans-abri de la Région de Bruxelles-capitale 2011/2012* ». Ainsi, sous la rubrique « l'accueil de jour des sans-abri en hiver » dudit rapport, se trouve la proposition suivante : « (...) *une autre piste pourrait être d'ouvrir plus longtemps les services le matin et/ou le soir, à la condition sine qua non qu'ils obtiennent pour se faire personnels et subsides supplémentaires, au moins pendant la période hivernale (novembre -> mars) (...)* ».

Ce même rapport, en son point 2.3, met en exergue certains constats relevés lors d'une réunion collective sur l'accueil de jour des sans-abri en hiver et rejoint, dès lors, le diagnostic qui a présidé aux fondements de notre projet-pilote :

*« (...) le Samusocial a signalé un problème de présence en journée pour les publics les plus faibles. Le Samusocial compte ainsi une cinquantaine de personnes qu'ils ont de la difficulté à dispatcher dans les différents services de jour (problèmes familiaux, psychiques, santé, etc.) ;*

*Pour le Samusocial, en période hivernale ou non, les deux problèmes majeurs relevés pendant la journée concernent l'hygiène (manque de douches, horaires d'ouverture) et les consignes (nombre, taille adéquate) ;*

*La question de l'articulation entre la fermeture des services de jour et l'ouverture du Samusocial est également évoquée, entre 18h et 20h. A noter cette année que les 150 personnes "en report" pouvaient intégrer le dispositif de la rue Royale à partir de 18h ;*

---

<sup>4</sup> Samusocial - Rapport d'activités – Dispositif d'Hiver 2013/2014 – Mai 2014 – page 49

*Une fois encore, la problématique des services fermés les week-ends, ou un des deux jours, fut également mise en avant ; (...) ».*

## OBJECTIFS GÉNÉRAUX

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.

Au bénéfice des personnes sans-abri et des habitants de la rue, avec une attention particulière pour les plus fragiles d'entre eux, il se décline autour de deux grands axes de travail :

1. Le renforcement de l'offre de soins de première nécessité, notamment en étendant les horaires d'ouverture (y compris le week-end)
2. Le renforcement de l'accompagnement psycho-social

A ces deux axes s'ajoute un troisième volet : la coordination et l'évaluation finale du projet.

## DESCRIPTION ET MÉTHODOLOGIE

### **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
- Étendre 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

## **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'inscrive sur du long terme et dont les effets seraient durables, afin d'éviter le phénomène de chronicisation au sein du dispositif d'urgence.

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

### 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

### **La Coordination « Accueil de jour »**

Les promoteurs du projet-pilote « Hiver 86.400 » souhaitent qu'une coordination « Accueil de jour » soit organisée avec l'ensemble des partenaires du projet « Hiver 86.400 » mais plus largement avec l'ensemble des services associatifs ou publics qui mènent des actions « en journée » spécifiquement en hiver. **La coordination « Accueil de jour » se déclinera en 3 axes :**

1. Organiser le dispositif en journée en garantissant des liens avec les acteurs de la nuit
2. Communiquer vers les partenaires et le grand public sur les missions des services de jour
3. Evaluer le dispositif et proposer des pistes d'actions

Ce travail de coordination est à concevoir en partenariat avec le Samusocial mais aussi avec tout acteur concerné par ces missions (ex : La Strada, les CPAS...).

## **TRAVAIL EN RESEAU**

Un tel projet ne prend tout son sens que dans une articulation forte avec l'ensemble du réseau :

- Par un renforcement général de l'accompagnement social et une meilleure orientation du public vers les différents services du secteur
- Par une augmentation des services de première nécessité et de la capacité d'accompagnement
- Par un meilleur lien avec le travail de rue et le dispositif hivernal de nuit
- Par le soutien à des dispositifs réducteurs de tension pour le public (liste des publics très fragiles...)

## EVALUATION

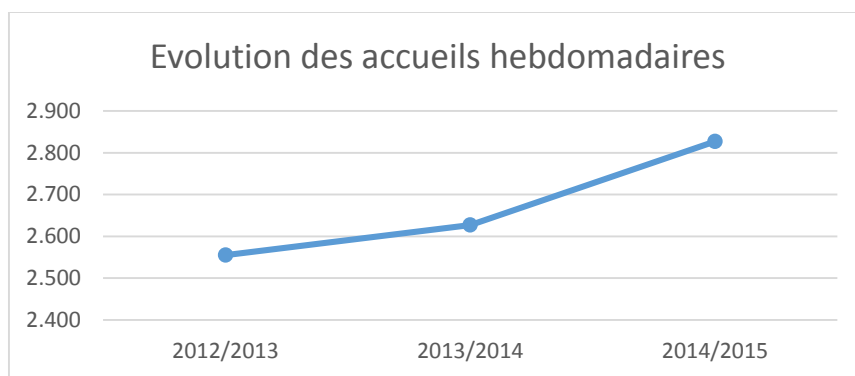
Une évaluation globale du projet sera réalisée à la fin du dispositif. Cette évaluation permettra notamment d'enrichir et d'affiner notre réflexion dans le cadre du prochain dispositif. Dans cette optique, nous souhaitons également mettre en place un accompagnement des travailleurs engagés dans le cadre de ce projet, afin de les soutenir dans leurs missions durant cette période particulière.

Par ailleurs, un comptage quotidien et une analyse des informations récoltées sera effectuée et ce, afin d'apporter une connaissance fine des personnes utilisatrices des services (problématiques rencontrées, profils types...).

Depuis 3 ans, des outils de récoltes de données ont été mis en place afin de permettre une analyse quantitative et qualitative du dispositif et de ses usagers. Cette récolte de données, ponctuelle lors de la première édition est devenue quotidienne depuis 2 ans. Ce système de comptage quotidien reprend :

- 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

Ces données permettent d'enrichir et d'affiner notre réflexion sur l'accompagnement fourni en vue d'améliorer les dispositifs futurs.



Notons aussi que lors de l'édition 2014/2015, ce sont, au total **54.474 accueils** qui ont été réalisés entre le 18 novembre 2014 et le 30 mars 2015.

Le comptage montre également que les enfants sont principalement présents dans le dispositif durant le week-end<sup>5</sup>. Les enfants qui accompagnent leurs parents représentent 2,5% du public accueilli. Les liens avec le Samusocial et les services d'accueil de jour qui propose un accueil spécifique aux enfants sont essentiels.

Le comptage quotidien nous permet également d'avoir une vision précise du nombre de refus qui est très peu élevé (à peine 618 lors de l'édition 2014/2015). Ils sont motivés essentiellement 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

---

<sup>5</sup> 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

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.

De plus, les partenaires réalisent, pour leur propre institution, un rapport d'activités présentant leur contribution au projet. Les informations qu'ils ont fournies 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.

## PROMOTEURS

### Le comité exécutif (= opérationnalisation)

Le comité exécutif 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. Le comité exécutif est en charge de :

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

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

### La coordination « Accueil de jour »

Outre la coordination des différents promoteurs et partenaires, la coordination est également chargée du suivi administratif et financier du projet « Hiver 86.400 ».

Une convention sera signée entre les différents partenaires. Idéalement, une convention devra être signée avec les représentants du Collège réuni.

## BUDGET GLOBAL

Budgétairement, il faut prévoir que l'ensemble des acteurs et initiatives « de jour » ne pourront bénéficier d'un soutien financier, ceux-ci étant limités. Cependant, si de **nouveaux partenaires** devaient rejoindre le dispositif, il faudrait augmenter le soutien financier à due proportion de ces promoteurs.

Priorité sera néanmoins donnée aux promoteurs ayant participé à l'une ou aux trois premières éditions.

Le budget présenté ci-après, se base sur l'expérience de l'édition 2014/2015, soit 9 services, et en prenant en compte une extension plus systématique des heures d'ouverture des services (y compris le week-end) :

Frais de personnel, en ce compris l'ONSS patronal et le double pécule	350.000 €
Frais de fonctionnement (alimentation, charges, fournitures administratives, frais de téléphone...)	50.000 €
<b>TOTAL</b>	<b>400.000 €</b>