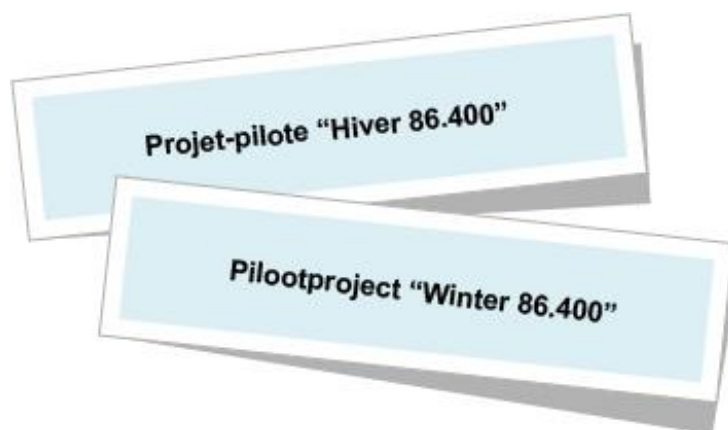


Comité de coordination :

Source - La Rencontre
Restojet
Pierre d'Angle
Le Clos
La Fontaine
Consigne - Article 23
CAW Archipel - Hobo
Pigment (Het Anker)
Diogènes
AMA



RAPPORT D'ÉVALUATION – 2013/2014

Avec le soutien de :



La Commission communautaire commune



Table des matières

1. Présentation générale du projet	3
1.1 Préambule.....	3
1.2 Les objectifs du Projet-pilote « Hiver 86.400 ».....	3
1.3 Les partenaires opérationnels et leurs équipes.....	3
2. Méthodologie.....	4
2.1 Le comptage.....	4
2.2 Les rapports d'activités individuels.....	5
2.3 La recherche approfondie	5
3. Evaluation globale	5
3.1 Fréquentation du dispositif	5
3.1.1 Chiffres globaux.....	5
3.1.2 Répartition Hommes / Femmes / Enfants.....	6
3.1.3 Type de public par service	7
3.1.4 Présence d'enfants dans le dispositif	7
3.1.5 Comptage ponctuel	8
3.1.6 Refus et limites de l'accueil	10
3.2 Les axes prioritaires de travail	10
3.2.1 Jonction entre les acteurs du jour/ambulatoire et de la nuit/résidentiel.....	10
3.2.2 Renforcement de l'offre de soins de première nécessité en journée.....	11
3.2.3 Développement de l'accompagnement psycho-social en journée	13
3.2.4 Renforcement du travail de rue et réponses aux signalements concernant les personnes vulnérables en rue.....	15
3.3 Objectif transversal : développer le travail en réseau.....	17
4. Conclusion et recommandations	19
5. ANNEXES	20
5.1 Fiches de présentation des 9 services partenaires du Projet « Hiver 86.400 ».....	21
5.2 Rapport d'activités : Source - La Rencontre.....	25
5.3 Rapport d'activités : Restojet.....	36
5.4 Rapport d'activités : Pierre d'Angle	43
5.5 Rapport d'activités : Le Clos.....	46
5.6 Rapport d'activités : La Fontaine	53
5.7 Rapport d'activités : Consigne - Article 23.....	59
5.8 Rapport d'activités: CAW Archipel - Hobo.....	64
5.9 Rapport d'activités : Pigment Asbl.....	66
5.10 Rapport d'activités : Diogènes asbl.....	71
5.11 Communiqué de presse	85

1. Présentation générale du projet

1.1 Préambule

Le Projet-pilote « Hiver 86.400 » est le fruit d'une collaboration entre 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'AMA¹, s'est construite une philosophie commune 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 sur le long terme des usagers.

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.

Cette année, forte de cette première expérience 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. Le partenariat s'est même élargi puisque, grâce au budget alloué (300.000€), 9 services ont opérationnalisé le projet².

1.2 Les objectifs du Projet-pilote « Hiver 86.400 »

L'objectif du Projet-pilote « Hiver 86.400 » est de proposer une approche globale des situations de précarité et d'offrir aux usagers un accompagnement psycho-social associé à une offre de services de première nécessité et ce, en renforçant le travail en réseau entre les différents acteurs de l'hébergement et de l'ambulatoire pendant tout le dispositif hivernal.

Ainsi, le projet se décline autour de 4 axes prioritaires d'intervention :

1. Jonction entre les acteurs du jour/de l'ambulatoire et de la nuit/du résidentiel (extension des heures d'ouverture de certains services d'accueil de jour) ;
2. Renforcement de l'offre de soins de première nécessité en journée ;
3. Développement de l'accompagnement psycho-social (permanences supplémentaires) ;
4. Renforcement du travail de rue et réponse aux signalements concernant les personnes vulnérables en rue.

Pour réaliser leurs objectifs, les partenaires 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 des horaires permet également de renforcer l'offre de service qui est, par ailleurs, adaptée aux besoins des usagers pendant la période hivernale.

1.3 Les partenaires opérationnels et leurs équipes

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

1. Le Clos
2. Source - La Rencontre
3. Resto Jet
4. Consigne - Article 23
5. CAW Archipel - Hobo
6. Pigment (Het Anker)
7. Diogènes
8. Pierre d'Angle

¹ Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri

² En hiver 2012/2013, 5 services constituaient l'équipe opérationnelle du projet « Hiver 86.400 »

9. La Fontaine

Ce comité est le garant du respect de la philosophie de base et des fondements méthodologiques du projet. Il se réunit sur une base mensuelle ou à tout moment si la situation le justifie. Ils mettent en œuvre les missions d'accompagnement en rapport avec les 4 axes prioritaires.

L'AMA assure un soutien administratif au projet.

Afin de répondre aux exigences du projet, les services opérationnels ont procédé à l'engagement de personnel supplémentaire. En tout, 14,8 ETP (équivalent temps plein) ont été recrutés durant la période du 1^{er} novembre au 31 mars. Il s'agit principalement d'éducateurs et de travailleurs sociaux, d'un cuisinier et d'un infirmier – pédicure.

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

Engagement d'une travailleuse de rue d'origine polonaise à Diogènes

«Tenant compte de l'évaluation de l'expérience pilote de l'hiver dernier (...) nous avons opté pour l'engagement d'une travailleuse de rue polonaise. Cette expérience a permis d'affiner nos connaissances et de diffuser dans l'équipe de Diogènes une meilleure compréhension de la vie des personnes polonaises dans nos rues. Grâce à l'engagement de Gosia, la langue et la culture n'ont plus été un obstacle au développement de notre méthode de travail à l'attention de cette partie du public. »

Engagement de 2 animatrices dans le cadre du volet « accueil d'enfants » à La Rencontre³

« Cette année, une des nouveautés en termes de public a résidé en l'arrivée massive, au sein de notre structure, de familles hébergées durant la nuit au Samusocial. Nous nous sommes adaptés en proposant une prise en charge totale des enfants dans une salle au 2^{ème} étage du restaurant social par des animatrices compétentes. Ce projet s'est rapidement déployé, et est devenu un axe très important de notre participation au dispositif hivernal. L'organisation d'espaces d'animation réservés aux enfants nous a par ailleurs permis de créer un lien particulier avec les parents. »

2. Méthodologie

Pour cette édition 2013/2014, les budgets alloués ont permis de mettre en place des outils de récolte de données plus sophistiqués permettant une analyse quali-quantitative du dispositif et de ses usagers.

2.1 Le comptage

Cette année, nous avons mis en place un système de comptage quotidien⁴ 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 au comptage 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.).

³ Le rapport « En route pour l'école bleue : Projet enfants / Source asbl » se trouve en annexe de ce document et disponible en téléchargement sur le site : www.ama.be

⁴ Durant le dispositif hivernal 2012/2013, 2 x 1 semaine de comptages ont été organisées.

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 individuels⁵

Les 9 partenaires ont réalisé, pour leur propre institution, un rapport d'activités mettant en évidence 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.

2.3 La recherche approfondie⁷

Lors de l'édition 2012/2013 du Projet-pilote « Hiver 86.400 », les comptages mis en place ne permettaient pas de récolter des informations sur le type de public qui fréquente le dispositif (outre la proportion d'hommes, de femmes et d'enfants). Or, ces informations permettent aux acteurs sociaux d'adapter leurs offres de services en fonction des besoins du public.

Pour le dispositif hivernal 2013/2014, nous avons engagé, de janvier à mars, un sociologue chargé de récolter des informations sur le profil des usagers (catégorie d'âge, origine, situation de logement, santé, isolement). Un deuxième volet de la recherche consiste en l'analyse des besoins et attentes des usagers et sur leur perception des services d'accueil de jour.

3. Evaluation globale

3.1 Fréquentation du dispositif

3.1.1 Chiffres globaux

Il s'agit de l'évolution du nombre global d'accueils⁸ 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 8 services réalisent 2.627 accueils par semaine, 440 accueils par jour (en semaine) et 202 accueils le week-end durant les heures d'ouverture des 8 services partenaires.

Au total, 49.921 accueils ont été réalisés entre le 18 novembre et le 30 mars.

Chiffres globaux		Total des accueils
	Moyenne / jour	
Total des accueils	2627	49921
Moyenne des accueils (en semaine)	444	
Moyenne des accueils (le week-end)	202	

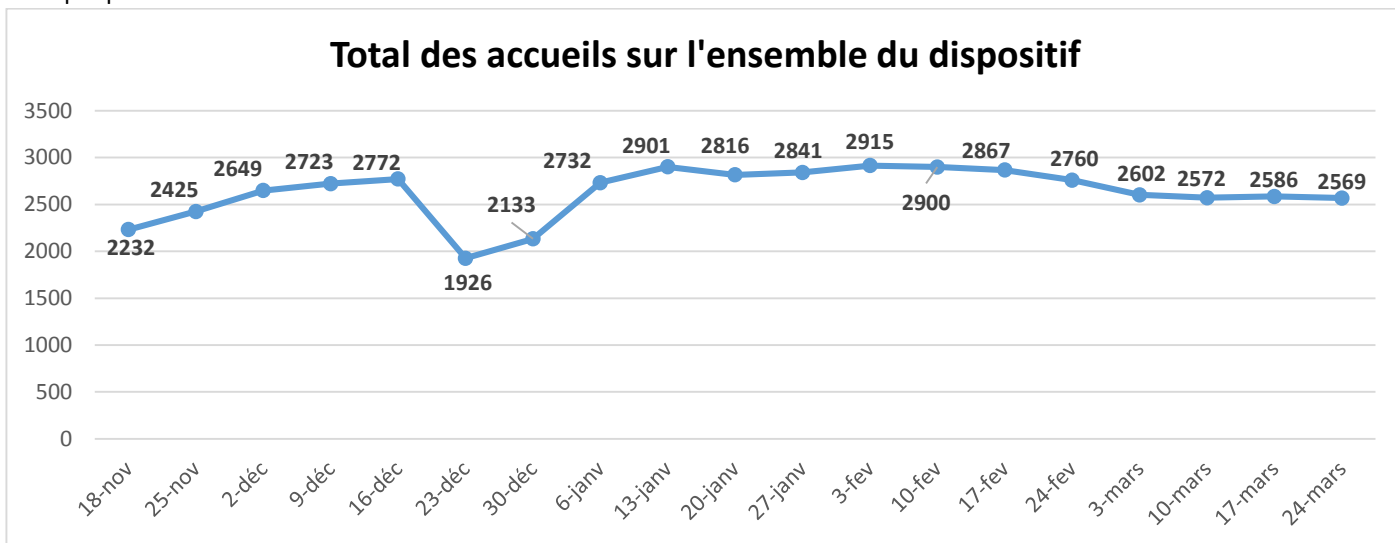
⁵ Les rapports d'activités des 9 partenaires se trouvent en annexe de ce document

⁷ Wagener Martin « Hiver 86.400 : Enquête quali-quantitative des utilisateurs des services d'accueil et d'accompagnement en journée », 2014, Bruxelles. Ce rapport figure en annexe de ce document et est disponible en téléchargement sur le site www.ama.be

⁸ Nous employons le terme « accueil » pour signifier le passage de la porte d'une institution et la prise en charge de l'utilisateur. 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.

Les chiffres de fréquentation sont en constante augmentation jusqu'à la fin décembre en raison de l'ouverture progressive du dispositif, par la suite ils se stabilisent. La baisse enregistrée en décembre correspond à la fermeture de certains services au moment des fêtes de fin d'année.

Graphique 1



3.1.2 Répartition Hommes / Femmes / Enfants

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

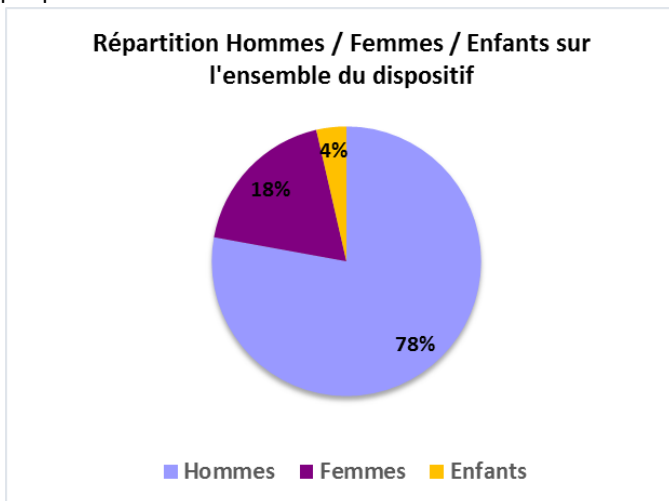
Les femmes représentent un peu moins de 20% du public accueilli dans les services d'accueil de jour. Les enfants, qui accompagnent généralement leur maman, sont encore moins représentés (3,6%).

Pourquoi ?

- Les femmes et les enfants sont un public prioritaire dans les autres dispositifs (maison d'accueil et accueil d'urgence)
- Ce type de public peut aussi demeurer en journée dans les locaux du dispositif de nuit vu sa fragilité et sa vulnérabilité
- Les enfants sont dans la plupart des cas à l'école en journée

Dans le cadre du projet, Source - La Rencontre et CAW Archipel - Hobo ont mis en place un travail d'accompagnement ciblé sur les enfants (accompagnés de leurs parents) afin d'essayer de toucher davantage ce public.

Graphique 2

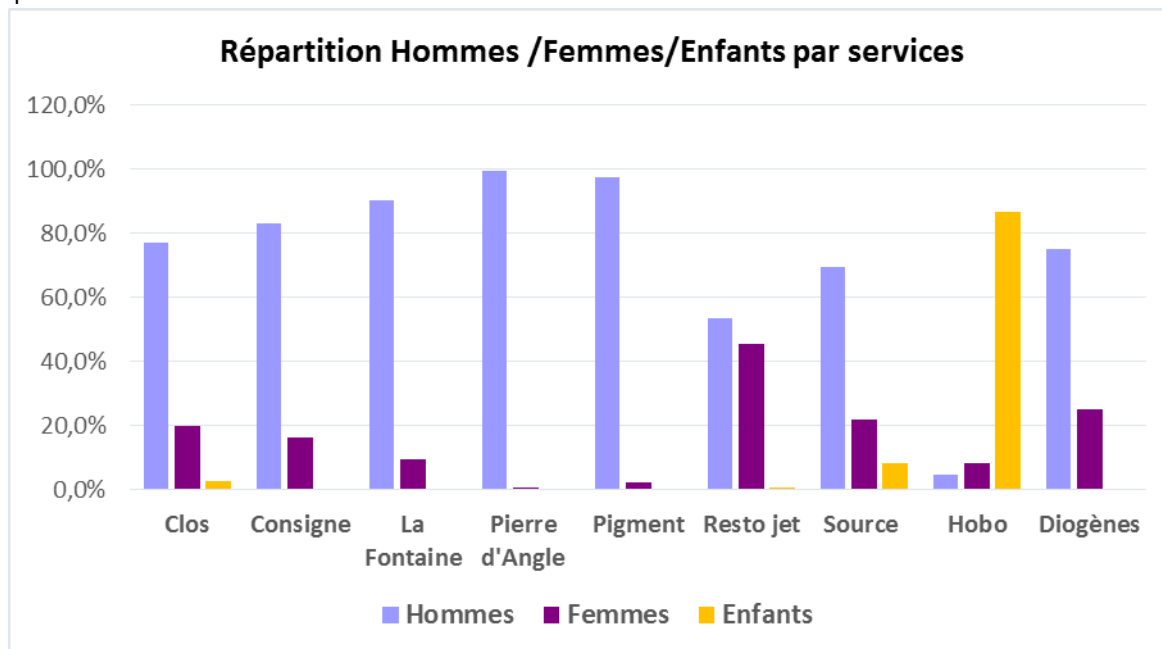


3.1.3 Type de public par service

Les femmes sont principalement présentes dans 4 services : Restojet, Source – La Rencontre, Consigne - article 23 et le Clos.

Les enfants participent aux activités ludiques et récréatives organisées par CAW Archipel - Hobo ainsi que les restaurants sociaux Source - La Rencontre, Restojet et le Clos.

Graphique 5

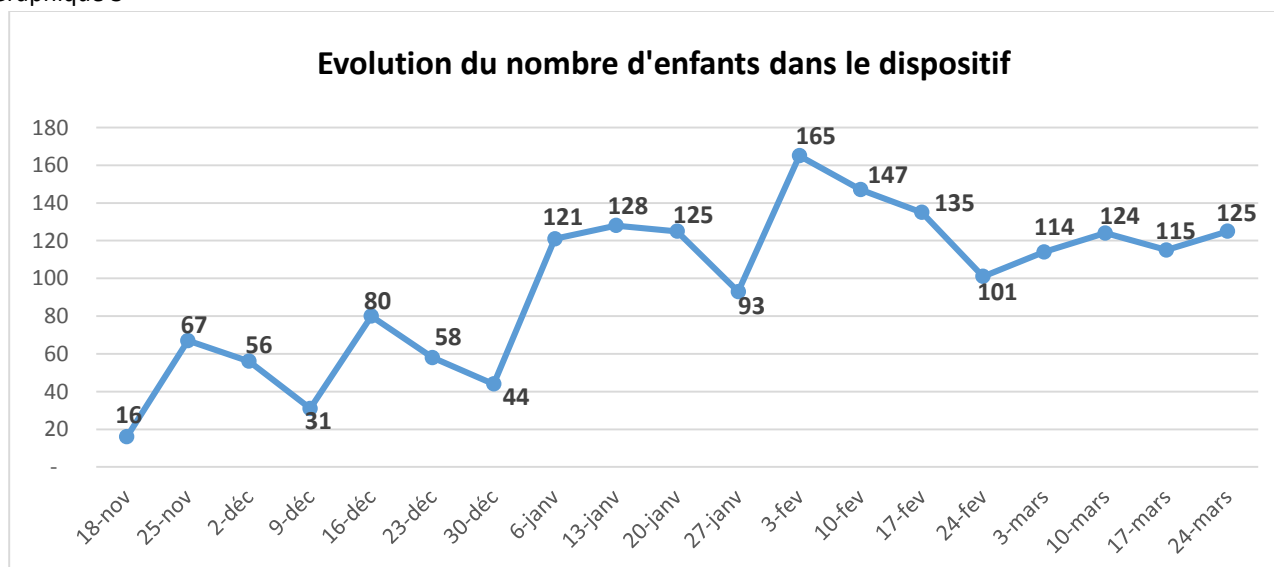


3.1.4 Présence d'enfants dans le dispositif

Le pourcentage d'enfants présents dans les services d'accueil de jour a significativement augmenté en début d'année 2014. Dès le mois de février et jusqu'à la fin du dispositif, la présence d'enfants s'est stabilisée autour de 119 accueils par semaine. Cela se caractérise par la stabilisation des familles présentes au sein des services d'accueil de jour.

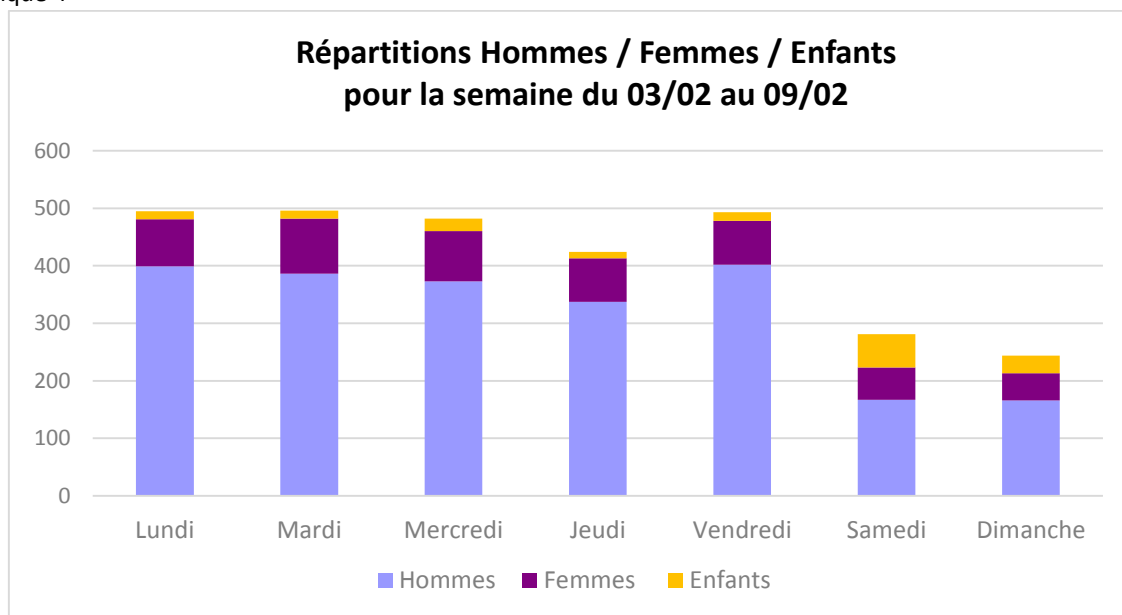
Les services qui ont enregistré le plus d'augmentation pour ce public sont le Clos et Source-la Rencontre (qui travaillent en collaboration avec le Samusocial pour l'accueil des familles en journée).

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.

Graphique 4



Nombre d'enfants présents dans le dispositif durant 6 week-ends :

Du sam. 25 au dim. 26 janvier : **55 enfants** (3 services ouverts)⁹

Du sam. 2 au dim. 3 février : **58 enfants** (3 services ouverts)

Du sam. 8 au dim. 9 février : **89 enfants** (3 services ouverts)

Du sam.15 au dim. 16 février : **66 enfants** (3 services ouverts)

Du sam. 22 au dim. 23 février : **50 enfants** (3 services ouverts)

Du sam. 01 au dim. 02 mars : **40 enfants** (3 services ouverts)

3.1.5 Comptage ponctuel

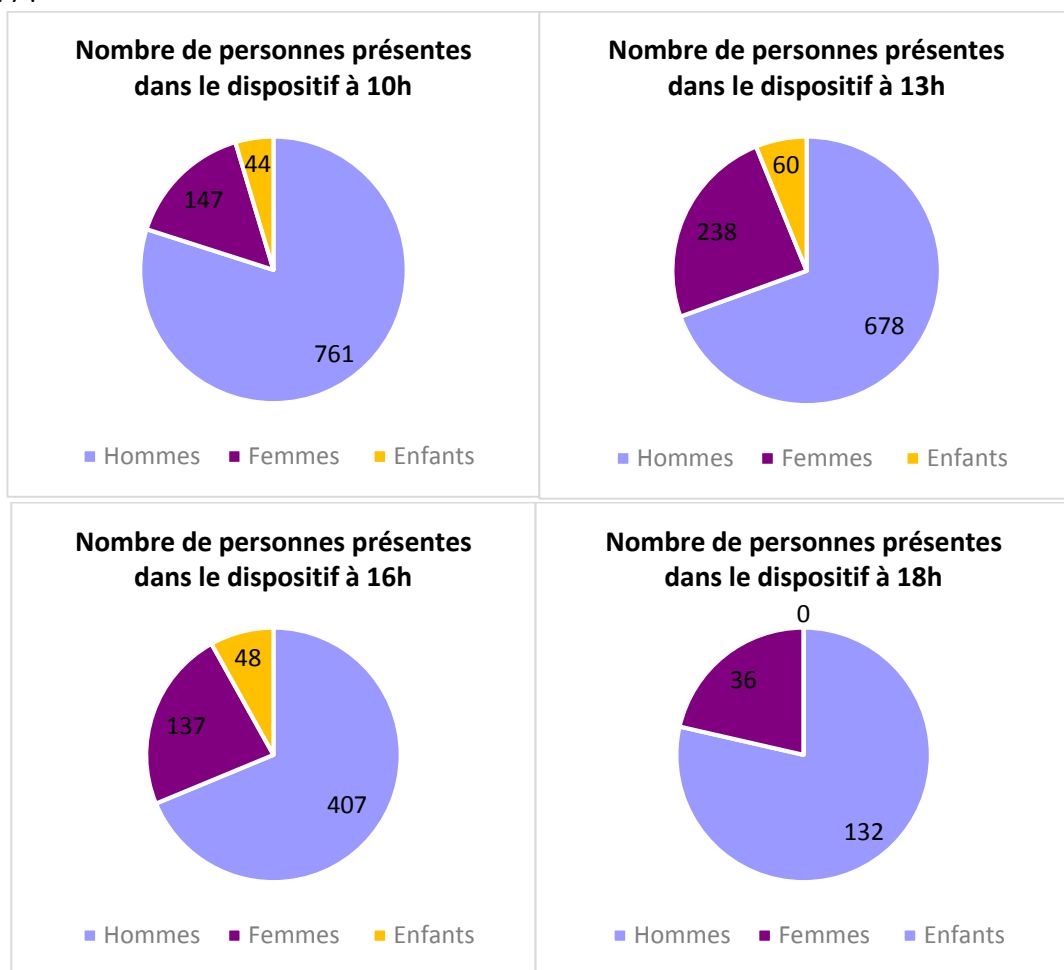
Le comptage ponctuel permet d'évaluer le nombre de personnes différentes présentes dans les services à un moment précis de la journée. Nous avons effectué un comptage de l'ensemble des personnes présentes dans un service à 10h, 13h, 16h et 18h.

Exemple de la semaine du 24 février :

Il s'agit de la somme des présences dans les services actifs à une heure précise pour l'ensemble de la semaine. Cette analyse n'exclut pas les doublons puisque certaines personnes peuvent se présenter dans le même service plusieurs fois dans la semaine.

⁹ Source – La Rencontre et le Clos sont ouvert toute la journée les samedis et dimanches tandis que le troisième service (CAW Archipel - Hobo) ne propose des activités que le samedi après-midi.

Graphique 7 :



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

Calcul réalisé sur un échantillon de 3 semaines de comptage (20/01 au 9/02) :

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

- 160 personnes différentes accueillies par jour du lundi au vendredi (5 services ouverts)
- 80 personnes différentes accueillies par jour le week-end (2 services ouverts)

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

- 151 personnes différentes accueillies par jour du lundi au vendredi (5 services ouverts)
- 110 personnes différentes accueillies par jour le week-end (2 services ouverts)

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

- 102 personnes différentes accueillies par jour du lundi au vendredi (5 services ouverts)
- 103 personnes différentes accueillies par jour le week-end (3 services ouverts)

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

- 35 personnes différentes accueillies par jour du lundi au vendredi (2 services ouverts)
- 33 personnes différentes accueillies par jour le week-end (2 services ouverts)

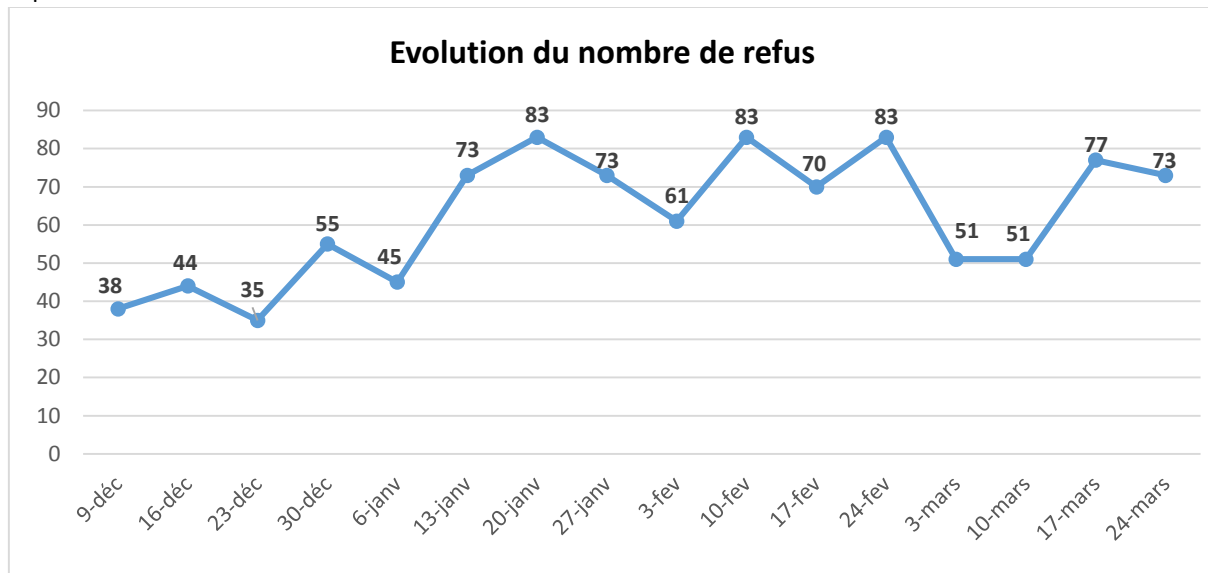
Ces résultats sont largement dépendants du nombre de services ouverts et actifs à ces moments précis de la journée. Il faut tenir compte des heures d'ouverture de certains services (seulement en matinée comme Pigment, ou seulement en après-midi comme Pierre d'Angle).

Il faut également tenir compte des pics de fréquentation occasionnés par l'activité spécifique d'un service (affluence à l'heure du repas dans les restaurants sociaux).

3.1.6 Refus et limites de l'accueil

Proportion de refus : 1.091 sur 49.921 accueils. (Environ 2%) avec une moyenne de 57 refus par semaine.

Graphique 6



Le nombre de refus a progressivement augmenté en début d'année 2014. En cause, une saturation de certains services de jours qui accueillent les familles qui ne peuvent rester au Samusocial en journée.

Les refus sont motivés par :

- Le manque de place
- L'atteinte des quotas pour délivrer de nouvelles cartes de membre
- La nécessité de prendre un rendez-vous pour bénéficier, par exemple, d'un accompagnement social

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.

3.2 Les axes prioritaires de travail

3.2.1 Jonction entre les acteurs du jour/ambulatoire et de la nuit/résidentiel

En pratique, il s'agit de renforcer l'accueil et l'accompagnement pendant les tranches horaires qui font la jonction entre l'ouverture et la fermeture des services d'hébergement d'urgence. Cela implique l'élargissement des heures d'ouvertures des services d'accueil de jour en matinée et en début de soirée mais aussi pendant le week-end. Par ailleurs, cet axe de travail suppose le renforcement du travail en réseau et le relais vers les services partenaires, en particulier les maisons d'accueil et le Samusocial.

Les services impliqués :

- Le Clos
- Source – La Rencontre
- Pigment (Het Anker)
- CAW Archipel - Hobo
- Pierre d'Angle

Durant le dispositif, les 9 services proposent, ensemble, un accueil et des prestations entre 7h30 et 20h :

- | | |
|----------------------------|---|
| ▪ Le Clos | Du lundi au dimanche : 8h30 – 18h / Mercredi 8h30 – 17h |
| ▪ Source – La Rencontre | Du lundi au dimanche : 10h – 20h |
| ▪ CAW Archipel – Hobo | Le samedi : de 14h – 17h |
| ▪ Het Anker – Pigment | Du lundi au vendredi : 8h – 12h / Mercredi 8h – 14h |
| ▪ Pierre d'Angle | Du lundi au vendredi : 7h30 – 8h30 / 12h – 18h30 |
| ▪ La Fontaine | Du lundi au vendredi : 10h – 14h30 |
| ▪ Restojet | Du lundi au vendredi : 10h – 16h45 |
| ▪ La Consigne - Article 23 | Du lundi au vendredi : 9h – 13h / 13h30 – 17h |
| ▪ Diogènes | Du lundi au vendredi : 7h – 20h |

Renforcer l'accueil en matinée

Pigment :

« Pendant l'hiver, nous avons ouvert l'accueil à partir de 8h (au lieu de 9h habituellement), ce qui a permis une meilleure transition entre la fermeture du dispositif de nuit et l'ouverture de nos portes en journée. En comparaison avec les années précédentes, nous avons constaté moins de files devant la porte au moment de l'ouverture, mais aussi moins de tension. Les usagers ne devaient pas attendre à l'extérieur dans le froid. »

Pierre d'Angle :

« 2013 est l'année où nous avons accueilli le plus de personnes pour le café du matin avec une moyenne quotidienne de 31,42 personnes. Durant le dispositif, nous avons décidé d'ouvrir nos porte de 7h15 à 8h15 et ce 7 jours par semaine. Pour répondre à toutes les demandes et orientations, nous avons affecté un travailleur supplémentaire à cette tranche horaire. »

Elargir les heures d'ouvertures en journée et durant le week-end : Source - La Rencontre

« Cet hiver, nous avons ouvert le restaurant du lundi au dimanche de 10h à 20h. Les heures d'ouvertures supplémentaires ont permis à un public plus vulnérable (femmes et familles) de rester dans un lieu sécurisé tout au long de la journée. Ces moments permettent également à l'équipe de consacrer plus de temps aux personnes présentes et d'approfondir la relation et le travail avec eux. »

3.2.2 Renforcement de l'offre de soins de première nécessité en journée

Etendre l'offre de douches, de soins hygiéniques et infirmiers, de repas, de consignes et de siestes pour les personnes sans-abri. Au-delà de la proposition de services spécifiques, cet axe de travail met l'accent sur la qualité de l'accueil et l'importance de l'écoute (soutenir, informer, créer du lien).

Les services impliqués

- La Fontaine
- Source – La Rencontre
- Pierre d'Angle
- Restojet
- Le Clos

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.

Services offerts	
	Total
Déjeuners	10103
Repas de midi	11358
Repas du soir	2794
Soupes	11510
Douches	7410
Lessives	3847
Soins infirmiers	1239
Siestes	576
Accompagnements physique	103
	48940

Moyenne du nombre de prestations proposées PAR JOUR¹⁰ :

* Calcul réalisé sur un échantillon de 3 semaines de comptage (20/01 au 9/02)

Du lundi au vendredi :

Types de prestation	Quantité /jour	Nbre de services impliqués
Déjeuner	93	3 services
Repas midi	107	3 services
Repas soir	23	1 service
Soupe	99	3 services
Douche	72	4 services
Lessive	40	3 services
Soin infirmier	13	1 service
Sieste	8	1 service
Traitement gale, poux	4	1 service

Du samedi au dimanche :

Types de prestation	Quantité /jour	Nbre de services impliqués
Déjeuner	65	3 services
Repas midi	42	1 service
Repas soir	19	1 service
Soupe	70	1 service
Douche	19	1 service
Lessive	4	1 service

¹⁰ 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 (lessives, douches, etc.). De plus, certains partenaires ne proposent pas la même offre de service tous les jours (exemple : Pigment propose un repas de midi uniquement le mercredi).

Elargir l'offre de soins d'hygiène et de bien-être - La Fontaine :

« La fontaine offre gratuitement à plus de 40 usagers par jour : des douches chaudes, un service coiffure, des lessives, un remplacement des vêtements usés, des soins infirmiers, des consignes. Nous sommes le seul service qui effectue le déparasitage de poux et de gale. Cette année particulièrement, nous avons fait face à une prolifération hors norme des parasites et le centre d'accueil de jour s'est transformé en centre de désinfection. »

« La gratuité des services qui nous offrons est importante puisque dans l'urgence et la précarité, un usager préférera payer pour de la nourriture tandis que l'hygiène est non-prioritaire.»

Etendre l'offre de repas

Restojet :

Entre le 18 novembre et le 31 mars, nous avons distribué 573 repas gratuits. Le projet nous a amené un public assez différent du public habituel du restaurant (jeunes, résidant au Samu social, en plus grande précarité). Ce nouveau public a créé de la mixité, des échanges et de nouveaux liens avec le public d'habitues. Le projet a également permis à ce nouveau public, plus précarisé, de sortir du circuit habituel de l'aide aux sans-abris à Bruxelles.

Source - La Rencontre :

« Notre offre en matière de petit déjeuner et de soupes gratuites a explosé. Certain matin, il y avait dès l'ouverture une affluence de personnes avec parfois des files qui se formaient dès 8h30. Cet hiver, nous avons offert en moyenne 20 petits déjeuners et 33 soupes gratuites par jour. Ce service semble avoir répondu à une réelle demande pour les familles accueillies. Nous avons constaté à plusieurs reprises que les enfants avaient faim ou étaient manifestement sous-alimentés. Nous avons alors instauré un goûter à 16h. »

3.2.3 Développement de l'accompagnement psycho-social en journée

Le volet d'accompagnement social du projet vise à replacer l'accueil hivernal dans une perspective de travail de réhabilitation sociale sur le long terme des personnes sans-abri. Ce travail d'accompagnement se décline en prestations individuelles ou collectives. Il a également pour objectif d'augmenter le travail en réseau et de faciliter la prise de contact avec les services spécialisés.

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 portée au travail de relais vers les partenaires publics et associatifs spécialisés.

Les services impliqués

- Consigne – Article 23
- Source – La Rencontre
- Le Clos

Ecouter, informer et orienter

Les situations rencontrées sont rarement simples et ne peuvent être résolues par des réponses standardisées. L'intervention d'un travailleur social est nécessaire pour mettre en place des solutions en partenariat avec l'usager. Grâce aux extensions d'horaire et à l'arrivée de nouveaux travailleurs, les équipes ont pu se rendre plus disponibles pour l'accueil, l'écoute et l'orientation des demandes ponctuelles.

De plus, l'information et l'orientation vers les services adaptés représentent une part importante du travail d'accompagnement.

Le renforcement des équipes a également permis de faire des entretiens plus approfondis et de proposer des accompagnements physiques quand cela s'avérait nécessaire.

Le volet d'accompagnement social se décline sous plusieurs formes :

- Réponses courtes (téléphone, fax, mail, plan)
- Entretiens en bureau
- Rendez-vous sociaux (suivi)

Les principales thématiques abordées lors des entretiens avec les travailleurs sociaux sont :

- Hygiène/vestimentaire
- Aide juridique
- Guidance budgétaire
- Soins de santé¹¹
- Emploi
- Logement
- Ouverture de droits (RIS, Mutuelle, etc.)
- Régularisation du statut/ Résidence
- Accès aux maisons d'accueil

Quelques chiffres de Source – La Rencontre :

« Nous avons comptabilisé les démarches effectuées par nos usagers durant les heures de permanence sociale selon 3 catégories:

- Les appels téléphoniques : 976 appels (soit + de 10 appels durant les 4h de permanence journalière)*
- Les entretiens formels : 74 (environ 1 par permanence)*
- Les demandes d'accès à internet : 288 (+ de 3 par permanence) »*

Amélioration de la qualité du service au Clos :

« Nous avons pu améliorer sensiblement la qualité de nos interventions, car nous avons pu aller au-delà de l'urgence. L'engagement du personnel supplémentaire a permis de consacrer plus de temps pour démêler les situations et mettre en place des solutions en partenariat avec l'utilisateur.

Nous avons réalisé 226 entretiens qui ont permis de poursuivre le travail du service social dans le cadre de recherche de solution à long terme. »

Consigne – Article 23 :

« Une majorité de notre public est en situation irrégulière, et a peu de droit. Cet hiver, 53 nouvelles personnes sur 117 inscrites entre décembre 2013 et mars 2014, n'avaient pas de carte médicale, et ne savaient pas où se faire soigner. Notre travail consiste alors à leur indiquer les démarches à suivre auprès de Médecins du Monde et du CPAS. »

¹¹ En matière de santé, les principales demandes concernent les soins de santé physique (dentiste, soins infirmiers), les problèmes de santé mentale et l'accès à une pharmacie. Près de la moitié des nouveaux usagers inscrits à la Consignes - Article 23 se sont présentés cet hiver sans carte médicale et ne sachant pas où se faire soigner.

3.2.4 Renforcement du travail de rue et réponses aux signalements concernant les personnes vulnérables en rue.¹²

Ce volet prévoit un renforcement de l'accompagnement en rue ainsi qu'une présence accrue aux alentours du dispositif hivernal ainsi que sur les principaux lieux fréquentés par les usagers (gares, stations de métro, etc.).

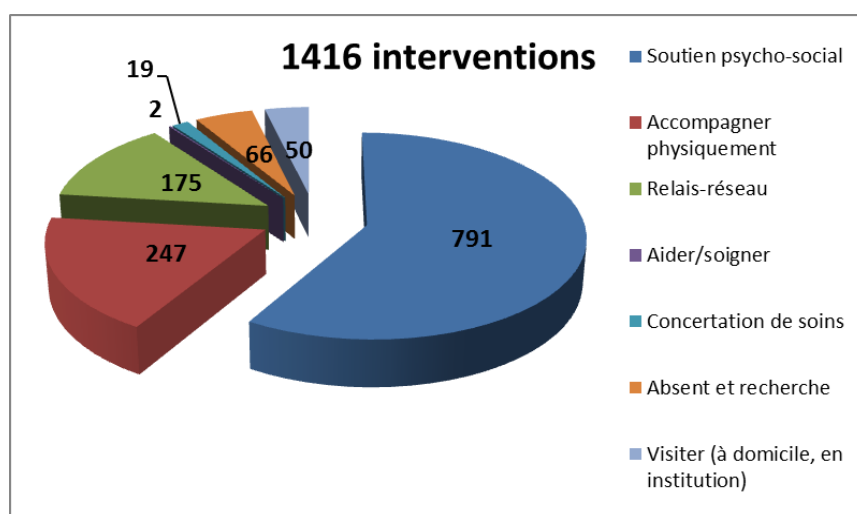
L'objectif est de permettre aux habitants de la rue d'utiliser au mieux les services dans une perspective d'amélioration de leurs conditions d'existence, de leur santé, de leur état psychologique, de leur situation sociale et administrative.

Le renforcement de l'équipe permet également de répondre plus efficacement aux signalements de personnes fragilisées ou en détresse.

Le service impliqué

- Diogènes

Types d'interventions durant le dispositif hivernal



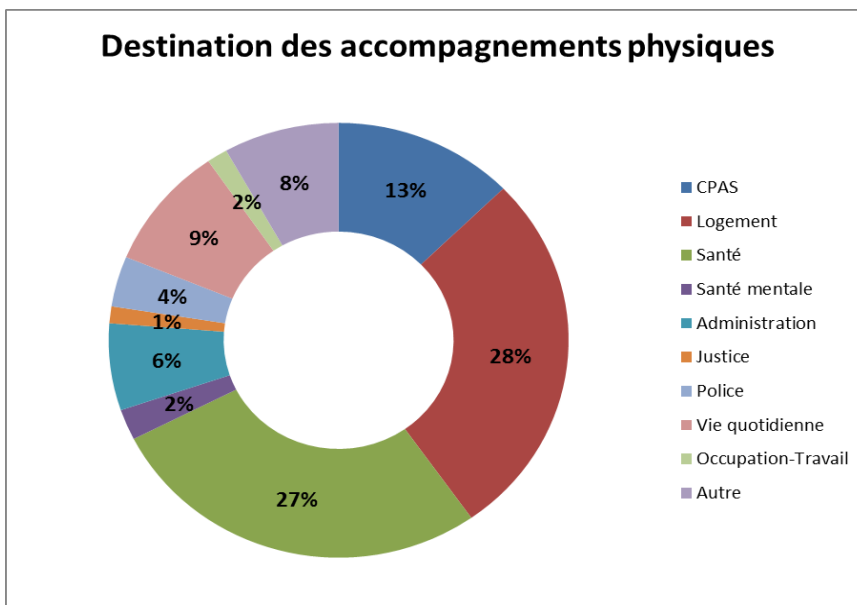
Sur l'ensemble des interventions réalisées par les équipes de travailleurs de rue de Diogènes, 75% des bénéficiaires étaient des hommes contre 25% de femmes. Les enfants ne font pas partie du public avec qui Diogènes travaille directement.

Le soutien psycho-social représente plus de la moitié des interventions de Diogènes durant cet hiver. Cette catégorie comprend le travail de prise de contact et de création du lien avec l'utilisateur, d'écoute et de valorisation. L'accompagnement physique et l'orientation vers les partenaires du réseau constitue un autre quart des interventions.

¹² Voir en annexe le rapport d'activités complet de Diogènes pour son intervention dans le renforcement du travail de rue et réponses aux signalements.

La majorité des (re)mises en lien vers les services sociaux concerne des interventions visant le long terme et les services généralistes plutôt que spécifiques. Nous cherchons à concrétiser l'accès aux droits.

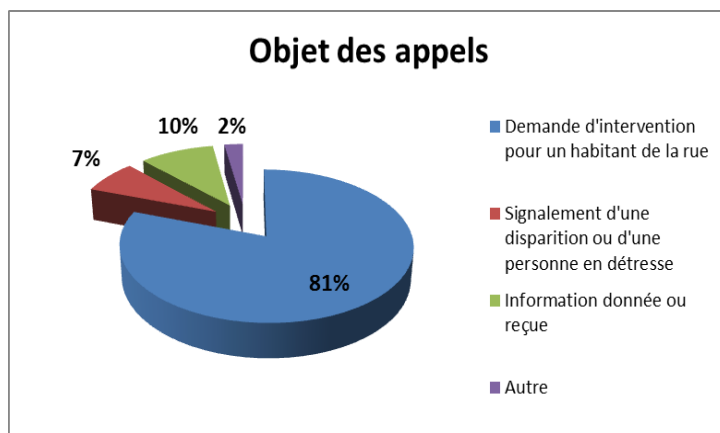
Les chiffres montrent également l'importance du nombre de relais vers le secteur santé (29%) et vers le secteur « logement » (28%). En ce qui concerne ces accompagnements vers le logement, sont privilégiés les solutions de moyen ou de long terme comme les maisons d'accueil et l'habitat accompagné plutôt que les dépannages en urgence.



Ces accompagnements vers une réhabilitation sociale de long terme demandent un grand investissement d'énergie et de temps, mais ils sont plus efficaces parce qu'ils tiennent compte du rythme et des attentes de la personne.

Réponses aux signalements

41 appels de tiers concernant des habitants de la rue pour la période hivernal 2013-2014 ont été enregistrés.



Notons que près de deux-tiers des réponses (63%) réclament au minimum un déplacement spécifique pour aller à la rencontre de l'appelant et/ou de l'habitant de la rue pour lequel on s'inquiète.

Focus sur les habitants de la rue Polonais ¹³

La présence d'une travailleuse de rue polonaise a, en outre, offert l'opportunité d'affiner la connaissance du public et de diffuser dans l'équipe de Diogènes et, à l'extérieur, une meilleure compréhension de la vie des personnes polonaises dans les rues ainsi que des motivations qui ont amené ces personnes à quitter leur pays d'origine et/ou qui rendent difficile leur retour.

Cette expérience 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.

¹³ Le détail de cette analyse se trouve en annexe dans le rapport d'activité de Diogènes

Lors des interventions, certaines caractéristiques de la population polonaise sans-abri à Bruxelles ont été identifiées:

- Importance du groupe
- Dépendance à l'alcool
- Faire la manche passivement
- Omniprésence de la violence
- Problèmes médicaux
- Non maîtrise d'une langue nationale
- Intégration difficile
- Peu d'utilisation des structures de prise en charge psycho-médico-sociales
- Difficulté de travailler sur rendez-vous
- Discriminations par les institutions
- Situation administrative floue
- Travail non déclaré

3.3 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 :

« Dans les moments de saturation du Clos, la collaboration avec le Resto jet nous a permis d'orienter, gratuitement, un groupe d'usagers vers ce restaurant pour le repas de midi. Ce partenariat a permis de proposer un service qui soit en dehors du circuit classique de première ligne. »

« Au Resto jet, cette collaboration a entraîné une diversification du public et a renforcé les échanges et les liens entre des publics différents. »

Partenariat autour de l'encadrement des enfants :

En réaction à l'affluence d'enfants dans nos services, CAW Archipel - Hobo a travaillé en collaboration avec Source – La Rencontre et Le Clos, deux partenaires du Projet 86.400, pour mettre en place en semaine et durant les week-ends des activités éducatives et ludiques pour les enfants. Ensemble, nous avons tenté de rendre à ces enfants leur droit d'être enfant. En parallèle, l'encadrement des enfants a permis aux parents de se souffler, se reposer et se consacrer à leurs démarches.

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.

Collaboration autour de l'accueil des familles entre Source – la Rencontre et le Samusocial :

« Nous avons, dès le début du dispositif hivernal, mis en place une 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, en organisant de façon plus régulière des réunions de concertation autour des suivis en commun ainsi qu'en collaborant activement au niveau de l'accueil des familles.

Concernant l'accompagnement des familles, nous avons principalement axé notre travail sur la recherche d'école ou de milieux d'accueil gratuits pour les tout-petits. Les contacts que nous avons entretenus durant le dispositif hivernal avec les référentes familles du Samusocial se sont avérés cruciaux car cela nous a permis de partager des informations et de se répartir le travail d'accompagnement entre services.

Conclusion et recommandations

Au lendemain de la clôture de la deuxième édition du Projet « Hiver 86.400 », les services d'accueil de jour font le bilan de cinq mois de travail de l'hiver 2013/2014. Le dispositif hivernal, tel qu'il existe actuellement, se clôture sur des constats mitigés. Certes, des moyens ont été mis en œuvre pour assurer un accueil inconditionnel de nuit comme de jour. Mais ceux-ci restent insuffisants.

En effet, nous constatons un important **déséquilibre entre les moyens dédiés à l'hébergement d'urgence de nuit et les services d'accueil et d'accompagnement en journée**. Or, concentrer les moyens sur un travail d'urgence et de mise à l'abri ne permet pas de construire des solutions durables de réhabilitation sociale. Un relais, dans l'accompagnement et l'orientation des personnes, doit se faire en journée.

De plus, parmi les usagers du dispositif hivernal, on retrouve **des familles avec enfants dont la place n'est pas dans un dispositif d'urgence** et pour qui, des solutions doivent être rapidement trouvées afin de ne pas reproduire le cycle de la pauvreté. A ce niveau, les services d'accueil de jour jouent un rôle essentiel d'accueil dans des lieux sécurisés en journée, la recherche de solution de logement ou d'hébergement, l'inscription des enfants à l'école ou en crèche, le soutien aux démarches administratives.

Outre l'accompagnement social, **les services d'accueil de jour fournissent un ensemble de soins de première nécessité 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.

Pour son engagement durant l'hiver, le Projet « Hiver 86.400 » a bénéficié d'une enveloppe de 300.000 € de la Commission Communautaire Commune. Mais dès le printemps, tout le travail de stabilisation et d'accompagnement mis en place durant l'hiver, de même que les résultats obtenus, sont compromis avec l'arrêt de subventions exclusivement saisonnières. Permettre aux personnes sans-abri de s'en sortir durablement ne se fait pas uniquement par une mise à l'abri temporaire le temps d'une nuit ou d'un hiver.

Ainsi, les partenaires du Projet « Hiver 86.400 » plaident pour un **meilleur équilibrage des moyens entre l'hiver et le reste de l'année** afin de mettre en place des réponses pérennes aux situations d'exclusion, d'isolement et de précarité que vivent les personnes sans abri. **La recherche de cet équilibre devrait commencer par la reconnaissance et le soutien structurel des services d'accueil de jour.**

ANNEXES

5.1 Fiches de présentation des 9 services partenaires du Projet « Hiver 86.400 »

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.

Le Clos

Adresse : Parvis St Gilles, 33 A. 1060 Bruxelles.

Services proposés dans le cadre du projet « Hiver 86.400 »:

- Douches
- Déjeuners
- Repas
- Places en salle
- Suivi social
- Accompagnement ponctuel
- Consignes
- Activités participatives

Horaires hiver :

Du lundi au dimanche : 8h30 – 18h

Mercredi : 8h30 – 17h

Conditions d'accès : Majeurs ou mineurs accompagnés. Etre sans-abri avec un document justifiant son identité.

Date de démarrage du dispositif : 18-11-2013

Source – La Rencontre

Adresse : 63 rue de la Senne. 1000 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « Hiver 86.400 »:

- Places en salle
- Déjeuners
- Cafés
- Soupes midi et après-midi
- Repas du soir
- Distribution surplus banque alimentaire
- Permanences sociales
- Activités collectives
- Accompagnement physique ponctuel

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

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.

Date de démarrage du dispositif : 18-11-2013

CAW archipel HOBO

Adresse : Quai aux Pierres de Taille, 30. 1000 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « Hiver 86.400 »:

- Accompagnement social
- Soupes/ cafés
- Activités participatives

Horaires hiver : Samedi : 14h – 17h

Conditions d'accès : Public cible : femmes accompagnées d'enfants

Date de démarrage du dispositif : 18-11-2013

Pigment (Het Anker)

Adresse : Rue Marcq, 25. 1000 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « Hiver 86.400 »:

- Accueil
- Déjeuners
- Distribution de vêtements
- Lessives
- Activités participatives

Horaires hiver:

Du lundi au vendredi de 8h à 12h

Mercredi : de 8h à 14h

Conditions d'accès :

Ticket pour distribution de vêtements et lessives (maximum 10/jour le lundi, mercredi et vendredi)

Fermeture de la porte après 65 personnes.

Date de démarrage du dispositif : 18-11-2013

La Fontaine

Adresse : Rue des Fleuristes 13. Bruxelles 1000

Services proposés dans le cadre du projet « Hiver 86.400 »:

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

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

Conditions d'accès :

- 1 douche par semaine maximum pour les hommes
- Mercredi : réservé aux personnes à mobilité réduite (amenées par la maraude)

Date de démarrage du dispositif : 1-11-2013

Pierre d'Angle

Adresse : Rue Terre-Neuve, 153. 1000 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « Hiver 86.400 »:

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

Horaires hiver :

Du lundi au vendredi : Café 7h30 à 8h30 (au lieu de 7h30 – 8h) ;

Sieste et douches 12h (voire 11h30) à 18h30 (au lieu de 13h30 – 18h30).

Conditions d'accès :

Aucune condition pour le café le matin.

Inscription préalable par téléphone ou via membre du réseau pour les sieste et douches.

Date de démarrage du dispositif : Les activités douches et sieste : 15/12/13

Resto Jet

Adresse : Place cardinal mercier, 36. 1090 Jette

Services proposés dans le cadre du projet « Hiver 86.400 »: 10 Repas de midi

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

Conditions d'accès : Tickets repas

Date de démarrage du dispositif : 12-11-2013

La Consigne – Article 23

Adresse : Boulevard de l'Abattoir, 28. 1000 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « Hiver 86.400 »:

- Accueil
- Premiers soins
- Suivi social
- Douches

Horaires hiver :

Du lundi au vendredi de 9h à 13 et de 13h30 à 17h

Mardi : 9h à 13h

Conditions d'accès : Prendre rendez-vous ou se présenter sur place à l'accueil général

Date de démarrage du dispositif : 1-12-2013

Diogènes

Adresse : Place de Ninove, 10. 1000 Bruxelles

Services proposés dans le cadre du projet « Hiver 86.400 »:

- Renforcement du travail en rue en journée (9h – 17h)
- Développement ponctuel du travail en rue en matinée (7h – 9h) et en soirée (17h – 20h)

- 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 9h à 17h

Equipes ponctuelles de 7h à 9h et de 17h à 20h

Conditions d'accès :

Uniquement sur le terrain de vie des personnes (pas de permanence)

Écoute et soutien inconditionnel

Date de démarrage du dispositif : 1-12-2013

5.2 Rapport d'activités : Source - La Rencontre¹⁵

1. Introduction

Fruit d'une solide collaboration entre différents services actifs en matière d'aide aux personnes sans abri à Bruxelles, le projet pilote « Hiver 86.400 » avait permis, lors de sa première édition, pour le restaurant social La Rencontre, de renforcer considérablement son action durant les mois hivernaux, de décembre 2012 à avril 2013.

L'évaluation du projet menée en interne à Source avait mis en lumière les principaux apports suivants :

- Amélioration de la jonction entre dispositif de jour et dispositif de nuit grâce à l'extension des horaires d'ouverture,
- Augmentation du nombre de personnes accueillies, et en particulier les femmes, un public particulièrement précarisé en rue,
- Augmentation du nombre de suivis individuels et, en corrélation, l'amélioration de la qualité du lien et du travail psycho-social : utilisation de mini-dossiers de suivi, entretiens plus approfondis, accompagnements physiques, réunions d'équipe plus intéressantes et plus longues, ...
- Amélioration de la dynamique d'équipe, par la présence de travailleurs supplémentaires, ce qui rend les échanges plus intéressants et approfondis et permet aux autres éducateurs de travailler plus sereinement.

Deux points avaient par contre été pointés comme devant encore être améliorés :

- L'organisation des horaires d'ouverture, en privilégiant une ouverture le dimanche
- La collaboration avec le réseau au sens large, et avec le dispositif de nuit en particulier.

Par conséquent, pour l'hiver 2013-2014, nous avons à nouveau augmenté nos horaires d'ouverture, afin de :

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

Concrètement, nous avons ouvert le restaurant du lundi au dimanche, de 10h à 20h. Ces heures d'ouverture ont permis à un public plus vulnérable (femmes et familles) d'avoir un lieu de sécurité tout au long de la journée. Ces moments permettent également à l'équipe de consacrer plus de temps aux personnes présentes et d'approfondir la relation ainsi que le travail avec ces personnes.

Nous avons, dès le début du dispositif hivernal, mis en place une 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, en organisant de façon plus régulière des réunions de concertation autour des suivis en commun ainsi qu'en collaborant activement au niveau de l'accueil des familles.

Ouvrir le dimanche était une nécessité pointée par de nombreux rapports, vu le faible taux de couverture pour cette période par les centres d'accueil de jour existants.

Ce projet nous a également permis d'augmenter notre offre en besoins de première nécessité, en :

- Offrant un petit-déjeuner tous les jours
- Proposant de la soupe toute la journée, gratuite entre 12h et 13h
- Proposant un jour supplémentaire (le dimanche) de café, soupe et repas

¹⁵ Le rapport consacré à l'accueil des enfants à Source – La Rencontre « *En route pour l'école bleue / Projet enfants Source asbl* » se trouve en annexe de ce document.

Cette extension d'horaire avait aussi pour objectif d'améliorer l'accompagnement psycho-social. Et, en effet, le renforcement de l'équipe a permis de :

- améliorer la qualité de l'accueil et de l'écoute
- faire des entretiens plus longs, plus approfondis
- proposer quelques accompagnements physiques
- augmenter le temps de permanence
- mieux orienter nos bénéficiaires

Cet accompagnement renforcé nous a permis de construire avec nos bénéficiaires un travail de réinsertion sur du plus long terme, pour dépasser la simple durée des mois hivernaux.

Enfin, last but not least, nous avons accueilli durant cet hiver 2013-2014 un nombre très élevé de familles, un public qui, d'ordinaire, fréquente très peu notre structure. Très vite dès le début du dispositif hivernal, nous avons été contactés par le Samusocial, débordé par un afflux massif de familles dont ils ne pouvaient assurer pour toutes un accueil 24h/24h. Nous avons donc mis en place une collaboration avec ce service pour accueillir en journée une partie des familles hébergées chez eux durant la nuit et ne pouvant pas rester en journée dans leurs locaux.

La question de l'accueil de ces familles – et en particulier des enfants – est rapidement devenue centrale dans notre travail durant cet hiver, ce qui nous a poussés à mettre en place un encadrement différencié pour ce public. C'est la raison pour laquelle un rapport d'activités spécifique pour ce public a été rédigé. Il se trouve à la suite de celui-ci.

Concrètement, pour mener à bien ces différents objectifs, nous avons renforcé l'équipe éducative de 3,5 ETP supplémentaires, auxquels sont venus également s'adjoindre 0,5 ETP supplémentaire pour l'équipe des cuisiniers et 2 ETP supplémentaires pour créer une équipe d'animations pour les enfants.

L'équipe éducative de base est composée de 3,5 ETP ainsi que d'un coordinateur à temps plein. Augmenter de façon aussi considérable l'équipe – qui a presque triplé durant les mois hivernaux – constitue un véritable défi en termes de gestion d'équipe. C'est un vrai atout mais aussi une vraie faille du projet, car intégrer autant de travailleurs en une fois demande d'avoir une équipe solide à la base. 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, tout comme les subsides et donc les engagements à la clef.

Vu la richesse qu'apporte cette équipe renforcée et la réelle plus-value du projet, tant au niveau de l'accompagnement psycho-social qu'au niveau de l'augmentation de la plage d'ouverture de la structure, il nous paraît **nécessaire** de pouvoir poursuivre cet accompagnement **renforcé tout au long de l'année**, de façon structurelle, car le travail d'accompagnement sur du long terme nécessite de **dépasser la logique de l'urgence et du thermomètre**.

2. Eléments chiffrés

À l'instar des différents partenaires, nous avons procédé à un comptage tous les jours à 4 moments de la journée : 10h, 13h, 16h et 18h.

Moyenne des personnes présentes par jour durant le projet Hiver 86.400

	10h	13h	16h	18h
Novembre 2013	13	24	40	48
Décembre 2013	19	29	40	35
Janvier 2014	24	33	43	31
Février 2014	30	45	54	31
Mars 2014	27	39	52	30

Moyenne de personnes différentes accueillies par jour durant le projet Hiver 86.400

	Personnes différentes
Novembre 2013	112
Décembre 2013	121
Janvier 2014	131
Février 2014	146
Mars 2014	118

Quelques commentaires sur ces chiffres :

Contrairement à l'année précédente, le restaurant social a connu dès la première semaine du dispositif hivernal une augmentation sensible de sa fréquentation. La participation de certaines structures de jour au dispositif hivernal semble être déjà rentrée dans les habitudes de notre public.

Le nombre de personnes a néanmoins augmenté au fil des mois, avec un pic en février et une diminution dès la mi-mars. En effet, nos bénéficiaires anticipent la fin du dispositif et cherchent dès la mi-mars d'autres solutions de secours, très précaires (squat, parking, chantier), ce qui induit un changement d'habitude dans leurs lieux de fréquentation.

Le nombre de personnes présentes augmente toujours progressivement au cours de la journée, quels que soient les horaires d'ouverture. Le pic se produit entre 13h et 16h, au moment de la soupe et du début du repas du soir. Par ailleurs, peu de structures sont ouvertes au-delà de 18h.

L'hiver passé, nous avons en moyenne 10 personnes à 10h, 17 à 13h, 41 à 16h et 45 à 18h. Cette année, l'évolution du flux des personnes au sein du restaurant semble s'être déplacée vers le haut, avec plus de personnes à l'ouverture, plus de personnes à 13h, un nombre proche à 16h moins élevé à 18h. Ce changement s'explique par plusieurs facteurs :

- le système de petits-déjeuners et de soupes gratuits, mis en place dès le début du dispositif.
- le fait que les gens s'installaient beaucoup plus et passaient leur journée au sein du restaurant.
- le nombre très élevé de familles parmi notre public. Ces familles arrivaient en général dès l'ouverture et s'installaient pour leur journée. La mise en place de petits-déjeuners, soupes, activités et goûters pour les enfants explique en grande partie cet état de fait, ainsi sans doute que le besoin de sécurité et de stabilité plus grand pour ce type de public.

Comparativement au reste de l'année et aux hivers précédents, le chiffre de fréquentation reste plus élevé cette année. Ainsi, lors de l'hiver 2011-2012, il y avait en moyenne 15 personnes à 13h, 31 à 16h et 39 à 18h.

La comparaison avec les chiffres de l'année 2011 montre clairement une augmentation du nombre de personnes fréquentant notre structure depuis la mise en place du projet Hiver 86.400 :

	janv-11	févr-11	mars-11	avr-11	mai-11	juin-11	juil-11	août-11	sept-11	oct-11	nov-11	déc-11	MOY.
16h	18	24	23	19	17	17	17	15	14	18	22	28	19
18h	33	39	36	29	26	27	24	22	30	32	33	39	31

Au-delà des chiffres, le fait qu'il y ait dès l'ouverture une affluence de personnes au sein du restaurant – avec parfois des files dès 08h30 – a renforcé la lourdeur du travail et l'impression d'accueillir beaucoup de personnes, d'être submergés par le nombre d'utilisateurs présents.

Un constat qui renforce ce ressenti vient aussi du nombre de personnes différentes accueillies chaque jour. Durant l'hiver 2012-2013, le nombre de personnes différentes accueillies chaque jour se situait entre 90 et 95. Il a été beaucoup plus élevé cette année (cf. chiffres), avec des pics à 146. En termes de travail, cela demande une plus grande disponibilité et beaucoup plus d'énergie de la part des travailleurs pour accueillir chacun de façon conviviale et respectueuse. Cette ouverture du restaurant social à un public plus large a donc eu aussi des conséquences sur la lourdeur du travail à fournir. Nous avons d'ailleurs fait à plusieurs reprises le constat durant cet hiver que nous étions submergés : trop de gens en même temps, trop de nouvelles personnes ne connaissant pas le lieu ni le cadre, groupe trop changeant, ... ce qui nous a obligés à plusieurs reprises à refuser du monde et à mettre un frein à notre politique d'accueil¹⁶ très ouverte, afin de garantir la qualité du travail ainsi que la convivialité du lieu.

Notre capacité d'accueil totale est de 70 places. Mais certains jours, nous avons accueilli jusqu'à 96 personnes en même temps, ce qui nous a fait envisager de mettre en place des compteurs de passage afin de mieux gérer les flux. Durant le week-end, où traditionnellement moins de services sont ouverts, il n'était pas rare d'avoir plus de 60 personnes dès l'ouverture.

À côté d'une augmentation du nombre de personnes accueillies par jour, notre offre en matière de petits déjeuners et de soupes gratuits a littéralement explosé. Nous avons offert durant cet hiver en moyenne 20 petits déjeuners et 33 soupes gratuits par jour, avec des pics à 25 pour les petits déjeuners et à 47 pour les soupes. Ce service semble avoir répondu à une réelle demande, notamment au niveau des familles accueillies. Nous avons ainsi constaté à de nombreuses reprises que les enfants avaient faim et étaient manifestement sous-alimentés. Nous avons donc instauré, spécialement pour eux, un goûter vers 16h, donné à la fin des animations de l'après-midi¹⁷.

Afin de « mesurer » le travail d'accompagnement accompli durant cet hiver, nous avons tenté de comptabiliser les démarches effectuées par nos usagers durant les heures de permanence sociale¹⁸. Nous avons repris trois catégories : les appels téléphoniques, les entretiens formels et les demandes d'accès à internet.

Nous avons donc comptabilisé durant ces 4 mois et demi :

- 976 appels, soit plus de 10 appels durant les quatre heures de permanence journalière (du lundi au vendredi, 1h de 11h à 12h et 3h de 14h à 17h)¹⁹.

¹⁶ 2 nouvelles entrées par jour + accueil inconditionnel sans quota pour les femmes, les familles, les personnes à mobilité réduite et les personnes envoyées par le réseau... ce qui nous a amenés au chiffre hallucinant de plus de 40 nouvelles personnes par semaine, soit plus de 500 nouvelles personnes durant tout le dispositif hivernal.

¹⁷ Cf. rapport spécifique consacré aux enfants.

¹⁸ La fonction d'assistant(e) social(e) n'existe pas au sein du restaurant social. La permanence organisée est donc une permanence visant à soutenir les personnes dans des démarches très ponctuelles ou, par le biais d'entretiens plus approfondis, à orienter au mieux les personnes au sein du réseau, vers un partenaire adéquat qui pourra prendre en charge la/les problématiques de la personne.

¹⁹ 286 appels lors de l'hiver précédent

- 74 entretiens formels, soit environ 1 par permanence²⁰
- 288 accès à internet, soit plus de 3 par permanence²¹

Les 7 principales « thématiques » :

- Hygiène/vestimentaire (16%)
- Aide juridique (15%)
- Emploi (15%)
- Logement (12%)
- Santé/santé mentale (10%)
- CPAS (9%)
- Accès maison d'accueil (6%)

À cela s'ajoute le temps passé à faire toutes les nouvelles cartes de membre (5/jour), et donc à expliquer le fonctionnement du restaurant social à des personnes ne parlant pour la plupart pas français, les entretiens et contacts informels, les distributions de vêtements via notre vestiaire social, les distributions de colis alimentaires, la gestion de la salle ainsi que la mise en place d'activités collectives presque tous les jours de la semaine (ciné-club, sorties culturelles, piscine, tables de recherche de logements, initiation à l'informatique, ping-pong, etc.).

Nous avons malheureusement perdu les données permettant de comptabiliser le nombre d'orientations qui ont été faites durant le dispositif hivernal. Notre principal partenaire a cependant été le Samusocial qui, durant presque 4 mois, nous a envoyé quotidiennement 5 personnes (une famille étant considérée comme une personne) par jour. Nous avons également collaboré avec Diogènes, l'Espace social Télé-Service, HOB0 et Pierre d'Angle, tantôt en recevant des personnes orientées par ces services, tantôt en orientant certains de nos usagers vers eux. Nous avons aussi collaboré avec la Croix-Rouge, qui nous a donné à des kits d'hygiène à distribuer à nos bénéficiaires. Une évaluation plus qualitative des partenariats noués se trouve dans la troisième partie de ce rapport.

3. Eléments qualitatifs

Le projet a, en interne, fait l'objet d'une double évaluation : l'une a été menée auprès de l'équipe de travailleurs, et l'autre auprès des bénéficiaires.

Au niveau des travailleurs, l'évaluation a porté sur quatre items dont nous avons tenté de comprendre comment ils ont été influencés durant le dispositif hivernal :

- La qualité de l'accueil et de l'écoute
- Le travail d'orientation et de partenariat
- L'apparition et l'intégration de nouveaux bénéficiaires
- La gestion de la violence

D'une façon générale, l'équipe relève que la qualité de l'accueil et de l'écoute ont été améliorées, principalement grâce à l'arrivée de nouveaux travailleurs, même si l'augmentation du nombre de membres a pu être un frein.

Par rapport à la qualité de l'écoute, il me semble que nous avons augmenté le temps consacré aux entretiens individuels ; les problématiques particulières ont, il me semble, souvent été suivies de façon individualisée et efficace.

Dominique, Educatrice

Les trois travailleurs engagés pour l'hiver nous ont permis d'être encore plus présents pour les usagers, que ce soit au niveau de notre accueil ou du temps d'écoute et d'orientation que nous pouvons leur

²⁰ 29 lors de l'hiver précédent

²¹ 82 lors de l'hiver précédent

octroyer. Au niveau qualitatif, la richesse d'une équipe mixte venant d'horizons différents n'a plus à faire ses preuves. En effet, bien que tous garants d'un même cadre, chaque usager peut ainsi s'adresser à la personne qui lui convient le mieux, au gré de sa sensibilité. Néanmoins, il est à noter que le partenariat avec le Samusocial nous ayant amené un nouveau public ainsi que de nombreux enfants, nous passons beaucoup de temps à les recadrer et à rappeler notre règlement, ce qui empiète légèrement sur notre disponibilité.

Simon, Educateur

Très bon accueil et écoute. La table de contrôle permet un accueil plus personnalisé de la personne. L'usager peut s'il le veut, dès son arrivée, parler s'il le désire. Le petit-déjeuner et la soupe offerts sont des moments chaleureux. Aussi, le fait que nous étions le plus souvent au moins 3 travailleurs permettait que l'un de nous soit toujours en salle. Cela montre une visibilité et une disponibilité de notre service. Possibilité d'être à l'écoute des usagers toute la journée. Aussi, pour certains, pouvoir parler 15 min dans le bureau avait une grande importance. Garder le cadre de 15 min est important car cela permet qu'on reste dans une optique de soutien.

Elisabeth, Educatrice

En ce qui concerne le travail d'orientation et de partenariat au sens large avec le reste du réseau, une partie de l'équipe relève que, même si le temps consacré à cette démarche fondamentale de notre travail a été augmenté par la présence de nouveaux travailleurs, l'augmentation du nombre de bénéficiaires dès la première semaine du dispositif hivernal a finalement « mangé » ce temps supplémentaire. L'exiguïté des locaux, et en particulier du local unique de permanence, constitue un frein important à un travail d'accompagnement et d'orientation de qualité. D'autres travailleurs estiment quant à eux avoir pu profiter de ce dispositif hivernal pour offrir plus de temps d'écoute et avoir donc pu s'investir plus profondément dans les demandes d'orientation.

L'équipe relève plus particulièrement une collaboration globalement fructueuse et efficace avec le Samusocial.

Une collaboration avec le Samu, bien plus importante que l'hiver dernier, est enfin effective! En raison de la proximité géographique et de notre public similaire, il y a déjà bien longtemps que nous souhaitions mettre en place un partenariat avec cet acteur important du réseau. Concrètement, le SAMU nous oriente des personnes susceptibles d'être intéressées par l'un ou l'autre aspect de notre restaurant, et nous communique les informations essentielles concernant ces nouveaux bénéficiaires. Ce partage d'informations nous est bien évidemment très utile et nous permet de mieux cerner certaines des problématiques de nos usagers. Il est évident que les liens créés ici nous serviront certainement dans le futur, que ce soit lors de notre retour à des horaires estivaux ou lors du dispositif hivernal 2014-2015.

Simon, Educateur

Le Samu se charge de nous appeler pour nous informer de leurs usagers qui viendront faire une carte de membre à la Rencontre. Nous les appelons aussi en fin d'après-midi pour leur demander de venir chercher certains usagers plus vulnérables pour les emmener au SAMU (Botanique). Mis à part ça, concernant la problématique de certains usagers (suivi psychiatrique, situation administrative,...), nous collaborons comme durant le restant de l'année.

Il est important qu'on garde un lien serré avec le Samu car notre collaboration avec eux est importante. Je me suis une fois permise de leur demander de garder une famille de six personnes chez eux un dimanche et ils ont accepté.

Pour différentes raisons on doit préserver ce lien, car nous avons un travail complémentaire. Et il est important qu'ils respectent nos demandes et notre façon de procéder (continuer à nous appeler pour nous envoyer des usagers, informer les usagers de nos heures d'ouverture...).

Elena, Educatrice

En ce qui concerne les partenaires plus spécifiques liés au projet Hiver 86.400, nous relevons des collaborations principalement avec l'Espace social Télé-Service, HOBO et Pierre d'Angle.

Le Samu nous envoie quasiment chaque jour de nouvelles personnes désireuses de fréquenter La Rencontre, et notamment de nombreuses familles, très souvent complètement désorientées. La plupart de ces familles débarque en Belgique sans réel projet, fuyant une réalité qui ne leur convient pas dans leur pays d'origine. Nous rencontrons souvent pas mal de difficultés avec ce public, en raison de la langue, de leur lassitude compréhensible face à leur situation et qui engendre un désinvestissement parental, ainsi qu'en raison d'un manque d'infrastructures adaptées.

Une collaboration avec l'A.S.B.L HOBO s'est également mise en place: dans le cadre du dispositif hivernal, cette association propose des activités pour des familles avec enfants et leurs travailleurs passent régulièrement à La Rencontre afin d'inviter ce public à participer à leurs animations, ce qui est très appréciable.

En dehors de ces deux structures, nous avons relativement peu de contacts avec les autres associations du réseau si ce n'est la collaboration avec Pierre d'Angle vers qui nous envoyons certains de nos usagers physiquement épuisés afin de faire une sieste et/ou se doucher.

Simon, Educateur

Les échanges d'informations au sujet des usagers sont très fructueux avec le service famille du Samu. Télé-Service a été contacté plusieurs fois pour le service consigne ainsi que pour le service juridique, et à chaque fois l'accueil fut celui escompté. Nous nous questionnons par contre sur les critères d'accès de certains autres services, pour lesquels nous avons essayé beaucoup de refus.

Dominique, Educatrice

Mais, comme le rappelle Guillaume, éducateur, il faut toujours et encore rappeler notre mode de fonctionnement, accueil par coup de fil ou document adéquat d'attestation avec les règles essentielles du lieu. Sinon contact très courtois de façon générale avec les personnes que nous avons au bout du fil.

Comme déjà mentionné plus haut, une des nouveautés principales en termes de public a résidé en l'arrivée massive, au sein de notre structure, de familles hébergées durant la nuit au Samusocial.

Avec l'arrivée de ces familles s'est posée la question de l'encadrement des enfants, et très vite la nécessité de proposer un espace différencié pour eux nous est apparue. Le temps de trouver des subsides supplémentaires, nous avons pu, dès février 2014, proposer une prise en charge totale des enfants dans une salle au 2^{ème} étage du restaurant social par des animatrices compétentes en la matière. Ce projet s'est rapidement déployé, et est devenu un axe très important de notre participation au dispositif hivernal, avec des objectifs et des moyens spécifiques. Le détail de la mise en œuvre de ce projet se trouve dans le rapport d'activités qui y est consacré, à la suite de celui-ci.

Etant donné que nous avons modifié nos modalités d'accueil vu l'affluence des premières semaines, en n'acceptant plus que les personnes envoyées par le réseau et en les limitant à 5/jour, nous nous sommes rapidement retrouvés avec des nouveaux arrivants envoyés exclusivement par le Samusocial. Ceci dit, s'il y a eu beaucoup de nouveaux usagers, le profil de ce public reste fondamentalement le même que celui accueilli tout au long de l'année :

- Personnes sans papiers, en situation irrégulière, sans domicile, sans revenu.
- Personnes avec de gros troubles psychiatriques.
- Femmes victimes de violences conjugales qui arrivent en situation de détresse, avec leur(s) enfant(s).
- Personnes plus âgées avec des problèmes de santé.
- Personnes souffrant d'handicap physique et/ ou mental.

L'intégration de ces nouveaux-venus au groupe s'est faite sans trop de problème, une fois que la question de la prise en charge spécifique des enfants a été réglée. Comme le soulignent Elena et Dominique, éducatrices, *beaucoup de personnes se connaissent via le Samu et donc l'intégration pour beaucoup se passe sans souci. Nous avons eu le temps d'accueillir chaque personne, de discuter, de créer du lien. Les explications du règlement leur permettent de connaître notre fonctionnement et c'est une étape importante dans leur intégration. En effet, ça leur permet de savoir ce qu'on peut faire, ce qu'on ne peut pas faire. Cela les sécurise car ils savent qu'ils peuvent compter sur nous, les travailleurs, pour garantir le respect et une sécurité pour tous. Ils s'entraident aussi au niveau de la langue et cela crée des liens.*

En termes de répartition du public (hommes, femmes et enfants), le profil général de notre public a bien évidemment changé avec l'apparition des familles. Nous avons donc constaté une nette augmentation du nombre de femmes et d'enfants. Grosso modo, 69% de notre public était composé d'hommes, 21,8% de femmes et 8,3% d'enfants. Traditionnellement, nous n'accueillons pas d'enfants, et le nombre de femmes est largement inférieur à 20%... Ainsi, nous avons accueilli durant cet hiver en moyenne 11 enfants par jour, avec des pics réguliers à 25-30 enfants en même temps le mercredi après-midi et le week-end.

Une « photo » de la situation des familles faite le 17 mars 2014 donne les indications suivantes en termes de profil :

- 43 familles avaient été accueillies en journée à ce stade du dispositif. Sur ces 43, 16 fréquentaient encore activement notre service à cette date.
- 93,5% de ces familles étaient hébergées au Samu, et le reste en maison d'accueil (la nôtre).
- Ces 43 familles représentent 79 enfants au total, soit une moyenne de 2 enfants/famille, avec 3 très grosses familles (plus de 6 enfants).
- En termes de composition familiale : 60% de mamans seules, 35% de familles biparentales et 5% de papas seuls.
- 73,5% de ces familles étaient en situation irrégulière sur le territoire belge²².
- Seulement 56,5% des enfants en âge d'être scolarisés l'étaient.
- Et seulement 40,7% des familles parlaient français.

À côté d'un encadrement particulier pour les enfants, nous avons aussi mis en place tout un travail d'accompagnement spécifique avec les familles présentes. En effet, l'organisation d'espaces d'animation exclusivement réservés aux enfants, dans un lieu différent que celui où sont accueillis les adultes nous a permis de créer un lien particulier avec les parents, ce qui était un des objectifs du projet « enfants ». Comme les enfants non scolarisés étaient pris en charge de 10h à 17h, cela laissait le temps aux parents de souffler, de se poser en premier lieu puis de prendre le temps avec un travailleur de déposer sa situation et d'explorer avec lui les différentes pistes de travail possibles.

Vu les situations extrêmement complexes et inextricables des familles accueillies au sein du restaurant, il existe très peu de solutions durables. Pour la grande majorité d'entre eux, le fait de ne posséder aucun titre de séjour valable sur le territoire belge leur interdit tout travail déclaré, toute aide médicale²³ pourtant souvent nécessaire, même pour les enfants, toute aide financière possible (CPAS, chômage, mutuelle), tout accès au logement et même toute scolarisation des enfants²⁴. La perte d'une adresse pour des familles ayant un titre de séjour temporaire s'avère également catastrophique, car cela équivaut à une perte de tous leurs droits (mutuelle, CPAS, chômage, permis de travail, etc.).

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

²³ À part la consultation médicale organisée par Médecins du monde au Samusocial, mais qui reste très généraliste.

²⁴ Très peu d'écoles en effet acceptent un enfant dont les parents n'ont pas de titre de séjour valable sur le territoire belge.

Nous avons donc principalement axé notre travail sur la recherche d'écoles ou de milieux d'accueil gratuits pour les tout-petits, sur la relation parents-enfants, souvent abîmée vu les circonstances de vie de la famille et sur les quelques pistes administratives existant pour les familles (carte médicale urgente, contact avec des avocats dans le cadre de demandes d'asile, recherche de logements et de cours de français). Les contacts (appels téléphoniques, réunions de suivi et d'évaluation) que nous avons entretenus durant tout le dispositif hivernal avec les référentes familles du Samu se sont avérés cruciaux car cela nous a permis de partager des informations et de se répartir le travail d'accompagnement entre services.

La question de la violence, liée à la diversité de notre public ainsi que des problématiques lourdes dont il est porteur, a également été évaluée cette année. Si l'équipe relève une augmentation de la tension en début de dispositif, due sans doute aux changements d'horaires et donc d'habitudes ainsi qu'à l'arrivée de nouveaux usagers, une fois ces derniers intégrés au cadre global du restaurant, il n'y a pas eu plus d'épisodes violents que le reste de l'année.

Nous avons eu très peu de problèmes de violence ... en comparaison avec le nombre de personnes présentes chaque jour. Nous avons pu répondre à un maximum de demandes et garder cette ambiance chaleureuse qui nous caractérise.

Dominique, Educatrice

Pas d'augmentation notable de la violence en tant que telle. Il va de soi qu'avec une augmentation du nombre de personnes au sein de notre établissement, les petites tensions et frictions s'intensifient. Le manque de communication entre les gens, pour de vulgaires problèmes de place ou d'autres brouilles de ce genre mène vite aux insultes. Rien de bien conséquent. Je dirais que de manière générale le cadre du lieu ne permet pas des débordements violents, ou ils sont alors directement pris en charge par nos soins. La plupart des bénéficiaires nous connaissent, connaissent notre lieu, nous respectent et passent le message aux nouveaux arrivants. Il faut que nous continuions à être vigilants et à nous positionner directement face à notre public quand des événements de cet ordre pourraient survenir.

Guillaume, Educateur

La violence surgit occasionnellement au sein du restaurant, mais ne semble pas liée aux différentes saisons. L'augmentation de la fréquentation ainsi que la présence de nombreux enfants génèrent néanmoins une tension palpable certains jours de grande affluence, mais cela reste tout à fait gérable: hiver comme été, nous restons vigilants !

Simon, Educateur

A la place du mot violence, j'utiliserai le mot tension. Une plus grande tension à des moments dans le restaurant due au grand nombre d'usagers présents en même temps. Tension qui parfois amenait une agressivité verbale entre les usagers. Aussi, avec l'hiver (la fatigue, les gens malades) certaines personnes sont plus vite énervées, recherchent plus de calme, ne souhaitent pas être dérangées. Aussi la présence des enfants, du bruit, des enfants qui ne restent pas en place ont augmenté par moments des tensions.

Elisabeth, Educatrice

Nous avons, durant le mois de janvier 2014, tenté d'évaluer auprès de nos bénéficiaires l'impact qu'a pour eux notre participation au dispositif hivernal, par le biais d'un petit questionnaire, support à un entretien mené par les travailleurs.

Au niveau des résultats, nous avons différencié les réponses des femmes et des hommes. 12 dames ont été interrogées. Elles avaient entre 22 et 78 ans. Certaines fréquentaient la Rencontre depuis 1 mois, d'autres depuis 15 ans... 35 hommes ont été interrogés. Ils avaient entre 24 et 67 ans et fréquentaient le restaurant social depuis 4 jours pour certains, et depuis 24 ans pour d'autres.

Pour les femmes comme pour les hommes, les deux améliorations les plus importantes se situent au niveau :

- De l'élargissement des heures d'ouverture (42,5%)
- De l'ouverture le dimanche (40%)

L'augmentation du nombre de travailleurs sociaux est également mentionnée chez les hommes.

Quand on leur demande ce qu'ils viennent chercher au restaurant social, les femmes comme les hommes mentionnent en premier lieu le lien social, que ce soit avec d'autres bénéficiaires ou avec les travailleurs sociaux (68%) puis un abri, un lieu où se poser et se reposer en sécurité (32%). Seulement 21% d'entre eux disent venir prioritairement pour les repas. Et 6,5% pour les activités organisées... encore faut-il voir si la participation aux activités n'est pas comprise dans la recherche de lien social.

Quand on leur demande d'évaluer l'ambiance en ce 07/01/2014, les femmes la notent à 81%, alors que les hommes à 64,8%... À cette époque, l'encadrement spécifique pour les enfants n'avait pas encore été mis en place, ce qui explique en partie cette cote plus faible chez les hommes, qui se sont souvent plaints du bruit occasionné par les enfants quand ceux-ci étaient accueillis dans la grande salle en bas.

4. Conclusion

Au terme de cette évaluation, il apparaît de façon évidente que ce projet répond à un besoin réel pour notre public et est tout à fait pertinent. Les objectifs fixés au départ nous semblent remplis :

- Amélioration de la jonction jour/nuit grâce à l'extension de nos horaires, avec une attention particulière à l'ouverture le dimanche. C'est chose faite pour ce dispositif. Nous avons été ouverts 7j/7j de 10h à 20h jusqu'à la deuxième semaine de mars, puis nous sommes repassés à un régime de 6j/7, mais en gardant le dimanche ouvert, pour répondre aux besoins de notre public. Nous allons d'ailleurs continuer ce fonctionnement durant le reste de l'année, mais en revenant à nos horaires de base, de 14h à 21h.
- Augmentation de notre offre en besoins de première nécessité. C'est également chose faite grâce à la distribution de petits-déjeuners et de soupes gratuits tous les jours de la semaine. Les chiffres ainsi que le feed-back de notre public le confirment.
- Amélioration de la collaboration avec le réseau au sens large et le dispositif de nuit en particulier. La mise en place d'une collaboration constructive et efficiente avec le Samu est une des réussites de ce projet. Le travail de collaboration reste néanmoins toujours un équilibre délicat, entre ouverture à l'autre et préservation de l'identité de sa structure. Néanmoins, la souplesse et la capacité d'adaptation et de réaction de l'équipe ont grandement contribué à faire de ce défi une réussite.
- Amélioration du travail d'accompagnement social, de création de liens, d'écoute des bénéficiaires. À ce niveau-là aussi, l'extension des heures d'ouverture ainsi que l'augmentation du nombre de travailleurs nous ont permis d'engager un travail conséquent. En espérant que les liens créés durant cet hiver perdureront au-delà...

L'apparition en cours de dispositif d'un public auquel nous sommes rarement confrontés au sein du restaurant social, les familles, nous a obligés à être créatifs et à mettre en place d'autres façons de travailler, qui correspondent aux besoins de ce public spécifique.

Cette intégration ne s'est pas faite sans heurt et nécessite une réflexion de fond, en-dehors de l'urgence du quotidien. Mais elle nous a également permis de déployer notre action vers un des publics les plus fragiles en rue, ce qui a tout son sens vu l'objet social de notre structure.

La question qui subsiste, à la clôture du dispositif, se situe au niveau de la pérennité du travail mis en place auprès du public, travail d'écoute, d'accroche, de créations de liens, de soutien dans les différents projets de vie. Dès la mi-mars, en effet, les adultes comme les familles ont commencé à chercher d'autres « solutions », sachant que le dispositif allait s'arrêter. Ces « solutions », toutes plus précaires les unes que les autres car trouvées dans l'urgence (squats, chantiers abandonnés,

marchands de sommeil, voitures, parking, tentes, quelques jours chez des amis dans la même galère), entraînent nos bénéficiaires dans une nouvelle errance, qui permet rarement une pérennité des liens créés avec notre structure durant l'hiver. **Que devient notre travail dans ce contexte, quand on sait l'importance de l'accroche avec un service dans la réinsertion d'une personne ?**

Ces questions sont encore plus prégnantes quand il s'agit des enfants. En effet, nous avons pu constater, en l'espace de quelques semaines, les bienfaits de notre projet pour les enfants accueillis. **Le fait de se retrouver en collectivité, de pouvoir bénéficier d'un cadre stable, sécurisé et structurant, répond totalement aux besoins de ces enfants en errance.** Il semble également que ce projet ait eu aussi un impact positif sur les parents, en les remotivant à chercher une école ou une crèche pour leur enfant.

Le 31 mars, les subsides octroyés pour le dispositif hivernal se sont arrêtés. Tout l'encadrement mis en place s'est donc arrêté en partie pour nous aussi. Du jour au lendemain, ces hommes, ces femmes, ces familles n'ont plus eu d'endroit où dormir le soir, puisque le Samu a dû aussi fermer les places supplémentaires, et plus d'endroit en journée où se poser²⁵.

Les enfants ont de nouveau vécu une rupture, une discontinuité, une errance, avec les conséquences que l'on connaît pour leur construction. Certains sont repartis vers un habitat précaire type gare, squat ou voiture, d'autres ont poursuivi leur errance vers d'autres horizons, pays, ... **Que va-t-il subsister de la stabilité mise péniblement en place durant cet hiver ?**

Dans dix-vingt ans, ces enfants seront des adultes. Comment pourront-ils construire une vie épanouissante et harmonieuse, s'ils ne peuvent se construire nulle part? Comment pourront-ils participer à un projet de société, quel qu'il soit et où que ce soit, être des citoyens acteurs de leur vie, si le seul environnement qu'ils ont connu durant leur enfance est un environnement fragmenté, instable, violent, sans sécurité ni cohérence ?

Aucune politique cohérente de l'aide aux sans-abri ne peut se mettre en place tant que l'on n'aura pas répondu à ces questions fondamentales.

²⁵ Hormis les familles accueillies au Samu jusqu'au 30 juin 2014 grâce à un financement supplémentaire de la COCOM et pour lesquelles les activités mises en place au sein du restaurant social ont continué, mais à une échelle réduite vu le montant accordé aux centres de jour.

5.3 Rapport d'activités : Restojet

1 Introduction

Le projet «hiver 86.400 » a permis au Restaurant social « Restojet » d'augmenter le nombre de personnes accueillies ainsi que l'offre de repas durant la période hivernale du 18 novembre 2013 au 31 mars 2014.

L'axe principal de travail a été d'étendre à un plus grand nombre l'accès à un repas complet dans un lieu sécurisé, convivial et chauffé.

Il a permis, dans un second temps, de renforcer notre travail en réseau et, plus particulièrement, notre partenariat avec le Clos.

Enfin, il a offert à certains nouveaux usagers la possibilité de trouver un lieu de partage et de rencontre intergénérationnelle mais aussi de reconstruire pendant quelques heures par jour un lien social.

Restojet défend avec conviction un accueil inconditionnel et chaleureux. Cet accueil se construit dans la durée et permet à toute une tranche de la population mise de côté d'accéder de manière décente à un repas complet, à des activités ludiques et/ou culturelles l'après-midi, tout cela dans le respect des différences de chacun.

Nous avons constaté que le projet 86.400 a engendré une diversification du profil d'utilisateur (âge, type de précarité, sexe, situation...) dans notre structure, ce qui a eu comme effets positifs: une augmentation de la mixité, des échanges et des liens entre usagers.

Participation du service au projet

Voici de manière synthétique les implications du projet « hiver 86.400 » au sein de notre structure :

- Distribution à quelques partenaires du projet (Diogènes, Le Clos, Consigne - Article 23, Pierre d'Angle) de coupons repas permettant d'obtenir gratuitement, sous présentation du coupon, un repas complet (entrée/plat/dessert) avec une boisson au Restojet.
- Accueil inconditionnel des usagers orientés par les autres services partenaires du projet « 86.400 » (573 coupons repas servis du 18 novembre au 31 mars 2014).
- Augmentation de la quantité de repas produits /servis durant la période du projet.
- Augmentation du nombre de personnes au sein du service (principalement entre 11h30 et 14h30).
- Diversification du profil d'utilisateurs (âge, type de précarité, sexe, situation...) dans notre structure.
- Renforcement du travail en réseau avec les autres acteurs du projet.

Durant la période du projet nous avons dû augmenter la quantité de nos repas et adapter notre service à ces nouveaux usagers.

Plusieurs impacts directs et indirects sont à dénoter durant la période du projet.

Si nous avons remarqué entre les usagers habituels et les usagers issus du projet des interactions très positives (discussions, échanges...), nous avons également constaté quelques tensions entre eux.

Il semble en effet que les habitués ne retrouvaient pas toujours la « quiétude » habituelle du restaurant.

Pour d'autres, par contre, le restaurant retrouvait son aspect « restaurant social » avec un accès aux plus défavorisés.

Nous avons également constaté que le restaurant avait un certain succès auprès des nouveaux usagers. En effet plusieurs petits groupes (un groupe de 4-6 jeunes, et un groupe de 5-6 personnes de 50-60ans) ont fréquenté le restaurant quotidiennement durant le temps du projet « hiver 86.400 ».

Il semble qu'ils y aient trouvé un accueil très sympathique et convivial ressemblant, d'après eux, plus à un petit restaurant de quartier qu'à un restaurant dit « social ». Nous pensons que l'accueil, la mixité des publics et l'ambiance à l'intérieur d'une petite structure comme la nôtre ainsi que la qualité de la cuisine ont pu être des facteurs déterminants dans ce ressenti.

Notons, pour conclure, que le Restojet est un restaurant social un peu particulier en comparaison à d'autres services d'accueil de jour du projet « hiver 86.400 ». En effet, son implantation géographique décentrée le place loin des autres partenaires du plan hiver comme le Samusocial, Le Clos, La rencontre...

2 Éléments Chiffrés

A) Procédure de comptage

En ce qui concerne les éléments chiffrés, nous avons procédé quotidiennement comme suit :

- Usagers présents tout le long de la permanence (hommes, femmes, enfants, total).
- Usagers présents à 10h00²⁶.
- Usagers présents à 13h00²⁷.
- Usagers présents à 16h00²⁸.
- Nombre et provenance des tickets.
- Nombre de repas et nombre de soupes.

B) Analyse des données récoltées

Entre le 18 novembre et le 31 mars, 573 repas ont été distribués dans le cadre du projet. Nous avons constaté une augmentation de la fréquentation durant les heures de service de 11h30 à 14h00, avec une hausse significative entre 12h00 et 13h00.

Ci-dessous, quelques comparaisons significatives entre l'année 2012 et 2013/2014, sachant, qu'indépendamment du projet, l'activité globale du restaurant a fortement augmenté en un an (+/- 20%).

	Nombre de repas servis en 2012 :	Nombre de repas servis en 2013 :	Nombre de repas servis en 2014 :	Nombre de tickets issus du projet 86.400 :	Moyenne du nombre de tickets par semaine provenant du projet 86.400 :
Janvier	688	721	1321	125 ²⁹	31
Février	735	657	1308	185	46
Mars	715	941	1275	182	48
Avril	700	602			
Mai	737	913			

²⁶ Toujours sous-divisés en quatre sections : femmes, hommes, enfants et total. Le restaurant étant ouvert de 10h00 à 16h30.

²⁷ Idem

²⁸ Idem

²⁹ 1321 repas ont été servis en janvier dont 125 ont été distribués dans le cadre du projet « hiver 86400 ».

Juin	754	954			
Juillet	751	939			
Aout	797	949			
Septembre	847	1012			
Octobre	930	1131			
Novembre	840	1127		12	3
Décembre	794	1133		70	18
Totale :	9288	11079	3904	573	29

Nous constatons une forte augmentation du nombre de repas sur une année ainsi qu'une augmentation progressive du nombre de tickets utilisés du 18 novembre 2013 au 31 mars 2014. Cette augmentation progressive peut être expliquée par plusieurs facteurs.

Le premier facteur est la mise en pratique du projet. Les tickets ont été distribués aux partenaires à partir du 8 novembre 2013. Il a donc fallu un peu de temps pour que le projet puisse être connu par les usagers des autres services (principalement Le Clos : 98% des tickets 2013/2014). Cela s'est ressenti dans l'augmentation qu'il y a eu chaque mois à partir de décembre.

Le deuxième facteur est la connaissance de notre structure et le bouche-à-oreille des usagers (tickets/projet 86.400). En effet, nous pensons qu'une part importante des personnes venues de manière régulière, voire quotidiennement, l'ont fait par : le dépassement de la peur de l'éloignement du restaurant ; la convivialité du lieu ; la qualité des repas, de l'accueil et de l'ambiance générale.

Enfin nous pensons que l'orientation faite par Le Clos a joué un rôle primordial.

En effet, suite au renforcement du partenariat entre le Clos et le Samusocial concernant l'accueil des familles pendant la journée, cela a eu pour conséquence une augmentation croissante des orientations vers notre structure (croissance de décembre à février puis stabilisation en mars).

C) Liens et limites avec les différents partenaires du Projet « Hiver 86.400 » :

Ce projet permet des synergies très positives dans notre secteur. Il améliore notre travail en réseau et permet d'offrir aux usagers plus de qualité dans notre accueil de jour.

En effet, les différentes interactions des services partenaires (réunions de coordination du projet, échanges de données qualitatives et quantitatives, travail de recherche qualitative...) ont permis une analyse et une compréhension plus affinée de notre secteur, de ses usagers et de ses réalités.

De plus, nous pensons que le projet a permis à certains usagers d'élargir leur réseau d'aide et ce, grâce aux différents partenariats mis en place.

D'un point de vue plus pratique, nous avons constaté que la principale collaboration s'est faite avec Le Clos (98% des tickets reçus) mais certains services partenaires comme Pierre d'Angle, S.Ac.A.Do, Consigne-Article 23 et Diogènes nous ont également orienté quelques personnes.

Il est à noter qu'une certaine partie des personnes orientées par le Clos est revenue de manière récurrente pendant la durée du projet. C'est donc une collaboration forte et encore à développer qui s'est construite entre Le Clos et le Restojet. Interactions qui pouvaient sembler difficiles au vu de la distance géographique entre les deux structures, mais qui, dans les faits, n'a finalement pas posé problème.

Nous n'avons pas eu d'interactions directes avec les services de nuit mais suite à des discussions informelles, nous avons constaté que certains des usagers, venus grâce au projet, étaient également des usagers du Samusocial.

Enfin, l'équipe relève, suite à l'augmentation du nombre de personnes accueillies, certaines limites d'espace et de personnel.

Nous pensons, avec le recul, qu'il serait nécessaire d'augmenter la capacité d'accueil de l'équipe si le projet devait être reconduit l'hiver prochain.

En effet, à l'origine de notre participation, nous avons plafonné le nombre de tickets par jour à plus ou moins dix personnes. Cette projection semblait tout à fait réaliste mais, en fait, ce sont de moyens humains dont le service a le plus souffert, ce que nous avons sous-estimé.

Notre petite équipe, restée identique, avant et pendant le dispositif, était épuisée.

Participer au dispositif, c'était aussi, au-delà d'une belle synergie de travail, plus de repas à préparer, plus de gens à gérer, plus de promiscuité avec les tensions que cela engendre,....

Un encadrement renforcé permettrait un accueil d'une meilleure qualité pour tous.

Aucun refus n'est néanmoins à déplorer durant la période du projet.

D) Témoignages :

- **Brenda, Animatrice du Restojet**

« Je pense qu'il y a de bonnes choses qui ont découlé de ce projet. Tout d'abord il y a eu une augmentation de notre public durant la période du projet. Ensuite cela a permis au restaurant de se faire connaître auprès des gens dans les besoins d'autres quartiers de Bruxelles, notamment de St-Gilles, car le restaurant est souvent peu connu des personnes dans le besoin et les personnes qui viennent de ce projet sont souvent plus dans le besoin que notre public habituel. Mais le restaurant est aussi très peu connu des autres institutions comme par exemple du Samusocial. »

- **Rachid, usager des tickets du projet « Hiver 86.400 »**

« Le projet est intéressant mais pour moi normalement il ne devrait pas y avoir de tickets. Je suis là parce que je n'ai pas le choix, j'ai rien, je suis seul et j'aime pas manger seul. C'est pas gai de manger seul alors je viens ici ! C'est quand même plus sympa de manger avec d'autres personnes. En plus ici c'est très bon et les gens sont sympas, mais bon c'est aussi parce que je n'ai pas d'autres choix et ça, c'est toute l'année, pas seulement l'hiver ! »

- **Gaétan, usager du projet « Hiver 86.400 »**

« Oui moi ce projet m'a plu, ça m'a aidé au quotidien. Mais j'aurais juste aimé que le projet dure quelque mois de plus. Sinon ça ne me dérange pas de venir jusque ici, j'ai trouvé le restaurant très bien, un accueil différent et une bonne ambiance. Je n'ai pas de points négatifs par rapport au projet, à part sa durée. »

- **Antoine, coordinateur du Restojet :**

« Ce projet a eu plusieurs impacts positifs et négatifs sur notre activité et notre public mais cela nous a aussi permis de renforcer notre travail de réseau. Nous avons constaté une augmentation et une diversification du public du restaurant, accompagné, comme tout changement, d'une période de transition avec de légères tensions, mais aussi d'interactions et d'échanges positifs. Il y a eu un certain heurt entre deux publics assez différents mais je trouve que dans l'ensemble cela s'est tout de même bien déroulé.

Il y a aussi eu des conséquences pour notre personnel avec une augmentation de leur charge de travail et quelques difficultés avec ce nouveau public mais là aussi, après un temps d'adaptation que je pense naturel, je trouve que cela s'est déroulé assez correctement. Au-delà de tout cela, je trouve que ce travail de réseau, qui me semble fondamental, devrait perdurer et pas seulement dans l'urgence de l'effet thermomètre mais de manière structurelle, sur toute l'année. Le projet devrait pour moi s'attaquer aux divers problèmes de précarité tout au long de l'année mais surtout pour que ceux-ci ne perdurent pas d'année en année ! Il faut sortir d'une politique cyclique de la gestion du sans-abrisme (dans un sens large). Trop souvent ces personnes aux parcours divers n'arrivent pas à s'en sortir ! Pourtant des solutions existent, et le projet 86.400 n'est sans doute qu'une étape vers cela. Malgré tous les effets positifs je ne peux m'empêcher de voir un avenir peu glorieux si nous ne changeons pas notre vision à court terme pour une vision sur le long terme (mais aussi pour une gestion globale et non plus fragmentée du sans-abrisme) ! Pour moi ce projet tente de s'inscrire dans cette vision. »

3 Éléments Qualitatifs :

1) Les flux et pics de fréquentation :

Nous n'avons pas constaté de pic de fréquentation en fonction du jour de la semaine. En ce qui concerne notre structure, il apparaît néanmoins que le vendredi semble être le jour le moins fréquenté de la semaine. Cependant, nous n'avons pas d'éléments tangibles pour expliquer ce phénomène. Les autres jours de la semaine sont stables.

Durant la journée nous avons constaté logiquement un pic vers 13h00 (lors des repas) qui se poursuit tout le long du projet « Hiver 86.400 ».

- Voici, sur l'ensemble de la période du projet, les moyennes par semaine du nombre de personnes présentes au Restojet à 10h00, 13h00, 16h00 ainsi que le nombre de tickets comptabilisés/semaine.

	Moyenne du nombre de personnes			Nombre de tickets/repas par semaine
	10H00	13H00	16H00	
Semaine du 18/11	2	28	13	2
Semaine du 25/11	1	32	11	10
Semaine du 2/12	1	25	11	10
Semaine du 9/12	1	25	12	16
Semaine du 16/12	1	20	14	21
Semaine du 23/12	1	18	13	23
Semaine du 06/01	2	18	12	25
Semaine du 13/01	1	20	10	26
Semaine du 20/01	2	23	12	41
Semaine du 27/01	1	27	12	33

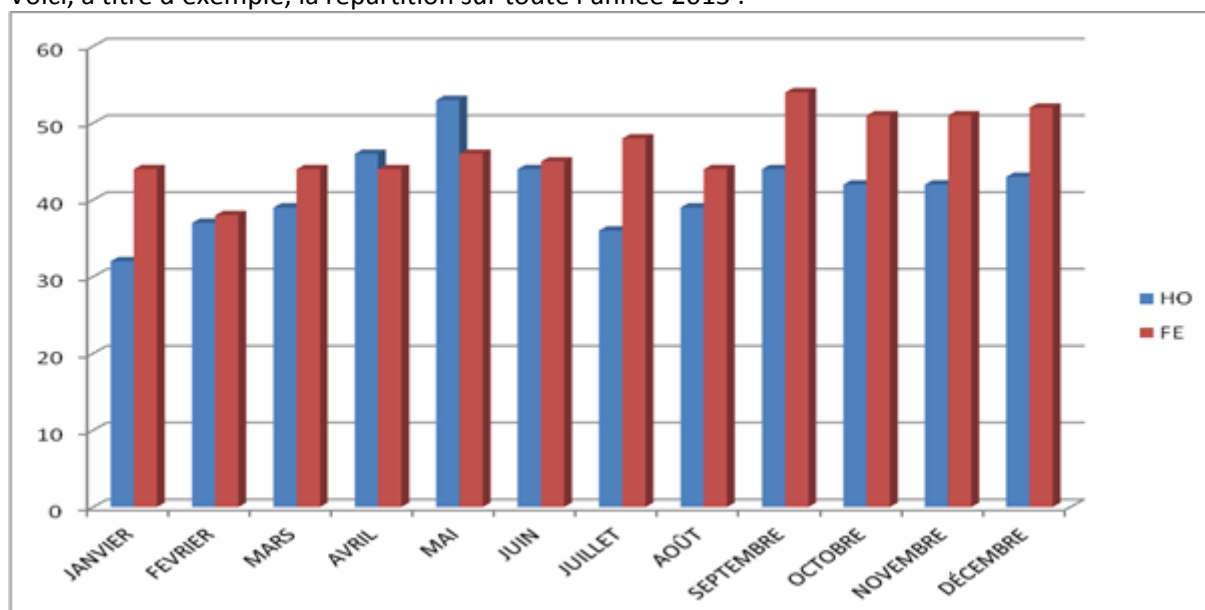
Semaine du 3/2	1	27	14	29
Semaine du 10/02	1	28	11	53
Semaine du 17/02	1	26	9	55
Semaine 24/02	1	29	7	48
Semaine du 3/3	1	26	10	39
Semaine du 10/03	1	25	11	46
Semaine du 17/03	1	24	10	44
Semaine du 24/03	0	26	10	48
				Total : 573 tickets (repas) distribués dans le cadre du projet pour une moyenne de 32 tickets par semaine.

De même, nous avons constaté, mais sans données chiffrées, que certains étaient restés après le repas, durant les premières heures de l'après-midi et avaient joué à quelques jeux de société (mais sans fréquence précise).

2) Public :

Concernant la répartition par sexe des personnes présentes à 13h00 nous avons constaté une égalité avec une légère prédominance masculine (pour ce qui est des personnes issues du dispositif hiver 86.400).

Voici, à titre d'exemple, la répartition sur toute l'année 2013 :



- Nous n'avons pas accueilli de familles dans le cadre des usagers avec tickets du projet 86.400.
- De même, nous n'avons pas accueilli de « nouveaux enfants » dans notre service durant la période du projet. Cela s'explique sans doute, comme cela a déjà été souligné, par le renforcement du partenariat entre le Clos et le Samusocial concernant l'accueil des familles au Clos pendant la journée.
- Le dispositif hivernal nous a amené un public assez différent du public habituel du restaurant. En effet, en 2013, le public fréquentant régulièrement le Restojet se répartissait de la manière suivante, au niveau de sa situation économique :
 - 54 personnes sur 184 (Pension).
 - 43 personnes sur 184 (Mutuelle)
 - 37 personnes (Situation Inconnue)
 - 22 personnes (Chômage)
 - 15 personnes (CPAS)
 - 7 personnes (Travail)
 - 5 personnes (Allocations d'handicap)

Notons également que la moyenne d'âge majoritaire du public se situait entre 50 et 79 ans (112 personnes sur 183).

Pour ce qui est des personnes accueillies via le dispositif hivernal, nous avons accueilli une partie d'usagers plus jeunes (18-30ans) mais également, en moindre proportion, du même âge. Nous pensons, mais sans données chiffrées, que la majorité des personnes venues via le dispositif hivernal réside au Samu social, alors que nous avons à peine 10% de nos usagers dans cette situation. Les types de précarité ne sont pas non plus les mêmes. En effet, nous avons constaté qu'un certain nombre de personnes issues du dispositif hivernal avaient des difficultés d'accès à un logement, à l'alimentation, à un revenu... Et ce, dans des proportions plus importantes que celles de notre public.

4 Conclusion et recommandations

Pour synthétiser ce que nous venons d'aborder, voici les principaux apports du Projet « Hiver 86.400 » :

- Une synergie entre divers acteurs sociaux du jour et de la nuit permettant un accueil plus concerté rendant le dispositif hivernal plus pertinent
- Une visibilité accrue du travail des services d'accueil de jour
- Un rayonnement du restaurant plus important grâce au projet
- Une augmentation du nombre de personnes accueillies

Voici nos recommandations quant à l'avenir et la continuation du projet :

Les services d'accueil de jour étant des maillons essentiels et pertinents venant compléter l'offre de services déjà existants, nous pensons qu'une pérennisation de nos actions via des subsides structurels serait nécessaire et ce, si nous voulons nous atteler de manière efficace et plus globale aux différentes problématiques auxquelles nous sommes confrontés et faire un travail de qualité, s'inscrivant dans la durée.

Nous faisons en effet chaque année le constat que le travail effectué durant l'hiver devrait être étendu à l'ensemble de l'année. Les besoins des usagers du Projet « Hiver 86.400 » ne s'arrêtant pas à la fin du dispositif hivernal.

5.4 Rapport d'activités : Pierre d'Angle

1. Introduction : Pourquoi participer au Projet « Hiver 86.400 »

Depuis 2012, Pierre d'Angle tente de proposer à son public des services supplémentaires. Ces services sont axés vers l'hygiène et la santé et se matérialisent par des douches et des siestes. Ces services sont déjà proposés mais de façon trop limitée. Le projet « Hiver 86.400 » nous a permis, cette année encore de renforcer cette offre en journée.

Notre pratique professionnelle quotidienne avec les sans-abri nous met en contact permanent avec des personnes qui manquent d'hygiène, de repos et de sommeil. Ces carences ont des impacts négatifs directs sur la santé, leur bien-être et leurs perspectives de réinsertion.

Après une consultation du secteur, nous nous rendons compte que le besoin de douches et de repos est très grand. Le secteur est saturé de demandes, et toutes contributions, si modeste soit-elle, semble la bienvenue dans ce contexte difficile. Nous décidons donc de commencer un projet qui a pour but de renforcer la dignité des personnes sans-abri qui fréquentent notre institution et les institutions partenaires.

Par rapport à la première édition du projet « Hiver 86.400 » (2012 – 2013), nous avons voulu, cette année, également renforcer notre accueil le matin pour une meilleure jonction nuit / jour.

2. Participation du service au projet

Au-delà, de notre accompagnement social permanent dans toutes nos activités qui permet aux usagers de tisser des liens et de maintenir une relation avec une institution Pierre d'Angle a visé particulièrement :

1. La jonction entre les acteurs de la nuit/du résidentiel (Pierre d'Angle) et ceux du jour/de l'ambulatoire (par une extension des heures d'ouverture le matin) ;
2. Renforcement de l'offre de soins de première nécessité en journée (siestes et douches).

2.1. Jonction nuit / jour

Tout au long de l'année, notre porte reste ouverte de 7h30 à 8h. Seul moment de la journée où l'accès est libre. Toute personne a alors accès à Pierre d'Angle pour aller aux toilettes, se rafraîchir le visage, se laver les mains, recevoir un café et parfois s'étendre sur un lit.

2013 a été l'année où nous avons accueilli plus de personnes pour le café du matin : 11.470 accueils représentant une moyenne quotidienne de 31,42 personnes. Celles-ci s'ajoutent aux 48 hébergés qui ont dormi à l'asile de nuit et qui sont encadrées par les deux éducateurs présents. Pendant les mois de mai, juin, août, septembre, octobre et novembre nous avons autour de 40 personnes par jour avec certains pics à 50 personnes. Le nombre de personnes qui se présentent le matin peut-être un indicateur du nombre de personnes ayant dû passer la nuit dehors.

L'ouverture de la porte le matin n'est que d'une demi-heure mais pendant ce laps de temps, pour les deux éducateurs qui ont passé la nuit et qui sont sollicités de toutes parts, la population de l'asile double. Comment dans ces conditions encore assurer un travail social et éducatif de qualité pour des orientations, répondre aux questions, entretenir les liens avec les personnes tout en assurant la sécurité de tous et en veillant au bon fonctionnement de l'asile?

Suite à ce constat, nous avons décidé d'élargir notre offre en renforçant notre accueil le matin. Les heures d'ouverture sont ainsi passées de 7h30 – 8h à 7h15 - 8h15 et ce 7 jours semaine.

Ouvrir plutôt parce que nous savons que nous avons déjà des personnes qui attendent devant la porte, dans le froid mais pas trop tôt pour permettre à ceux qui ont dormi à l'intérieur de se réveiller progressivement.

Pour permettre un accompagnement social et répondre à toutes les demandes et orientations, nous avons recruté un travailleur supplémentaire pour cet accueil. Ce troisième travailleur a été une réelle plus-value mais est aussi une condition nécessaire pour assumer du travail social et un accueil humain.

2.2. Soins de première nécessité

Les soins proposés se déclinent en deux volets : les douches et les siestes. Leur inscription se fait préalablement par téléphone ou via un membre du réseau. Ceux-ci ont eu lieu chaque jour de la semaine, du lundi au vendredi entre 12h (au lieu de 13h30) et 18h30.

Les travailleurs avaient l'horaire suivant de 11h30 à 19h, du lundi au vendredi :

De 11h30 à 12h00 : préparation de l'activité, du matériel et permanence téléphonique pour les inscriptions. Des tâches administratives et logistiques supplémentaires leur ont été confiées.

De 13h à 18h30 : siestes et douches.

18h00 : réveil des siestes.

18h30 : départs de tous les usagers.

18h30 – 19h00 : rangement et nettoyage du matériel et des locaux.

- La sieste doit répondre à un réel besoin (seul service de Pierre d'Angle qui est conditionné). 10 places sont offertes pour les personnes convalescentes, malades ou en grande fragilité (ce qui n'est pas toujours facile à objectiver). La sieste est accessible uniquement par inscription via téléphone de la part d'un professionnel. Ils appellent à partir de 11h30.

Pour des questions de faisabilité, l'inscription a été nominative avec un document de la part du partenaire (quid de notre anonymat... aménagement provisoire).

Les personnes doivent arriver entre 13h et 15h30 pour ne pas perdre leur place. Après 15h30, les places libres pour la sieste ont été réattribuées. La fin de la sieste est à 18h et les personnes doivent être sorties pour 18h30.

- La douche :

24 places (au lieu de 18) sont réparties entre 12h (au lieu de 13h30) et 18h30 à raison de 15 minutes de douche. Les personnes arrivent souvent avant et peuvent rester encore après pour d'autres soins (se changer, se raser, ...). Ceci permet d'avoir 15 minutes de douches effectives.

L'inscription aux douches doit se faire préalablement par téléphone (soit par la personne elle-même, soit via professionnel). Il était possible d'inscrire les personnes uniquement pour la douche, uniquement pour la sieste ou pour les deux.

Le travailleur avait la possibilité de réserver deux plages horaires (2*15 minutes) pour certaines personnes (qui ont objectivement besoin de plus de temps, plus d'intimité, plus d'attention ou plus de soins, ...).

3. Conclusion et recommandations

Les services proposés ont répondu aux demandes des usagers. Les services ont pu être réalisés grâce à une réelle collaboration de l'ensemble du secteur qui a respecté notre organisation soit l'inscription aux siestes et aux douches.

Malheureusement les plus grandes difficultés rencontrées restent la veille de l'ouverture du dispositif hivernal et le lendemain de sa fermeture. En effet lors de nos entrées de 20h, nous devons faire face à un grand nombre de personnes devant notre porte (aux alentours de 100 personnes).

Ces dernières reçoivent parfois plusieurs refus avant de pouvoir dormir dans notre asile de nuit, la fatigue s'accumule exacerbant des tensions.

Une expérience précédente nous a montré que la présence d'un quatrième travailleur en soirée, notamment pour gérer ces groupes était d'une grande utilité et un réel outil de travail permettant de renforcer la sécurité de tous.

Pendant ces périodes, nous devons également faire face à un grand nombre de personnes (près de 50) qui se présentent le matin entre 7h30 et 8h. Il faut « gérer » une centaine de personnes dans un espace exigü prévu pour une cinquantaine de personnes. Il reste alors peu de temps aux deux travailleurs présents pour accueillir ce monde et faire du travail social.

5.5 Rapport d'activités : Le Clos

1. Introduction

Pour la deuxième année consécutive, nous participons au projet-pilote « Hiver 86.400 ». Grâce à ce projet, une coordination des services de jour est assurée afin de garantir une meilleure **qualité de l'accueil de jour** en hiver. Avec le soutien de ce projet, le Centre de jour — Le Clos a pu engager trois travailleurs sociaux ce qui correspond à deux temps pleins et demi. Cela nous permet de rester ouverts plus tard jusqu'en début de soirée, mais aussi d'offrir des douches, des lessives ainsi qu'un suivi social toute la journée **7 jours sur 7**.

L'ILOT, avec ses partenaires du secteur de l'accueil des sans-abri, a été à l'initiative de la mise en place de ce projet-pilote financé par la COCOM (Commission Communautaire Commune) qui, par ailleurs, finance également le dispositif hivernal d'hébergement. Par rapport à 2012, le budget alloué à ce projet a été triplé. Ceci traduit l'importance qui est accordée aux services d'accueil de jour, mais aussi une reconnaissance du travail que le secteur développe pendant toute l'année.

Alors que l'hébergement en hiver est orchestré depuis plusieurs années à Bruxelles par le Samusocial, rien n'avait jamais été mis en place en journée pour assurer **un accueil de qualité et sécurisant**. Les services d'accueil de jour de Bruxelles sont unanimes : en hiver, leurs services sont submergés par un public « nouveau ». Ces personnes ont, pour une grande majorité, été hébergées durant la nuit dans le dispositif hivernal. Ils frappent donc à la porte des services de jour.

Jusqu'à la fin du mois de mars 2014, l'extension de l'horaire du Clos nous a permis :

- De prolonger notre travail social de fond,
- De continuer de répondre aux besoins de première nécessité, quasi sans interruption,
- De faire la jonction avec les abris de nuit (Samusocial, Pierre d'Angle et le Centre Ariane),
- D'améliorer notre travail de réseau avec les acteurs sociaux de jour,
- D'améliorer nos contacts avec les acteurs sociaux de nuit.

Le chiffre 86.400 représente le nombre de secondes que les personnes sans abri doivent rester à la rue si elles ne trouvent pas de lieu pour les accueillir, **de nuit comme de jour** ! Le travail réalisé dans le cadre de ce projet constitue un premier pas dans le sens d'un rééquilibrage entre les interventions menées la nuit et celles menées le jour. D'ores et déjà, nous constatons que notre action de terrain ouvre de nouvelles voies tant au niveau du travail de terrain qu'au niveau de l'analyse et des perspectives d'actions plus politiques. **Nous espérons que le rééquilibrage ira encore plus loin pour toucher également les équilibres hiver/reste de l'année, travail d'urgence/travail de fond.**

2. Quelques chiffres

a. *Accompagnement Social*

	Déc. 2013	Jan. 2014	Fév. 2014	Mars 2014	Total
Accompagnement social (tel, fax, plan, internet...)	305	343	323	337	1308
Accompagnement social (entretiens bureau)	35	57	59	75	226
RDV sociaux	45	68	47	60	220
TOTAL ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	385	468	429	472	1752

On entend par accompagnement social toute aide professionnelle fournie dans le cadre de nos activités. Ils sont subdivisés en trois catégories :

- Celui qui est fourni dans le cadre d'une **démarche administrative, sociale, familiale** et qui ne nécessite pas d'entretien préalable avec un travailleur social. « J'ai besoin de téléphoner à ma famille ou je dois prendre contact avec mon CPAS... »
- Celui qui nécessite un **entretien avec travailleur social**, mais qui n'entre pas dans le cadre d'un RDV social préétabli. « Je suis perdu, car je ne sais pas par où commencer... j'ai besoin d'être entendu, car je suis au bout du rouleau... »
- Celui qui entre dans le cadre **d'un RDV fixé avec un travailleur social**

Cette division s'explique par le temps qu'il faut consacrer pour les différentes formes d'aide.

Les situations que nous rencontrons sont rarement simples pour être résolues avec des solutions standardisées. L'intervention d'un travailleur social est indispensable pour entrevoir **des solutions durables à moyen terme**.

Nous avons pu améliorer sensiblement la qualité de nos interventions, car nous avons pu aller au-delà de l'urgence. L'engagement du personnel supplémentaire a permis de consacrer plus de temps pour démêler les situations et mettre en place des solutions en partenariat avec l'utilisateur.

À côté des 220 RDV avec le service social, nous avons eu 226 entretiens qui ont permis de poursuivre le travail du service social dans le cadre d'une recherche de solution à long terme.

Le chiffre le plus important est celui des outils de communication. Il y a eu 1308 démarches entre décembre et mars. Ce chiffre peut s'expliquer par le manque de moyen mis à disposition des personnes sans abri.

Comme on peut le constater l'accès aux outils **de communication** est aussi important pour les personnes SDF que l'aide d'un travailleur social. Ces personnes qui sont « déconnectées » de cette société hyper connectée n'ont pas les moyens de résister à cette **fracture technologique** sans l'aide de nos structures. Lorsqu'on doit faire des démarches administratives, il faut, de plus en plus, passer par les nouvelles technologies (internet, adresse mail...) pour s'inscrire ou avoir des renseignements.

Comme le dit Cosimo³⁰, au-delà des moyens matériels il faut également des moyens humains pour faire face à toutes ces demandes. « ... *La prolongation, c'est bien parce que ça nous permet de rester au chaud s'il fait encore froid, car le temps peut nous jouer de mauvais tour.* »

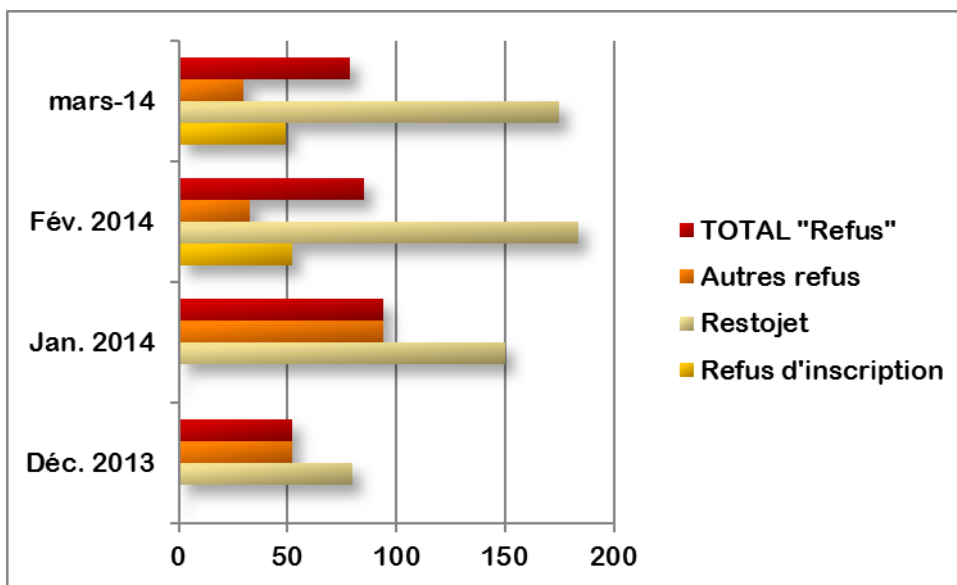
³⁰ Usager du Clos.

Le clos ouvert jusque 18 h ça m'aide au niveau des démarches, je peux poser des questions, demander de l'aide à n'importe quel moment de la journée. Les douches l'après-midi c'était très bien parce qu'il y a moins de monde, on est moins stressé, c'est plus libre. Bonne idée aussi pour les lessives, cela met 24 h donc je sais que le lendemain j'aurai mon linge de retour. Il y a une rotation plus rapide. Les personnes qui ont été engagées pour le DH c'est vraiment une aide en plus. Il y a d'autres personnes qui sont à l'écoute. C'est un grand avantage. Il y a toujours une personne qui est là pour vous écouter. Comme Philippe et Angelina sont souvent occupés, on peut aller vers ceux du Dispositif Hivernal. Ça fait plaisir de les avoir parmi nous. »

Au-delà d'un coup de fil, un **accompagnement durable** doit être mis en place. Ceci ne peut se faire sans un **lien de confiance** entre travailleurs sociaux et usagers. Ce lien commence, parfois, par un sourire.

« Le Dispositif Hivernal a, je pense, permis à beaucoup de gens de se recentrer, d'évaluer la situation dans laquelle ils se trouvaient et de voir quelle était leur priorité. Je n'ai pas envie de partir d'ici, le clos a modifié ma vision du travail d'urgence et de première nécessité que l'on peut faire avec des personnes sans-abris. Le moindre acte a son importance, que ce soit un sourire, une remarque, une présence. La prolongation du DH nous permet de faire une transition plus douce entre l'hiver et le reste de l'année. Même si les usagers sont beaucoup moins nombreux en fin de journée, on est là pour eux, ils le savent et viennent parfois juste pour nous parler et dire bonjour. Cela a aussi son importance. Ils réorganisent doucement leur journée grâce à la diminution progressive des heures d'ouverture du clos »³¹

b. Refus d'accès et collaboration Restojet



Ce graphique montre le nombre de refus et notre **collaboration avec Restojet** dans le cadre du projet « Hiver 86.400 ». Cette collaboration nous a permis d'orienter gratuitement les usagers qui fréquentent régulièrement le Clos vers ce restaurant pour le repas de midi.

Parmi les refus, il y a deux catégories :

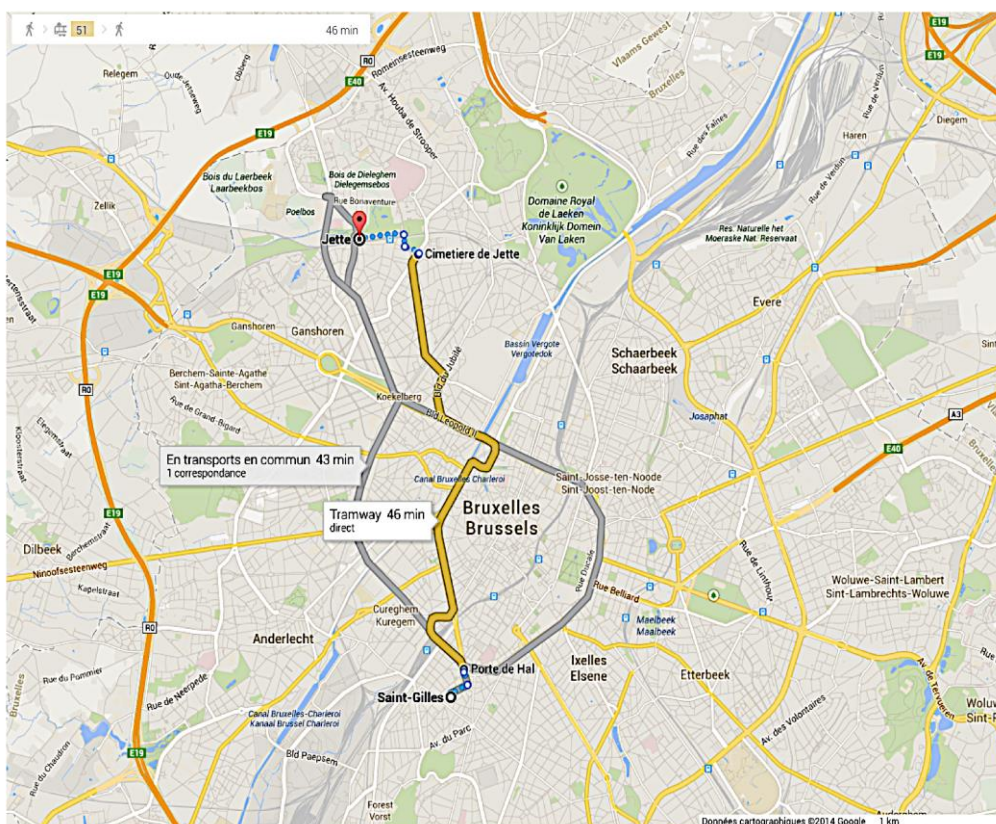
- Autres refus : ce sont des refus par manque de place.
- Refus d'inscription : pas de nouvelles personnes.

³¹ Olivia, travailleuse sociale engagée dans le cadre du Dispositif Hivernal.

Pour la première fois, nous avons dû arrêter les nouvelles inscriptions au cours du mois de février afin de gérer le nombre très élevé de refus par manque de place. Ce **manque de place** correspond à l'accueil de deux familles au cours du DH et le retour d'un nombre très élevé d'anciens usagers qui avaient quitté le Clos. Nous avons connu un moment de tension et de pression au cours de cette période qui nous ont poussés à prendre cette décision.

Comme on peut voir, les orientations vers le Restojet et l'arrêt des nouvelles inscriptions ont fortement diminué les refus par manque de place. Ce partenariat, nous a permis de proposer **un service en dehors du circuit de la première ligne pour sans-abri**. Malgré l'éloignement géographique, on peut reconnaître qu'il a connu un succès inattendu.

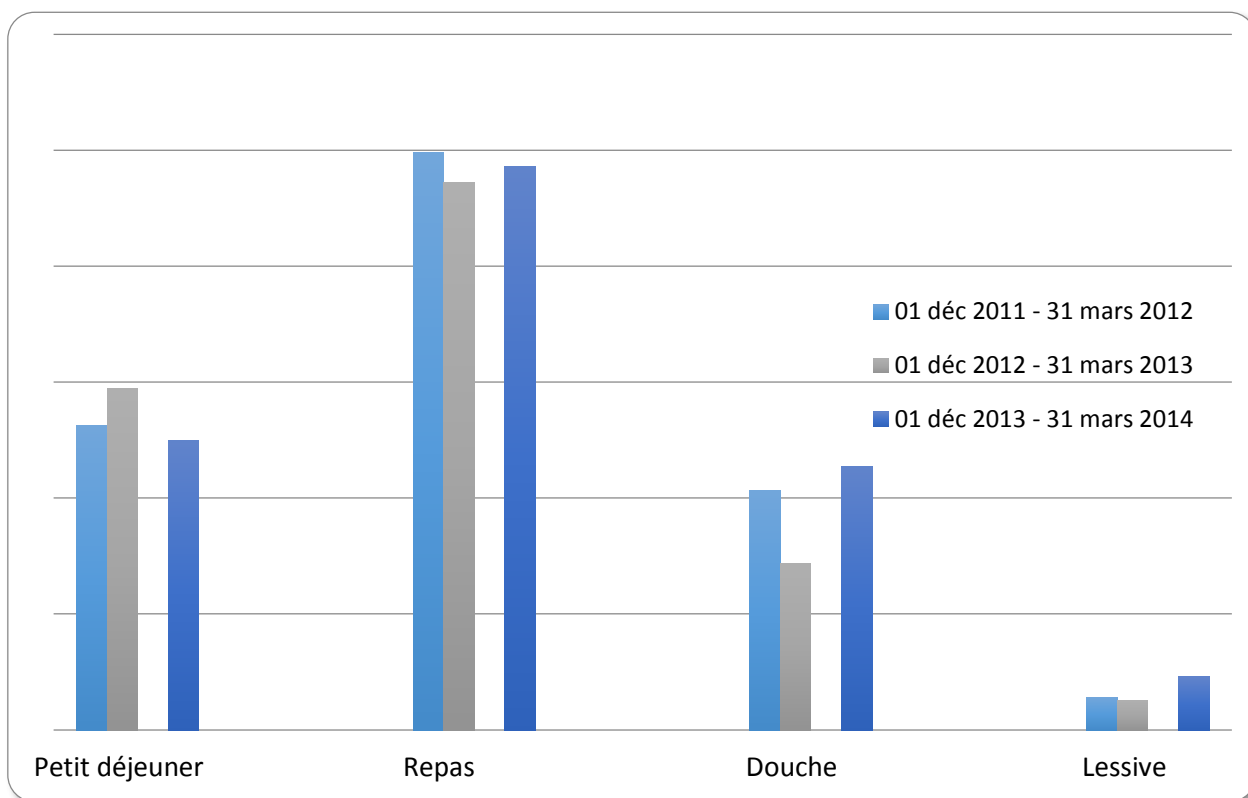
Nous avons eu jusqu'à **dix-huit personnes par jour** qui se sont rendues par leur propre moyen de la commune de Saint-Gilles à Jette. Il faut 36 minutes avec les transports en commun. Les personnes venaient prendre leurs **petits déjeuners et douches** pour ensuite se rendre à Jette.



« Il y a un problème de place au Clos, on est très vite complet. Restojet est une alternative, c'est bien, mais il n'y a pas assez à manger parce que les assiettes que l'on reçoit sont petites et les rajouts sont exceptionnels. Et Jette ce n'est pas si prêt et lorsque l'on a des démarches à faire, c'est un problème. Un point négatif du dispositif hivernal pour moi et d'autres usagers aussi, c'est que les fauteuils sont souvent pris pour se reposer. Ce problème est apparu avec la venue de la famille. Elle pose un réel problème à ce niveau-là. Sinon, tout le reste est bien »³².

³² Patric, usager du Clos.

c. Comparaison portant sur trois ans



Ce graphique nous permet de comparer quatre services de base fournis au Clos au cours de trois périodes :

1. Du 1er décembre au 31 mars 2012 qu'on peut appeler **période de référence**, car il n'y a pas eu de DH ;
2. Du 1er décembre au 31 mars 2013, c'est **le premier DH** sans les services de douches et lessives les après-midi ;
3. Du 1er décembre au 31 mars 2014, **deuxième DH** avec les services de douches et lessives les après-midi.

Pour les services petit déjeuner et repas, le DH ne change pas radicalement la demande. Par contre, l'ouverture d'autres dispositifs³³ offrant des **petits déjeuners et repas gratuits** ont joué sur la demande. Ce qui peut expliquer les variations dans ces deux services. Mais les écarts par rapport à la période de référence restent marginaux.

Par contre, l'élargissement des horaires des douches et lessives a augmenté sensiblement la demande. Et d'autre part, il a amélioré le bien-être des usagers ainsi que des travailleurs sociaux. Pour les premiers, il n'y a plus la pression du temps. Ils peuvent choisir entre le matin ou l'après-midi pour se rendre au lavoir et à la douche. Donc, il y a moins de stress, car ils ne sont plus pressés par l'afflux de personnes et par les limites de l'horaire. Pour les seconds, il y a moins de tensions à gérer.

« Je trouve que c'était très bien. C'était excellent parce que déjà l'équipe a toujours été présente. C'est une équipe de choc. Il n'y a jamais eu de problèmes. Heureusement que le DH a été mis en place. La

³³ Le Resto du Cœur de St Gilles offre des déjeuners gratuits pendant la période hivernale. Ainsi que le Samusocial a, également, offert des petits déjeuners ainsi que des repas le soir.

collaboration avec le SAMU était bien, mais peut encore s'améliorer. Je me demande pourquoi on ne continue pas à garder des places au SAMU pour ceux qui se trouvent au clos tous les jours. Même avec le DH j'ai gardé le même rythme qu'avant, c'est génial. Je trouve que le fait de pouvoir prendre sa douche l'après-midi ce n'était pas très intéressant, c'était même de trop. Car c'est juste ceux qui viennent de temps en temps qui prennent leur douche l'après-midi. Les habitués prennent leur douche le matin. Les douches l'après-midi c'est du luxe. C'est parfait la prolongation du DH au clos jusque 18 h ça nous permet de sentir la journée moins pénible, on ressasse moins notre malheur »³⁴.

3. Recommandations

Nous demandons :

- L'extension significative et la pérennisation du financement annuel des services d'accueil de jour ;
- La reconnaissance réglementaire des services d'accueil de jour et de leurs missions ;
- Le renouvellement et le renforcement du projet « Hiver 86.400 » au-delà du mois de mars.

« Tout ce qui a été rajouté au dispositif hivernal et au déroulement habituel du Clos ce n'est que du positif. Des gens extraordinaires ont été rajoutés à l'équipe, et je n'exagère sincèrement pas lorsque je dis cela. Ils étaient agréables, apportaient une bonne humeur. Un point également fortement positif est la correspondance des horaires avec le SAMU qui était super »³⁵.

4. Évaluation

Cette évaluation, nous pouvons l'aborder à travers trois points :

- ✓ La première est celle de l'utilisateur c'est-à-dire l'utilisateur du service ;
- ✓ La deuxième, celle de l'institution à travers les travailleurs sociaux c'est-à-dire ceux qui permettent d'opérationnaliser l'action au quotidien ;
- ✓ Et la troisième, celle du partenariat avec Restojet.

a. L'utilisateur

L'allongement de nos heures d'ouverture ainsi que le renforcement de l'équipe des travailleurs sociaux ont permis de faire la jonction entre l'hébergement de nuit et l'accueil en journée. Ainsi que l'amélioration qualitative et quantitative des suivis sociaux et du lien. Cette jonction a diminué le stress de se retrouver à la rue et augmenté le sentiment de sécurité. Nous avons constaté une amélioration globale des relations entre les usagers et une diminution de la violence. Hormis, pendant la période de transition avec l'arrivée de deux familles qui a modifié notre accueil en terme d'inscription.

« Moi, depuis que je suis ici, je me sens bien, et le dispositif hivernal a augmenté ce sentiment »³⁶.

b. Travailleurs Sociaux

Le renfort en personnel nous a permis de travailler avec moins de pressions et de consacrer du temps pour enfin sortir de l'urgence.

L'individualisation de l'accueil s'est vu améliorer à travers le service social qui a pu « prendre le temps » de l'accompagnement. Nous avons pu, également, renforcer en personnel les moments clés de la journée afin d'augmenter l'encadrement des différentes demandes.

³⁴ Sandro, usager du Clos.

³⁵ Michel, usager du Clos.

³⁶ Najat, usagère du Clos.

Le temps est un facteur clé dans la création de 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 consacrer à la création de la confiance.

Le dispositif « Hiver 86 400 » a permis de mettre en œuvre un réseau, qui au-delà de répondre aux besoins des usagers a permis de sortir de ses murs pour confronter ses pratiques avec les partenaires. La richesse des échanges ainsi que les idées étaient orientées vers l'utilisateur des services. Toute cette ébullition, nous a apporté beaucoup de motivation dans notre travail au quotidien.

c. Restojet

Le Restojet est un restaurant social relativement éloigné au niveau géographique avec un public qui est essentiellement issu du quartier.

Nous avons commencé avec dix bons par semaine. Ce qui permettait à dix personnes de recevoir un repas gratuitement. Ensuite, nous avons eu jusqu'à **dix-huit personnes par jour**.

Ce partenariat nous a permis d'offrir **une alternative** aux personnes en cas de refus, mais un certain nombre usagers demandaient un bon tous les jours. Ces personnes faisaient le choix de se rendre volontairement à ce restaurant comme premier choix. Peut-être, la gratuité a joué un rôle. Ce qui nous a permis **d'accueillir deux familles**.

L'autre effet, c'est qu'il a permis de faire sortir pendant un temps des personnes sans-abri du **circuit habituel de la première ligne**. Il a rendu possible un élargissement du **réseau social** des usagers par la rencontre de ces deux populations. Des rencontres ont eu lieu, des liens ont été tissés entre ces deux publics dont certains ont duré plus longtemps que celle de la période du dispositif hivernal.

5.6 Rapport d'activités : La Fontaine

1. Introduction : Pourquoi participer au projet « Hiver 86.400 » ?

La Fontaine n'a pas bénéficié du plan d'hiver « 86.400 » 2012/2013: une demande en ce sens n'avait pas été introduite puisque nous ne disposons pas d'éléments objectifs validant la demande.

Un phénomène inattendu et hors proportion s'est toutefois manifesté : la prolifération de cas de poux et de gale qui est la conséquence directe des lacunes en matière d'hygiène dans les centres d'hébergement de nuit.

L'expertise en matière de déparasitage et de désinfection à La Fontaine aura transformé le centre d'accueil en centre de désinfection.

L'implication de La Fontaine dans le plan d'hiver 2013/2014 se justifiait dès lors que celle-ci a dû absorber des charges complémentaires importantes afin de faire face aux demandes de déparasitage et de désinfection.

2. Participation du service au projet

Axe prioritaire dans lequel s'inscrit le service et offre de services:

La Fontaine est un centre d'hygiène et d'accueil assurant une aide inconditionnelle à 7.000 usagers par an.

La Fontaine est seule à offrir **gratuitement** à plus de 40 usagers par jour les services suivants:

- une douche chaude avec tous ses accessoires (mise à disposition d'un essuie-main, gant de toilette, savon, shampoing, brosse à dents et dentifrice, rasoir et mousse à raser, parfum et peignes);
- la coiffure;
- une lessive de leurs vêtements;
- le remplacement gratuit des vêtements usés ou trop sales;
- des soins infirmiers gratuits couvrant l'ensemble des maux typiques aux sans-abri : soins des pieds, pansements, désinfections de plaies et déparasitages de toutes sortes dont poux et gale, accompagnement vers les hôpitaux, etc.
- une consigne gratuite ;
- Enfin, pour les sans-abri qui ne sont plus en mesure de se déplacer nous organisons des maraudes: nous allons chercher les sans-abri sur leur lieu d'échouage.

Offre de services dans le cadre du projet « Hiver 86.400 »

En 2013, le coût de fonctionnement de La Fontaine s'élève à 125.000€ et était couvert principalement par des dons et l'aide de la COCOM (37.500 € en 2013 / 50.000€ en 2014 – hors 14.500€ du plan d'hiver).

Historiquement, les dépenses ont malheureusement explosées durant l'hiver précédent (2012/2013) pour 4 raisons.

Il s'avère que ces phénomènes se sont largement vérifiés et répétés durant l'hiver 2013/2014.

1. Les lessives en hiver sont plus volumineuses : 30% en plus par rapport aux lessives en été.

En effet, les vestes sont plus lourdes, s'y ajoutent les pulls et sous-vêtements plus chauds, etc.) : Inutile de préciser que le nombre de « machine à lessiver » augmente en proportion.

2. Le caractère spécifique de La Fontaine : c'est le seul service à effectuer le déparasitage de poux et de gale :

En effet, les associations actives en matière d'hébergement et de soins au service des personnes en précarité ne disposent généralement pas d'infrastructure, de compétences et/ou de produits de déparasitage : la preuve en est que ces services nous envoient les personnes concernées.

3. La prolifération de parasites dans les abris de nuits a fait exploser le nombre de sans-abri porteurs de parasites et dès lors le nombre de lessives et de douches de déparasitage.

A cela s'ajoute qu'un déparasitage nécessite 2 lessives spéciales (haute température) espacées de 48 heures et traitées au moyen de produits anti-parasites fort onéreux.

Par rapport à une douche et une lessive « normale », les soins de déparasitages représentent une croissance de travail 7 fois plus importante.

4. Les prestations habituelles à La Fontaine sont assurées par 2 permanents et 46 ETP bénévoles (au total 86 bénévoles) : le programme Hiver 2013/2014 aura permis de renforcer l'équipe permanente.

De janvier à mars 2014, La Fontaine aura :

- engagé une pédicure sur base de 2 X 4 heures de prestation par semaine
- augmenté le temps de présence de l'infirmière d'un jour par semaine (prestant ainsi 4 jours/ semaine au lieu de 3).

3. Eléments chiffrés

3.1 Activités	11/2013	12/2013	01/2014	02/2014	03/2014
Douches	634	636	752	609	600
Lessives	593	623	707	629	618
Infirmierie	275	276	312	260	255
Coiffeurs	56	59	62	88	38
Consignes	13	29	20	17	28
Repos	9	12	8	8	17
Vêtements :					
Changes complets(*)	80	82	91	87	75
Autres vêtements:					
Slips	72	78	86	72	68
Chaussettes	78	84	93	76	75
Pantalons	27	29	35	28	28
Sacs couchage	12	15	27	25	24
Sacs à dos	11	16	11	13	12
Chaussures	12	15	14	12	11
Gants	26	28	32	24	22
Divers	42	44	47	42	40
Soupes	952	945	1109	1129	1122
Cafés	1027	1029	1223	1032	1047
Traitement gale/poux	80	82	91	87	75

(*) Changes complets : il s'agit de personnes déparasitées (poux/gale) ayant nécessité le remplacement complet de leurs vêtements

3.2 Orientation vers les partenaires du réseau

La Fontaine reçoit un nombre important d'utilisateurs référencés et/ou en provenance des partenaires du réseau.

Réciproquement, La Fontaine dirige des usagers vers le réseau.

Des contacts journaliers sont entretenus avec Diogènes, Les Infirmiers de Rue, l'Hôpital Saint-Pierre.

Des contacts hebdomadaires (au moins une fois par semaine) sont entretenus avec l'ensemble des autres partenaires parmi lesquels le Samusocial, Pierre d'Angle, Consigne Article 23, Médecins du Monde.

Chaque contact avec le réseau concerne un ou plusieurs usagers, le suivi de leur dossier, leurs transferts (vers les hôpitaux, vers les centres de désintoxication et/ou de dépendance à l'alcool / la drogue, vers l'Administration).

Dans l'orientation vers/ ou en provenance des partenaires, la seule limite à La Fontaine est celle de notre capacité d'accueil : au-delà de 40 personnes inscrites pour la journée, nous n'acceptons que les cas d'urgence médicale vérifiée (déparasitage, décontamination, plaies nécessitant une désinfection, etc.).

3.3 Accompagnement social

Les transferts médicaux :

Un nombre important de transferts sont effectués vers les **centres hospitaliers** et réciproquement : lorsqu'un sans-abri nécessite un déparasitage, il est fréquent que l'hôpital l'envoie d'abord à La Fontaine.

Nous envoyons aux urgences les personnes dont l'état physique est critique (tension très haute, blessure très profonde, température élevée,...)

La polyclinique de l'hôpital Saint-Pierre, permet par exemple d'avoir un rendez-vous gratuit et rapide chez un dentiste.

Nous travaillons avec **des maisons médicales** vers lesquelles nous dirigeons les personnes disposant d'une carte médicale, ayant la mutuelle ou demandant une Attestation d'aide Médicale urgente en vue d'obtenir une Carte médicale.

Médecins du Monde nous transfère tous les jours des personnes souhaitant bénéficier d'une douche ou d'une lessive.

Nous avons à chaque fois des personnes de contact que nous appelons pour prévenir de l'arrivée de l'utilisateur. C'est une personne de référence sur qui nous pouvons compter pour s'assurer de la prise en charge adéquate.

A titre d'information : Autres rôles sociaux de La Fontaine :

- Le transfert des connaissances : la formation des jeunes

L'accueil de jeunes à La Fontaine est également une part importante de notre travail.

Ils viennent :

- * des **écoles d'infirmiers** pour effectuer leur stage.

- * de **l'asbl Magic, Escalé et Bravvo** pour la réalisation de travaux d'intérêts généraux.

- * de **l'asbl Le Seuil** pour les jeunes en décrochage scolaire : des groupes de jeunes viennent accompagnés d'éducateurs pour une après-midi de présentation de la maison et l'écoute et le partage de témoignages de sans-abri et de travailleurs du secteur.

- * d'écoles dont les **élèves en fin de cycle secondaire** souhaitent découvrir une réalité qu'ils ignorent et de changer leur regard sur les sans-abri.

- * de la spécialisation de **Santé Communautaire** : visite organisée de La Fontaine pour des groupes d'élèves leur permettant de découvrir le type de lieu et de public avec lequel ils pourraient être amenés à travailler.

- La Fontaine et la santé publique

* Le dépistage de la tuberculose

Le FARES a décidé que pour atteindre le plus grand nombre, le dépistage se ferait à la sortie des abris prévus au plan d'hiver (Botanique et Chaussée de Charleroi).

Pour donner le relais à l'équipe de Médecins du Monde, nous avons rencontré un de ses membres pour lui donner nos conseils sur le dépistage. Nous avons effectué des séances d'information pour les sans-abri sur la tuberculose.

* Collaboration avec une pédicure

* Collaboration avec une assistante dentaire

* Réunion trimestrielle avec les infirmiers de rue autour des usagers avec un suivi commun

* Réunion avec des associations du réseau autour d'un usager

Régulièrement nous sommes conviés par d'autres associations de terrain à nous réunir pour discuter d'un usager qui nous pose problème. Cela nous permet de mettre en commun les informations que l'on a sur lui /elle, de ne pas répéter les mêmes actions (éviter de faire doublon), de penser des objectifs pour cette personne, de nous répartir des tâches.

Ces réunions sont importantes pour une bonne collaboration entre les différents acteurs de terrain, et pour un service optimal pour les usagers concernés.

- La Sensibilisation au public

La Fontaine a fait plusieurs exposés expliquant notre action à des groupes afin de les sensibiliser à la problématique des sans-abri.

3.4 Qualité des prestations

L'aide reçue dans le cadre du projet « Hiver 86.400 » **a sensiblement augmenté la qualité des services offerts** par La Fontaine aux sans-abri : tant en services rendus grâce à l'augmentation des temps de prestation de l'infirmière et l'engagement temporaire d'une pédicure.

En effet l'augmentation d'effectif a permis une plus grande disponibilité qui a été mise à profit pour être mieux à l'écoute des problèmes des sans-abri.

Une meilleure écoute, en se donnant plus de temps, permet de déceler les problèmes spécifiques de l'utilisateur et de mieux le guider vers les autres associations répondant à ses besoins plus spécifiques.

4. Eléments qualitatifs

4.1 Les flux et pics de fréquentation

Tout au long du dispositif « Hiver 86.400 », la présence d'utilisateurs est en moyenne 15% plus élevée par rapport aux autres périodes de l'année.

De manière générale, La Fontaine est ouverte dès 10H00 du matin le lundi, mardi, jeudi et vendredi et connaît un flux régulier d'utilisateurs oscillant autour des 40 personnes/jour.

Le mercredi est un jour spécial où nous n'ouvrons que pour les cas les plus graves : ceux que nous allons chercher car ils ne sont plus en mesure de se déplacer.

Les soins importants requis pour ces personnes (au moins 35 min./ utilisateur) limite notre capacité d'accueil entre 10 et 13 personnes.

Le nombre maximum d'utilisateurs présents à La Fontaine est atteint entre 11H00 et 14H00.

4.2 Comparaisons du nombre d'accueil

Nombre d'entrées mois par mois

Mois	2012	2013	2014
Janvier	619	725	797
Février	652	570	674
Mars	681	621	709
Avril	630	686	
Mai	683	634	
Juin	637	619	
Juillet	274	257	
Août	245	225	
Septembre	652	593	
Octobre	762	697	
Novembre	651	646	
Décembre	557	682	

Ou :

Nombre d'entrées Hiver / été

	2012/2013	2013/2014
D'octobre à mars	3886	4205
D'avril à septembre	3014	-

En conclusion de l'analyse du nombre d'entrées, nous voyons que l'hiver 2012/2013 connaît une hausse de fréquentation de 29% par rapport à l'été.

La comparaison entre l'hiver 2012/2013 et celui de 2013/2014 démontre une augmentation de 8% des fréquentations.

4.3 Retour sur les services proposés :

L'impact de la gratuité des services proposés est évident vu le nombre d'entrées enregistrées et son augmentation constante.

Dans l'urgence et la précarité, la personne est prête à payer pour la nourriture tandis que l'hygiène reste non prioritaire.

Dans l'esprit de sortir un jour de la rue, l'avantage du service gratuit permet de construire des relations avec le sans-abri qui a besoin d'un certain temps avant de se confier ou de préciser ses vrais besoins.

Les différentes activités de La Fontaine ont connu un rythme fort soutenu que nous n'aurions pas pu atteindre sans l'aide complémentaire de 14.500€ reçu de la Cocom par l'intermédiaire de l'A.M.A.

L'ensemble des services ont fort bien fonctionné grâce à l'aide de 80 bénévoles qui nous ont soutenus chaque jour.

4.4 Retour sur les refus :

Sont refusés à La Fontaine :

- les personnes sous influence (alcool ou drogue) ;
- les personnes qui viennent « voir » c'est-à-dire les personnes qui n'ont aucune intention de prendre une douche (préalable obligatoire pour avoir accès à La Fontaine)

Lorsque le nombre d'usagers est supérieur à 40 personnes, nous ne sommes plus en mesure de leur proposer une lessive : ils prennent souvent l'initiative de revenir le lendemain.

Lorsqu'à 10H00 (ouverture des portes) nous avons distribué plus de 40 tickets, nous ne donnons accès qu'aux personnes nécessitant des soins urgents (déparasitage, décontamination, désinfection) : dans ces cas précis, il faut une attestation signée par un médecin.

Dans tous les cas, ceux qui n'entrent pas le jour même de leur arrivée reçoivent une liste des endroits où ils peuvent prendre une douche.

4.5 Public accueilli

En 2013, nous dénombrons 633 femmes sur un total de 6955 entrées (= 9%).

91% de notre public est donc masculin.

Vu les risques de promiscuité, l'accueil de familles et d'enfants se fait à 13H00.

Conclusions et recommandations

Conclusions

Le rôle de La Fontaine complète bien le travail des autres associations actives au sein du projet « Hiver 86.400 » et plus largement, durant la période hivernale.

Ce rôle consiste en l'apport gratuit de l'hygiène et de soins de santé : c'est le point de départ d'une réinsertion possible du sans-abri.

L'hiver nécessite des soins infirmiers nettement plus importants que ceux fournis durant les autres périodes de l'année: La Fontaine a tenu ses engagements non seulement quant aux soins apportés mais aussi en considérant le nombre croissant des entrées.

Par ailleurs, notre position d'observateur privilégié aura permis de contribuer activement à la santé publique puisque toutes les personnes suspectées d'être porteuses de maladies graves, voire contagieuses ont toutes été acheminées par nos soins vers les hôpitaux (Tuberculose, etc.).

La Fontaine est donc demanderesse d'une aide financière soutenue tout au long de l'année afin pouvoir continuer ce travail humanitaire essentiel, non seulement en période d'hiver mais de manière continue toute l'année.

Recommandations

En matière de recommandations, nous réitérons notre demande de vigilance des centres d'accueil de nuit en ce qui concerne la prolifération de parasites tels que la gale ou les poux.

Ces centres doivent impérativement :

- équiper les matelas et les couettes de housses protectrices empêchant l'invasion des parasites
- laver et déparasiter les draps après chaque changement de locataire

En remerciant toutes les instances qui nous ont soutenues et toutes celles qui ont œuvrées pour un mieux-être des sans-abri, nous espérons vivement pouvoir continuer nos efforts grâce au soutien financier de la région bruxelloise.

5.7 Rapport d'activités : Consigne - Article 23

Introduction

L'expérience de la première année du Projet « Hiver 86.400 » ayant été bénéfique pour la Consigne - Article 23, nous avons souhaité la renouveler. D'une part parce que nous l'avons reçu comme un signal positif de reconnaissance de notre travail, un premier pas vers un subside structurel ? D'autre part, parce que nous pouvions formaliser les contacts et les collaborations avec les autres acteurs du réseau des services d'accueil de jour et les travailleurs de rue.

Par la taille de notre service, avec une capacité d'accueil de 25 personnes maximum à la fois, nous avons pensé que l'accompagnement social était l'axe dans lequel nous pouvions le mieux nous inscrire. En effet depuis quelques années, nous constatons ce besoin et comme d'autres membres du réseau, nous le portons à cœur, en étant complémentaires par la différence de nos projets.

Nous avons souhaité mieux connaître le public que nous rencontrons au quotidien. Sans nous bercer d'illusions, nous sommes conscients que les solutions aux problèmes rencontrés ne se trouvent pas dans l'urgence, nous avons alors tenu à répondre aux demandes possibles. Sachant que les besoins de nos usagers sont au-delà de nos moyens.

L'accompagnement social

L'accompagnement social est l'un des axes prioritaires que nous avons choisi de mettre en avant dans le cadre du Projet « Hiver 86.400 ». Comme tous nos partenaires, nous faisons de l'accompagnement social toute l'année. Cependant, le projet hivernal nous permet de mettre en lumière nos différents constats et les problématiques que nous rencontrons.

Pour cet hiver, la Consigne - Article 23 a choisi de porter une attention particulière sur les types de demandes et sur le public rencontré.

Quel accompagnement social et pour qui ?

Personnes en situation irrégulière

Avec le durcissement des lois concernant l'immigration et la régularisation, nous voyons un nombre croissant de personnes en situation irrégulière ; certains demandeurs de régularisations pour des raisons humanitaires et d'autres pour des raisons de travail. Nous avons l'impression de connaître certains d'entre eux depuis toujours. Mais, leurs situations ne changent pas. Soit parce que leur demande a été refusée, deux ou trois fois, soit parce qu'ils n'y croient plus tellement et qu'ils ont fini par renoncer à toutes les démarches. Pour d'autres, leur procédure sont en cours et ce, depuis des années.

Des personnes qui au-delà du désespoir, mènent une vie précaire. Par rapport à l'habitat, l'hygiène et n'ont pas ou peu de liens sociaux, familiaux et affectifs. Du fait de leur situation administrative, ils sont tout simplement anonymes, absents du registre national. Par conséquent, ils n'ont presque pas ou pratiquement pas de droits.

Informier et créer du lien

Ce travail reste primordial pour les personnes qui fréquentent la Consigne. Ils sont peu informés de leurs droits les plus élémentaires (lorsque ceux-ci existent) ! Nous constatons que ce travail a pris une place de plus en plus importante.

Étant donné le nombre de personnes en situation irrégulière, nous sommes amenés à faire un travail d'information sur les institutions compétentes dans différentes matières (Aide Médicale Urgente (A.M.U.), droit des étrangers). Ce travail débouche souvent sur une réorientation vers des services plus compétents.

Nous avons aussi constaté qu'avec certains de nos visiteurs, même orientés vers d'autres services, nous gardons un lien, et parfois devenons des intermédiaires entre les personnes et les services, ou dans certains cas avec les avocats.

Grâce à l'accueil collectif, nous pouvons également faire avec ces personnes un travail favorable au lien social. Un service d'accueil de jour devient alors pour elles, un lieu de re-paires.

Notre rôle consiste dans ce cas, à apporter des réponses de type ponctuelles, afin de faciliter le quotidien des personnes sans-abri.

Les suivis individuels

Sortir de l'urgence

Il est presque utopique, voir insensé de dire qu'on sort de l'urgence avec les personnes sans-abri, alors qu'en réalité leur vie est une urgence. Oui, à première vue, tout semble urgent, si nous tenons compte des normes de notre société et de ses valeurs. Une vie en rue est inacceptable, selon ces mêmes valeurs et normes. Qu'il y ait des exceptions n'empêche pas de nous les rappeler, tout en reconnaissant la responsabilité de chacun, institutions et usagers. Il est parfois difficile de voir certaines souffrances face auxquelles on est impuissant, ou face auxquelles on n'a pas de solution immédiate.

Cependant, aussi urgentes que paraissent certaines demandes, nous ne souhaitons pas toujours agir. Nous privilégions une construction de la relation de travail avec les personnes, afin qu'elles soient co-acteurs de leur projet. Surtout en laissant à l'autre, l'espace et le temps d'exprimer son envie.

L'espace laissé et le temps laissés aux personnes nous est particulièrement cher. Il nous permet de nous poser avec l'autre, à un moment où l'autre sort du lot et existe en dehors des ressemblances et similitudes, un instant où l'autre est soi et est pour soi.

Confronté à un public fragilisé à plusieurs niveaux, cela prend du temps de reconstruire tout ce qui s'est détruit des années durant. On ne peut agir de façon urgente, sans avoir bâti une relation de confiance solide. En effet, les personnes sans-abri, désabusées et vivant au jour le jour ont besoin de retrouver la confiance en leur entourage, et dans la société dans laquelle ils vivent afin de mettre en place un projet même à court terme.

Types de demandes récurrentes

Nous ne constatons pas des besoins plus particulièrement liés à l'hiver. Les demandes que nous rencontrons sont les mêmes qu'au printemps, en été et en automne. A notre sens, seul le nombre diffère. En effet, au cours de cet hiver, nous avons vu augmenter le nombre de passages journaliers. Passant d'une moyenne de 38 personnes à 65.

Cela s'explique notamment par les services supplémentaires mis en place, tels que les douches, mais aussi par l'agrandissement de l'équipe en mesure d'accueillir plus de personnes.

Demandes de soins de santé

Une majorité de notre population, comme nous l'avons dit plus haut est en situation irrégulière, et a peu de droit. De plus, il s'agit d'une population peu informée sur les aides possibles ou non. A cela il faut ajouter le problème d'accès à la langue. C'est ce qui renforce notre idée selon laquelle l'information aux droits des personnes reste primordiale.

Par exemple 53 nouvelles personnes sur 117 inscrites entre décembre 2013 et mars 2014, n'avaient pas de carte d'aide médicale, et ne savaient pas où se faire soigner. Notre travail consiste alors à leur indiquer les démarches à suivre auprès de Médecins du Monde et du CPAS.

Sur les 117 personnes, 46 avaient la nationalité ou une carte de séjour européenne, principalement italienne et espagnole. Nous avons également constaté une augmentation des personnes de l'Europe de l'Est, dont les Bulgares et les Albanais.

Type de Demandes	Nbre de personnes	Orientation
Soins de santé générale	61 personnes	Médecins du monde
Santé mentale	4 personnes	SMES et Planning Familial de la Senne
Dentiste	5 personnes	Polyclinique Saint-Pierre
Accès à la pharmacie	12 personnes	Aide financière interne
Autres ³⁷	9 personnes	Bracops/Plannings et Maisons médicales

Remarque

Bien qu'il existe plusieurs possibilités d'être pris en charge au niveau médical, nous rencontrons tout de même une partie de la population qui n'est pas prise en charge ou qui n'est pas en mesure de se procurer les médicaments prescrits. De façon exceptionnelle nous avons dû intervenir financièrement pour 12 personnes, n'ayant pas la possibilité de se payer leurs médicaments.

Accès aux Droits

Les personnes rencontrées sont en demande de droits fondamentaux tels que le droit de résidence en Belgique, la régularisation, ou même la protection de travailleurs.

Demandes	Nbre de personnes	Accompagnements
RIS et Sécurité Sociale	11 personnes	CPAS et Mutuelles
Habitat et hébergement en maisons d'accueil	15 Personnes	Agences immobilière sociales et maisons d'Accueil.
Régularisation	14 personnes	BAJ et Avocats
Protection de travailleurs en situation irrégulière	3 personnes	OR.CA ³⁸

Remarque

Concernant l'hébergement, nous sommes interpellés par le peu de personnes faisant la demande. Nous pensons que cela s'explique notamment par le fait que beaucoup de personnes qui viennent nous voir vivent dans des logements abandonnés ou bien qu'ils ne rentrent pas dans les conditions, étant donné leurs situations administratives et financières.

³⁷ Il s'agit des personnes ayant un suivi social plus régulier.

³⁸ Organisation pour les Travailleurs Immigrés Clandestins

Nous pensons aussi que l'augmentation du nombre d'accueil d'urgence par le SAMU Social a un impact sur les demandes de logement, qui sont alors postposées le temps d'un hiver.

Cependant, même si les personnes remplissent les conditions soit pour un logement privé ou social (y compris les agences immobilières sociales), il nous est difficile de trouver des solutions durables, car les logements manquent ou coûtent trop cher.

Par ailleurs, l'accompagnement au logement pour les personnes sans-abri est un travail de long terme. En effet, il ne s'agit pas seulement de trouver un logement pour les personnes, il faut aussi les aider à le garder.

C'est pour cela que nous privilégions un travail d'accompagnement global avec les personnes.

Guidance Budgétaire

La guidance budgétaire est avant tout un outil indispensable pour nombreuses personnes habitants de rue. Elle peut être mise en place simplement pour permettre à la personne de terminer le mois, en ayant encore la possibilité de se payer un repas dans un restaurant social, mais aussi pour d'autres, un moyen de réintégrer le logement et de le garder. Nous pensons également que la guidance budgétaire est sécurisante pour des personnes souvent exposées à la violence de la rue.

La demande de guidance budgétaire vient de l'utilisateur lui-même ou d'autres associations (Diogènes, Infirmiers de rue, SAMU Social, administrateurs provisoires...) mais de toute façon il est essentiel que l'utilisateur soit partie prenante.

Bien que nous soyons convaincus de l'utilité de cet outil, nous sommes confrontés à des demandes auxquelles nous ne pouvons pas répondre par manque de personnels suffisants. En effet, ce travail demande beaucoup de temps et d'énergie. Il faut savoir que chaque personne en guidance budgétaire représente au minimum deux rencontres hebdomadaires avec le travailleur social.

Au cours de ces quatre derniers mois, nous avons reçus 3 demandes du Samusocial, et 2 demandes de DIOGENES et S.Ac.A.Do. Seules 2 demandes sur 5 ont pu être mises en place. Actuellement, 9 personnes sont en guidance budgétaire.

Six d'entre elles sont en logement et la guidance est entre autres un moyen de garder leur logement.

Aides au quotidien

Il s'agit des aides dont peuvent bénéficier les personnes durant l'accueil collectif.

Les Consignes

Une consigne dans un de ses sens premiers est un endroit où l'on peut déposer ses bagages. En effet, nous proposons aux usagers de déposer leurs bagages mais aussi de « se déposer » dans le sens de s'asseoir, se reposer mais aussi de déposer un tant soit peu le fardeau de la rue au travers de leurs maux mais aussi de leurs mots. Pour ce faire, ce lieu doit constituer une espèce de « matrice » sécurisante, à l'abri de la violence de la rue.

Nous disposons de 26 consignes, dont la location s'élève à 1€ par semaine et ce durant six mois. Seulement 26 personnes ont bénéficié d'une consigne, et 14 personnes sont sur la liste d'attente.

Change complet de vêtements

Grace à la récolte de vêtements par notre magasin de seconde main, nous avons pu donner 287 changes complets entre décembre 2013 mars 2014.

Et 252 paires de chaussettes, parce que les pieds c'est important pour l'errance.

Douches, lessives et soins

Avec deux douches pour hommes et une douche pour femmes, il y a eu 293 personnes qui ont bénéficié d'une douche et 56 lessives. Par ailleurs 11 personnes ont été orientées vers Pierre d'Angle pour une douche et une sieste.

Nous pouvons ajouter plus ou moins 450 rasages pour les hommes.

Le téléphone

Nous mettons à disposition des usagers un téléphone pour qu'ils fassent leurs démarches sociales. Au fil du temps, nous avons constaté que certaines personnes n'expriment pas directement une demande sociale, préférant parfois faire les démarches elles-mêmes.

Nous privilégions aussi l'autonomie des personnes, et pensons que certains d'entre eux sont capables de prendre un rendez-vous avec leur médecin traitant ou leur avocat sans l'intervention d'un travailleur social. Cela représente pour la période hivernale 168 coups de téléphone.

Conclusions

Le Projet « Hiver 86.400 », nous permet de renforcer notre action. Nous sommes ravis de voir nos moyens humains augmenter durant une période. Cependant, nous constatons que nous ne pouvons pas non plus répondre aux demandes qui nous sont adressées de manière adéquate et durable. Nous ne faisons que perpétuer l'urgence, et ce sans aucune projection à long terme avec les personnes. Bien que nous soyons en mesure de recevoir plus de personnes durant l'hiver, aux premiers rayons de soleil, nous nous perdons de vue. Parce que la capacité d'accueil diminue, de même que la possibilité d'être accompagné individuellement.

Au fond nous ne faisons que soulager les personnes pendant un moment, mais le travail de fond nécessaire n'est pas fait, car il demande du temps. Non pas quatre mois, ni une année, mais bien des fois des années.

Il en est de même pour le travail possible avec le réseau. Nous avons finalement un public qui utilise nos services à la carte. Selon les besoins et les spécificités de chaque lieu. Néanmoins, pour la Consigne Article 23, nous n'avons pas pu mettre en lien les personnes avec les autres acteurs du projet comme nous l'aurions souhaité, parce que l'urgence a tout de même pris le dessus.

Nous tenons à signaler également, les mutations qui s'opèrent dans le public sans-abri. Avec la présence des migrants européens ou non européens pour qui la plus part du temps nous ne pouvons pas faire grand-chose, si non simplement leur offrir un espace contre le froid et la solitude.

Pour finir, nous nous demandons encore comment s'évaluent les besoins des personnes qui manquent souvent de l'essentiel et comment on établit les priorités ? Par où on commence ?

5.8 Rapport d'activités: CAW Archipel - Hobo

Participer à des activités n'est à priori pas un besoin vital, nous sommes d'accord sur ce point. Une personne sans-abri n'est sensée demander que trois choses: manger, dormir et se laver.

Néanmoins, ce n'est pas du tout notre opinion. Que fait-on de l'estime de soi? Chaque enfant a le droit – qu'il soit sans-abri ou non – aux loisirs, aux jeux et à la participation aux activités culturelles et artistiques (Art. 31 de la Convention relative aux droits de l'enfant). C'est exactement cela qu'Hobo a voulu ajouter au Projet – Pilote "Hiver 86.400".

En collaboration avec les services partenaires du Projet, Hobo a tenté de rendre à ces enfants leur droit d'être enfant. Leurs situations précarisées les obligent à faire face à des problématiques qu'ils ne devraient pas rencontrer à leur âge. Ils se retrouvent dans des structures d'accueil social qui ne sont pas adaptées à la présence d'enfants. C'est ainsi qu'Hobo a réalisé une collaboration avec deux restaurants sociaux en particulier: Source – La Rencontre et Le Clos, deux partenaires du Projet « Hiver 86.400 ».

Depuis début janvier 2014, La Rencontre a constaté une grande augmentation de la présence des familles. Le Clos a également accepté d'accueillir des familles suite aux demandes d'aide lancées par le Samusocial. C'est ainsi qu'une collaboration s'est mise en place, afin que ces familles avec enfants puissent participer aux activités organisées de façon hebdomadaire les samedis.

Les activités organisées par Hobo ont eu du mal à démarrer. Au départ, pas plus de dix personnes répondaient présentes. Au fur et à mesure, des parents amenaient leurs enfants pour passer un bon moment. Eux préféraient rester sur place, dans le restaurant social, pour se reposer. Nous avons constaté des personnes épuisées et stressées de tout ce qui leur arrive. Cela leur fait du bien d'avoir du temps pour eux sans devoir se préoccuper de leurs enfants souvent nombreux. De plus, un restaurant social n'est pas un endroit idéal pour eux. Hobo accepte de prendre en charge uniquement les enfants le temps d'une après-midi. Lors du retour de chaque activité, ce sont des visages enchantés et des parents reconnaissant que l'on rencontre. Le nombre d'enfants accueillis augmente de semaine en semaine. Chaque samedi ils attendent avec impatience notre venue en espérant pouvoir nous accompagner, même s'ils ne savent pas ce que nous allons faire.

La Rencontre est submergée par le nombre d'enfants présents chaque jour et en particulier les weekends. Les intervenants sociaux sur place ont l'air soulagé quand ils nous voient arriver et repartir avec une quinzaine d'enfants. Plus d'une fois, des adultes sans enfant demandent s'ils peuvent également participer aux activités. Ils expliquent qu'ils n'en peuvent plus d'attendre et de ne rien faire. Ils veulent bouger, se changer les idées et oublier un peu tout ce qui les préoccupe. Fin janvier, le nombre de familles avec enfants augmente encore et La Rencontre décide d'engager deux animatrices. Nous fixons des règles sur la collaboration. C'est ainsi que nous décidons de prendre en charge les enfants de plus de dix ans, puisque les activités à la Rencontre sont limitées jusqu'à douze ans.

La collaboration avec le Clos se passe à merveille. Ils poussent les enfants et les jeunes accueillis à participer chaque samedi aux activités proposées par Hobo. Le Clos accueille ces familles depuis fin décembre et ceci jusqu'à la fin du dispositif. Les enfants de 10, 12 et 15 ans ne seront pas scolarisés. Pour ces enfants les activités les samedis après-midi sont les seuls moments où ils sortent du restaurant ou du Samusocial. Pour ces enfants analphabètes, les sorties avec Hobo ne sont pas du luxe.

En dehors de cette famille, il y a également un papa qui participe régulièrement avec ses enfants. N'oublions pas qu'il est aussi important de décentraliser ces personnes du circuit des sans-abris. C'est exactement ce que nous avons essayé de tenter pour ce papa. En organisant des activités en dehors

du circuit, nous espérons que ces familles avec enfants retrouvent eux-mêmes le chemin vers ces activités.

À la fin du Projet « Hiver 86.400 », le papa a su intensifier le contact avec ses enfants en accord avec le juge de la Jeunesse. Les activités avec Hobo ont été pour lui un moyen de renouer une relation avec ses enfants, dans un cadre structuré. Il nous raconte que ses enfants ont changé d'attitude : ils demandent pour passer plus de temps avec leur papa.

Hierbij een overzicht van de activiteiten die plaatsvonden in kader van de winteropvang, telkens op zaterdag van 13u tot 17u:

- 14/12/2013: film Wall-E
- 21/12/2013: zwemmen
- 28/12/2013: bewegingsnamiddag
- 04/01/2014: zwemmen
- 11/01/2014: schaatsen
- 18/01/2014: dans en beweging
- 25/01/2014: zwemmen
- 01/02/2014= ABC-huis
- 08/02/2014: Circus zonder handen
- 15/02/2014: fotograaf Leo
- 22/02/2014: zwemmen
- 01/03/2014: muzikant Simon
- 08/03/2014: zorgboerderij Kodiel
- 15/03/2014: zwemmen
- 22/03/2014: dans en beweging
- 29/03/2014: Les Halles

Telkens kregen de deelnemers een vieruurtje en drankje aangeboden. Het vervoer, alle materiaal (bv. zwemgerief), onkosten, vervoer van de vrijwilliger en alle activiteiten werden integraal door Hobo betaald, er werd geen bijdrage van de deelnemers gevraagd.

Voor een goede begeleiding en voorbereiding van de activiteiten in kader van de winteropvang, zoals Hobo die dit jaar aangeboden heeft, is een halftijdse kracht voldoende. Het is evenwel niet mogelijk om de activiteiten op zaterdag door 1 persoon te laten begeleiden. Het is noodzakelijk om een tweede (betaalde) begeleider aan te stellen (voor de begeleiding van de activiteit zelf) en daarbovenop beroep te kunnen doen op vrijwilligers. Dit jaar hebben we alleen beroep gedaan op vrijwilligers maar bij volgende edities zullen we hier zeker rekening mee houden.

Spijtig genoeg werden ons wat beperkingen opgelegd qua aantal deelnemers:

- In de zaal van de VGC mochten maximaal (omwille van verzekeringen) 20 deelnemers (begeleiders inclusief) aanwezig zijn
- In het zwembad mochten maximaal 10 deelnemers per begeleider aanwezig zijn

5.9 Rapport d'activités : Pigment Asbl

4. Introduction : Pourquoi participer au Projet « HIVER 86.400 »

L'accueil de Pigment et Het Anker est fréquenté par des personnes qui se trouvent en situation précaire/pauvreté. Beaucoup d'entre eux sont sans-abri.

Depuis quelques années, nous observons une grande augmentation du nombre de visiteurs pendant les mois d'hiver. Les hivers précédents, nous avons remarqué que les services habituels que nous offrons n'ont pas toujours été adaptés aux besoins supplémentaires que les visiteurs ont besoin pendant l'hiver. Afin de pouvoir donner un accueil agréable et adapté, il a été nécessaire de renforcer le cadre du personnel et les services offerts.

Le Projet « Hiver 86.400 » a aidé à améliorer nos services existants, a permis un meilleur accompagnement individuel et l'orientation des visiteurs vers d'autres services. Nous avons pu développer des activités supplémentaires dont certaines continuent en dehors de la période hivernale. La plus-value pour le public est du temps supplémentaire pour l'écoute, pour l'accompagnement. De plus, le projet CollectActif, a aussi renforcé et activé les activités.

5. Participation du service au projet

- L'axe prioritaire et l'offre de service et d'accompagnement

Le travail de Pigment asbl dans le cadre du Projet « Hiver 86.400 » était inscrit dans l'axe « *jonction entre les acteurs du jour/de l'ambulatoire et la nuit/du résidentiel* ». Ceci a été traduit en deux actions concrètes : l'ouverture de l'accueil à 8h et l'offre quotidienne de petits déjeuners.

1) L'ouverture de l'accueil à 8h

Pendant l'hiver, l'accueil de Pigment a été ouvert de 8h jusqu'à 12h (mercredi jusqu'à 14h) au lieu de 9h jusqu'à 12h. Ceci a permis une meilleure transition entre notre accueil et la fermeture du Samusocial. Ce qui a évité les files devant la porte comme les années précédentes. Les personnes sans-abri n'attendaient plus à l'extérieur dans le froid.

2) La distribution d'un petit déjeuner + le projet 'CollectActif'

Dans le cadre du Projet « Hiver 86.400 », Pigment a offert, chaque jour, un petit-déjeuner aux visiteurs à l'accueil. La distribution des petits déjeuners a été faite par un groupe de bénévoles (du public cible). Le groupe de bénévoles (environ dix personnes) a été formé au début de l'hiver et a choisi le nom 'CollectActif'.

Tout au long de l'hiver, le groupe CollectActif a récupéré des aliments invendus des boulangeries, des épiceries et des marchés du voisinage. Ces produits (du pain, des fruits et des légumes) ont ensuite été préparés et distribués aux visiteurs à l'accueil. En plus de la distribution quotidienne des petits déjeuners, il y avait souvent aussi de la soupe et des repas gratuits. CollectActif a également distribué des colis alimentaires aux personnes et familles vulnérables.

Le fait qu'il s'agisse ici d'un projet participatif est vraiment une plus-value. Au lieu d'uniquement distribuer la nourriture, le projet a mobilisé, activé et renforcé tout un groupe de personnes vivant dans la pauvreté. C'est donc une structure de solidarité horizontale qui dépasse la charité. Les objectifs du projet sont multiples : récupérer, transformer et distribuer des produits alimentaires ; sensibiliser des commerçants autour de la question de la pauvreté et lutter contre le gaspillage alimentaire.

Le groupe de bénévoles de CollectActif est devenu indépendant et continue ses activités en dehors de la période hivernale.

- **L'équipe de travailleurs**

L'équipe de base de Pigment compte 3 travailleurs → en total 1,7 ETP (0,5 + 0,5 + 0,7)

Avec le Projet « Hiver 86.400 », Pigment avait 4 travailleurs → en total 2,7 ETP (0,5 + 0,5 + 1,0 + 0,7)

Le projet a donc renforcé l'équipe avec 1 ETP, qui était partagé par 2 travailleurs : un travailleur supplémentaire (pour 0,7 ETP) et un travailleur de l'équipe de base (pour 0,3 ETP).

6. **Eléments chiffrés**

- **Activités non prises en compte dans le comptage**

- *Places disponibles en salle* → 60 à 70 places. Nous n'avons pas de système avec des cartes membres. Nous ajoutons donc des chaises en fonction du nombre de visiteurs avec un maximum de 70 chaises. La règle est que nous fermons la porte d'entrée quand le maximum de 70 personnes est atteint. Cet hiver, nous n'avons jamais dû fermer la porte et refuser des visiteurs.
- *Cafés* → estimation de 100 à 150 cafés/jour. Le prix d'un café/thé : 30 cents
- *Activités participatives et ludiques*
 - Utilisation des ordinateurs/internet : les visiteurs peuvent gratuitement utiliser internet. Ils doivent réserver un ordinateur pour une demi-heure. Il y a un maximum de 30 personnes/jour.
 - Cours de néerlandais : tous les mercredis matin, sans inscription
 - Le projet CollectActif : la récupération, la transformation (cuisine) et la distribution des produits alimentaires. Projet participatif de solidarité horizontale.
 - Groupe de dialogue sur l'accueil hivernal : pendant l'hiver, il y a eu 5 groupes de dialogue durant lesquels plusieurs thèmes relatifs à l'accueil hivernal ont été discutés (sécurité, accès, hygiène, 'quoi faire après l'hiver',...).
 - En dehors de l'accueil : possibilité de participer aux activités de sport (jogging, football, fitness) et aux activités culturelles (théâtre, film). De plus, il y avait un groupe de parole sur la santé mentale.
- *Distribution de vêtements* → Nous distribuons des vêtements tous les lundis, mercredis et vendredis. Ceci se fait avec un système de tickets et en fonction des besoins des visiteurs. Nous avons un maximum de 16 distributions/jour.
- *Lessive* → En principe, aussi tous les lundis, mercredis et vendredis, mais le service n'est pas beaucoup utilisé parce qu'il est assez cher (une grande machine (laver, sécher et repasser) coûte 3€). Nous ne diminuons pas le prix parce le coût du travail est trop élevé.

- **Orientation vers les partenaires**

En ce qui concerne les membres du projet, nous avons surtout collaboré avec **Pierre d'Angle**. Tous les jours, nous y avons orienté une dizaine de personnes pour les douches et les siestes. Nous avons aussi orienté des personnes vers **Hobo** pour les activités proposées et à **La Fontaine** pour la douche et la coiffure. Pour le suivi individuel de quelques personnes, nous avons travaillé en forte collaboration avec quelques travailleurs de rue de **Diogènes**.

Nous collaborons beaucoup avec des associations du réseau au sens large. Cet hiver, nous avons surtout orienté des personnes vers le Samusocial, Médecins du Monde, Meeting (point d'accueil et de soutien aux personnes sans-papiers), service juridique du Foyer et Chez Nous.

C'est assez facile d'orienter des personnes pour des besoins ou des questions concrètes ; comme douche, repas, médecin, etc. Pour des questions plus compliquées liées aux problématiques de logement, de situation administrative, de santé mentale, etc., c'est moins évident. Nous voyons souvent des personnes qui sont 'fatiguées' d'être envoyées d'une organisation à une autre. Pour cette raison, nous essayons alors de bien accompagner ces orientations et avoir un retour de la personne en question. Une difficulté est que nous avons beaucoup de personnes sans-papiers que nous ne pouvons pas orienter vers certains services parce qu'ils n'ont pas le droit de les accompagner.

- **Accompagnement social**

L'accompagnement individuel n'est pas un des objectifs principaux de Pigment. Nous fonctionnons surtout par **le travail de groupe** et par **des projets participatifs**. Nous essayons alors le plus possible d'orienter les personnes vers d'autres services sociaux.

Pour quelques personnes qui fréquentent souvent notre association ou qui participent à nos activités, nous faisons quand même **un suivi individuel plus approfondi**. Les thématiques les plus abordées sont le logement, la situation administrative (les papiers) et la santé.

Pigment travaille beaucoup autour de **la question de la santé**. Nous avons un projet sur l'aide médicale urgente et sur l'accès aux soins de santé mentale pour des personnes sans-papiers. Ceci fait que nous accompagnons plus souvent les personnes autour de ces problématiques. Nous les dirigeons alors vers les CPAS, les maisons médicales, les hôpitaux et les psychologues. Nous donnons l'information nécessaire et aidons les gens à obtenir des rendez-vous. L'accompagnement physique est plutôt rare, mais peut se faire pour des personnes très vulnérables.

- **Qualité des prestations**

Le fait que nous avons un temps plein en plus nous a permis d'assurer la présence d'un travailleur qui ne faisait que 'l'accueil social et l'orientation' pendant les heures d'ouverture d'accueil. Nous avons alors plus de temps pour l'écoute et pour l'orientation adaptée. Même après les heures d'ouverture d'accueil, la personne était disponible pour des questions individuelles urgentes.

Par le projet CollectActif, nous avons travaillé d'une manière intensive avec une dizaine de personnes du public cible. On a pu créer des liens de confiance avec ces personnes ainsi que renforcer leur confiance en soi en déployant leurs capacités.

4. Eléments qualitatifs

- **Les flux et pics de fréquentation**

Le nombre de visiteurs est resté assez stable tout au long de l'hiver. Le premier mois (novembre) et le dernier mois (mars), il y avait un peu moins de visiteurs. Pendant la période de crise de l'accueil de nuit (quand il n'y avait pas assez de lits pour tout le monde), nous avons remarqué un pic de fréquentation. Pendant cette période-là, les visiteurs sont souvent restés à l'accueil de 8h à 12h.

Pendant d'autres périodes, il y avait beaucoup plus de passage. Beaucoup de gens passaient pour boire un café ou pour se reposer un peu et repartaient.

Il y avait toujours un pic entre 9h et 10h30. Vers midi, il y avait habituellement moins de visiteurs. Les mercredis, l'accueil était ouvert jusqu'à 14h (au lieu de 12h), ce qui explique le plus grand nombre de visiteurs ce jour-là.

- **Comparaisons du nombre d'accueil**

Il y a une différence significative entre le nombre de visiteurs pendant l'hiver et hors hiver. Nous avons pu observer une réduction de moitié à partir du mois d'avril.

Il est difficile de comparer les chiffres de cet hiver avec l'hiver précédent car nous n'avons pas fait de comptage l'année passée. Vu que l'hiver a été très doux cette année et très dur l'année passée, on peut quand même dire qu'en général il y avait moins de visiteurs.

- **Retour sur les services proposés (douches, repas, siestes, etc.)**

Les visiteurs ont apprécié les petits déjeuners gratuits. Le fait qu'il y avait un public cible impliqué dans le projet a créé une nouvelle dynamique de solidarité dans notre accueil.

- **Retour sur les refus**

Nous n'avons pas refusé de personnes par manque de place. L'accès à l'infrastructure est libre. Nous ne travaillons pas avec un système de carte membres.

En cas d'incident ou d'agression, les personnes impliquées doivent immédiatement quitter la salle. Ceci s'est passé quelques fois pendant cet hiver, mais c'était exceptionnel.

- **Public accueilli**

95 % de nos visiteurs sont des hommes. Il y a seulement quelques femmes qui viennent régulièrement.

Vu le grand nombre de visiteurs, notre accueil n'a pas été adapté pour l'accueil des familles. Parfois nous avons exceptionnellement accueilli quelques familles avec enfants pendant l'après-midi quand notre accueil était déjà fermé, mais cela était plutôt rare.

Le dispositif hivernal n'a pas spécialement amené un nouveau public.

5. Conclusion et recommandations

Le Projet « Hiver 86.400 » nous a certainement permis de déployer des activités supplémentaires et d'offrir un accueil de meilleure qualité et plus adapté aux besoins du public cible. La mise en place du projet CollectActif a été une grande plus-value et est tout à fait en lien avec notre vision du travail social.

La difficulté que nous avons rencontrée est plutôt liée au nombre de visiteurs pendant l'hiver. Le fait d'ajouter des services (comme le petit déjeuner gratuit) a certainement attiré des gens. Le fait qu'on ne travaille pas avec des cartes membres a des avantages et des inconvénients. D'un côté, il est bien que l'accueil soit ouvert et accessible à tous. De l'autre côté, quand le nombre de visiteurs est trop grand, il est parfois difficile de faire un travail qualitatif.

Pour nous, le projet « Hiver 86.400 » a créé des nouvelles collaborations et renforcé d'autres. Il a aidé à gérer les besoins urgents du public cible pendant l'hiver tout en s'inscrivant dans un travail structurel de longue durée.

5.10 Rapport d'activités : Diogènes asbl

1. Préambule

Les objectifs généraux du projet sont les suivants :

- Permettre aux habitants de la rue d'utiliser au mieux les services existants dans une perspective d'amélioration de leurs conditions d'existence, de leur santé, de leur état psychologique, de leur situation sociale et administrative, de leurs relations sociales.
- 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.
- 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 de mieux les comprendre.
- Répondre de façon adaptée aux signalements concernant les personnes sans-abri se trouvant en rue en journée, avec une attention toute particulière pour les plus vulnérables d'entre eux.

Diogènes veut constituer une passerelle entre la rue et le monde social. Les travailleurs de rue prennent contact avec les habitants de la rue afin de leur offrir une écoute inconditionnelle et pour les soutenir dans leur contexte de vie, en tenant compte de leurs valeurs et de leur mode d'existence. C'est dans le respect de ce cadre qu'ils pourront, s'ils en expriment le souhait, être orientés vers les services les plus adaptés ; une dynamique de changement peut alors se mettre en place, qui tient compte des demandes, du rapport au temps, du rythme et des aspirations des sans-abri.

Le travail de rue tel que présenté ci-dessus est basé sur un suivi relationnel (construction de relations de confiance), sur des interventions passives (informer, clarifier, soutenir), sur des interventions actives (agir, accompagner, guider) au niveau des soins de santé ponctuels, du rôle de relais vers les services adéquats (maisons d'accueil, hôpitaux, médecins, CPAS) et d'accompagnement dans les démarches administratives. L'accompagnement est prévu pour une durée indéterminée.

Le travail de rue se fait «dans la rue» ou à un endroit choisi et connu des sans-abri. Le respect de leurs règles et de leurs valeurs est primordial. Les travailleurs de rue se considèrent comme «des invités» sur leur territoire, ne travaillent qu'à partir de leurs demandes et ne leur imposent pas de solutions.

2. Actions spécifiques Projet « HIVER 86.400 »

Le projet-pilote a proposé l'extension en journée de l'équipe de Diogènes par 1 ETP travailleur de rue du 01 décembre 2013 au 31 mars 2014 de manière à développer nos possibilités d'action en particulier :

- pendant les heures d'ouverture des services ouverts en journée, mais aussi pendant les tranches horaires les moins couvertes (7h-9h et 17h-20h) afin d'optimiser la jonction jour-nuit et les relais avec les centres d'hébergement (d'urgence) ;
- dans les alentours directs du dispositif hivernal du Samusocial, les rues avoisinantes, le quartier dans lequel il est implanté ainsi que sur les principaux parcours et nœuds de communication (gares, stations de métro, etc.) entre les lieux fréquentés en journée et le dispositif ;
- dans le renforcement des capacités de l'équipe pour répondre avec plus d'efficacité et de rapidité (si la situation l'exige) aux signalements de personnes fragilisées ou en détresse. Et ce, que ces signalements émanent de citoyens ou de travailleurs du secteur inquiets par rapport à

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

- dans l'amélioration du travail de contact, d'accompagnement et d'accès à l'aide et aux soins pour les habitants de la rue polonais.

Une attention privilégiée a été accordée aux personnes les plus fragiles et aux habitants de la rue refusant de se rendre dans les centres d'hébergement et continuant à investir la rue de nuit comme de jour.

La situation des habitants de la rue polonais a fait l'objet d'une évaluation plus pointue de manière à permettre de trouver de nouveaux leviers pour le travail avec ce public à l'avenir.

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

- de rencontre ;
- d'écoute et de soutien ;
- de (re)motivation ;
- d'orientation vers les services généralistes ou spécifiques du secteur (accueil de jour, hébergement...)

3. Equipe Projet « HIVER 86.400 »

Tenant compte de l'évaluation de l'expérience pilote du renforcement du cadre de personnel de DIOGÈNES lors de l'hiver dernier (2012-2013), et plus particulièrement, du besoin identifié par notre équipe d'ajouter un volet plus structurel au travail de la personne engagée dans le cadre du dispositif hivernal, nous avons opté cette hiver pour l'engagement d'une travailleuse de rue polonaise.

L'idée étant de profiter de l'hiver 2013-2014 pour mieux apprendre à connaître les habitants de la rue polonais et pour mieux répondre à leurs besoins.

L'engagement de Gosia SZCZEPANEK a, sans aucun doute, constitué une adaptation intéressante de l'équipe de DIOGÈNES aux réalités de la vie en rue et aux manques du secteur.

En effet, la présence dans les rues de Bruxelles de nombre de personnes polonaise investissant certains lieux de la capitale de façon fort visible (groupes de polonais dans et autour des gares ; personnes fortement alcoolisées, etc.) impose de trouver des ressources nouvelles pour les rencontrer avec plus de pertinence et d'adéquation. Ainsi, grâce à l'engagement de Gosia SZCZEPANEK du 01 décembre 2013 au 31 mars 2014, la langue et la culture n'ont plus été des sources d'obstacles dans le développement de notre méthode de travail à l'attention de cette partie du public.

La présence d'une travailleuse de rue polonaise nous a, en outre, offert l'opportunité d'affiner notre connaissance du public et de diffuser dans l'équipe de DIOGÈNES et à l'extérieur une meilleure compréhension de la vie des personnes polonaises dans nos rues ainsi que des motivations qui ont amené ces personnes à quitter leur pays d'origine et/ou qui rendent difficile leur retour.

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.

Afin d'assurer une fluide transition entre l'hiver et le printemps, de permettre la clôture des tâches entreprises (rédaction du rapport d'activités, évaluation qualitative et quantitative des actions, analyse de la situation des polonais dans nos rues) et d'assurer des relais efficaces au niveau des accompagnements en cours entre l'équipe « Hiver 86.400 » et le reste de l'équipe de DIOGÈNES, Bram Van de Putte a rejoint Gosia Szczepanik au 01 mars 2014 et a effectué des prestations de travail pour le Projet « Hiver 86.400 » à concurrence d'un ETP durant tout ce mois de clôture.

4. Vécu de la travailleuse de rue Projet « Hiver 86.400 »

Lors du travail de rue, à mes débuts, comme il n'y a pas de cadre institutionnel, de murs, j'avais peur de ma réaction face à certaines situations. J'ai dû apprendre à gérer un nouveau contexte où les situations de crise sont fréquentes.

J'ai pris conscience de l'importance de ma connaissance de la langue polonaise qui a constitué un réel atout dans le secteur sans-abri bruxellois. Cela m'a permis de faire un travail de traduction, de médiation, d'accompagnement et de relais très utile. J'ai donné la parole à des personnes qui ont pu s'exprimer librement sans suggérer ou interpréter ce qu'elles voulaient dire.

J'ai pris conscience dans le travail social de l'importance du sens de l'humanité et du sens de l'humour. Dans le milieu des sans-abris, un diplôme est utile mais, sans ce sens de l'humanité, il ne sert à rien. Certaines personnes ont des travailleurs sociaux l'image qu'ils se « sacrifient » en allant travailler en rue alors qu'il s'y passe beaucoup de bonnes choses dont on ne parle que trop peu. Il est essentiel d'y rester soi-même car les personnes sentent très vite si on est authentique ou non. Sans authenticité, il n'y a pas de partage avec l'autre et plus loin, pas d'accompagnement.

J'ai également appris combien il est important d'inscrire son travail dans celui d'une équipe avec laquelle on peut partager ses réflexions et se donner le droit de s'exprimer et de parler de ses limites.

Une autre compétence essentielle que j'ai découverte est celle qui consiste à savoir recevoir des personnes sans-abri car même la plus démunie d'entre elles a quelque chose à partager. A contrario, être dans l'optique de toujours donner peut faire ressentir que l'on se sent supérieur à la personne alors qu'on est son égal. Chacun peut donner, chacun peut recevoir. J'aime mettre l'accent sur les ressources des personnes et non sur leurs manquements.

Au niveau humain, je comprends le vécu des personnes que je rencontre car, dit-on, « sa propre souffrance rend plus perméable à la souffrance des autres » et provoque une véritable découverte de soi-même.

Par exemple, alors que certains la juge négativement, je comprends très bien la relation que les personnes sans-abri ont avec leur chien parce que j'ai moi-même un chien qui est venu avec moi en Belgique. J'ai vu des personnes sans-abri faire passer leur chien avant elles ! Je trouve qu'il y a trop peu de services qui acceptent les chiens, particulièrement lors de la période hivernale. Comment dire à quelqu'un qui souhaite être hébergé dans un centre d'hébergement d'urgence qu'il ne peut pas y entrer avec son chien ? À plusieurs reprises, la présence d'un fidèle compagnon a facilité la prise de contact avec son maître. Pour certaines personnes qui sont extrêmement seules, l'importance de la présence du chien est tout à fait fondamentale. Dans ces situations, donner de l'importance à l'animal devient aussi une façon de montrer de l'intérêt à la personne.

Il m'est arrivé de constater que parfois certains travailleurs sociaux (spécialisés ou non) ont une vue très éloignée des réalités de la vie quotidienne des habitants de la rue. Ceux-ci sont souvent étiquetés et vus comme des « clients difficiles ». L'image des sans-abri comme faisant partie d'un groupe « culturel » à part entière continue à vivre dans les représentations des professionnels alors qu'en réalité, chaque personne est singulière et différente. La principale chose qui unisse vraiment les habitants de la rue est l'isolement, la souffrance dans un quotidien sans projet à long terme et une vie dans l' « ici et maintenant ».

Il est dès lors nécessaire de parvenir à voir l'être humain qui se cache derrière « le dossier SDF ». Et ce d'autant plus qu'en ce qui concerne les personnes sans-abri, il est parfois extrêmement ardu de faire une enquête sociale classique ou d'avoir tout de suite des « réponses »... il faut du temps.

Les personnes sans-abris sont souvent des personnes “sans voix” et il revient au travailleur de rue d'en être le porte-parole. Dans le travail de rue, le travail de contact, d'écoute, de soutien, de (re)motivation, de (re)découverte du sens et d'accompagnement compte d'avantage que l'apport de réponses directes aux besoins primaires. La démarche est plus ambitieuse qu'une simple lecture des choses en termes de « problème-solution ».

Je pense que nous devons nous interroger sur les raisons pour lesquelles nous voulons aider ces personnes. Selon moi, aider, c'est être à l'écoute et ne pas juger. D'abord comprendre et ensuite accompagner (mais sans jouer les « sauveurs »).

Cet accompagnement est un long processus ; il doit mener des personnes qui se sentent exclues et considérées comme « invisibles » à être capable de pouvoir à nouveau vivre pleinement dans la société, participer.

Dans mon expérience de travail de rue dans le cadre du projet « Hiver 86.400 », ma principale difficulté a été d'apprendre à gérer mes contacts avec les habitants de la rue polonais. Il y a eu, au cours de ces quatre mois et principalement en raison de mes origines polonaises, beaucoup de demandes et de sollicitations à mon égard ; et ce, tant de la part des professionnels du secteur que du public. J'ai pu, dès lors, me rendre compte à quel point est criant le manque de travailleurs sociaux parlant polonais pour les personnes sans-abri appartenant à cette communauté. Dans les moments de fatigue, il m'est arrivé de me sentir « étouffée ».

De plus, certaines personnes d'origine polonaise peuvent comparer leur parcours au mien. Alors que j'en ressentais parfois le besoin, j'ai pu réaliser que je n'avais pas à me justifier sur celui-ci. J'ai réussi à surmonter cette difficulté grâce à l'aide de mes collègues avec lesquels j'ai pu partager mon expérience ; ils ont su me rassurer dans mes moments de remise en question.

Prendre conscience que je ne pouvais pas répondre à toutes les attentes a été une autre grande source de difficulté pour moi. Comme l'a été la découverte de logiques institutionnelles de certains services s'inscrivant en contradiction avec les modes de vie en rue. J'ai découvert les hauts seuils d'accès à certaines aides et la galère que représente pour certains habitants de la rue les nombreuses démarches et étapes préalables à franchir avant de pouvoir prétendre à la réalisation de leurs droits. Je me suis beaucoup interrogée sur les questions de distance et de proximité professionnelle.

En tout état de cause, dans un milieu où l'on voit beaucoup de choses négatives, je revendique de voir également les bonnes !

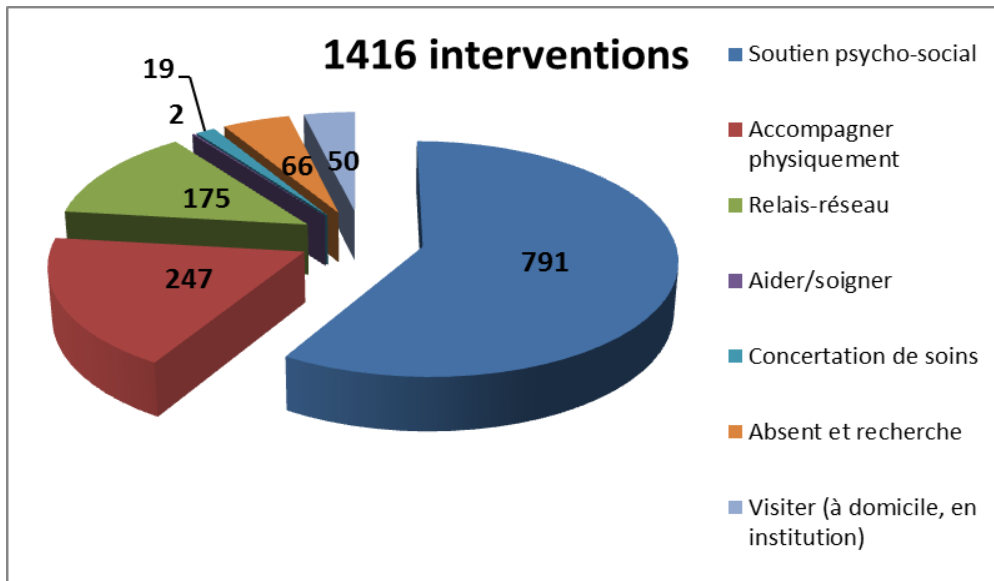
Evaluation de l'action

1. Statistiques

Types d'interventions

Remarque : Pour des raisons liées au système informatique d'encodage des données statistiques, les chiffres concernant le nombre et les types d'intervention couvrent la période s'étendant du 01 novembre 2013 au 31 mars 2014 ;

il ne nous a pas été possible d'extraire le mois de novembre à la période réelle de mise en place de notre dispositif (01 décembre 2013 au 31 mars 2014).



- Soutien psycho-social : **791**

Reconnaître les personnes sans-abri, « faire exister » et « faire s'exprimer ».

Mots-clés : entrer en contact, créer une relation pleine de sens, écouter activement, valoriser, confronter, renforcer les discours positifs, refléter, renforcer les capacités, (re)motiver, ...

- Relais réseau : **175**

Créer des liens et des « ponts » avec la société et ses ressources. Nous utilisons notre connaissance du secteur psycho-médico-social pour donner les bonnes informations et faire des relais adaptés. Afin que leur rencontre se passe au mieux, nous veillons à maintenir des contacts de qualité tant avec les habitants de la rue qu'avec les services vers lesquelles nous les orientons.

- Accompagnement vers les services : **247**

Se déplacer physiquement, ensemble avec un habitant de la rue, vers une organisation ou une institution. Etre le bras droit de la personne et son soutien dans son contact avec le service.

Mots-clés : être ensemble, soutenir, être le « traducteur » de la personne, faire médiation, informer, expliquer, suivre les décisions et les évolutions, faire du lien, ...

- Concertation de soins : **19**

Mettre en place et/ou participer à des réunions de concertation entre l'habitant de la rue, les ressources du réseau et nous de manière à donner plus de cohérence à l'aide et aux soins

- Aide et soin : **2**

Offrir des réponses directes d'aide et/ou de soins à l'habitant de la rue. Tant que faire se peut nous évitons d'endosser ce rôle pour privilégier la mise en lien avec le réseau d'aide et de soin.

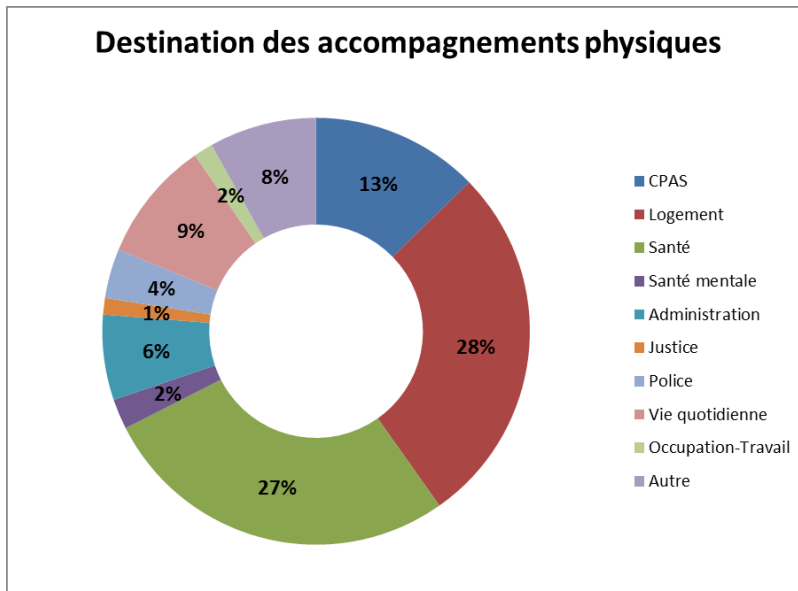
- Absences aux RDV et recherche : **66**

Survivre en rue ne permet pas d'honorer facilement un rendez-vous. Et ce pour diverses raisons dont la perte de cadre spatio-temporel n'est pas la moindre.

Nous passons également un certain temps de travail à rechercher des personnes fragilisées qui nous sont signalées par des tiers.

- Visiter (à domicile, en institution) : 50

Lorsqu'un relais est effectué et/ou qu'une solution est trouvée (par exemple en logement), il est souvent indispensable de maintenir la relation avec la personne concernée et avec son réseau afin de prévenir de nouvelles ruptures de liens et de mettre en place les conditions de pérennisation de son mieux-être.



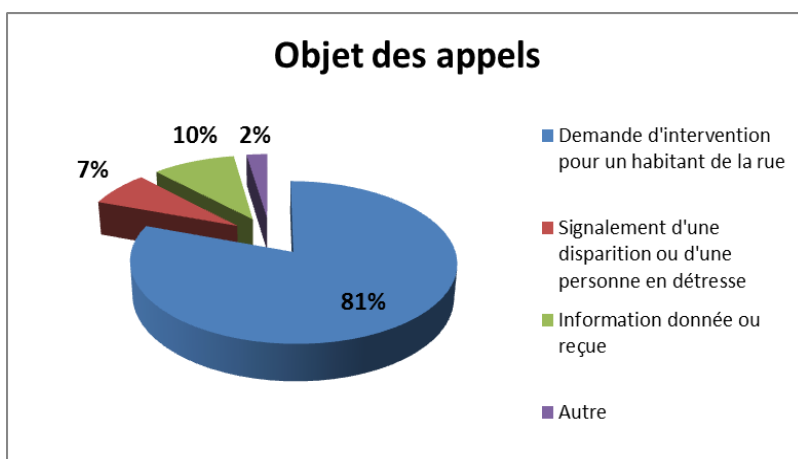
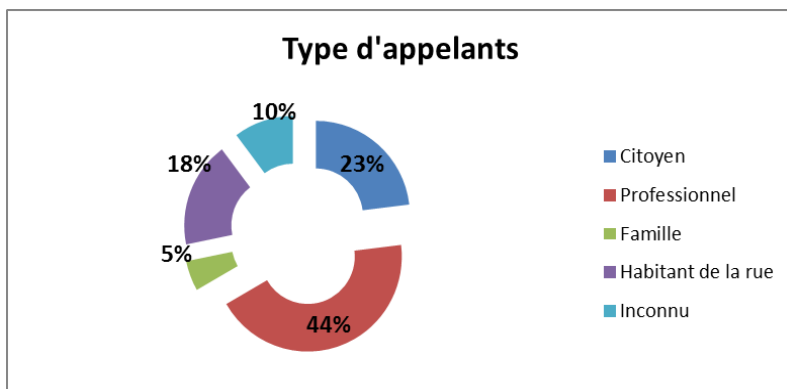
La majorité de nos (re)mises en lien vers les services sociaux concerne des interventions visant le long terme et les services généralistes plutôt que spécifiques. Nous cherchons à concrétiser l'accès aux droits. Les chiffres montrent également l'importance du nombre de relais vers le secteur santé (29%) et vers le secteur « logement » (approximativement 28%). En ce qui concerne ces accompagnements vers le logement, notons que nous privilégions les solutions de moyen ou de long terme comme les maisons d'accueil et l'habitat accompagné plutôt que les dépannages en urgence.

Ces accompagnements vers une réhabilitation sociale de long terme demandent un grand investissement d'énergie et de temps, mais ils sont plus efficaces parce qu'ils tiennent compte du rythme et des attentes de la personne.

Signalements

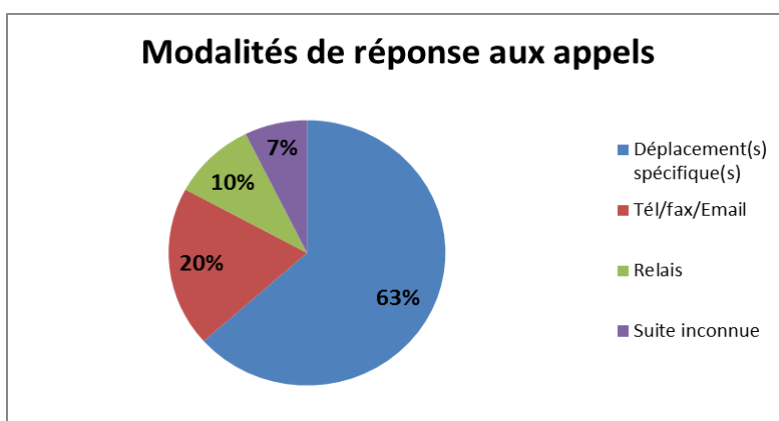
Nous avons enregistré 41 appels de tiers concernant des habitants de la rue pour la période hivernal 2013-2014.

Comme en témoigne le graphique suivant, près de la moitié des appels qui nous sont adressés émanent de professionnels du secteur psycho-médico-social (44%) ; contre 23% d'appels de citoyens. Suivent les habitants de la rue qui s'adressent à nous pour la première fois, soit directement pour eux-mêmes, soit pour nous signaler un « copain de rue » en détresse (18%) et les familles (5%).



La toute grande majorité des appels (81%) concerne des demandes d'interventions.

Notons que près de deux tiers des réponses (63%) réclament au minimum un déplacement spécifique (parfois beaucoup plus) pour aller à la rencontre de l'appelant et/ou de l'habitant de la rue pour lequel il s'inquiète.



2. Vignette clinique

Pour des raisons déontologiques, le prénom mentionné dans cette vignette est fictif.

J'ai connu Piotr durant l'hiver 2013-2014, à la rue Couverte de la gare du Midi où je me rendais régulièrement avec mes collègues travailleurs de rue de DIOGÈNES.

Ce polonais de 45 ans nous a raconté son histoire en nous apprenant qu'il était en Belgique depuis 8 jours seulement. Il était complètement perdu, ne connaissait rien à Bruxelles et ne savait pas où aller chercher de l'aide ; il n'avait aucun documents.

Piotr avait travaillé précédemment en Angleterre et est venu en Belgique avec son patron qui l'a déposé à Bruxelles en lui disant qu'il allait venir le rechercher après avoir arrangé une affaire, mais le patron n'est jamais revenu et l'a laissé sans documents et sans argent. Pour la toute première fois de sa vie, Piotr se retrouvait ainsi à la rue.

Sa première demande a été de l'aider à se procurer un passeport au consulat afin de pouvoir voyager et de pouvoir retourner en Angleterre. Ce projet de retour en Angleterre était lié au fait qu'il conservait, dans ce pays, quelques connaissances dans la communauté polonaise. Ce qui se révélait très précieux pour lui dans la mesure où Piotr ne parle pas du tout français, mais bien un peu l'anglais. Il a séjourné trois ans en Angleterre où il a travaillé dans une usine et dans le bâtiment. Piotr est électricien de métier et, en Pologne, il a exercé ce métier pendant 11 ans.

Une semaine après notre première rencontre, nous avons rendez-vous au consulat. Il est arrivé transi, découragé et faible car il ne mangeait pas. Nous avons pris un café ensemble mais il était incapable de manger quoi que ce soit. Nous avons tissé des liens ; Piotr m'a raconté sa vie. Il m'a confié qu'il est alcoolique mais que parfois il parvient à arrêter de boire pendant quelques temps. Selon lui, l'alcool a gâché beaucoup de choses dans sa vie, surtout le plan de la vie familiale. Piotr est aujourd'hui divorcé et n'entretient pas de bonnes relations avec son ex-épouse. Il a un fils de 24 ans et une fille de 22 ans qui est malade trisomique et cardiaque.

Au consulat, ils nous ont dit que son passeport sera prêt dans un délai de 10 jours.

Par la suite, nous avons accompagné Piotr à « La Fontaine » afin de lui montrer un endroit où se laver et mettre des vêtements propres ; c'était là son plus grand souhait.

Lorsqu'il a reçu son passeport, que DIOGÈNES lui a payé, Piotr nous a demandé de lui donner une copie et de conserver l'original au bureau parce qu'il avait peur des vols. Désormais, son idée était d'aller travailler chez un prêtre polonais de la mission catholique polonaise dans le but de gagner un peu d'argent pour pouvoir s'offrir le ticket du bus pour l'Angleterre et avoir un peu d'argent de poche pour les premiers jours après son arrivée.

Je suis restée en contact avec lui jour après jour, dans un maintien régulier du lien nous unissant. Je lui ai communiqué le numéro de mon téléphone portable professionnel. Au bout d'approximativement un mois, j'ai reçu un coup de fil d'un autre polonais sans-abri pour m'avertir que Piotr avait été hospitalisé en raison d'une jaunisse. Lui rendant visite à l'hôpital St Pierre, j'apprenais ce qui s'était passé : ayant trop bu, Piotr était resté durant deux jours sans bouger dans un garage de la Gare et lorsqu'il est sorti, il a été victime d'une crise d'épilepsie due à sa surconsommation d'alcool ; un passant a alors appelé les secours.

Lors de ma visite à l'hôpital, je rencontre notamment l'assistante sociale de son service afin de la convaincre de la nécessité d'aider Piotr dans ses démarches d'obtention d'une carte médicale pour qu'il puisse, entre autres, poursuivre ses soins à sa sortie.

Piotr allait très mal, il tremblait, avait des œdèmes dans les jambes, un problème de foie, ... En outre, il n'avait pas un bon moral, se sentant très faible et déprimé. Il m'a demandé de lui apporter des chaussures et des vêtements de rechange ; ce que j'ai fait grâce à « La fontaine », Piotr était très content.

Au fil des visites, j'ai également, et surtout, joué un rôle d'intermédiaire entre lui et l'hôpital. Nous avons rencontré les médecins ensemble et j'ai assisté à certains examens médicaux afin de le soutenir, d'aider pour la traduction et de faire médiation. Petit à petit, je suis devenue sa « porte-parole ».

Piotr m'a demandé de lui trouver un endroit où dormir après sa sortie. Il exprimait également le désir de faire une cure de désintoxication, ayant pris conscience à l'hôpital de l'importance de l'alcool dans ses problèmes.

Lors d'une de mes visites, j'ai retrouvé Piotr dans une chambre d'isolement. Il était très affaibli, triste, perturbé et perdu. Selon lui, personne ne lui expliquait rien et il ne comprenait pas ce qui se passait avec lui. Une semaine après, Piotr était toujours en isolement et dans l'attente des résultats de certains examens médicaux. Sur un bout de papier (à l'envers du menu), il a écrit une lettre à sa sœur qui vit en Pologne et m'a demandé d'y mettre un timbre et de la poster car il n'avait lui-même ni papier ni timbre. Dans ce courrier, Il expliquait à sa sœur tout ce qui lui était arrivé jusqu'alors ainsi que ses épreuves du moment.

Quatre jours plus tard, le 31 décembre vers 16 heures (!!), je reçois un coup de fil de Piotr qui me téléphone d'une cabine en m'informant qu'il avait été expulsé de l'hôpital à cet instant. Il me demandait de venir malgré le congé du nouvel an car il était complètement désespéré, ne sachant que faire, ni où aller dormir. Il était encore très faible et pas tout à fait guéri. Il n'était encore jamais allé dans un centre d'hébergement d'urgence, ne connaissait pas le système et ne savait pas où les bâtiments se trouvaient. Je l'ai donc accompagné au Samusocial où j'ai aidé pour les traductions lors de l'entretien avec l'assistant social. J'ai expliqué la situation et Piotr a reçu le statut de personne vulnérable ; ce qui lui a permis d'avoir une place réservée d'office pour 3 semaines, de jour comme de nuit. Chaque semaine, je devais venir parler avec l'infirmière du Samusocial afin de faire le point sur l'état de santé de Piotr et de solliciter la prolongation de son hébergement de jour pour la semaine suivante.

Nous avons profité de son séjour au Samusocial pour introduire la demande de carte médicale auprès du CAPS. Les démarches se faisaient à pieds, ce qui n'était pas évident étant donné la faiblesse physique de Piotr et ses blessures dues à des chutes. Il nous a fallu marcher d'autant plus que nous avons été renvoyés d'un CPAS à l'autre. Lors de chacun de mes accompagnements, je m'occupais des traductions français-polonais, ce qui permettait de surmonter certains obstacles institutionnels.

Un certain jour, Piotr m'a raconté qu'il ne supportait plus le séjour au Samusocial, qu'il y vivait très mal car les vieux habitués prenaient tous les avantages pour eux et que lui-même ne savait pas se débrouiller ; d'après lui, il n'était pas assez malin pour survivre dans cette jungle où prime la loi du plus fort. Il s'en plaignait. Je l'ai soutenu et ai joué mon rôle de médiation entre lui et l'institution ; nous avons eu, par exemple, un entretien avec l'infirmière par rapport au fonctionnement du Samusocial.

Nous sommes restés en contact et, un jour, j'ai apporté à Piotr la réponse à sa lettre que j'avais envoyée à sa sœur. Le mail de sa sœur l'a bouleversé et il a beaucoup pleuré ; il s'est senti secoué et motivé pour changer de vie. Sa sœur lui a écrit, entre autres, que sa fille était très gravement malade et qu'elle devait rester constamment sous oxygène. Il m'a demandé de jouer l'intermédiaire pour demander à sa sœur de lui trouver une place dans un centre d'accueil en Pologne...

Piotr qui ne buvait plus d'alcool depuis sa sortie d'hôpital s'est vu conforté dans sa décision d'arrêter de boire par la lettre de sa sœur ; et ce d'autant plus s'il souhaite renouer des liens avec sa famille. Pour pouvoir revoir ses enfants, il devra être sobre.

Piotr s'est progressivement rendu compte que, ne parlant pas du tout les langues nationales, il n'avait pas de perspective d'avenir en Belgique. Il a fait tout un chemin dans sa tête et, au final, a pris la décision de rentrer en Pologne. Je l'ai assuré de tout mon soutien et lui ai dit que je l'accompagnerais dans sa décision. Première étape, négocier une prolongation de son séjour au Samusocial de manière à ce qu'il ne retourne pas à la rue et ne se retrouve pas entraîné à boire par ses « copains de rue ». En parallèle, je l'ai accompagné dans différentes démarches médicales : consultations à l'hôpital ; rendez-vous chez son médecin traitant à l'Entraide des Marolles ; pharmacie ; ... Partout, je faisais « l'interprète », j'étais son porte-parole...

Un jour, la sœur de Piotr m'a envoyé un mail disant qu'elle avait été au CPAS en Pologne et que la directrice lui a promis d'aider son frère. J'ai immédiatement contacté la directrice par téléphone et lui ai expliqué la situation de Piotr.

Il est vite apparu évident que Piotr ne pouvait pas revenir au village où habite sa sœur. D'une part afin d'éviter la compagnie de ses copains qui boivent énormément ; afin, d'autre part, de ne pas mettre sa sœur en difficulté avec son mari qui, pour différents raisons, refuse qu'elle aide son frère. La directrice du CPAS a promis de se charger de trouver un hébergement de nuit pour Piotr, de lui accorder une petite allocation financière et de l'assurer au niveau médical pour qu'il puisse se soigner.

Content de cette solution, Piotr a pris la décision de rentrer définitivement en Pologne.

La préparation de son retour pouvait commencer : visite chez le médecin avant de partir ; médicaments à se procurer pour le voyage ; trouver des vêtements ainsi qu'un sac ; achat d'un ticket de bus ; règlement des détails et modalités pratiques du retour (heure et lieu d'arrivée en Pologne, ...) avec la directrice du CPAS ; ...

Le jour du départ, un dimanche, je suis allée chercher Piotr au Samusocial pour l'accompagner au départ du bus. Il m'attendait, prêt à partir. Nous avons pris un dernier café ensemble. Ensuite, Piotr a rejoint les autres passagers et est parti dans l'après-midi. Le voyage a duré plusieurs heures.

Le lendemain j'ai téléphoné au centre d'accueil en Pologne afin de m'assurer que Piotr était bien arrivé et tout allait bien. Afin aussi que Piotr sache que l'on faisait le relais jusqu'au bout, dans le respect, et que l'on ne se « débarrassait » pas ainsi de lui...

Aujourd'hui, je reste en contact avec sa sœur. Elle m'envoie des nouvelles de temps en temps.

Elle a acheté un GSM pour Piotr et un jour j'ai eu la surprise de son appel ! Il m'a raconté ce qu'il devient. Cela m'a beaucoup touchée. On peut dire que le lien que l'on a tissé a dépassé les frontières entre pays, car c'est la relation humaine qui primait et continue de primer.

Actuellement Piotr se prépare pour aller séjourner quelques temps dans un hôpital psychiatriq. Il espère que cette hospitalisation l'aidera à obtenir une allocation d'invalidité. Plus tard, il aimerait habiter dans une des communautés de BARKA en Pologne. A suivre...

3. Analyse : les habitants de la rue polonais

Parmi les personnes sans-abri avec lesquelles nous avons travaillé cet hiver, les personnes d'origine polonaise constituent un groupe qui concentre diverses problématiques.

Le premier but d'une migration est de trouver un boulot. Les migrants viennent pour la majorité d'une même région de la Pologne (Nord-Est).

La plupart recherche un travail manuel, pour lequel il n'est pas indispensable de parler la langue nationale.

La plupart n'ont plus de contacts avec leurs familles et éprouvent un grand sentiment de honte.

Les hommes qui viennent plus d'un an en Belgique, ne retournent plus en Pologne. Plusieurs raisons peuvent être pointées : sentiment de honte par rapport à la famille, problèmes judiciaires en Pologne, etc.

Historiquement, il existe deux groupes de migrants :

- Années 80-90 : sont venus pour travailler et tenter d'améliorer leur situation en Pologne. A l'époque, ils n'avaient pas d'autres choix que de travailler en noir. Beaucoup ont eu un accident de travail.
- Ceux qui viennent maintenant viennent également pour trouver un travail. Le problème est qu'en Belgique, le travail est très spécialisé, contrairement en Pologne où il existe un diplôme de « technicien en bâtiment ».

Lors de nos interventions, nous avons tenté d'identifier certaines caractéristiques/obstacles spécifiques à cette population.

Voici ceux que nous avons pu identifier :

- L'importance du groupe : boire ensemble, mendier ensemble, dormir ensemble... Etre chassé et persécuté. Si le groupe permet une certaine forme de protection, diverses tensions peuvent se manifester à l'intérieur du groupe. Les groupes se déplacent (relativement peu) et changent de composition. Concernant le travail social, la relation de confiance est plus difficile à mettre en place avec un groupe que permettrait la rencontre d'un individu isolé. Par ailleurs, dans le groupe, il y a des anciens qui montrent le chemin aux nouveaux. Les anciens sont souvent conscients du fait qu'ils ne peuvent uniquement compter que sur eux-mêmes, et sont déçus par le gouvernement, les organisations, les travailleurs sociaux.
- La dépendance à l'alcool : une consommation d'alcool fort (Vodka, ...), en grande quantité (dès le matin). Pour certains, l'objectif de la journée est de trouver l'argent nécessaire pour survivre au quotidien et s'acheter de l'alcool ; le mode de vie est axé sur le présent.
- Faire la manche passivement : ne pas déranger les passants en étant juste assis. Il se peut qu'une personne fasse la manche pour le groupe.
- Omniprésence de la violence : souvent interraciale (marocains-polonais) mais aussi à l'intérieur du groupe. Cette violence peut être gratuite et multiforme (verbale, physique, psychologique, morale, sexuelle, ...).

- Perte et/ou vol des affaires (des papiers) fréquents : La vie en rue sans espace privé protégé, la consommation d'alcool importante, les problèmes de santé (troubles neurologiques, ...) ou de santé mentale, les agressions, ... ont pour conséquence qu'il est impossible de garder des documents ou autres objets de valeur sur soi.
- Des problèmes médicaux de toutes sortes : souvent liés aux conséquences de la consommation d'alcool (Korsakov, épilepsies, ...) ou de la vie en rue (malnutrition, exposition aux virus, blessures et plaies ouvertes, ...).
- La non maîtrise des langues nationales : problèmes de communication et de compréhension avec le travailleur social et au niveau des démarches à effectuer, des documents à récolter,... que demandent les institutions leur permettant d'ouvrir leurs droits et rendant difficile une intégration.
- Une intégration difficile : le fait de ne pas bien parler la langue et de ne pas fréquenter beaucoup de personnes d'origines belges fait que leur réseau est plutôt limité à la population polonaise à Bruxelles.
- Peu ou pas d'utilisation des structures de prise en charge psycho-médico-sociales (sauf les services gratuits de première ligne : la Fontaine, quelques restaurants sociaux, ... ou les urgences des hôpitaux) : plutôt que de fréquenter les services d'accueil d'urgence, la plupart vivent en rue ou en squat. Il existe un grand écart entre leur style de vie et la culture des services existants (culture de rendez-vous, d'heures d'ouverture, de salles d'attentes, des exigences administratives,...). On voit qu'il y a un découragement et un sentiment d'inutilité face à la complexité et à la lourdeur des démarches à réaliser. Le fait qu'ils ne rentrent donc pas dans le système (souvent même pas de carte médicale, pas de médecin de famille) fait que les conditions de survie sont encore plus extrêmes pour cette population. Les solutions privilégiées sont souvent des solutions d'urgence, à court terme. Ils ne réclament souvent pas leurs droits de bases (soins médicaux, protection par la police,..). Souvent le travail en noir occasionnel est préféré à la recherche d'un travail légal (administrativement lourd)
- Difficulté/ impossibilité de travailler sur rendez-vous : problèmes d'orientation spatio-temporelle.
- A partir de ces formes d'auto-discrimination, nous constatons plusieurs formes de discrimination par les institutions : ils ne sont pas pris au sérieux parce qu'ils ne parlent pas la langue, ils n'ont pas les documents nécessaires,... En général, c'est un groupe qui n'est pas très attirant ou inspirant pour les travailleurs sociaux : c'est difficile d'obtenir des résultats spectaculaires, la réalisation d'une réinsertion socio-professionnelle semble impossible, le groupe (violence, alcool) est menaçant et représente une charge massive de demandes sociales.
- En tant que ressortissant de l'Union Européenne, leur situation juridique et administrative manque de clarté pour les personnes elles-mêmes et pour les travailleurs sociaux. Légalement, la plupart d'entre eux n'est pas en règle sur le territoire belge. Un grand nombre est "de facto" sans papiers (ont perdu leur carte d'identité polonaise). Mais dans chaque groupe, on a l'impression qu'il y a au moins une personne qui a encore des possibilités en Belgique (par exemple, certains ont droit à un revenu de remplacement), mais qui ne réclame pas ses droits. Pour certains, l'origine ou la nationalité n'est pas toujours claire. Alors qu'on parle de « ce groupe de polonais », certains viennent d'Ukraine ou de l'ancienne Yougoslavie, etc.

- Si ces personnes sont souvent présentes sur le territoire belge depuis de nombreuses années (10, 20 ans), elles n'ont généralement pas réalisé un travail déclaré (et n'ont jamais été inscrit) leur fermant toute ouverture à leurs droits. Parfois, l'inscription (à la commune, contrat de bail, sécurité sociale) était au nom de l'ex-partenaire. Ils subsistent donc essentiellement grâce à la manche. Pratiquement, la très grande majorité des hommes ont un passé professionnel dans le secteur de la construction. Un accident de travail, un problème médical, l'alcoolisme chronique, l'âge, des problèmes relationnels,... sont autant de raisons d'être tombés dans la rue. Souvent, le salaire n'est pas payé correctement pour le travail au noir et occasionnel. Trouver et pouvoir garder un travail (légal) devient de plus en plus difficile. Souvent, une absence totale d'une perspective de futur (réaliste ou non) est constatée.
- Les femmes dans le groupe sont presque toujours en couple avec un homme. Ces couples semblent rester ensemble longtemps.
- L'histoire de la migration est souvent émotionnellement difficile à raconter et est souvent due à une relation qui a mal tournée (avec un partenaire, avec la famille,..)
- Le retour volontaire semble uniquement être un succès pour des patients gravement malades. Les autres préfèrent une vie en rue ici plutôt que de retourner vers la Pologne.
- Peu ou pas de membres de la famille en Belgique, permettant un soutien et un appui de leur part – sentiment d'isolement, de solitude, de honte.
- Dans un contexte de survie, la santé n'est pas considérée comme une priorité, comme l'est par exemple, le fait de trouver un travail (non déclaré). Le mode de vie est axé sur le présent, au jour le jour en cherchant à répondre aux besoins primaires et rend difficile d'avoir des perspectives d'avenir.

4. Recul critique et perspectives

Le renforcement du cadre de personnel du travail de rue de l'asbl DIOGÈNES durant les mois d'hiver via la participation au projet « Hiver 86.400 » aura permis :

- un plus grand volume d'activités
- une meilleure couverture spatiale du travail de rue en Région de Bruxelles-Capitale
- une meilleure couverture temporelle (petit matin/soirée)
- des collaborations plus efficaces avec les services du secteur sans-abri en général et avec les centres d'accueil de jour et d'hébergements d'urgence en particulier (cfr. Vignette clinique)
- une plus grande variété de personnes rencontrées
- une meilleure connaissance de la situation des habitants de la rue polonais
- une plus grande réactivité aux signalements
- une diminution du stress tant au niveau des travailleurs que du public par rapport aux années précédentes grâce à l'élargissement de l'offre des lieux d'accueil de jour
- 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

L'équipe a expérimenté très positivement l'ajout d'un volet structurel (travail de rue spécifique avec les personnes sans-abri polonaises) aux missions dévolues à la travailleuse de rue engagée dans le cadre du projet « Hiver 86.400 ».

L'accompagnement des habitants de la rue polonais, la connaissance plus fine que nous avons de leurs situations de vie en rue, l'analyse de l'offre et de la demande en rapport avec cette partie de notre public, la meilleure compréhension que nous avons des parcours d'errance et, au final, l'identification des problèmes et des ressources dans leur accès à l'aide et aux soins auront permis de mieux faire converger la philosophie de travail de DIOGÈNES (orientée sur la construction de liens et le travail de long terme) avec un projet ponctuel et des interventions saisonnières.

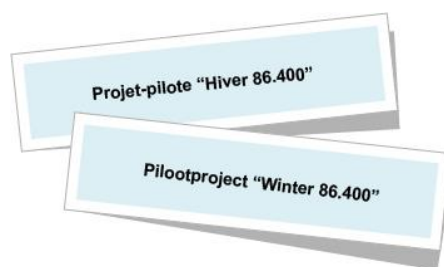
Au nombre des perspectives pour l'hiver prochain, relevons le souhait de renouveler le renforcement de notre équipe, mais de l'adapter dans le sens suivant :

- doublement du renforcement pour atteindre l'objectif d'un binôme à temps plein de travailleurs de rue affecté au projet ;
- extension de la durée de l'action à 6 mois (du 01 décembre au 31 mai) afin de permettre une transition plus adéquate entre l'hiver et le reste de l'année ;
- mise en lien du Projet « Hiver 86.400 » et du projet « Objectif : un chez soi » (non financé en 2013-2014)
- maintien d'un volet structurel aux missions des travailleurs de rue engagés dans le cadre du projet (lien avec le secteur logement, lien avec le secteur de la santé mentale)

Enfin, en ce qui concerne le travail avec les personnes sans-abri polonaises mentionnons les recommandations suivantes :

- pérenniser le financement d'un poste de travailleur de rue polonais à Diogènes
- travailler à la mise en place de possibilités d'hébergement pour ce public (cfr. BARKA)

5.11 Communiqué de presse



DISPOSITIF 2013/2014

FIN DU DISPOSITIF « HIVER 86.400 » : Un financement structurel doit voir « le jour » !

Bruxelles, Lundi 31 mars 2014

Ce 31 mars, le dispositif « HIVER 86.400 » prend fin. Les 9 services d'accueil de jour bruxellois qui composent ce projet rappellent que l'aide aux sans-abri ne commence pas aux portes de l'hiver ni ne se termine aux premiers jours du printemps. Ils réclament en conséquence un subventionnement structurel afin de pérenniser leurs actions.

Le dispositif « HIVER 86.400 » propose un projet alternatif sans précédent puisqu'il assure une prise en charge des usagers **en journée**, ce qui permet de mettre en place un accompagnement social de fond. La force de cette initiative réside dans la diversité de ses acteurs en termes linguistique (bilingue), de complémentarité des services et de réseau.

Extension des heures d'ouverture, renforcement de l'offre de douches, permanences psycho-sociales supplémentaires et intensification du travail de rue sont les principaux objectifs du projet.

Dès le printemps, tout ce travail de stabilisation et d'accompagnement mis en place durant tout l'hiver, de même que les résultats obtenus, se voient compromis avec l'arrêt de subventions exclusivement saisonnières.

LE PROJET « HIVER 86.400 » EN QUELQUES CHIFFRES

Cette année, les services d'accueil de jour ont réalisé près de 2.800 accueils par semaine pour un total de plus de 40.000 accueils durant les 5 mois d'ouverture du dispositif hivernal. Une importante partie de ce public est constituée de femmes (20%) et de familles (environ 40 familles) nécessitant un suivi prolongé. Les enfants sont également présents en nombre dans le dispositif (jusqu'à 160 enfants par semaine). La plupart d'entre eux, déscolarisés à leur arrivée, ont pu trouver des places à l'école, voire en crèches pour les plus petits.

NON À LA POLITIQUE SAISONNIÈRE DE L'AIDE AUX SANS-ABRI !

Les services d'accueil de jour réclament un subventionnement structurel afin de répondre, durablement, aux situations d'exclusion, d'isolement et de précarité que vivent les personnes sans-abri. **Il importe aujourd'hui de mettre fin à la logique du « tout à l'urgence » et d'assurer une meilleure répartition des moyens tout au long de l'année.**

Partenaires du projet « HIVER 86.400 »

Le Clos
Source - La Rencontre
Restojet
Consigne - Article 23
CAW Archipel - Hobo
Pigment (Het Anker)
Diogènes
Pierre d'Angle
La Fontaine

Renseignements :

Emmanuel Bawin: 0496/95.48.48 Email: e.bawin@ilot.be
Floriane Philippe : 02/512.71.75 Email : source@misc.irisnet.be
Julie Turco : 0472/67.12.84 Email : j.turco@ama.be

COMMUNIQUE DE PRESSE - COMMUNIQUE DE PRESSE – COMMUNIQUE DE PRESSE