



RAPPORT D'ACTIVITÉ

EDITION 2016/2017

PART 1

AVEC LE SOUTIEN DE :



TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	1
I. DISPOSITIF « HIVER 86.400 »	4
1. Descriptif	4
1.1 Historique	4
1.2 Comité exécutif	4
1.3 Rôle de l'ama.....	5
1.4 Définition d'un service d'accueil de jour	5
1.5 Objectifs du dispositif « Hiver 86.400 »	5
2. Méthodologie	6
2.1 Comptages.....	6
2.2 Concertation interne des acteurs du jour	6
2.3 Concertation externe des acteurs du jour.....	6
2.4 Implication dans le comité de coordination hivernal.....	7
2.5 Appréciation du public	7
2.6 Appréciation des travailleurs.....	7
2.7 Rapport d'activités	7
2.8 Demi-journée d'évaluation du dispositif « Hiver 86.400 »	7
2.9 Communication	8
3. Valeurs de l'action collective : du modus operandi au modus vivendi	8
II. SERVICES EN RÉSEAU : UNE ASSOCIATION D'ASSOCIATION	10
1. Dynamique de partenariats en interne	10
2. Dynamique de partenariats en externe	10
3. Orientation du Public	11
III. SERVICES PROPOSÉS ET RENFORCÉS	12
1. L'offre de service du dispositif «Hiver 86.400 »	12
1.1 Être accueilli au chaud, se sentir en sécurité, seul, avec son enfant, en famille	12
1.2 Se nourrir	12
1.3 Prendre soin de soi	12
1.4 Se soigner	13
1.5 Avoir sa consigne.....	13
1.6 Rencontrer un travailleur de rue.....	13
1.7 Être accompagné.....	14
1.7.1 Renforcement des permanences sociales intra-muros.....	14
1.7.2 Renforcement de l'accompagnement social en rue	15
2. Focus familles et enfants	16
3. focus migrants	18
3.1 Sans-abrisme et migration	18
3.2 Nouvelles réalités des roms à Bruxelles : « sans-abrisme de rue » et bidonvilles	18
3.2.1 Les personnes roms régularisées en situation de marginalité.....	18
3.2.2 Les personnes roms sans titre de séjour valable et/ou en situation de mal logement	19
3.2.3 Les personnes roms sans abri	19
4. Le projet « facilitateur logement ».....	19
4.1 Introduction.....	19
4.2 Mise en place du projet.....	20
4.3 Les services partenaires, les actions des facilitateurs logement et les résultats de la captation de	

logements.....	20
4.4 Le métier de facilitateur.trice logement	20
4.5 Bilans	21
ANNEXES	24
2017, une fréquentation record et inhabituelle au Chauffoir de Schaerbeek !.....	26
Le Chauffoir	26
Données statistiques	26
QUELLES SUITES APRÈS LE CHAUFFOIR ?.....	2
Contacts.....	2

1. DESCRIPTIF

1.1 HISTORIQUE

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

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

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

Lors de sa première édition, en hiver 2012/2013, le projet pilote avait permis de renforcer significativement l'offre de soins et le travail d'accompagnement du public précarisé pendant la période hivernale. Lors des éditions suivantes, nous nous sommes efforcés de renforcer nos actions envers des publics spécifiques (les enfants, les personnes en situations de migration, le logement, les jeunes mamans/femmes enceintes), d'élargir les horaires d'ouverture ou de proposer des projets spécifiques répondants à des besoins prégnants.

Pour l'édition 2016/2017, les partenaires du dispositif « Hiver 86.400 » ont encore intensifié et diversifié leurs offres de services et la qualité de leurs prestations tout au long du dispositif hivernal.

1.2 COMITÉ EXÉCUTIF

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

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

Outre le comité exécutif, les membres du Groupe de travail « Services d'Accueil de Jour » organisé par l'AMA jouent un rôle important dans la réflexion autour du dispositif, sa mise en œuvre et son évaluation. Ce groupe est composé de 12 services d'accueil de jour¹ dont les 9 opérateurs du projet.

Il faut préciser que l'ensemble des services actifs en journée pourraient faire partie du dispositif « Hiver 86.400 ». Pour des raisons budgétaires, il n'est pas possible d'intégrer tous les services. En effet, bien que

¹ Aux 9 opérateurs du projet, il y a lieu de rajouter : La Consigne-Article 23, Un Toit à Soi, DoucheFLUX

la subvention ait été augmentée cette année (350.000€ au lieu de 320.000€ pour l'édition 2015/2016), cette somme couvre à peine les besoins des 9 partenaires. Il n'est dès lors pas possible d'ouvrir le dispositif à plus de partenaires.

Notons, néanmoins, que le Chauffoir de Schaerbeek² a, en cours de dispositif, pu ouvrir ses portes (dès le mois de janvier). Un soutien financier leur a été dégagé. Cependant, n'ayant pas participé à l'élaboration du dispositif depuis les premières réunions de préparation en juin 2016, nous ne les considérerons pas, dans ce rapport d'activités, comme un membre du comité exécutif. Le Chauffoir a, néanmoins, participé très activement aux réunions de la concertation pour que nous avons initiée.

1.3 RÔLE DE L'AMA

L'AMA intervient comme coordinateur du dispositif. Avant le dispositif, la fédération réalise l'appel à projet et sélectionne les candidatures des institutions pour le dispositif, elle reçoit la subvention et la redistribue aux opérateurs selon les critères déterminés par l'appel à projet. Pendant le dispositif, l'AMA assure la coordination du dispositif, anime les réunions, rédige les procès-verbaux et assure la communication officielle sur le dispositif. En fin de projet, elle coordonne la rédaction du rapport d'activités ainsi que la réalisation du dossier justificatif des subventions reçues.

Afin de clarifier le processus, les opérateurs du dispositif sont liés à la fédération par une convention de collaboration.

1.4 DÉFINITION D'UN SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR

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

Les missions⁴ que se sont données les Services d'Accueil de Jour sont:

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

1.5 OBJECTIFS DU DISPOSITIF « HIVER 86.400 »

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

² Voir présentation en annexe

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

⁴ Liste de missions, cumulatives ou non, que peuvent se donner les services d'accueil de jour

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

2. MÉTHODOLOGIE

Pour cette édition 2016/2017, outre les outils de récoltes de données mis en place afin de permettre une analyse quantitative du dispositif et de son public, des moments d'échanges entre travailleurs ont permis d'inclure un volet qualitatif à cette analyse.

2.1 COMPTAGES

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

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

8 partenaires sur 9 ont participé aux comptages et ce, quotidiennement pendant toute la durée du dispositif hivernal (du 15/11/2016 au 31/03/2017). Les chiffres qui en sont issus permettent une analyse de la fréquentation des services partenaires en identifiant la proportion de femmes, d'hommes et d'enfants, les pics de fréquentations dans une journée et à certains moments du dispositif. Ils permettent également d'établir le bilan des prestations et des services rendus (douches, repas, lessives, etc.).

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

Les comptages étant en place depuis 2013, nous avons également pu réaliser un travail de comparaison entre les fréquentations des dispositifs depuis 4 hivers. Il s'agit là d'une manière de regarder notre activité passée pour aussi projeter l'activité à venir.

2.2 CONCERTATION INTERNE DES ACTEURS DU JOUR

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

En cours de dispositif, un cycle de rencontres entre travailleurs de terrain actifs au sein du dispositif a été organisé afin de leur permettre d'échanger sur leurs pratiques professionnelles. Enfin, toujours avec le souci de renforcer le travail en réseau, des rencontres ont été organisées avec des opérateurs extérieurs au dispositif « Hiver 86.400 » (ex : Chauffoir de Schaerbeek, centre de jour du Samusocial à Haeren).

2.3 CONCERTATION EXTERNE DES ACTEURS DU JOUR

Pour la première fois cette année, nous avons mis en place des réunions mensuelles ouvertes aux partenaires externes actifs en journée durant la période hivernale au sein d'une « Concertation jour ».

Ces rencontres décloisonnées entre les services consistent en des moments d'échanges privilégiés permettant d'aborder une série de problématiques communes à tous (telles que la question de la mobilité avec la cellule précarité de la STIB ou la jonction jour-nuit avec le Samusocial), de développer une meilleure connaissance du réseau pour tous les opérateurs qui travaillent avec le public sans abri (changement d'horaires, conditions d'accès des services), ainsi que de cerner et de s'atteler à résoudre rapidement les

problèmes qui surviennent sur le terrain.

Les nombreux échanges constructifs entre acteurs lors de ces rencontres montre un intérêt pour ce type de rencontre. Outre l'augmentation du travail en réseau, la concertation jour fut également un lieu intéressant pour obtenir un feedback de nos services respectifs. Celui-ci vient compléter celui émis par nos usagers en vue de répondre au mieux aux problématiques du public, mettre en place d'éventuels ajustements et régler ainsi les carences des dispositifs existants au sein du plan hivernal bruxellois.

2.4 IMPLICATION DANS LE COMITÉ DE COORDINATION HIVERNAL

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

Il a pour objectif d'être un lieu de préparation et de coordination. A ce titre, on y fait un état des lieux des différents volets du dispositif hivernal : accueil de nuit, accueil de jour et prises en charge médicales. On y fait également remonter les problématiques prégnantes de l'hiver : accueil des familles, saturation des dispositifs, présence importante de femmes enceintes, état des lieux des différents profils de public, etc. En-dehors de l'hiver, le Comité de Coordination continue à se réunir, afin de préparer et d'anticiper le plus possible le prochain dispositif.

2.5 APPRÉCIATION DU PUBLIC

La *Brussels Platform Armoede* a organisé cette année une évaluation du Plan hivernal en Région bruxelloise en ouvrant un espace de parole pour les usagers. Cette évaluation fut ponctuée par une journée d'évaluation commune. Plusieurs partenaires du dispositif « Hiver 86.400 » ont pris part au processus tant en répondant aux questionnaires préalables en cours de dispositif qu'en participant à la journée d'évaluation finale du 28 mars en fin de dispositif.

2.6 APPRÉCIATION DES TRAVAILLEURS

Pendant le dispositif, nous avons mis en place un cycle de trois réunions de travailleurs actifs au sein du dispositif. Ces rencontres étaient dédiées notamment à l'évaluation du travail en réseau et à l'échange de bonnes pratiques entre acteurs de terrain.

Ces échanges ont permis d'identifier les besoins ainsi qu'une série de pistes de solutions aux problèmes rencontrés sur le terrain.

2.7 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Contrairement aux éditions précédentes où le rapport d'activités qui était rédigé par l'AMA et auquel étaient joints les rapports d'activités de chacun des opérateurs du dispositif « Hiver 86.400 », cette année, les opérateurs ont souhaité rédiger un rapport collectif.

L'objectif de cette démarche est d'appuyer le travail de réseau qui est la base du dispositif. Ce type de processus reste, cependant, fastidieux à mettre en œuvre puisqu'il nécessite que chacun y contribue dans une même temporalité et avec une concertation préalable. Néanmoins, cela apporte une vision plus collective sur le travail réalisé.

2.8 DEMI-JOURNÉE D'ÉVALUATION DU DISPOSITIF « HIVER 86.400 »

Pour la première fois depuis le lancement du dispositif en 2012, une demi-journée d'évaluation du dispositif d'accueil de jour est organisée. Cet événement, à destination des partenaires du secteur, vise à présenter le rapport d'activités de l'édition 2016/2017 ainsi qu'à évaluer les différents volets du dispositif d'accueil en

journée. Des ateliers collectifs permettront de travailler sur 5 thèmes qui reflètent notre action :

- Inconditionnalité, accompagnement, travail en réseau. Les valeurs partagées par les services d'accueil de jour
- Familles, toxicomanie, santé mentale. La diversité des publics accompagnés
- Les besoins de première nécessité comme accroche pour un accompagnement psycho-social
- L'accueil des enfants dans les services d'accueil de jour
- Le logement, une priorité d'action ?

2.9 COMMUNICATION

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

Dans une volonté d'assurer une jonction entre la nuit et le jour et dans une démarche d'ouverture et de transparence, nous avons réalisé en novembre 2016 une plaquette de présentation. Cette plaquette, accessible en téléchargement sur notre site internet (www.86400.be) a également été diffusée aux partenaires bruxellois, actifs d'une manière ou d'une autre auprès de la population sans-abri.

Le dispositif a également été présenté à la Concertation du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri. Deux communiqués de presse ont été envoyés lors du lancement et lors de la clôture du dispositif et ont abouti à deux passages au JT de la RTBF, trois articles parus dans la Libre Belgique et la Dernière Heure, ainsi qu'une participation au forum sur La Première⁵.

3. VALEURS DE L'ACTION COLLECTIVE : DU MODUS OPERANDI AU MODUS VIVENDI

L'association de plusieurs services implique que s'opère un travail sur soi, pour l'autre, un travail, *en soi*, avec l'autre. Et ce travail s'échelonne à mesure que le temps avance. En parallèle à nos actions, mais aussi à leurs bases comme en conséquence de celles-ci, se manifestent, ou s'insèrent, se développent, se mûrissent, plus simplement, se vivent un ensemble de valeurs. Et cela va d'une personne vivant dans le monde des idées, à un échange, au partage d'une réflexion commune, parfois au sujet d'un besoin vécu par une tierce personne. De l'association d'idées peut aussi voir le jour un acte pour cette même tierce personne. Il arrive d'ailleurs que se produise un enchaînement d'actes et d'idées pour elle, ou pour une nouvelle personne encore, voire une série d'autres. Et la cohérence de l'action menée dans l'instant comme la consistance de celle-ci dans le temps, donc de son origine à son issue, voit parfois aussi naître un organisationnel, un *modus opérandes*. Lorsque l'opération se pense et s'effectue pour un public, par une série d'acteurs en tous genres, du terrain au réseau, en passant par leur coordination, une direction se prend, celle du chemin de la mobilisation commune, de l'action collective.

Agir ensemble, implique avant ça d'avoir à vivre ensemble, et c'est ce que nous soulignons ici-même, soit un regard commun au sujet de notre propre fonctionnement, telle la mise en mots d'un *modus vivendi*. Mise en mots voyant notamment le jour lorsque nous nous regroupons autour de la table. Ainsi, les petites et plus grandes entités que sont les diverses associations composant notre groupe se lient, se rallient et se consolident chaque jour davantage dans l'action entreprise. D'entités à identité collective, cette forme de *ralliement d'esprits* s'organise pour communiquer mais communique aussi, logiquement, pour s'organiser. Nous sommes bien conscients que n'importe quel objectif de groupe est accompagné de l'objectif de vivre en groupe, d'où la nécessité plus que cruciale de favoriser, cette fois-ci *le modus vivendi par le modus opérandes*, et inversement.

⁵ L'ensemble de notre présence médiatique est consultable via la page relative aux Actualités sur le site <http://www.86400.be/actus/>

Ainsi, c'est cette même communication qui nous sert déjà à nous réunir en groupe pour adresser un message commun à notre public qui, désormais, sert à l'expression de notre identité collective à la rencontre d'une série d'autres acteurs externes, au combat similaire ou complémentaire au nôtre. A notre tour et à maintes reprises, nous sommes accueillis en d'autres lieux. Il est clair à nos yeux que notre action se doit de se perpétuer par-delà nos frontières de briques. Mais pour ce qui s'y passe à l'intérieur, notre manière de recevoir, autrement dit ces *accueils*, s'adressent aux tout-venants, aux personnes seules, aux familles soudées ou éclatées. De la personne habituée à nos lieux à la nouvelle venue, l'accueil s'effectue dès le passage de porte, parfois même en son seuil, durant toute la période où le service se fréquente, jusqu'à la sortie. Il s'agit donc ici d'un accueil sous l'angle du *processus* et non du résultat, autrement, d'une attitude générale et non d'un acte isolé, vidé de son sens. Nous nous accordons sur ce point car il en va d'une responsabilité commune que de pouvoir s'entendre afin d'accueillir ce que notre public décide d'y apporter en étant ce qu'il est. Nous sommes tout à fait convaincus, par exemple, que le respect et l'attention, avant de se cueillir, peuvent se planter, se cultiver, même se récolter. Il est clair que l'essence de *l'accueillant* réside dans le comportement voué à *l'accueilli*. Enraciner cette communication à « soi », cette communication interne à notre groupe n'a pas d'autre intention que celle de faire fleurir le lien avec l'accueilli, dans l'instant, comme dans le temps.

Comment à ce stade-ci ne pas mentionner tous les humains ayant participés ou vécus directement ou indirectement notre organisationnel, les vivants et les morts de la rue, les acteurs qui se retirent peu à peu de la scène, ceux qui s'en sont allés, ceux qui arrivent, ceux qui apprennent ou encore ceux qui apprennent à apprendre pour ne plus se rendre indispensable sur la scène mais qui mettent en place les clefs d'une perpétuation de l'action sociale ? Une myriade de rencontres remue et engendre une diversité culturelle, plus simplement, une diversité humaine. La solidité des liens créés donne son sens comme indique bien souvent la direction à prendre. L'acteur ayant vécu notre dispositif laisse ses traces dans notre système d'action collective qui, de surcroît, se compose bel et bien d'humains faits de ressources plus que de ressources humaines.

Ces valeurs prônées découlent directement de ce qui nous réunis au public, parce qu'un accueil donné ou reçu équivaut à un lien pour la transmission de celles-ci, tout comme ce lien s'avère lui-même être le levier d'un travail dans le temps. L'harmonisation de notre action plutôt que l'uniformisation de celle-ci se doit, à notre sens, d'être la pierre angulaire à toute ébauche de construction de solutions pertinentes, efficaces et durables au vécu complexe de notre public.

II. SERVICES EN RÉSEAU : UNE ASSOCIATION D'ASSOCIATION

C'est autour de notre public que se fédèrent un ensemble d'acteurs. Nous distinguerons ici la dynamique de partenariats créée, maintenue ou surinvestie via ce dispositif d'une dynamique de partenariats plus externe à notre dispositif mais pas moins solide pour autant.

1. DYNAMIQUE DE PARTENARIATS EN INTERNE

D'un être humain à un autre, nous proposons la possibilité d'être accueilli au chaud, seul, avec son enfant ou en famille. De même, nous proposons de venir se nourrir, se soigner ou de se faire soigner, de se reposer, d'avoir sa consigne, de rencontrer un travailleur de rue, de régler de l'administratif, de venir exprimer ce qui va, ce qui va moins, d'avoir un pied à terre, de recevoir un aiguillage, une orientation, un accompagnement pour aller un peu plus loin et nous le faisons selon les forces, les complémentarités de chacune de nos entités. Parce que ce qui n'est pas accessible à un endroit l'est ailleurs.

Notre dispositif, cette *association d'associations* se trouve dans la mouvance, tant hivernale qu'estivale, d'un accueil à un accompagnement, passant parfois bien plus modestement par une simple, mais toute aussi solide, compagnie. Sans pour autant que le quantitatif ne l'emporte sur le qualitatif, notre dynamique de partenariats rappelle à un maximum de personnes que peut se retrouver la solidité parfois lointainement perdue d'un lien humain, et pas qu'à un seul endroit. Ainsi, c'est une intervention face à l'esseulement, face à l'exclusion sociale qui s'opère de par l'accueil tout aussi collectif qu'individualisé de personnes dans notre système d'action collective, toujours dans l'optique de créer une accroche sociale dans le temps et dans l'espace. Dans l'inscription de la personne au sein de notre réseau, nous pensons que nos cadres sont sécurisants, agréables, bienveillants. Nous sommes toutefois convaincus que nos murs, sommiers, casseroles, pommeaux, sourires et paroles ont leurs sens quotidiens. La période hivernale, plus particulièrement, nous sert d'accroche dans la création de liens au public.

Ainsi, notre réseau fait sens quand des enfants accueillis à un endroit peuvent participer à des activités mises en place par une autre association, quand un public se retrouve en un lieu qui ne propose pas de nourriture ou de douche mais où par contre il peut être redirigé ailleurs pour ce faire. Au sein de notre dispositif général, nous pouvons distinguer certains partenariats spécifiques dans lesquels une association ne peut donc répondre à un besoin mais peut à tout le moins reconnaître ce même besoin vécu ainsi qu'apporter une solution ou piste de solution à sa réponse. Cette action collective permet aux uns comme aux autres de se reposer les uns sur les autres justement pour une approche globale et plus ciblée de la personne.

Aussi, le panel des services proposés va d'un travail en rue à un accompagnement vers le logement, en passant par un accueil dans un service de jour. Tout au long de ce processus d'insertion, nos associations agissent en amont comme en aval pour maximiser et fortifier les compétences en vigueur. Parce que le potentiel d'action d'une de nos entités sert d'appui à une autre entité, au reste des autres entités. Et la planification d'un parcours d'insertion se base sur la capacité à déployer et relayer des acteurs et des lieux pouvant faire office de point de repères dans le système d'habitudes vécu par notre public.

2. DYNAMIQUE DE PARTENARIATS EN EXTERNE

Si bon nombres d'accueils et de réorientations au sein de nos structures s'opèrent durant l'hiver, il est à distinguer un ensemble de partenariats externes à notre dispositif. En ce, comprenons d'une part, les partenariats qui se maintiennent hors période hivernale entre nos entités, d'autre part, l'ensemble des partenariats que nos entités vivent avec d'autres acteurs qui ne participent pas directement au dispositif « Hiver 86.400 ».

Hors période hivernale, nos entités maintiennent une coopération qui donne sa consistance à l'action collective. Même si cette coopération se renforce durant l'hiver, l'action, elle, perdure. Le fait qu'un projet de la sorte ait vu le jour, qu'un dispositif se maintienne, se rapporte ici par écrit et déjà pense à un prochain

hiver en est la plus simple démonstration. Parce que ce qui nous relie est sans conteste le public.

Et ce qui fait aussi la force du dispositif est cette ouverture qu'ont ses entités sur l'ensemble du secteur qui agit aussi pour notre public. De fait, une association n'est pas l'autre, et le potentiel d'action d'une entité dépend bien souvent d'un ensemble d'acteurs différents qui constitue sa particularité et alimente l'harmonisation des forces en présence dans notre groupe. Si notre dispositif représente ce petit réseau que nous avons créé, il s'avère qu'il existe aussi un réseau externe à notre petit réseau. Nous l'avons vu plus haut.

Retenons-en que nous n'avons pas pour prétention de répondre à tout, tout le temps et pour tout le monde. De la même manière qu'une seule de nos associations se voit avoir besoin d'autres associations pour agir au travers de l'hiver, l'optimisation de notre dispositif ne peut que s'espérer dans une meilleure coordination entre l'ensemble des personnes qui agissent au quotidien pour un meilleur lendemain.

3. ORIENTATION DU PUBLIC

Nous voulions donner une dimension importante au travail en réseau. Avant tout, il est important de développer les différentes synergies entre les partenaires car il est crucial d'inscrire dans un tissu associatif pérenne les personnes. Celui-ci doit permettre aux personnes d'exister dans un réseau durable.

Sachant que le travail que nous avons entrepris prenait fin le 31 mars nous avons tout mis en œuvre pour orienter et accompagner les personnes. En effet, le dispositif d'hébergement d'urgence du Samusocial est, quant à lui, ouvert jusqu'au 30 avril. Cette différence d'1 mois est préjudiciable pour le public accueilli.

Citons quelques exemples. Pour répondre aux besoins primaires, les centres de jours ont été contactés en fonction des demandes que nous avons. Ensuite, des rencontres ont été mises en place avec le Samusocial notamment pour prendre en charge les personnes qui ne trouvaient pas de place à Pierre d'Angle lors de l'entrée à 20 heures. Concernant le volet médical, ce sont les CPAS, qui sont sollicités pour délivrer les cartes médicales et médecins du monde pour les soins urgents. Une fois la carte médicale délivrée, nous avons essayé d'inscrire ces personnes dans des maisons médicales afin de pérenniser les personnes dans des structures permanentes.

III. SERVICES PROPOSÉS ET RENFORCÉS

1. L'OFFRE DE SERVICE DU DISPOSITIF «HIVER 86.400 »

Au quotidien, on l'a vu, ce sont donc un ensemble de services qui se mobilisent. Ce sont donc un ensemble de personnes qui trouvent la réponse à un ou plusieurs de leur besoin, cela dans l'optique de répondre de la manière la plus adéquate possible à nos missions.

1.1 ÊTRE ACCUEILLI AU CHAUD, SE SENTIR EN SÉCURITÉ, SEUL, AVEC SON ENFANT, EN FAMILLE

La journée, pour un ensemble de personnes ne disposant pas d'un abri personnel, trouver un lieu d'accueil est une nécessité bien présente. Un des premiers et plus important rôle d'un abri de jour est de fournir, sans contrepartie, un espace chauffé et dans lequel il est possible de se poser et de se reposer.

De façon globale, cet accueil tente d'être le plus complémentaire possible à l'accueil de nuit. Nos services s'organisent de manière à opérer une jonction jour-nuit la plus adéquate à la situation vécue par notre public. L'optique étant aussi de parer à l'errance avant l'entrée et après la sortie des accueils de nuit. Notre réseau permet notamment que la rue ne soit un plus un lieu d'errance mais plutôt qu'elle reprenne sa fonction première de « chemin à parcourir ».

1.2 SE NOURRIR

La question de l'alimentation touche, au quotidien, chaque être humain. Plus encore quand une personne vit dans des conditions pouvant altérer sa santé, se nourrir rime bien souvent avec le fait d'avoir à survivre. Il implique dès lors que cette même personne puisse trouver, dans le réseau que nous lui proposons, plusieurs points d'accès de sorte à se ressourcer, du petit déjeuner au repas du soir, et cela, semaine comme week-end.

Le dispositif d'accueil de jour offre plusieurs lieux où des personnes vivant dans la précarité peuvent se rendre pour manger des repas chauds et équilibrés. Nos services proposent : petit déjeuner, déjeuner et dîner en plus des boissons chaudes et soupes toute la journée. Les prix varient entre 0 et 3,50€ pour un repas complet.

Nos services offrent également des colis alimentaires.

1.3 PRENDRE SOIN DE SOI

Vivre en rue ou dans la grande précarité implique souvent une difficulté accrue d'accès à des infrastructures d'hygiène élémentaire : aller au toilette, prendre une douche, se raser, laver ses vêtements. L'accès à un minimum de services pouvant répondre à ces besoins facilite sérieusement la vie quotidienne d'une personne vivant en rue.

Pour chacun de nous, prendre soin de soi fait partie des besoins essentiels. Ils sont d'ailleurs situés à la base de la fameuse pyramide des besoins de Maslow. Satisfaire les besoins de base permet de donner à la personne la possibilité d'accéder aux autres besoins de niveau supérieur permettant de mieux vivre en société.

Combien de fois n'avons-nous pas accueilli une personne dans un état déplorable, au moral à zéro qui, après une bonne douche était redevenue souriante, capable à nouveau d'attention et de compréhension.

Prendre soin de soi signifie aussi se donner de l'attention, maintenir une image et une estime de soi. Se débarrasser d'énergies négatives et du stress, enfiler des vêtements propres. Se respecter. Affirmer par exemple sa féminité et oser se regarder dans le miroir.

L'espace intime est essentiel pour se retrouver mais aussi pour détecter des blessures, des symptômes physiques qui nécessiteront des soins plus particuliers. Et prévenir peut-être certaines maladies.

Plusieurs partenaires du dispositif proposent des services pour prendre soin de soi. Une offre en quantité et en qualité de ces services de première nécessité, tout au long de l'année, est indispensable pour pouvoir travailler sereinement à l'accompagnement. Assurer ce bien-être, c'est ouvrir une porte vers un possible

travail sur d'autres niveaux d'insertion et d'autonomie des personnes que nous accueillons.

1.4 SE SOIGNER

Le public sans abri a rarement une couverture médicale et n'a donc pas accès aux structures de soins conventionnelles (hôpital, maison médicales...). Offrir un service infirmier lui permet d'avoir accès à des soins de première ligne.

L'infirmière assure les soins de base. Souvent nos usagers se présentent avec des plaies dues à un trauma (chute, vol, brûlure, bagarre...). En raison de leurs conditions de vie, les plaies s'infectent rapidement et un suivi quotidien est souvent nécessaire.

Traiter les problèmes parasitaires comme les poux et la gale est une des tâches importantes de l'infirmier. La promiscuité et le linge de lit pas toujours suffisamment changé entraînent une prolifération des parasites. A côté des douches antiparasites, nous effectuons aussi des douches dermatologiques et nous aidons les personnes moins valides à se laver.

Un autre soin important est celui des pieds. Les personnes sans-abri marchent beaucoup et souvent avec des chaussures non adaptées. Elles ont peu l'occasion d'aérer leurs pieds ou de changer de chaussettes, ce qui entraîne des mycoses, des ampoules, des ongles incarnés, etc.

Les patients qui présentent des affections plus spécifiques ou urgentes sont transférés vers d'autres services. Parfois, nous les accompagnons aussi à des consultations médicales avec un spécialiste ou leur généraliste.

1.5 AVOIR SA CONSIGNE

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

Pour répondre à ce besoin, des associations offrent un service « consignes » tout au long de l'année : Le Clos (46 unités) et Jamais sans toit (60 consignes + 15 nouvelles consignes pour grand bagages ouvertes durant la période hivernale)⁶. Ce sont le plus souvent des armoires que l'utilisateur loue, pour une somme symbolique, et où il peut déposer ses affaires, papiers, objets de valeur,...

1.6 RENCONTRER UN TRAVAILLEUR DE RUE

Les objectifs généraux du renforcement du travail de rue 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

Le travail de rue constitue une passerelle entre la rue et le monde social. Les travailleurs de rue prennent

⁶ Par ailleurs, d'autres services d'accueil de jour proposent des consignes à leurs bénéficiaires tout au long de l'année. C'est le cas notamment de La Consigne – Article 23 ou DoucheFlux depuis avril 2017.

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 des services 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 personnes.

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

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

1.7 ÊTRE ACCOMPAGNÉ

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

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

1.7.1 RENFORCEMENT DES PERMANENCES SOCIALES INTRA-MUROS

Accompagnement social individuel : Des permanences sociales ainsi que des accompagnements psycho-sociaux sont assurés au sein du dispositif du lundi au vendredi, de 7h15 à 18h. Ce renforcement de permanence constitue un point de départ pour des suivis à moyen ou à long terme.

Ce travail consiste à :

- Offrir une écoute active et un soutien proposés par une équipe pluridisciplinaire (assistants sociaux, psychologues, éducateurs, autres). A la fin du dispositif hivernal, nous recevons énormément de demandes d'écoute. Les personnes ont besoin d'un lieu, d'une oreille attentive pour déposer leurs angoisses et leurs peurs des fermetures des différents centres d'urgence de nuit
- Effectuer des démarches administratives diverses : régularisation administrative, adresse de référence, demande de revenus de remplacement, aide médicale urgente, recherche de logement ... Le type de demande varie en fonction du public. La population sans-abri est une population hétérogène, avec des profils et des besoins très différents
- Le public sans papier, qui fréquente nos services offrant un accès « bas seuil » a des demandes de première nécessité (en matière de santé, de nourriture, d'hygiène et d'écoute). Une minorité peut prétendre à une régularisation et un suivi juridique peut être entamé. Nous offrons un accompagnement intensif dans la recherche active d'un logement pour un public traversant une crise dans son parcours de vie. Nous suivons les démarches administratives pour l'ouverture et le maintien des droits, la recherche de formations et d'emploi
- Pour un public représentant des problématiques multidimensionnelles (souvent sans-abri depuis de longues années, voir depuis des générations), nous veillons à maintenir les droits et une situation administrative et financière (collaboration avec l'organisme financier et administrateurs de biens,

gestion budgétaire...) et nous cherchons des structures adaptées : logements supervisés, housing first, psychiatrie, cures de désintoxication ... Le travail en réseau autour de l'individu représente une ressource inestimable

- Nous offrons un panel d'outils pour mener à bien l'accompagnement social : entretiens, accompagnement physique, coaching, mise à disposition de l'utilisateur d'outils informatiques et téléphoniques.

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

Cela va de la gestion d'un groupe de parole, d'ateliers sportifs ou artistiques à la gestion du vivre ensemble et l'élaboration de solutions collectives de logement. Ainsi que d'activités collectives génératrices de petits revenus (artisanat, tables d'hôtes).

Le travail communautaire : Nous travaillons sur des solutions alternatives en réponse à la crise du logement (habitat solidaire, occupation temporaire de bâtiments vides et différents moyens de création de logement). Nous essayons aussi de relayer vers les politiques des besoins constatés sur le terrain.

Nous voulons donner une dimension importante au travail en réseau, nous travaillons à développer les différentes synergies entre les partenaires. Celui-ci doit permettre aux personnes de bénéficier d'un réseau durable. Sachant que le travail que nous avons entrepris prenait fin le 31 mars, nous avons tout mis en œuvre pour orienter et accompagner les personnes vers des solutions pérennes.

1.7.2 RENFORCEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN RUE

Le dispositif « Hiver 86.400 » a proposé l'extension en journée de l'équipe de DIOGENES par un travailleur de rue à temps plein du 1^{er} décembre 2016 au 31 mars 2017 de manière à développer l'offre d'accompagnement action extra muros.

Le renforcement du pôle de jour se caractérise par :

- Une présence accrue en rue pendant les heures d'ouverture des centres de jour ainsi que pendant les tranches horaires les moins couvertes (7h-9h et 17h-20h) afin d'optimiser la jonction jour-nuit et les relais avec les centres d'hébergement (d'urgence)
- Un renforcement des maraudes dans les alentours directs des centres d'accueil hivernaux du Samusocial, les rues avoisinantes, les quartiers d'implantation ainsi que sur les principaux parcours et nœuds de communication (gares, stations de métro...) entre les lieux fréquentés en journée et les centres d'hébergement
- Un renforcement des capacités de l'équipe pour répondre avec plus d'efficacité et de rapidité aux signalements de personnes fragilisées ou en détresse. Et ce, que ces signalements émanent de citoyens ou de travailleurs du secteur inquiets par rapport à des situations qu'ils jugent problématiques ou que les demandes d'interventions viennent directement des habitants de la rue eux-mêmes, des services de prévention de différentes communes (gardiens de la paix...) ou des services de police
- Une attention privilégiée accordée aux migrants intra-européens qui, vu les dispositions légales en vigueur, jouissent des effets de la libre circulation des personnes, sans que les droits sociaux qui devraient les accompagner ne passent les frontières. Ces migrants, une fois en rue, ne disposent que de peu de ressources pour survivre (orientation médicales, soutien aux démarches administratives et sociales, insertion socio-professionnelle, etc.)
- Un développement des synergies avec le projet « Soutien au logement » de l'asbl DIOGENES, avec les services d'accompagnement à domicile, avec les projets d'accès directs de la rue au logement ainsi qu'avec l'expérience-pilote « facilitateur logement » mise en place par « L'Ilot » afin de privilégier, dans nos accompagnements, les solutions de relogement durable des habitants de la rue

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

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

2. FOCUS FAMILLES ET ENFANTS

Comme les hivers précédents depuis maintenant 4 ans et au vu de l'accroissement du public « familles » en errance au sein de l'accueil d'urgence et en rue, nous avons à nouveau mis en place un accueil spécifique, adapté aux besoins de ce type de public. Deux services se sont plus particulièrement mobilisés : Source - La Rencontre et HOBO.

Il est, ceci dit, important de souligner le fait qu'il est très difficile de réaliser un accueil adéquat pour les enfants et les familles au sein d'un accueil de jour. La plupart des services ne sont pas adaptés et, historiquement, ne les considèrent pas comme un public relevant de ce secteur et donc des services qui le constituent. Or, il est plus qu'important de pouvoir proposer des lieux d'accueil qui tiennent compte des spécificités des enfants et des familles, et qui leur permettent d'avoir à la fois un lieu de sécurité en journée tout en proposant un accompagnement adapté.

C'est dans cette optique que Source - La Rencontre et HOBO ont développé, de façon complémentaire, un accompagnement spécifique pour les familles.

Concrètement, Source - La Rencontre propose :

- Un milieu d'accueil pour les 2-10 ans entièrement gratuit ouvert 7j/7 de 10h30 à 17h30 et animé par des psychomotriciens
- Un accompagnement spécifique pour les femmes enceintes, les jeunes mamans et les nouveau-nés : mise en place d'un suivi de grossesse en partenariat avec Aquarelle, préparation de la venue du bébé, fournitures de produits de base (lait 1^{er} âge, langes, etc.), adaptation de l'espace pour laisser les mamans allaiter et changer leurs bébés en toute tranquillité, ateliers massage bébé, etc.
- Un accompagnement psycho-social renforcé, avec une analyse détaillée de la situation administrative de la famille et la construction avec les parents d'une sortie du sans-abrisme durable quand c'est possible
- Un soutien à la parentalité, avec une attention soutenue à la façon dont la relation parents-enfants s'organise et se vit de part et d'autre, la mise sur pied d'activités ludiques « parents-enfants » pour leur permettre de se (re)mettre en lien autour de moments de plaisir, l'organisation d'entretiens avec les parents, avec les enfants, et aussi une collaboration soutenue avec le secteur de l'Aide à la jeunesse

HOBO, de son côté, propose à 20-30 enfants entre 6 et 16 ans de participer, les mercredis et samedis après-midis, à des activités ludiques, culturelles et artistiques

Cette année encore, il y avait un manque de places en accueil de jour pour les enfants, d'autant plus qu'un nombre important d'enfants furent signalés dans les centres d'hébergement d'urgence durant l'ensemble de l'hiver. Ceci explique en grande partie l'augmentation de ce public au sein du dispositif de jour. Nous pouvons cependant indiquer que malgré le renforcement des services, un manque de place persiste. Source - La Rencontre a par exemple dû refuser des enfants au sein de l'accueil spécialisé et les a orientés vers le

dispositif d'accueil classique pour adulte. En particulier durant les vacances scolaires (vacances d'automne et de Noël), nous avons vu le nombre d'enfants augmenter de façon importante. De fait, une grande partie des enfants dont les parents bénéficient du dispositif hivernal sont scolarisés.

Il est aussi important de mentionner que la période de l'hiver est une période durant laquelle nous rencontrons un grand nombre de ces familles pour la première fois. Durant l'hiver, par leur présence au dans le dispositif d'hébergement de nuit, nous avons l'opportunité de travailler de façon un peu plus structurée avec ces enfants et leurs familles. Partant de leurs questions, nous réussissons à nouer des liens de confiance et à les orienter vers d'autres services. Ceci leur permet aussi de faire connaissance avec nos services et de les solliciter, si nécessaire, en dehors de la période hivernale.

A titre d'exemple, en 2016, Source - La Rencontre a accueilli 61 familles différentes, dont 163 enfants différents. Voici quelques indications en termes de profil :

- 81,9% des familles étaient hébergées au Samusocial, et le reste en logement très précaire (en logement insalubre, en squat et à la rue) ou en maison d'accueil. Sur les 50 familles logeant au Samusocial, 13 d'entre elles nous disent également passer des nuits en rue hors dispositif hivernal vu la saturation des places d'urgence, en particulier pour des familles en situation irrégulière sur le territoire belge
- Les familles qui comptent 2 enfants sont les plus représentées (29,5%), suivies par les familles avec 1 enfant (26,2%). Nous avons aussi accueilli 4 familles de 5 enfants, 1 famille de 6 enfants, 1 famille de 7 enfants et 1 famille de 10 enfants
- En termes de composition familiale : 52% de familles biparentales, 44% de mamans seules et 4% de papas seuls. Ces proportions sont identiques aux années précédentes
- 81,9% de ces familles étaient en situation irrégulière sur le territoire belge⁷ (contre 75% en 2015)
- En corrélation avec ce chiffre, en termes de pays d'origine, 47,4% de ces familles proviennent des pays de l'Est (Albanie, Bulgarie, République tchèque, Slovaquie, Roumanie, Serbie et Kosovo). 19,3% proviennent d'Afrique sub-saharienne (Angola, Nigéria, Cameroun, Côte d'Ivoire, RDC, Guinée, Guinée Conakry, Rwanda et Libéria). Le reste est originaire soit de Belgique, d'Europe de l'ouest ou du Maghreb
- 9 familles se sont clairement identifiées comme appartenant au peuple Rom. Elles viennent toutes de Slovaquie, et la plupart du même village, connu pour son intolérance envers cette minorité
- 28% des familles sont arrivées en Belgique courant 2016, et 13% en 2015. Enfin, 30% sont arrivées entre 2010 et 2014

Ces quelques éléments de profil sont similaires à ceux des familles accueillies durant le dispositif hivernal 2016-2017 ; il s'agit d'ailleurs des mêmes familles, auxquelles s'ajoutent celles arrivées en 2017 et pour lesquelles nous ne disposons pas encore d'analyses.

Nous souhaitons conclure ce focus en insistant, comme chaque année, sur l'absolue nécessité de pérenniser ce type de dispositif. Pour ces enfants qui, même tout petits, ont déjà connu un lourd parcours d'errance fait de discontinuités et de rupture, il est plus qu'essentiel, si on veut leur permettre de se développer correctement, de mener une vie épanouie et de ne pas les retrouver dans le secteur sans-abri des années plus tard, de bénéficier de points d'appui leur permettant de développer leur résilience. Et, au-delà de cela, il s'agit également de leur permettre d'avoir accès à leur droit le plus fondamental, celui d'être des enfants, quel que soit leur lieu de vie sur la planète.

⁷ Familles Rom, migration intra-européenne, déboutés du droit d'asile, en attente d'une régularisation de leur situation via un énième recours, personnes ayant reçu un ordre de quitter le territoire

3. FOCUS MIGRANTS

3.1 SANS-ABRISME ET MIGRATION

En raison du nombre toujours important de personnes en situation de migration qui fréquente le dispositif d'accueil de jour, nous portons, chaque année une attention particulière aux sans-papiers, demandeurs d'asiles, migrants européens et extra-européens qui sollicitent une aide au sein de nos services. Le travail avec ce public implique d'importantes difficultés dans la mesure où les demandes et les besoins sont particulièrement variés et que les possibilités de réponses sont limitées.

En effet, nous rencontrons des personnes seules, mineures non-accompagnées ou adultes, mais aussi des familles pour qui la question de la libre circulation - de la mobilité – pose un grave problème, notamment d'ordre humanitaire. Sans revenir sur le nombre de personnes en situation irrégulière présentes à Bruxelles et sans entrer dans le débat de leur légitimité sur le territoire, rappelons que notre mission est d'accueillir toute personne qui en fait la demande et qui rencontre une situation de précarité ou de sans-abrisme.

Etés comme hivers, la question de « l'illégalité du séjour » se pose pour beaucoup de nos bénéficiaires. En termes de travail social, nous tentons d'offrir à tous sans distinction, le droit de vivre dans des conditions dignes.

Au sein de la population des personnes en migration présente dans le dispositif, on distingue plusieurs « profils d'errance ». Le premier concerne des personnes, principalement d'origine nord-africaine, qui projettent de s'installer à long terme en Belgique et qui sont en attente d'une régularisation, en recherche de travail. Il s'agit principalement d'hommes seuls, dont la moyenne d'âge se situe entre 25 et 30 ans. Ils s'expriment souvent dans l'une des langues nationales.

La deuxième catégorie concerne un groupe de personnes (extra-européens) de passage en Belgique et dont le projet est de s'installer à l'étranger (en Angleterre pour la plupart).

Par ailleurs, nous accueillons également des migrants intra-européens originaires des pays d'Europe de l'Est.

Notre action va de l'accueil à l'accompagnement, mais pour beaucoup de personnes en migration, le potentiel d'action est restreint à un simple travail d'écoute et de réponse aux besoins de première nécessité (alimentation, hygiène, repos,...).

En effet, les demandes administratives relatives à une régularisation de leur séjour en Belgique ne peuvent, dans une grande majorité des cas, être rencontrées.

Nous tenons à souligner l'immense difficulté dans laquelle se retrouve ce public « en migration ». Nos services, à bas seuils d'accès, sont souvent les seuls lieux dans lesquels ces personnes peuvent trouver un minimum de réconfort.

3.2 NOUVELLES RÉALITÉS DES ROMS À BRUXELLES : « SANS-ABRISME DE RUE » ET BIDONVILLES

Environ 10.000 Roms seraient présents sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC). La plupart d'entre eux sont d'origine roumaine, mais il y a d'autres nationalités : hongrois, slovaques, bulgares, etc. Etant européens, ils ont le droit de circuler et de travailler dans tous les pays de l'Union, mais excepté l'aide médicale urgente qui est accessible à tous, leur droit à l'aide sociale est conditionné à un titre de séjour obtenu sous certaines conditions strictes.

La situation des Roms à Bruxelles a considérablement évolué au cours du temps et l'année dernière en particulier. Ainsi a-t-on assisté cet hiver 2016-2017 à l'ancrage de deux phénomènes relativement neufs dans cette communauté: « sans-abrisme de rue » et bidonvilles.

Parmi les Roms vivant à Bruxelles, on peut synthétiquement distinguer trois groupes :

3.2.1 LES PERSONNES ROMS RÉGULARISÉES EN SITUATION DE MARGINALITÉ

Ces personnes ont obtenu un droit de séjour en Belgique, souvent via le statut d'indépendant.

Généralement, les hommes travaillent dans le bâtiment et les femmes dans les titres-services en tant que femmes de ménage. D'autres ont un revenu de remplacement. Dans ce cas, un programme d'intégration est à l'œuvre, tantôt imposé, tantôt proposé quand des cours de français, par exemple, sont associés à une recherche d'emploi. Les enfants sont scolarisés.

Dans leur pays d'origine, les Roms vivent d'importantes discriminations, ils vivent très isolés de la société depuis des générations. Cette communauté rencontre des difficultés à s'adapter au système social belge. Il ne s'agit pas seulement d'avoir la volonté de s'adapter, de changer de mode de vie, de culture. Certains moyens sont nécessaires et notamment du soutien, du temps de la part des travailleurs sociaux en accueil de jour ou en rue.

3.2.2 LES PERSONNES ROMS SANS TITRE DE SÉJOUR VALABLE ET/OU EN SITUATION DE MAL LOGEMENT

Bien souvent, ces familles ne sont pas « sans-abri » car elles vivent dans des logements (souvent insalubres), dont elles partagent le loyer à plusieurs. Elles vivent essentiellement de la mendicité.

Elles rencontrent d'importants obstacles dans leur processus d'intégration et ces pour diverses raisons. Le manque d'études et l'analphabétisme rendent difficile la recherche d'un emploi et les éloignent du marché du travail. Issus de milieux ruraux, victimes de racisme, ces personnes sont méfiantes et ne trouvent que peu d'opérateurs sociaux en mesure de les aider.

La mendicité est pratiquée en famille, souvent avec les enfants pour ne pas les laisser seuls et parce que la vie qu'elles mènent au jour-le-jour n'offre pas la stabilité nécessaire à la scolarisation.

3.2.3 LES PERSONNES ROMS SANS ABRI

Les familles récemment arrivées en Belgique sont particulièrement vulnérables. Certaines pratiquent la mendicité en rue, dans le centre-ville principalement et dorment à même le lieu de manche, par petites cellules familiales, parfois avec de jeunes enfants.

D'autres vivent, en famille ou en groupe dans des campements de fortune improvisés sur des terrains vagues.

La plupart de ces familles ont un parcours qui les a menées à traverser différents pays européens où elles ont vécu dans des bidonvilles. Elles ne parlent pas ou pas bien le français.

En demande de logement, mais sans revenu pour y accéder, ces familles sont régulièrement dans des centres d'hébergement d'urgence et au sein du dispositif hivernal d'accueil de jour.

Malgré la difficulté de leurs conditions de vie à Bruxelles, ces familles ne veulent pas retourner dans leur pays d'origine. Leur présence ici est portée par l'espoir d'un nouveau départ et elles tentent de s'y accrocher.

4. LE PROJET « FACILITATEUR LOGEMENT »

4.1 INTRODUCTION

Partant du double constat que le public fréquentant les services de jour durant l'hiver augmente et est composé de personnes peu habituées à fréquenter ces services le reste de l'année et que, pour diverses raisons (manque d'effectifs, absence de service social, manque d'expertise dans le domaine du logement, etc.), l'accompagnement social réalisé en Services d'Accueil de Jour ne permet pas toujours d'entreprendre un suivi de démarches de recherche de logement, un axe Logement est venu compléter l'offre de services développée dans le cadre du dispositif « Hiver 86.400 » lors de l'édition 2015-2016. Une équipe de « facilitateurs logement » avait été mise en place par L'Ilot pour apporter une expertise et un soutien concret aux opérateurs du dispositif sur les questions de logement. Ce soutien était proposé aux différents centres de jour partenaires du dispositif hivernal. Le duo engagé durant la période hivernale 2015-2016 pour réaliser cette mission était composé d'un agent immobilier et d'une assistante sociale. Il a été intégré à la cellule régionale Capteur et Créateur de Logements pour être en lien avec les autres « métiers du logement » et

être opérationnel le plus rapidement possible.

Les facilitateurs logement ont coaché des personnes sans abri dans leurs recherches d'un logement et ont développé des solutions de logement. Malgré sa période limitée dans le temps et sa forme expérimentale, ce projet a donné de bons résultats. La première édition du projet a permis à 15 personnes sans abri d'être accompagnées dans leurs recherches de logement et, avant la fin de l'hiver, 3 d'entre elles ont pu trouver un logement durable.

Pour la plupart des autres candidat.es, cette « période tremplin » leur a permis une meilleure connaissance du marché locatif privé et, grâce à un soutien social⁸ intensifié et orienté logement, les a rapproché.es de l'accès à un logement durable.

L'Axe Logement 2016-2017

Etant donné l'enthousiasme qu'ont suscité les ateliers lors du dispositif 2015/2016, le projet « Facilitateur Logement » a été reconduit durant l'hiver 2016-2017. Pour ce faire, un nouveau duo de facilitateurs a été engagé dans le cadre du dispositif. Celui-ci a à nouveau été intégré à la cellule régionale Capteur et Créateur de Logements et s'est mis à la disposition des centres de jour partenaires du dispositif « Hiver 86.400 ».

4.2 MISE EN PLACE DU PROJET

Les facilitateurs logement ont été choisis selon l'adéquation de leur profil avec les besoins spécifiques du public. L'expert immobilier possède une longue expérience d'agent immobilier à Bruxelles et est bénévole dans une association de soutien des personnes migrantes en recherche de logement à Bruxelles. L'assistante sociale travaille au sein du centre de jour de L'Ilot (Le Clos).

Dès leur entrée en fonction, les « facilitateurs logement » ont contacté les différentes structures partenaires du dispositif « Hiver 86.400 » afin de se présenter et de proposer de collaborer pour soutenir certaines personnes sans abri dans leurs recherches de logement. Ils se sont ensuite déplacés dans tous les services désirant être partenaires pour rencontrer les travailleurs sociaux et expliquer le projet en détail. Une fois le cadre du projet mis en place, les séances individuelles de coaching ont pu débuter début janvier 2017. L'objectif des rencontres avec les usagers/ères était avant tout de leur fournir une liste d'outils et d'exemples de « bonnes pratiques » afin d'optimiser leur recherche de logement. Dans la mesure du possible, un accompagnement dans les différentes étapes du processus de recherche et d'entrée en logement a été proposé. Ces séances se sont tenues prioritairement dans les locaux des services partenaires (dits aussi « services envoyeurs ») afin de faciliter une bonne communication avec les membres de leur équipe sociale. Certaines des séances ont également eu lieu au sein des bureaux de L'Ilot lorsque les services envoyeurs ne disposaient pas d'un espace adéquat pour les accueillir.

4.3 LES SERVICES PARTENAIRES, LES ACTIONS DES FACILITATEURS LOGEMENT ET LES RÉSULTATS DE LA CAPTATION DE LOGEMENTS

Six services d'accueil de jour se sont associés à l'axe logement en demandant l'intervention des facilitateurs pour une ou plusieurs personnes fréquentant leur service et en recherche de logement. Il s'agit de Source-La Rencontre, HOBO, La Fontaine, Bij Ons-Chez Nous, DoucheFLUX et Le Clos. Ce projet a été une occasion pour les services partenaires d'accueillir de nouvelles pratiques dans leurs murs et dans certains cas de profiter de l'expertise des facilitateurs pour changer leur regard sur le logement et le soutien apporté aux personnes dans leurs recherches d'un logement.

4.4 LE MÉTIER DE FACILITATEUR.TRICE LOGEMENT

La mission d'un/e « facilitateur/trice logement » comprend 2 volets principaux : le social et le logement.

⁸ Lors d'entretiens individuels, l'assistante sociale a pu travailler sur les aspects suivants : remise en ordre administrative, inscription aux sociétés de logements sociaux et Agences immobilières sociales, demandes d'aides aux CPAS pour constituer une garantie locative et un premier loyer, travail sur l'estime de soi et la confiance en soi, etc.

VOLET SOCIAL	VOLET LOGEMENT
<ul style="list-style-type: none"> • Entretiens personnalisés et individuels pour chaque candidat (différents thèmes peuvent être abordés en plus du logement: formation professionnelle, emploi, accompagnement, santé, réseau social, activités occupationnelles, etc.) • Réorientation vers les services envoyeurs pour les questions de remise en ordre administrative, (Ré)ouverture des droits (allocation chômage, revenu d'intégration sociale, adresse de référence au CPAS, etc.) • Prise de contact avec les différents intervenants (les propriétaires privés, les CPAS compétents, les sociétés de logements sociaux, les Agences immobilières Sociales, etc.) • Création d'un lien de confiance avec la personne (l'aspect relationnel est primordial dans l'aide apportée aux personnes) • Intermédiaire avec le/la propriétaire lors des démarches relatives à l'entrée en logement (contact propriétaire, préparation garantie locative et premier loyer, préparation du déménagement, etc.) • Orientation pour la mise en place d'un suivi adéquat suite à l'entrée en logement 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre avec les différentes personnes sans abri en recherche d'un logement • Recherche d'un logement sur base des critères du/de la demandeur/euse (utilisation des outils Internet, affiches en rue, bouche à oreille, etc.) • Prévention sur les questions d'insalubrité (sensibilisation, contacts avec les propriétaires, visites préalables éventuelles, etc.) • Prise d'information, de rendez-vous auprès de propriétaires pour visiter des logements et travail de sensibilisation • Coaching de la personne avant la rencontre avec un.e propriétaire (ponctualité, présentation, bons réflexes). Accompagnement lors des visites si nécessaire • Rencontre et contacts avec le/la propriétaire pour préparer une entrée en logement (négociation éventuelle du loyer, informations particulières concernant le logement et le type de garantie locative, etc.) • Analyse du bail éventuel avant signature

4.5 BILANS

La seconde édition de l'Axe Logement au sein du Dispositif « Hiver 86.400 » s'est bien déroulée et les résultats engrangés sont satisfaisants. Pour L'Ilot, les politiques de lutte contre le sans-abrisme (actions orientées logement et prévention du sans-abrisme) doivent constituer des priorités en matière d'aide aux personnes, aux côtés bien entendu de politiques de logement ambitieuses⁹. Par rapport à la première édition, nous constatons une augmentation du nombre de services envoyeurs partenaires (de 4 à 6), une augmentation des résultats (mises en logement et logements captés) et un nombre identique de personnes suivies par les facilitateurs logement (15). Avec cette nouvelle expérience réussie de l'Axe Logement, nous pouvons dire que ce projet a tout son sens pour véritablement s'inscrire dans une logique de lutte contre le sans-abrisme plutôt que de gestion du sans-abrisme. Nous constatons toutefois que la trop courte durée de la phase opérationnelle du projet (01/01/2017 – 31/03/2017)¹⁰ a créé beaucoup d'attentes et d'espoirs tant auprès des usager.es que des équipes de travailleurs et travailleuses. Par manque de temps, les facilitateurs logement n'ont pas pu répondre à une partie non négligeable des demandes qu'ils ont reçues.

Grâce à l'expertise immobilière couplée à l'expertise sociale, l'Axe Logement permet de combler un vide en apportant un réel soutien/coaching au logement aux personnes qui en sont exclues. En effet, dans un contexte où les centres de jour sont très peu subventionnés, ce projet est précieux pour venir appuyer les actions sociales des services partenaires qui, faute de moyens, ne sont pas toujours en mesure de proposer un suivi pour ce type de service. De plus, les facilitateurs appuient de façon très concrète les personnes sans

⁹ Nous pensons à la construction massive de logements à loyers modérés et d'autres actions comme la régulation nécessaire du marché locatif privé pour qu'il reste accessible financièrement à un plus grand nombre de Bruxelloises et Bruxellois

¹⁰ Période écourtée en raison de la difficulté de trouver/recruter un facilitateur disposant de l'expertise immobilière nécessaire pour la fonction. Ce constat nous a convaincus de prolonger sur fonds propres le contrat de l'agent immobilier au-delà de la fin de l'hiver, de manière à préserver son expertise et lui permettre de réintégrer la fonction de facilitateur logement pour la prochaine édition du dispositif « Hiver 86.400 »

abri dans leurs actions de recherches d'un logement. L'accompagnement de proximité permet d'aider les personnes à surmonter les nombreux obstacles¹¹ rencontrés lors d'une recherche de logement et à éviter qu'elles ne se découragent en cours de route.

Après deux éditions de l'Axe Logement, nous devons constater que la principale clé de réussite du projet réside dans la bonne collaboration nécessaire entre le duo de facilitateurs et les équipes de travailleurs/euses sociaux tant des services envoyeurs que de guidance à domicile. Si l'une des parties ne joue pas correctement son rôle, le projet est clairement mis en péril. Le partenariat qui se construit au cours de l'hiver ne peut en aucun cas être utilisé par un service envoyeur dans le but de se désinvestir dans l'aide apportée aux personnes qui fréquentent le service et pour lesquelles il a le plus de difficultés à trouver des solutions. Même si les résultats de la seconde édition de l'Axe Logement sont encourageants, nous avons malheureusement été amenés à connaître au cours du projet certaines situations problématiques en termes de collaboration. Nous sommes dès lors convaincus qu'il reste du travail chez les différentes parties prenantes (y compris chez le duo de facilitateurs) pour améliorer les collaborations afin de mieux accompagner les personnes sans abri dans leur projet de se reloger durablement.

¹¹ Manque de moyens financiers pour payer leur loyer et la garantie locative, crise des logements bon marché, difficulté d'accéder à Internet et à un téléphone, préjugé en tout genre des propriétaires à l'égard des personnes sans abri, discriminations multiples de la part de différents acteurs lorsqu'il s'agit de faire valoir les droits des personnes, etc.

« Nos services se veulent être des lieux de passage, lieux de liens, lieux de vie »



COMMUNIQUÉ 30.11.2016

2.800 ACCUEILS DE PERSONNES SANS ABRI CHAQUE SEMAINE

Fruit d'une solide collaboration entre différents services actifs toute l'année en matière d'aide aux sans-abri à Bruxelles, le **dispositif « Hiver 86.400¹² »** accueille et accompagne des personnes sans abri en journée durant la période hivernale.

Ce projet s'inscrit en complémentarité du volet « nuit » du dispositif hivernal jusqu'au 31 mars. Il repose sur le renforcement de la force d'action des services ainsi que sur l'adaptation de leur offre en journée.

Concrètement, **9 services¹³**, avec le soutien de l'AMA, Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri, **ouvrent leurs portes plus tôt le matin et plus tard le soir et ce, 7 jours sur 7 durant la période hivernale**. À côté d'un accueil dans un espace chauffé et sécurisé, toute une série de services de 1^{ère} ligne se voient également renforcés dans le cadre du dispositif : petit-déjeuner, repas, soupes, cafés mais aussi douches, soins, lessives, siestes, vestiaire social, etc.

Au-delà de cette mise à l'abri, le dispositif déploie un travail d'**accompagnement psycho-social important qui propose des solutions durables de sortie du sans-abrisme**. Du travail de rue à la permanence sociale, à la recherche active de logements ou à la mise en place de trajectoires de soins adaptées, le **dispositif « Hiver 86.400 »** articule donc différentes modalités d'accompagnement, adaptées à chaque situation individuelle.

Une attention particulière est portée aux familles et aux enfants en errance, en proposant des espaces d'accueil spécifiques pour les enfants et un accompagnement plus soutenu avec les parents.

Ce dispositif est possible grâce au soutien de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale (Cocom).

¹² Une journée complète compte 86.400 secondes

¹³ Restojet, Pierre d'Angle, Jamais Sans Toit, Bij Ons – Chez Nous, La Fontaine, HOB0 – CAW Brussel, DIOGÈNES, L'Ilot – Le Clos, Source – La Rencontre

COMMUNIQUÉ 30.03.2017

UN PLAN HIVERNAL EN JOURNÉE : ET APRÈS ?

Cet hiver, près de 55.000 accueils de personnes sans abri ont été réalisés en journée dans le cadre du dispositif « Hiver 86.400 ». Réaliser la jonction entre le jour et la nuit, offrir des soins de première nécessité tout en réalisant un accompagnement psychosocial plus profond, telle est la volonté des 9 services de jour partenaires du dispositif « Hiver 86.400 ». Dès ce 31 mars, les subventions liées à ce dispositif s'arrêtent. Les personnes sans abri, elles, sont toujours là et vont recommencer leur errance dans nos rues.

QU'EST-CE QUE LE DISPOSITIF « HIVER 86.400 » ?

Fruit d'une solide collaboration entre différents services actifs toute l'année en matière d'aide aux personnes sans abri à Bruxelles, le dispositif « Hiver 86.400 »¹⁴ accueille et accompagne des personnes en journée durant la période hivernale.

Ce dispositif s'inscrit en complémentarité du volet « nuit » du plan hivernal (ce dernier courant jusqu'au 30 avril). Il repose sur le renforcement de la force d'action des services ainsi que sur l'adaptation de leur offre en journée. Une journée complète compte en effet 86.400 secondes.

Concrètement, **9 services¹⁵ d'aide aux personnes sans abri ont ouvert leurs portes plus tôt le matin et plus tard le soir et ce, 7 jours sur 7 durant la période hivernale.**

Le dispositif déploie ainsi un travail d'**accompagnement psycho-social important qui propose des solutions durables de sortie du sans-abrisme**. Du travail de rue à la permanence sociale, de la recherche active de logements à la mise en place de trajectoires de soins, le **dispositif « Hiver 86.400 »** articule différentes modalités d'accompagnement, adaptées à chaque situation individuelle. Une série de services de 1^{ère} ligne se voient également renforcés dans le cadre du dispositif : petit-déjeuner, repas, soupes, cafés, espaces chauffés et sécurisés mais aussi douches, soins, lessives, siestes, vestiaire social, activités culturelles, etc.

Depuis le lancement du **dispositif « Hiver 86.400 »** en novembre dernier, les services d'accueil de jour ont réalisé en moyenne **2.800 accueils de personnes sans abri chaque semaine, soit un total de 55.000 accueils durant les 5 mois du dispositif**. Si 75% des personnes accueillies sont des hommes, une attention particulière est portée aux familles et aux enfants en errance - deux fois plus nombreux aux portes de nos services cet hiver -, en proposant des espaces d'accueil spécifiques pour les enfants et un accompagnement plus soutenu avec les parents.

Si la douceur fait son retour, les problématiques auxquelles sont confrontées les personnes sans abri ne commencent ni ne s'arrêtent lorsque le mercure franchit la barre du zéro. **Le sans-abrisme et le mal logement sont malheureusement une réalité vécue tout au long de l'année**. Or, dès le 31 mars, le dispositif hivernal en journée prendra fin et avec lui, beaucoup d'hommes, de femmes et d'enfants sans abri n'auront plus qu'un accès limité aux structures d'accueil de jour.

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

Dès le printemps, 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. **Les services d'accueil de jour demandent un subventionnement structurel afin de répondre, durablement,**

¹⁴ Ce dispositif est possible grâce au soutien de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale (Cocom)

¹⁵ Restojet, Pierre d'Angle, Jamais Sans Toit, Bij Ons – Chez Nous, La Fontaine, HOBOS – CAW Brussel, DIOGÈNES, L'Ilot – Le Clos, Source – La Rencontre, avec le soutien de DoucheFLUX, La Consigne-Article 23, Un Toit à Soi et l'AMA, Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri.

aux situations d'exclusion, d'isolement et de précarité que vivent les personnes sans abri.



2017, UNE FRÉQUENTATION RECORD ET INHABITUELLE AU CHAUFFOIR DE SCHAERBEEK ! QUELQUES DONNÉES À L'OCCASION DE LA CLÔTURE DU DISPOSITIF HIVERNAL DOCUMENT DE PRÉSENTATION DU CHAUFFOIR – VERSION DU 14 JUIN 2017

LE CHAUFFOIR

Pour la sixième année consécutive, le Chauffoir a ouvert ses portes cet hiver à Schaerbeek, du 9 janvier au 28 avril 2017. Cette structure unique d'accueil hivernal de jour dans le Nord-Est de Bruxelles a été mise en place par le CPAS de Schaerbeek, en étroite collaboration avec la Croix-Rouge de Belgique, avec l'aide de subventions de la Région Bruxelloise et d'une subvention d'AMA, Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri dans le cadre du dispositif « Hiver 86.400 ». Le dispositif a été créé pour des personnes sans-abri, mal logées ou isolées. Les personnes y sont accueillies, sans conditions de revenu ou de résidence, avec du café, du thé, du lait, de la soupe, des tartines, des œufs et des fruits, et parfois un repas chaud. Elles ont la possibilité de bénéficier de l'accompagnement des assistants sociaux présents qui les aiguillent vers les services adéquats. Elles peuvent aussi participer à des activités et se rendre au Chauffoir avec leur animal de compagnie.

DONNÉES STATISTIQUES

Le Chauffoir a ouvert pendant 79 jours en 2017, du 9 janvier au 28 avril, sur une durée de 16 semaines.

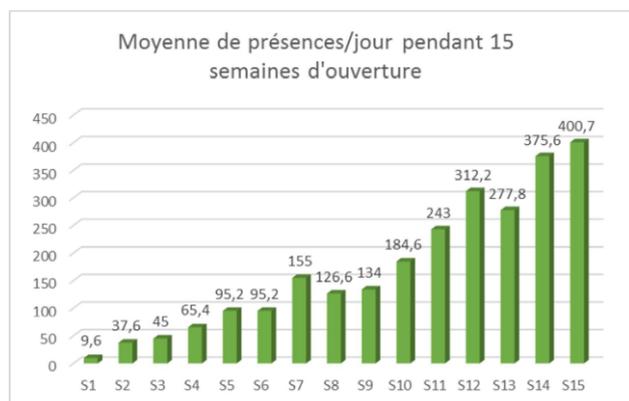
Du 9 janvier au 22 avril (statistiques de fréquentation sur 15 semaines) :

- ✓ Il y a eu 12.387 présences au Chauffoir, soit une moyenne de 167 personnes par jour. Une fréquentation deux fois plus importante que celle de l'année précédente.
- ✓ Le public comptabilisé est de 97,5% d'hommes, 2,1% de femmes et 0,4% d'enfants.
- ✓ Le public fréquentant le chauffoir a grimpé de semaine en semaine, montant jusqu'à une moyenne de 400 personnes présentes par jour la semaine du 17 au 22 avril 2017.
- ✓ Les Soudanais (49,60%), les Erythréens (13,80%), les Marocains (10%), les Algériens (4,80%) et les Belges (4,30%) ont été les nationalités les plus présentes au Chauffoir, parmi un public comptant 35 nationalités différentes.

La fréquentation du Chauffoir à travers les années

Chauffoir	Présences	Jours d'ouverture	Moyenne de pers/jour
2012-2013	764	68	11
2013-2014	1.992	69	29
2014-2015	3.438	92	37
2015-2016	5.765	92	61
9/01/2017-22/04/2017	12.387	74	167

La fréquentation du Chauffoir en 2017



Nationalités les plus présentes au Chauffoir en 2017



CET HIVER 2016-2017

- Le dispositif Chauffoir a pu compter sur la solidarité du **Foyer Schaerbeekois** pour bénéficier d'un **local plus adapté** situé au 304 Chaussée d'Helmet à Schaerbeek, compte tenu du nombre déjà important de personnes accueillies durant l'hiver 2015-2016.
- Initialement ouvert de 9h à 13h, le Chauffoir a étendu ses heures d'ouverture **de 9h à 15h** afin de permettre aux personnes d'être au chaud durant une période plus longue. Ces nouvelles heures d'ouverture ont également permis d'accueillir un plus grand nombre de personnes.
- Le Chauffoir a accueilli certaines semaines jusqu'à une moyenne de 400 personnes par jour avec des pics d'augmentation allant jusqu'à **600 personnes présentes au Chauffoir certains jours** ! Parmi ces personnes, il y avait un très grand nombre de migrants en situation irrégulière, provenant de pays en guerre.
- Le Chauffoir a répondu aux **besoins primaires** des personnes en leur permettant de manger, de boire, d'obtenir des vêtements, d'apprendre quelques mots de français et d'être aiguillées vers certains endroits pour aller prendre une douche, dormir le soir et avoir accès à des soins de santé. Une partie d'entre eux est également venue s'installer au Chauffoir pour y dormir pendant la journée.
- Le CPAS de Schaerbeek a décidé d'**engager** une coordinatrice, une assistante sociale à temps plein, un assistant social à mi-temps, une accueillante et deux stewards exclusivement pour le projet. Une trentaine de bénévoles de la Croix-Rouge ont également participé à l'opération.
- L'équipe était **multilingue**. Certaines personnes connaissaient le français, l'anglais, l'arabe et le swahéli. Cela nous a permis de pouvoir échanger plus facilement avec la population allophone.
- La Croix-Rouge a fourni des **vêtements**, des **kits hiver** et des **kits hygiène** aux nombreuses personnes sur place et a participé financièrement à l'achat des **produits alimentaires**.

UN LARGE RÉSEAU AUTOUR DU CHAUFFOIR

Un large réseau s'est tissé autour du Chauffoir, englobant des acteurs de la Commune de Schaerbeek mais aussi de la Région de Bruxelles-Capitale. Les personnes y ont été aiguillées vers des structures pour aller prendre des **douches** (La Fontaine, Rolling Douche, Pigment), vers le **dispensaire** « Athena » de Médecins du Monde situé au Botanique pour recevoir des **soins médicaux** et vers des endroits où **passer la nuit** (Pierre d'Angle, le Samu Social Haren, Point Carré, Botanique et Forest). Les personnes ont pu obtenir des **vêtements** gratuitement en se rendant à la Vestiboutique de Schaerbeek. Nous avons également aiguillé les bénéficiaires demandeurs vers certains cours d'alphabétisation. Elles ont été orientées chez Caritas pour pouvoir obtenir des **informations juridiques** sur leurs droits et vers Convivial qui s'occupe, entre autres, de l'accueil des **réfugiés**. Certaines ont également été orientées vers le service **logement** du CPAS et vers des AIS (Agences Immobilières Sociales).

Les femmes de l'Association : « Agissons Ensemble » (Plan de cohésion sociale en collaboration avec le Foyer Schaerbeekois) ont également organisé des **ateliers cuisine** et préparé plusieurs **repas chauds** pour le public

du Chauffoir. Le Collectif « Hashet » y est également venu organiser des ateliers **Fanzine** (fabrication de magazines indépendants et créatifs) pour le public. La Strada s'est rendue au Chauffoir dans le cadre de son dénombrement des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale.

Un chercheur de la FEANTSA a également rencontré l'équipe du Chauffoir pour réaliser une **étude** sur l'évolution des profils des bénéficiaires du Chauffoir, en particulier dans les trois dernières années. Une **émission de radio** « La Voix de la Rue » (Douche Flux On Air) reprenant de nombreuses capsules enregistrées au Chauffoir a également été diffusée sur Radio Panik ce lundi 24 avril.

Et enfin, bon nombre de **dons** (alimentation, jeux de société, livres...) provenant de travailleurs du CPAS, de bénévoles de la Croix Rouge, de structures comme Saint Vincent de Paul ou Zenito Socialaal Verzekeringfonds ont aidé le Chauffoir à répondre aux besoins du public.

QUELLES SUITES APRÈS LE CHAUFFOIR ?

L'année 2017 a été une année de fréquentation record et inhabituelle pour le Chauffoir. Des chiffres qui démontrent toute la nécessité et la légitimité de ce dispositif hivernal. La fréquentation du Chauffoir, le bon fonctionnement de la structure appuyée par un large réseau et les besoins réels rencontrés par les populations précarisées nous encouragent dans notre volonté ferme de réitérer ce projet, en conservant un local avec une capacité d'accueil importante.

Le Chauffoir est clairement un dispositif de nature humanitaire avec une volonté toutefois d'aider les personnes à trouver, quand cela était possible, **une réponse plus structurelle** à leurs difficultés. C'est la raison de la présence des assistants sociaux du CPAS qui faisaient le lien avec leurs collègues du service logement, voire des quartiers. Toutefois, le bilan de cette année nous invite plus que jamais à formuler quelques interpellations :

- Quid d'une **politique ambitieuse et multi-sectorielle de lutte contre le sans-abrisme** de personnes résidant durablement sur notre territoire ?
- Quid d'une **politique d'accueil plus courageuse des candidats réfugiés** ? La plupart des personnes sans papiers ayant fréquenté le dispositif venaient de pays en guerre et stationnaient à la gare du nord et ses environs. L'ouverture du Chauffoir a été une réponse nécessaire à leurs besoins de s'alimenter, de se reposer, de trouver de la chaleur et une réponse utile pour les différents acteurs pour qui cette présence à la gare du Nord posait problème. Qu'en sera-t-il demain ? Ne serait-il pas nécessaire qu'un tel dispositif soit organisé toute l'année au niveau régional, même s'il est vrai que cette question relève en principe du fédéral ?

CONTACTS

Véronique LAURENT, Attachée au Cabinet de Dominique DECOUX : Présidente du CPAS de Schaerbeek, 02/435.56.88, 0494/20.99.26, veronique.laurent@cpas-schaerbeek.be

Nancy FERRONI, Porte-Parole de la Croix-Rouge de Belgique, 02/371.32.13, 0478/946.574, nancy.ferroni@croix-rouge.be