



RAPPORT D'ACTIVITÉ

EDITION 2016/2017

PART 2

AVEC LE SOUTIEN DE :



TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
IV. DONNÉES QUANTITATIVES ET QUALITATIVES RELATIVES À L'ACCUEIL ET LA FRÉQUENTATION DU DISPOSITIF	3
1. Le comptage journalier.....	3
1.1 Services participant au comptage	3
1.2 Chiffres globaux : « 58.997 Bonjours ».....	3
1.3 Accessibilité des services.....	5
1.4 Type de public accueilli.....	6
1.5 Caractéristiques du public accueilli	7
1.6 Présence d'enfants dans le dispositif	8
1.7 Comptage ponctuel	9
1.8 Diversité des prestations	10
1.9 Les actions de l'axe Logement.....	11
1.10 Le travail de rue	14
1.10.1 Chiffres globaux.....	14
1.10.2 Types d'interventions.....	14
1.10.3 Détails des actions.....	14
1.10.4 Destinations des orientations et des accompagnements physiques	15
1.10.5 Signalements	15
2. Données qualitatives	16
2.1 Du public.....	16
2.2 Des travailleurs de terrain	16
2.3 Des services	17
2.4 Des partenaires de la concertation jour	18
3. Mobilité	19
V. DU TEMPS DE TRAVAIL DES EQUIPES	20
1. Renforcement des équipes.....	20
VI. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	22

IV. DONNÉES QUANTITATIVES ET QUALITATIVES RELATIVES À L'ACCUEIL ET LA FRÉQUENTATION DU DISPOSITIF

1. LE COMPTAGE JOURNALIER

1.1 SERVICES PARTICIPANT AU COMPTAGE

8 partenaires sur 9 ont participé aux comptages et ce, quotidiennement pendant toute la durée du dispositif hivernal (du 15 novembre au 31 mars). Les chiffres qui en sont issus permettent une analyse de la fréquentation des Services d'Accueil de Jour en identifiant la proportion 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, accompagnement physique 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.

1.2 CHIFFRES GLOBAUX : « 58.997 BONJOURS »

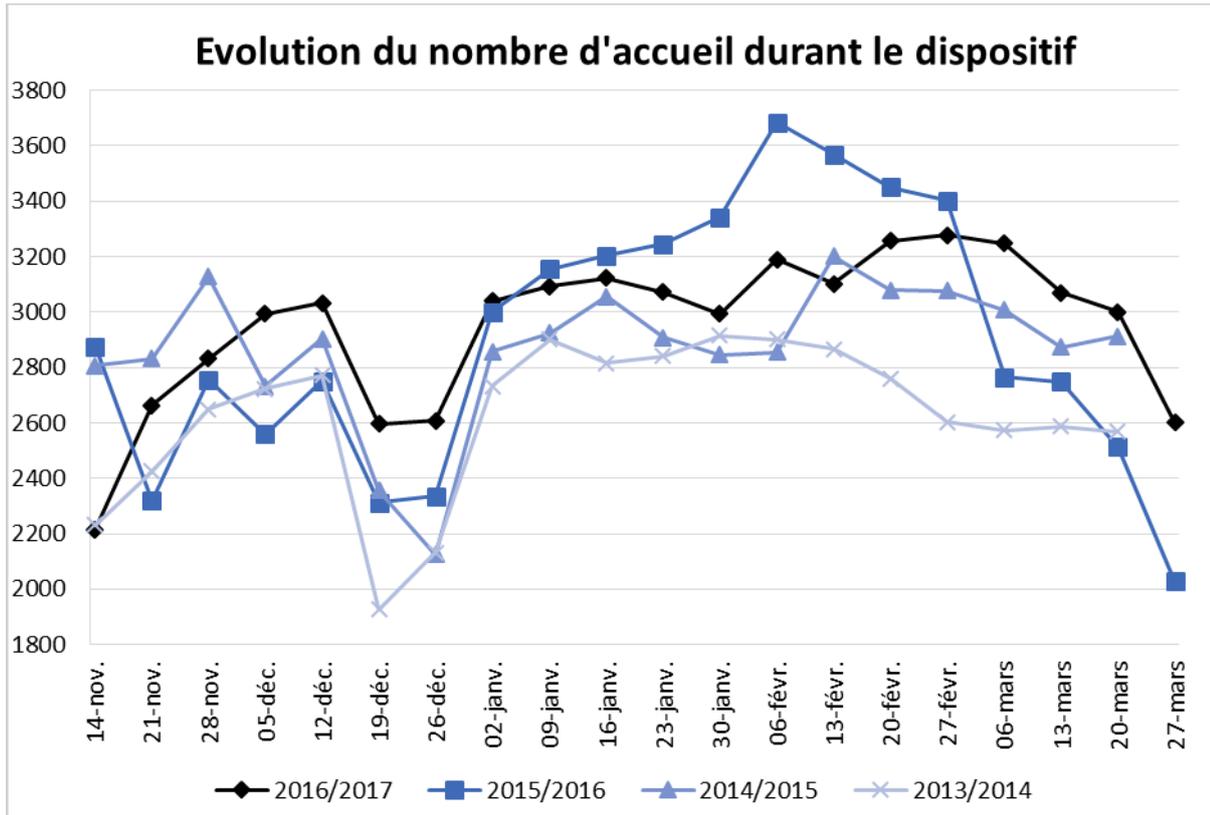
Il s'agit de l'évolution du nombre global d'accueils dans les services (nombre de passages de porte). La présence de doublons dans les comptages est à prendre en considération, puisque une personne peut avoir fréquenté plusieurs services sur une même journée.

Au total, 58.997 accueils ont été réalisés entre le 15 novembre 2016 et le 31 mars 2017 (20 semaines de dispositif hivernal). Lors de l'édition 2015/2016, nous comptabilisions **58.011** accueils.

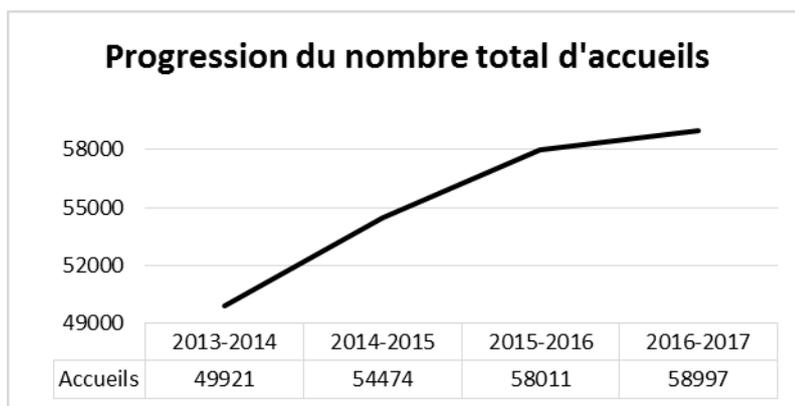
En moyenne, les services réalisent cette année :

- 2.950 accueils par semaine (pour 2.900 l'an dernier)
- 468 accueils par jour en semaine (pour 448 l'an dernier)
- 305 accueils par jour le week-end (pour 330 l'an dernier)

Le service de travail de rue, dont l'intervention se fait exclusivement en extra muros (et dont les prestations ne sont pas comptabilisées lors des comptages) a réalisé, sur l'ensemble du dispositif, 864 interventions dont 238 orientations.



Malgré une mise en route progressive, le dispositif n'a cessé d'accueillir davantage de monde au regard des années précédentes à l'exception de la période courant de l'ouverture à la fermeture du centre de jour du Samusocial à Haeren où l'on observe une baisse significative de la fréquentation. Le nombre d'accueils par semaine varie cette année entre un minimum de 2.215 et un maximum de 3.276 accueils par semaine. Comme chaque année, on observe une baisse notable de la demande lors des fêtes de fin d'année (fermeture de certains services).



Les comptages démontrent une augmentation constante du nombre d'accueil totaux d'année en année. Chaque année, le nombre d'accueil augmente lentement en début de dispositif. Un temps d'adaptation, de communication envers les usagers est nécessaire avant que le public ne se stabilise dans le dispositif.

Au démarrage du dispositif cette année, on observe 1.200 accueils en deçà de l'an dernier. Au 1 janvier 2017, on compte pourtant 5.974 accueils supplémentaires par rapport à l'an dernier sur la même période. Sur l'ensemble du dispositif 2016/2017, on dénombre ainsi au total une augmentation de 986 accueils supplémentaires par rapport à l'édition 2015/2016.

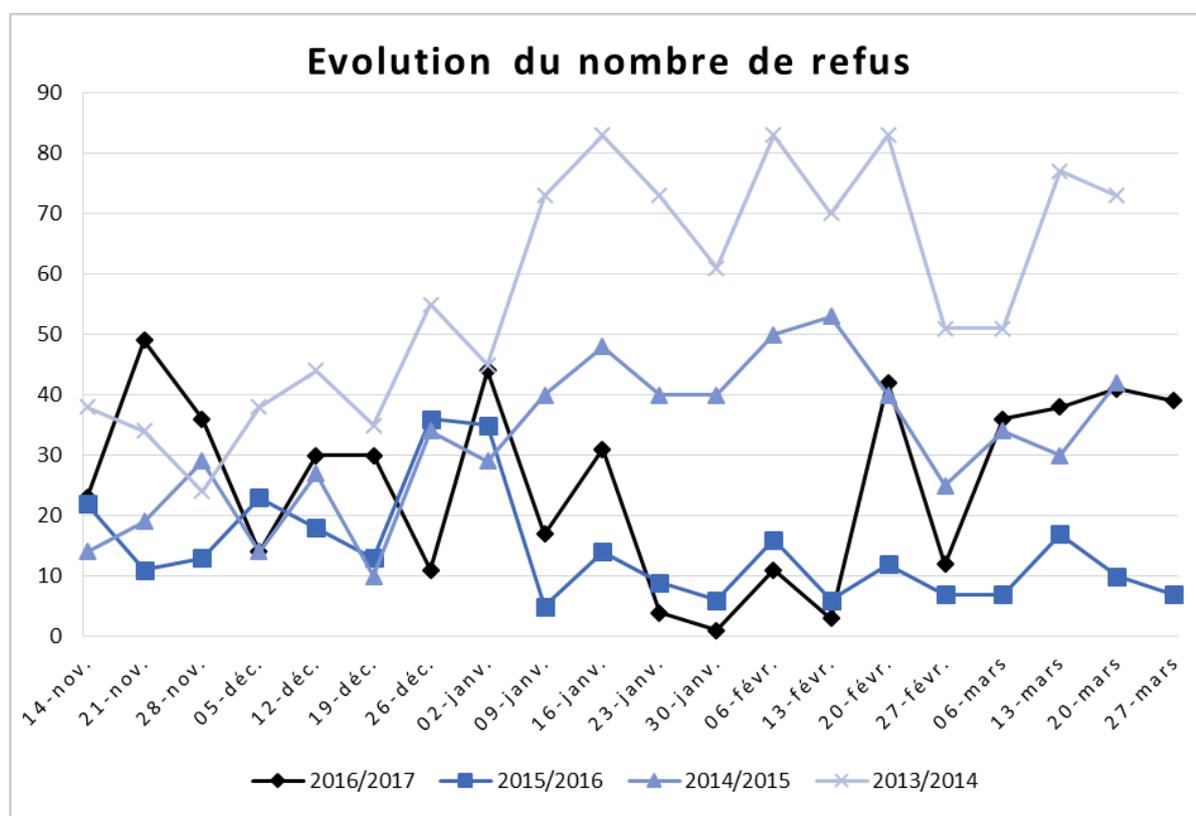
1.3 ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

512 refus ont été signalés pour 58.997 accueils (soit moins de 0,9% des demandes) avec une moyenne de 25 refus par semaine. Ils sont motivés par :

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

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

« Nous n'avons pas forcément constaté moins de femmes et nous n'accueillons pas d'enfant. Pour notre part, une grande partie de nos refus s'explique par le nombre croissant de migrants (essentiellement soudanais, érythréens et syriens) se trouvant dans les gares (midi et nord) et qui venaient frapper à notre porte car très peu d'autres portes leur étaient ouvertes » - La Fontaine



L'an dernier, on observait 287 refus sur 58.011 accueils avec une moyenne de 14 refus par semaine. Cette année, malgré l'ouverture de nouvelles places en journée (Accueil de jour du Samusocial à Haeren), nous enregistrons une hausse importante du nombre de refus au sein du dispositif « Hiver 86.400 », notamment pour des raisons de saturation des services.

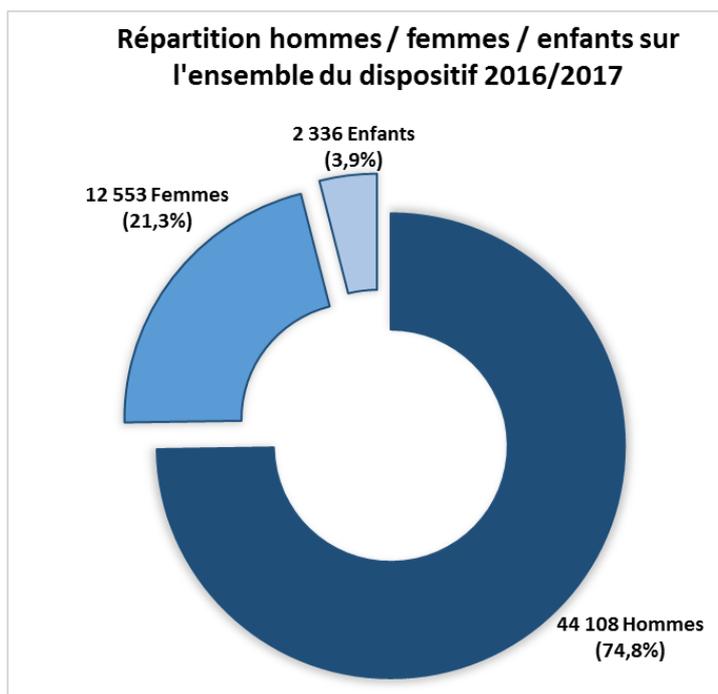
« Cette année, pour l'îlot, le nombre de refus est inférieur à celui de l'année passée pour plusieurs raisons. Le nombre de places disponibles au repas de midi est passé de 41 à 44 places et les conditions d'accès à l'accueil se sont élargies : Contrairement aux années précédentes, nous ne refusons plus les nouvelles demandes d'accès si la personne ne dispose pas de document d'identité ou si elle est en demande d'asile » - L'Ilot

1.4 TYPE DE PUBLIC ACCUEILLI

Les hommes représentent la majorité des personnes accueillies au sein du dispositif : 74,8% (part identique en 2015/2016). Pour certains services, le taux de fréquentation masculine approche les 100%. Les femmes représentent 21,3% du public accueilli (pour 25% en 2015/2016). Les enfants, qui accompagnent généralement leur maman, représentent 3,9% du public cette année (pour 2% en 2015/2016).

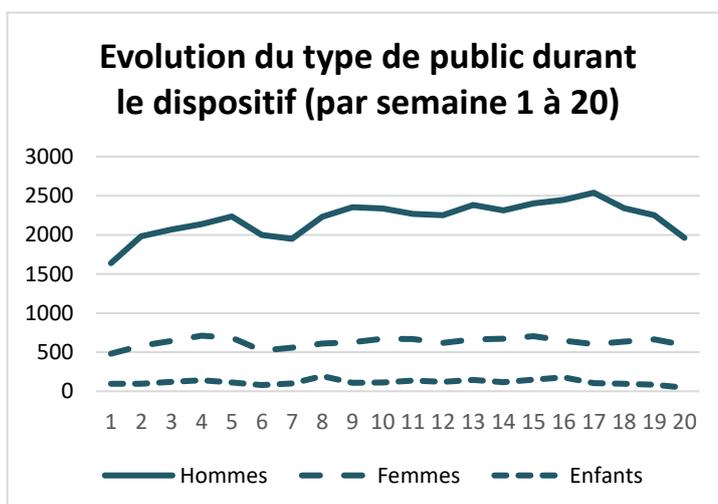
La part d'enfants accueillis dans les Services d'Accueil de Jour a doublé par rapport à l'an dernier. Notons qu'il existe, au sein du dispositif, des activités qui accordent une attention particulière aux enfants et à leurs parents. Les services mettant en place ces actions sont ceux qui comptabilisent le plus d'accueil d'enfants.

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



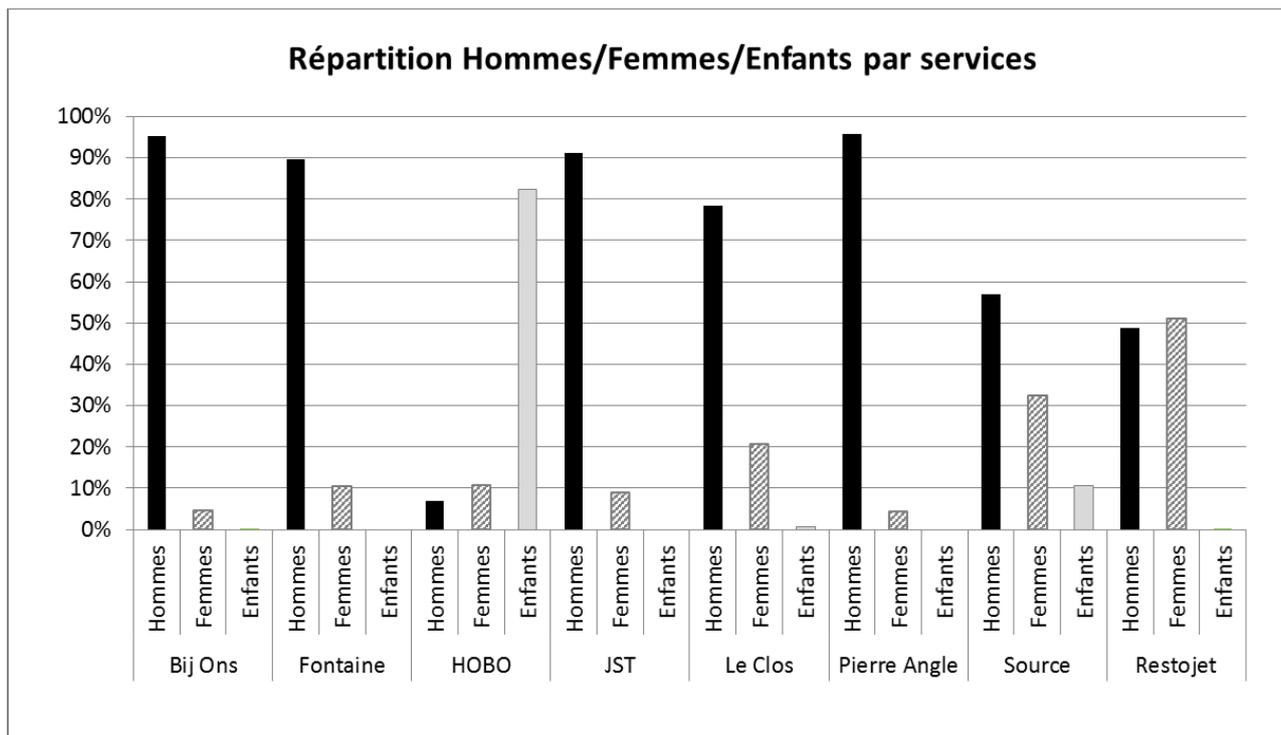
On constate une moindre présence (21%) des femmes au sein du le dispositif de jour. Tentative d'explication:

- Les femmes et les enfants sont un public prioritaire dans les dispositifs d'accueil résidentiels (maison d'accueil et accueil d'urgence)
- Une partie des familles en errance peut demeurer en journée dans les locaux du dispositif d'accueil de nuit en raison de sa fragilité et sa vulnérabilité



Trois services accueillent presque exclusivement des hommes. Il s'agit de Pierre d'Angle (97,1%), Bij Ons / Chez Nous (95,9%) et Jamais sans toit (91,4%). Les femmes sont principalement présentes dans 4 services : Restojet (51,3%), Source – La Rencontre (33,4%), L'Ilot – Le Clos (21,7%) et La Fontaine (9,9%). On constate un léger renforcement du clivage genré dans les services en comparaison avec les dispositifs des années précédentes.

Les enfants, accompagnés de leurs parents, sont majoritairement présents à HOBO (87,8%) et à Source – La Rencontre (9,3%). Ces services organisent en effet un accueil et un accompagnement ciblé sur les enfants.



1.5 CARACTÉRISTIQUES DU PUBLIC ACCUEILLI

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

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

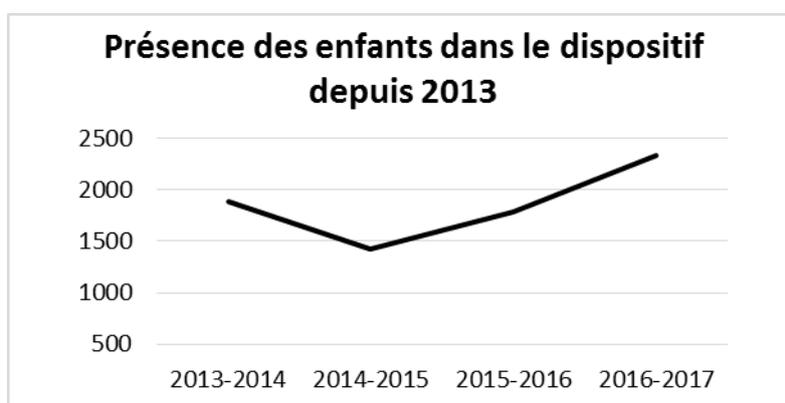
« Cette édition aura été marquée par les personnes « doubles diagnostic » handicap mental et santé mentale. Nous observons par ailleurs un nombre croissant de cas « lourds », que ce soit au niveau du handicap, des addictions ou des pathologies psychiatriques lourdes. Les orientations dans les différents réseaux sont donc plus compliquées, surtout quand à cela s'ajoute une situation irrégulière sur le territoire belge n'ouvrant pas de droit mis à part l'AMU. Ce n'est ceci dit pas une caractéristique de l'hiver, plutôt une observation sur l'évolution du public de la Rencontre ces 5 dernières années. Le travail d'accompagnement que nous réalisons dans ce contexte tient quand même bien la route, notamment avec notre participation à l'antenne 107 santé mentale-précarité dont on commence à voir les bienfaits. Les sans-papiers sont toujours plus nombreux, et un endroit comme la Rencontre reste un point de chute pour ces personnes qui n'ont accès à aucun service.

Grâce à l'équipe élargie, nous avons pu également réaliser de nombreux accompagnements, que ce soit pour rendre visite à des usagers hospitalisés ou pour les accompagner dans leurs démarches administratives. Cela nous permet non seulement de créer/poursuivre le lien mais également d'avoir une vision plus claire du parcours de la personne afin de l'orienter au mieux » - Source - La Rencontre

1.6 PRÉSENCE D'ENFANTS DANS LE DISPOSITIF

Beaucoup de mères avec enfants fréquentent quotidiennement certains Services d'Accueil de Jour qui leur apportent un accompagnement sur mesure tenant compte des âges, de la fragilité et des besoins.

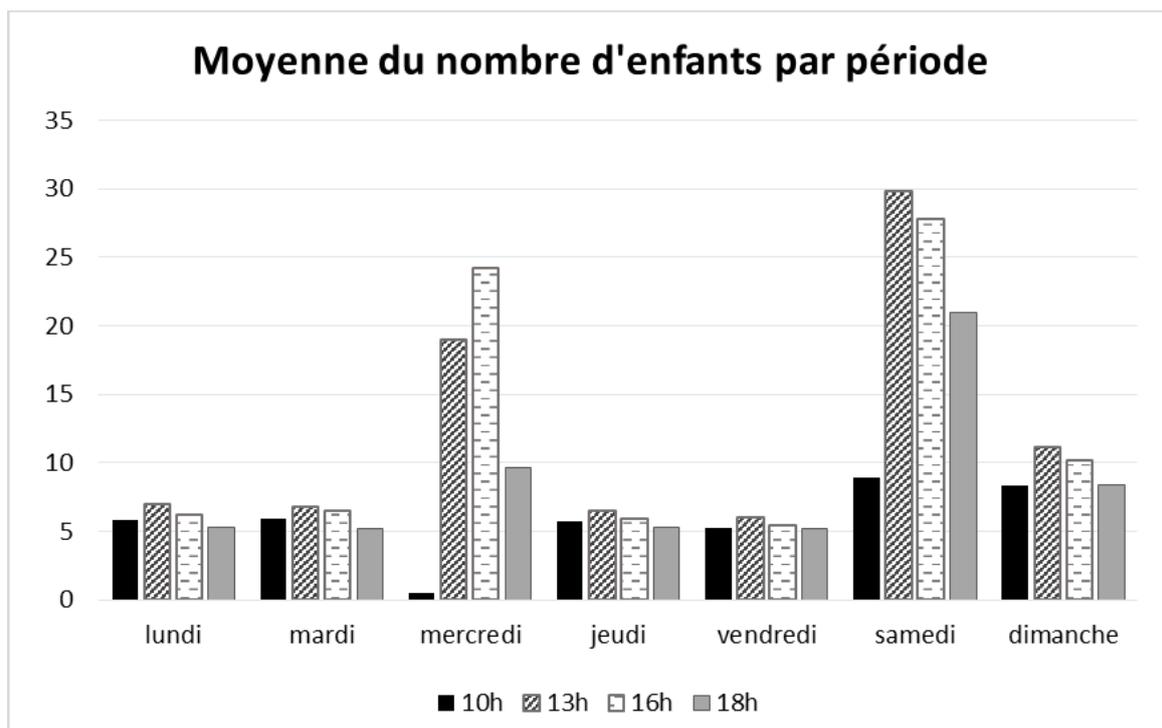
Les enfants (de 0 à 18 ans) représentent en moyenne 3,9 % du public accueilli. Durant le dispositif, 5 services ont réalisé un total de 2.336 accueils d'enfants avec une moyenne de 117 enfants par semaine (contre 1.784 accueils l'an dernier à la même époque). Soit une augmentation de 31% en valeur absolue.



La présence des enfants dans le dispositif, qui n'a cessé de croître à l'exception des 4 dernières semaines, connaît trois grandes variations de leur fréquentation : lors de la saint Nicolas, la nouvelle année et fin février. Il est dès lors difficile de prévoir le nombre d'enfants qui arrivent chaque jour dans le dispositif, ce qui entraîne quelques difficultés d'organisation.

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

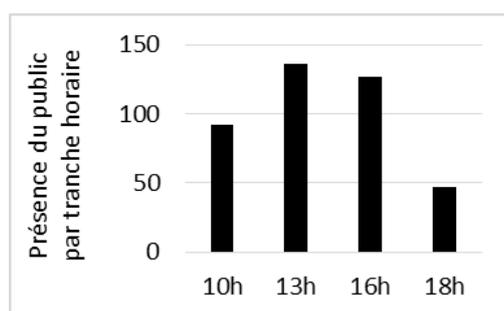
Les liens et mécanismes de travail mis en place lors des précédents dispositifs permettent une collaboration positive et constructive. Ces facteurs ont permis un fonctionnement plus fluide et moins stressant pour les équipes comme pour le public.



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

Même si les enfants scolarisés devraient moins fréquenter les Services d'Accueil de Jour durant la semaine, on constate malgré tout une présence régulière d'enfants non scolarisés ou en bas âge : 69 enfants en moyenne par semaine, pour 48 le week-end. Les heures les plus fréquentées sont entre 13h et 16h.

1.7 COMPTAGE PONCTUEL



Le comptage ponctuel permet d'évaluer le nombre de personnes différentes présentes dans les services à un moment précis de la journée.

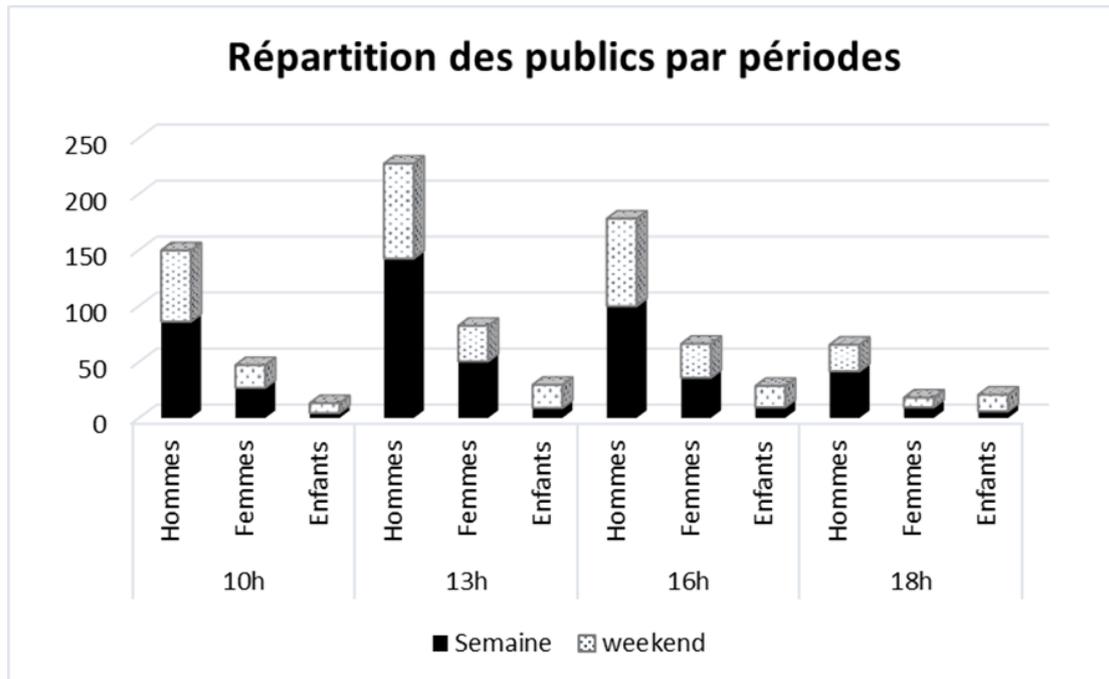
Nous avons effectué un comptage de l'ensemble des personnes présentes dans le dispositif à 10h, 13h, 16h et 18h.

Moyenne du nombre de PERSONNES DIFFÉRENTES présentes dans le dispositif dans les 4 créneaux horaires :

Par jour :	En semaine		Le week-end	
10h00	118 pers.	8 serv. ouverts	92 pers.	5 serv. ouverts
13h00	202 pers.	8 serv. ouverts	163 pers.	6 serv. ouverts
16h00	147 pers.	7 serv. ouverts	127 pers.	6 serv. ouverts
18h00	58 pers.	5 serv. ouverts	47 pers.	4 serv. ouverts

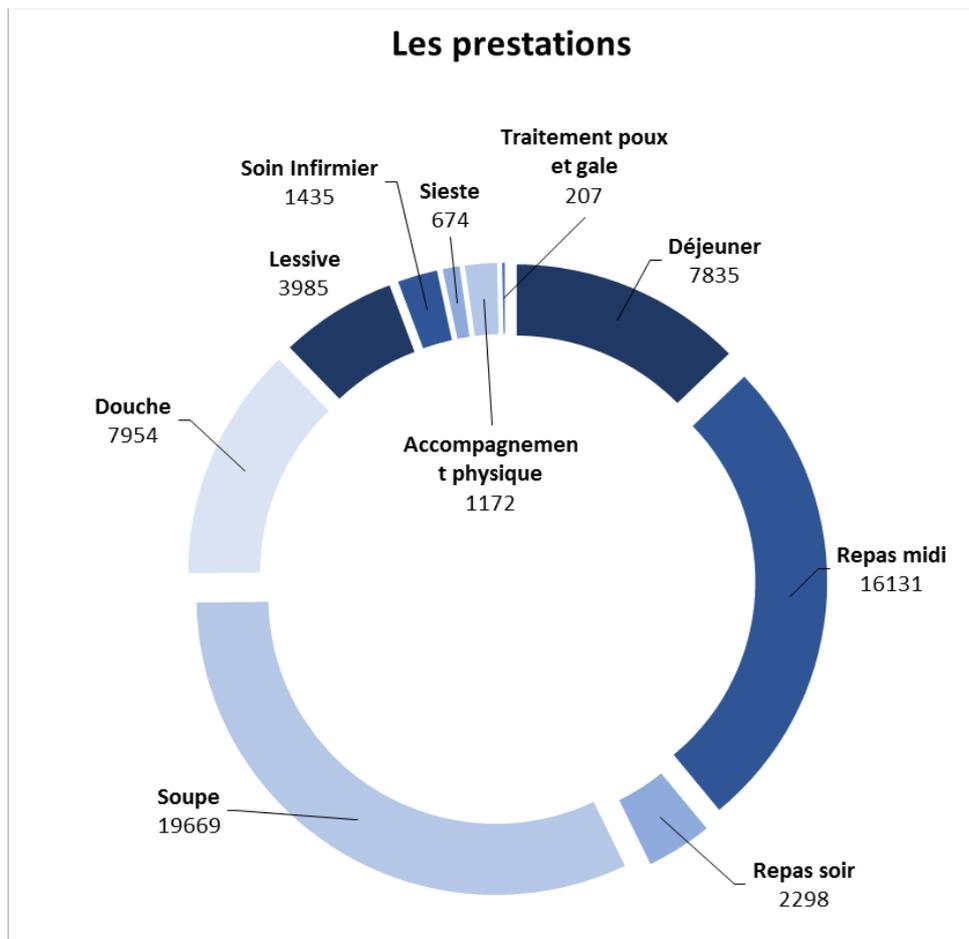
Comparativement à l'édition 2015/2016, les comptages à heures fixes restent sensiblement identiques à

l'hiver précédent. Certains services ont enregistré une baisse de fréquentation en soirée en raison de l'éloignement des bâtiments du dispositif d'accueil de nuit (Haeren et Botanique).



1.8 DIVERSITÉ DES PRESTATIONS

A l'instar du comptage du nombre de personnes accueillies, nous avons également réalisé un comptage du nombre de prestations proposées aux bénéficiaires depuis le lancement du dispositif. Parmi celles-ci, on distingue les prestations liées à l'alimentation et celles relatives à l'hygiène et aux soins de santé. En plus de ces prestations, les Services d'Accueil de Jour offrent également, des accompagnements en rue, des services coiffeur, des consignes, etc. ou simplement une place au chaud sécurisée et de l'écoute.



1.9 LES ACTIONS DE L'AXE LOGEMENT

Au total, 15 personnes sans abri ont été suivies par les 2 facilitateurs logement durant l'hiver. Etant donné que les 2 travailleurs n'ont pu être engagés qu'à mi-temps, il n'a pas été possible d'accompagner plus de candidat.es au cours d'un hiver et cela malgré les nombreuses sollicitations.

La plupart des personnes qui ont été accompagnées sont des hommes seuls avec un revenu d'intégration du CPAS.

Le tableau ci-dessous donne plus de détails sur la situation de chaque personne accompagnée au sein de l'Axe Logement 2016-2017:

Services envoyeurs	Composition de ménage	Date début d'accompagnement	Revenu du /de la candidat.e	Type de logement	GL + PL prêt	Budget logement TTC	Remarques
Le Clos	1H – célibataire	20/12/2016	867,41 euros	Studio	Non	500 euros	Abandon de l'accompagnement par le candidat mi janvier 2017
	1H – célibataire	05/12/2015	867,41 euros	Apt 1 ch Studio	Non	550 euros	Abandon de l'accompagnement par le candidat 24/01/2017
	1H- célibataire	07/12/2016	867,41 euros	Studio	Non	500 euros	Abandon de l'accompagnement par le candidat début janvier 2017

	1H-célibataire	27/12/2016	867,41 euros	Studio	Oui	500 euros	En suivi
	1H-célibataire	16/02/2017	867,41 euros		Oui	450 euros	En suivi
Source - La Rencontre	1F-célibataire	05/01/2017	800,00 euros	Studio	Oui	550 euros	Mise en logement le 03/02/2017
	1H-célibataire	05/01/2017	1.250 euros	Studio	Non	450 euros	En suivi
CAW Brussel - HOBO	1F- divorcée 2 enfants	09/03/2017	1.100 euros	Apt 2 ch	Oui	600 euros	En suivi
La Fontaine	1H-célibataire	15/02/2017	991,64 euros	Studio	non	450 euros	Mise en logement temporaire 15/02/2017
Bij Ons-Chez Nous	1H-célibataire	02/02/2017	1030 euros	Apt 1 ch	Oui	500 euros	Abandon de l'accompagnement par le candidat le 02/02/2017
	1H-célibataire	01/02/2017	948,00 euros	Studio	Oui	550 euros	Mise en logement le 15/02/2017
	1H-célibataire	déc. 2016	1060 euros	Apt 1 ch	Non	700 euros	En suivi
	1H-célibataire	13/03/2017	867,41 euros	Studio	Oui	450 euros	En suivi
DoucheFLUX	1F – célibataire	05/01/2017	570,00 euros	Studio	Oui	250 euros	Mise en logement temporaire le 01/02/2017
	1H-célibataire	21/02/2017	900,00 euros	Studio	Non	400 euros	Mise en logement temporaire le 01/03/2017

Après avoir entamé le coaching logement, certaines personnes ont décidé de ne pas le poursuivre (absences répétées aux séances de coaching, demande d'arrêt du programme). Notre analyse de ces arrêts est que certaines personnes sont très éloignées du logement, aussi bien mentalement que physiquement (dépendances, incapacité de s'investir dans un projet moyen/long terme, différence entre l'aide proposée et l'aide attendue, etc.). Notre constat est que pour éviter ce type de situation, un travail préliminaire à la recherche de logement doit idéalement être entamé par le service envoyeur. Sur l'ensemble des personnes suivies par les facilitateurs logement, des solutions de logement (durables ou temporaires) ont pu être dégagées au cours de l'hiver pour 5 d'entre elles. Pour les autres, la recherche de logement continue et aboutira très probablement pour certains au cours des prochains mois. Il s'est également avéré que l'accompagnement à la recherche d'un logement – qui reste une priorité pour une majorité de personnes sans abri - a constitué une excellente porte d'entrée pour entreprendre un travail sur d'autres problématiques rencontrées par les personnes.

Service envoyeur	Nbr de candidat.es envoyé.es	Mises en logement
Le Clos	5	0
Source - La Rencontre	2	1
CAW Brussel - HOBO	1	0
La Fontaine	1	1
Bij Ons-Chez Nous	4	1
DoucheFLUX	2	2
TOTAL	15	5

Pour mener à bien ce projet, une attention particulière a été portée par les facilitateurs logement sur la collaboration nécessaire avec les services envoyeurs et les services d'accompagnement à domicile. En effet, contrairement aux mises en logement et aux suivis sociaux des personnes sans abri qui doivent être les plus durables possibles, l'Axe Logement n'intervient dans les situations que de façon temporaire, limité à la seule période de recherche et d'entrée en logement. Dès lors, les services envoyeurs et/ou d'accompagnement à domicile doivent être étroitement associés au travail réalisé par les facilitateurs logement. L'objectif est de les placer dans la meilleure posture possible pour leur permettre de prendre le relais dans le suivi social des personnes. De plus, les services envoyeurs connaissent déjà les personnes qu'ils orientent vers les facilitateurs logement et, lorsqu'ils ont déjà entrepris des démarches avec ces personnes, il faut une bonne coordination du travail pour qu'il y ait une continuité du soutien de la personne autre que le coaching logement que nous proposons.

Les logements captés

La captation de logements et l'accompagnement social des personnes sans abri sont deux actions indissociables. Tout d'abord, les logements captés doivent répondre le plus adéquatement possible aux besoins des personnes. Ensuite, pour convaincre un/des propriétaire(s) de louer leur(s) bien(s) à une personne sans abri, l'argument d'un accompagnement social en logement est indispensable pour le rassurer. Cet hiver, l'action des deux facilitateurs logement a permis de capter 14 logements. Certains de ces logements étaient vides et ont déjà été mis en location à des personnes du dispositif. D'autres vont bientôt se libérer et les propriétaires ont marqué leur accord pour qu'ils soient par la suite loués à des personnes sans abri en recherche d'un logement.

Les deux principales méthodes de captation ont été les suivantes :

- bouche à oreille : certaines personnes sans abri fréquentant Le Clos ramenaient des adresses et des coordonnées de propriétaires au duo de facilitateurs logement qui se chargeait d'appeler les propriétaires et de leur expliquer le programme (démystification des personnes sans abri, mise en avant de l'accompagnement en logement, etc.)
- relevé par les facilitateurs des annonces de logements à louer

Voici les caractéristiques des 14 logements captés par les 2 facilitateurs logement :

Type de logement	Commune	Loyer	Montant des charges	Total
Studio	1060	490 euros	100 euros	590 euros
Studio	1060	490 euros	100 euros	590 euros
Studio	1060	490 euros	100 euros	590 euros
Studio	1060	450 euros	100 euros	550 euros
Studio	1060	450 euros	100 euros	550 euros
Studio	1060	450 euros	100 euros	550 euros
Studio	1000	500 euros	comprises	500 euros
Studio	1000	500 euros	comprises	500 euros
Studio	1000	500 euros	comprises	500 euros
Studio	1000	500 euros	comprises	500 euros
Appartement 1 ch	1190	600 euros	individuelles	600 euros
Appartement 1 ch	1060	600 euros		
Appartement 2 ch	1060	550 euros		
Chambre en coloc	1190	450 euros	comprises	450 euros

Les logements qui ont été captés cet hiver et qui se libéreront ces prochain(e)s semaines/mois seront

prioritairement destinés à des personnes suivies dans le cadre de l'Axe Logement mis en place durant l'hiver 2016-2017. Pour ce faire, la cellule Capteur et Créateur de Logements maintient les contacts avec les personnes suivies et leurs services envoyeurs.

Pour terminer, notons que 3 autres logements ont été captés cet hiver par le duo de facilitateurs mais ils n'ont pas été pris en location par des personnes sans abri du programme. Le libre choix des personnes étant très important aux yeux des facilitateurs, ces refus n'ont pas été considérés comme négatifs, au contraire. Voici ci-dessous un tableau qui reprend les raisons pour lesquelles ces appartements n'ont pas été choisis par les personnes à qui ils ont été présentés.

Parmi les logements proposés, certains ont été « refusés » par les personnes. Voici les motifs évoqués :

- trop petit (par rapport à ses meubles)
- ne l'a pas aimé
- ne convient pas
- en tant que premier studio visité, pas assez de recul pour comparer
- cher
- voisinage dans l'immeuble jugé inadéquat
- ne répond pas au standing recherché
- n'aime pas les communs de l'immeuble

1.10 LE TRAVAIL DE RUE

1.10.1 CHIFFRES GLOBAUX

Pour l'hiver 2016-2017, entre le 1^{er} décembre et le 31 mars, nous comptabilisons un nombre total de 864 interventions dont 238 orientations (liens réseau + accompagnements physiques). 289 personnes différentes ont été accompagnées par l'équipe des travailleurs de rue. Le travail a été effectué dans pas moins de 90 lieux différents.

1.10.2 TYPES D'INTERVENTIONS

Plus de la moitié de nos interventions relève de la catégorie dite de l'« accompagnement psycho-social ». Il s'agit d'une gamme d'actions très variée : créer un contact, écouter et soutenir, analyser les besoins et diagnostiquer, travailler les demandes, élaborer des plans d'accompagnement et de soins, (re)motiver, suivre l'évolution, évaluer, etc.

Approximativement 26,5% de nos interventions consiste à créer des liens avec les services généralistes ou spécifiques offrant des réponses au besoin de notre public.

Les orientations et les accompagnements physiques vers les autres institutions réclament un temps de travail considérable et recouvrent des actions très variées : informer la personne, contacter le service, accompagner physiquement, patienter avec elle en salle d'attente, écouter et soutenir, faire un travail d'explication et de médiation, être « traducteur » de la personne et l'aider à s'exprimer, debriefer, assurer le suivi des démarches, etc.

1.10.3 DÉTAILS DES ACTIONS

Accompagnement psycho-social : 62,8%

Reconnaître les personnes sans abri : « faire exister » et « faire s'exprimer ». Identifier les besoins. Planifier les parcours d'insertion. Remotiver.

Mots-clés : entrer en contact, créer une relation pleine de sens, écouter activement, valoriser, confronter, renforcer les discours positifs, refléter, renforcer les capacités, évaluer la situation...

Orienter : 21,5%

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.

Accompagner physiquement vers les services, dans les démarches : 5%

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 : 0,8%

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.

Rechercher une personne : 2,3%

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) : 4,7%

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.

Aider et soigner : 2,7%

Bien que nous mettions un point d'honneur à ne pas dispenser d'aide directement en rue, certaines situations d'urgence exigent que nous proposons des soins « in situ ».

1.10.4 DESTINATIONS DES ORIENTATIONS ET DES ACCOMPAGNEMENTS PHYSIQUES

Un focus sur la destination des orientations et des accompagnements physiques permet de se rendre compte du caractère global de nos accompagnements (grande diversité des domaines de vie touchés par notre action) ainsi que de la richesse et de la grande étendue du réseau avec lequel nous coopérons en toute indépendance institutionnelle.

1.10.5 SIGNALEMENTS

Nous avons enregistré 80 appels de tiers concernant des habitants de la rue.

La constante augmentation du nombre de signalements enregistrée se confirme (+26,9%). Cela peut s'expliquer en partie par l'intérêt citoyen que suscite la question des personnes sans-abri durant la période hivernal. Les questions du « sans-abrisme » et de l'hiver restent, en effet, liées dans l'imaginaire collectif. Chaque année, dès que les températures refroidissent, les médias s'emparent de la question sdf et la mettent à l'avant-plan, sur un mode sensationnaliste. En conséquence, l'inquiétude va grandissante dans la population et les interpellations se font plus nombreuses et plus pressantes. Il est de notre responsabilité d'y répondre le plus adéquatement possible.

L'augmentation du nombre d'appels pourrait également trouver une explication dans la plus grande publicité faite au dispositif « Hiver 86.400 » dans les médias et dans le secteur de l'aide aux personnes sans abri. Plus connu, le projet et, singulièrement, l'équipe des travailleurs de rue sont plus souvent interpellés sur des situations et des questions problématiques.

Plus de la moitié des appels qui sont adressés émanent de professionnels du secteur psycho-médico-social

(54%) ; contre 31% 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 (11%) et la police (3%).

Les secteurs d'activités d'appartenance des appelants professionnels sont très variés. Les appels proviennent de pas moins de 34 services différents. La diversité des secteurs représentés témoigne de la multiplicité des problématiques des personnes sans-abri en même temps que de l'approche globale de nos accompagnements. Lesquels touchent à tous les domaines de la vie de la personne.

La grande majorité des appels (64%) concerne des demandes d'interventions.

La moitié des réponses (50%) réclame 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. DONNÉES QUALITATIVES

2.1 DU PUBLIC

La *Brussels Platform Armoede* a organisé cette année un moment privilégié d'évaluation du Plan hivernal en Région bruxelloise en ouvrant un espace de parole pour les usagers. « Hiver 86.400 » a notamment pris part à la journée d'évaluation finale du 28 mars.

De nombreux retours concernant le volet jour du plan hivernal nous sont parvenus. Dans l'ensemble, l'action des Services d'Accueil de Jour est jugée comme « bonne », « un accueil très chaleureux » selon les termes choisis par les usagers présents. Ceux-ci pointent néanmoins un manque d'information concernant les différents services offerts, le manque de clarté concernant les heures d'ouverture malgré la plaquette informative en français et en néerlandais distribuée au sein des services. Enfin, les difficultés d'accès à certains services (fonctionnant avec une carte de membre, d'autres payants) ont également été soulevées.

A titre illustratif, quelques témoignages d'usagers :

« Comme chaque année, le dispositif hivernal était bien. Dommage qu'il n'y a plus de service lessive le week-end. Vous faites ce que vous pouvez jusqu'à 18h ». (S.)

« Avoir des douches l'après-midi, toute l'année, ce serait cool ». (R.)

« Ne serait-il pas possible de fermer à 18h toute l'année ? Quand on sort du Clos, on traîne dehors... ». (C.)

« Le plan hivernal a bien été organisé mais je pense qu'à la fin du dispositif, il faudrait faire partir le personnel au fur et à mesure et pas tous en même temps ». (P.)

2.2 DES TRAVAILLEURS DE TERRAIN

Les 9 partenaires ont mis en place un cycle de trois réunions rassemblant les travailleurs engagés sur le dispositif. L'objectif était de les informer sur les objectifs globaux du dispositif « Hiver 86.400 » et de renforcer la dynamique d'échanges et de partenariat. Si ces moments de rencontres ont permis d'améliorer le partage d'information et le travail en réseau tout au long du dispositif, une série de pistes concrètes d'améliorations, en lien avec le public accueilli, émergent de ces réunions :

Une communication claire et directe :

- Créer davantage de ponts entre travailleurs et usagers. Il n'y a pas de clivage entre travailleurs et usagers. Ces derniers font aussi l'institution. Étant les premiers concernés, il est donc nécessaire de faire davantage participer les usagers à la vie de l'institution, via par exemple la mise en place de

lieux d'échanges ou groupes de parole (à l'instar de l'évaluation par les usagers réalisée cette année)

La barrière de la langue :

- Pour que l'information puisse circuler, il faut mettre en place des outils de communication à destination des usagers dans les deux langues (français, néerlandais)
- Faire appel à des interprètes pour améliorer la communication lorsque cela s'avère nécessaire

Personnaliser l'accompagnement :

- Possibilité de désigner un référent pour chaque usager
- Reconnaissance de l'individu, ne pas infantiliser les usagers, ni les traiter comme du « bétail », investissement du lien de confiance

Au niveau structurel :

- Davantage de places d'hébergement d'urgence sécurisées (moins de personnes par chambre)
- Une meilleure gestion de la crise migratoire, notamment pour ceux qui n'ont droit à rien
- Besoin de continuité après l'hiver, quid d'un plan estival ?
- Davantage de consignes
- L'accès au socio-culturel pourrait être intégré dans le Dispositif « Hiver 86.400 »
- Répondre à la problématique de la mobilité

2.3 DES SERVICES

La Fontaine :

Nous avons constaté une nette diminution des cas de poux et de gale, 207 cet hiver contre 318 l'hiver passé. Nous l'expliquons par la bonne collaboration avec le SAMU social tant au niveau de la prévention que des traitements. La présence d'une psychologue dans l'équipe a permis :

- *D'effectuer 70 entretiens en face à face et 173 échanges plus informels.*
- *Créer une grille d'analyse de contenu des entretiens psychologiques. Cette grille nous permet de prendre conscience des thèmes qui concernent particulièrement nos usagers.*
- *Nous constatons que les thèmes qui préoccupent surtout nos usagers sont la famille (à la fois la composition mais toutes les problématiques qui s'y passent). Ils nous parlent aussi régulièrement de leur quotidien en rue, de ce qui occupe leur journée. Les difficultés administratives et le parcours au sein des divers services sociaux sont aussi récurrents dans leur discours.*
- *Approfondir 16 situations spécifiques présentées par des usagers qui viennent régulièrement à La Fontaine. De manière générale ils ont pris l'habitude de venir à chaque fois vers la psychologue pour faire le point sur leur situation et leur parcours.*
- *Par exemple, des contacts ont été pris avec la maison d'accueil hébergeant la fille d'une de nos usagers afin de préparer des visites chez sa mère. Un de nos usagers a été aidé pour effectuer les différentes démarches administratives et les vaccins afin de retourner auprès de sa famille dans son pays.*
- *Renforcer l'équipe du mercredi, journée ouverte aux personnes plus fragiles. La psychologue a pu prendre plus de temps pour les usagers.*
- *De mieux accueillir les nouveaux usagers et de leur expliquer le fonctionnement de la maison.*
- *D'augmenter le nombre des maraudes. Nous avons donc pu toucher un public encore plus vulnérable et les encourager à venir à La Fontaine ou parfois à aller dormir au Samusocial*

Jamais Sans Toit :

Nous avons dit 10.111 « bonjour » (9.248 hommes et 863 femmes) et avons accueilli 69 nouveaux membres (11 femmes et 58 hommes). Nous avons remarqué, par rapport à l'an passé, une augmentation de la population féminine.

Sans aucune prétention, nous offrons un service de qualité pendant toute l'année mais pendant l'hiver, grâce au dispositif « Hiver 86.400 », nous pouvons faire plus pour les usagers du fait que l'augmentation des heures de travail et du personnel nous permet de consacrer plus de temps d'écoute, d'accompagner plus de personnes aux

différentes institutions. Je trouve aussi que pendant ce dispositif, le travail en réseau est plus intense et donc permet plus facilement une redirection des personnes dans les services plus compétents dans tels ou tels domaine.

L'Ilot – Le Clos :

L'augmentation du personnel affecté à l'accueil et à l'accompagnement nous a permis :

- De faire face à l'affluence d'un public composé de personnes de nationalité étrangère sans titre de séjour valable ou avec un titre de séjour temporaire sur le territoire (notamment des demandes d'asile refusées ou en préparation d'un recours, ou des personnes étrangères à l'UE avec titre de séjour provisoire aux Pays-Bas). Ces personnes sont en demande de services gratuits (repas, douche, lessive) ou d'un lieu pour se reposer. Ce sont soit des familles soit des hommes ou en groupes de 2-3 personnes en recherche de travail.
- Approfondir des accompagnements (qui en temps normal, hors dispositif hivernal, n'auraient pas pu être effectués aussi intensément). C'est-à-dire notamment, prendre davantage de temps avec des personnes souffrant de problèmes de dépendance ou de désorientation. Ce genre de situation exige beaucoup de temps et de disponibilité de la part du personnel, mais il permet de désamorcer ou diminuer des tensions et des crises. L'utilisation de services extérieurs comme « Accompagner » est mise plus à profit également.
- Amélioration du partenariat avec Art.27 : Il devient possible de mieux faire connaître les propositions et possibilités offertes par les tickets Art.27, et d'augmenter le nombre habituel de tickets offerts. Nous avons également pu mettre en place d'un nouveau partenariat avec Hobo.
- Faire avancer/aider à résoudre des situations administratives plus complexes (avec des CPAS notamment) et accompagner exceptionnellement la personne à l'extérieur.

L'organisation de l'accueil au Clos :

- Accueil temporaire au Clos avec explications sur les possibilités de solution administrative et services susceptibles de les aider à Bruxelles.
- Accueil pour la période hivernale de familles qui entrent dans le cadre d'une collaboration avec le Samu social. Certaines de ces familles ont un besoin accru d'écoute et d'accompagnement car elles vivent des situations familiales parfois complexes, avec des issues incertaines. Le renfort en personnel a aussi favorisé l'encadrement d'enfants. Leurs parents parfois dépassés ou fatigués étaient ainsi soulagés de voir une éducatrice s'en occuper lors de moments difficiles ou de crise. Cela permet d'intégrer plus facilement ces familles au sein de notre public habituel en limitant les tensions amenées par les crises et les mouvements des enfants. Même si notre capacité d'accueil des familles est limitée, ce renfort permet tout de même à certaines d'entre-elles de trouver un autre lieu que le Samu social où passer des moments en journée et profiter de repas complets et équilibrés.
- Soutien à l'accueil, aux inscriptions, aux explications en langue étrangère et à l'intégration à l'intérieur du Clos.

Source – La Rencontre :

Cette édition aura été marquée par les personnes « doubles diagnostic » handicap mental et santé mentale. Nous observons par ailleurs un nombre croissant de cas « lourds », que ce soit au niveau du handicap, des addictions ou des pathologies psychiatriques lourdes. Les orientations dans les différents réseaux sont donc plus compliquées, surtout quand à cela s'ajoute une situation irrégulière sur le territoire belge n'ouvrant pas de droit mis à part l'AMU. Ce n'est ceci dit pas une caractéristique de l'hiver, plutôt une observation sur l'évolution du public de la Rencontre ces 5 dernières années. Le travail d'accompagnement que nous réalisons dans ce contexte tient quand même bien la route, notamment avec notre participation à l'antenne 107 santé mentale-précarité dont on commence à voir les bienfaits. Les sans-papiers sont toujours plus nombreux, et un endroit comme la Rencontre reste un point de chute pour ces personnes qui n'ont accès à aucun service. Grâce à l'équipe élargie, nous avons pu également réaliser de nombreux accompagnements, que ce soit pour rendre visite à des usagers hospitalisés ou pour les accompagner dans leurs démarches administratives. Cela nous permet non seulement de créer/poursuivre le lien mais également d'avoir une vision plus claire du parcours de la personne afin de l'orienter au mieux.

2.4 DES PARTENAIRES DE LA CONCERTATION JOUR

Pour la première fois cette année, le dispositif « Hiver 86.400 » a ouvert ses réunions mensuelles aux partenaires externes également actifs en journée à Bruxelles durant la période hivernale au sein d'une «

Concertation jour ».

Les objectifs de cette concertation :

- Rencontre décloisonnée entre les services : faire lien, s'ouvrir à d'autres services qui accueillent du public en mal logement, augmenter le travail en réseau, partage infos, action cohérente pour le public, mettre un visage sur un nom de partenaire
- Réflexion autour des problématiques communes : volonté de plancher sur des problématiques structurelles (comme la mobilité des usagers par exemple)
- Réagir à ce qui survient sur le terrain de manière ponctuelle ou globale

Ont participé à la concertation : Samusocial, Chauffoir de Schaerbeek, Service de prévention Etterbeek, CPAS de Saint-Gilles, Latitude Nord, Croix-Rouge de Belgique, STIB

Ont été invités : Opération thermos, Nativitas

Outre la volonté de partager avec ces acteurs sur les fonctionnements des uns et des autres, le fil conducteur a été de relayer les difficultés vécues par les uns et pas les autres. Un point est notamment ressorti, celui de la mobilité des personnes sans abri (voir ci-après).

C'est aussi lors de cette concertation que des articulations et des améliorations ont pu être trouvées pour le public. Par ex : une meilleure orientation vers le Samusocial.

L'objectif à terme est par ailleurs de passer d'un modèle de concertation (de type passive) à celui d'une coordination (active) du plan hivernal en journée.

3. MOBILITÉ

La mobilité est un facteur important pour le bon fonctionnement d'un dispositif, d'un réseau. Une bonne mobilité permet aux personnes d'être plus autonomes et non d'être centralisées dans une partie de la ville. Cela permet de voir de nouveaux endroits, d'autres services qui ne sont pas forcément au centre-ville.

L'idéal serait de trouver un compromis avec les principaux transporteurs bruxellois tel que la Stib, la SNCB. L'idée serait de mettre en place un système de tickets de transports qui seraient redistribués par les associations, afin que le public puisse aller d'un point à un autre plus facilement et sans être inquiété. Et ce, en particulier pour une partie de notre public qui est sans papier, et qui n'aura jamais accès, via un CPAS par exemple, à un titre de transport. Notons enfin que ce public renonce parfois aux transports urbains et donc à l'accès à certains services en raison des contrôles renforcés de la STIB escortée par les services de police.

La mobilité peut être un frein pour le bon déroulement d'un partenariat. Citons par exemple le partenariat entre Jamais sans toit et Restojet, qui consiste à orienter des personnes du centre-ville vers Jette. Certaines personnes faisaient le constat de la difficulté d'accessibilité à ce service alors qu'elles ne disposaient pas de titre de transport.

Les partenaires du projet se questionnent sur la nécessité, lors des prochains dispositifs, de trouver des moyens pour mettre à disposition du projet un véhicule ainsi qu'un chauffeur et, qui seraient mobilisables pour les besoins en déplacement des bénéficiaires du dispositif. Cela permettrait, a minima, de faciliter l'orientation vers les partenaires du dispositif de jour et de nuit ainsi que de répondre, ponctuellement, à des demandes de personnes qui, dans le cadre de leurs démarches, auraient besoin d'un soutien à la mobilité et/ou d'un accompagnement physique.

V. DU TEMPS DE TRAVAIL DES EQUIPES

1. RENFORCEMENT DES ÉQUIPES

Le programme Hiver 2016/2017 a permis d'engager 23,25 ETP (soit 31 personnes)¹ pour l'ensemble des 9 partenaires, sans compter la mobilisation de nombreux bénévoles. Les engagements réalisés se rajoutent aux équipes en place tout au long de l'année.

Certains contrats ont cependant démarré en retard pour des raisons de budget ou de l'organisation des services.

Il est à préciser que, malheureusement, nous prenons connaissance du montant exact qui sera alloué au Dispositif « Hiver 86.400 » (350.000€ cette année) qu'à la veille du démarrage effectif du dispositif.

Service	Equipe de base (en ETP)	Renforcement hivernal (en ETP)	Renforcement hivernal (fonctions renforcées)
Montfort Center - Restojet	5		
Diogènes	8	+ 2	Assistant social
Jamais Sans Toit + Pierre d'Angle	2	+ 4	Travailleurs sociaux
Bij Ons / Chez Nous	4,75	+ 1,5	Accueil, éducateur
L'Ilot - Le Clos	5,8	+ 7,5	Travailleuses sociales, logisticien, assistant social, cuisinière
L'Ilot - Facilitateur logement			Agent immobilier, assistant social
Source - La Rencontre	6,25	+ 6	Educateurs, assistant social, psychomotricien, éducateur spécialisé dans le soutien à la parentalité, éducateur/animateur enfant, cuisinier
La Fontaine	2,6	+ 0,5	Psychologue à laquelle il faut rajouter une prestataire ALE et une équipe de 40 à 45 bénévoles par semaine
CAW Brussel - HOBO	7,6	+ 1,75	Educateur enfant les samedis, assistant social auxquels il faut rajouter 8 bénévoles et 2 stagiaires

Tenant compte des différentes rencontres avec les travailleurs sociaux, des pistes d'amélioration de leurs conditions de travail ont été évoquées :

Besoins en formations :

- Gestion de la violence
- Connaissance en droits sociaux
- Possibilités d'orientation et passage de relais. Connaissance plus concrète des différents réseaux existants
- Santé et formation premiers secours (BEPS)

Multiplier les moments d'échanges :

- Créer du lien entre les différentes institutions via des rencontres régulières inter-associations et/ou des supervisions obligatoires
- Davantage de rencontres entre travailleurs, y compris au-delà du dispositif hivernal afin d'améliorer le travail en réseau

¹ L'AMA a dégagé 1 ETP et le Chauffoir de Schaerbeek a engagé un travailleur social supplémentaire de janvier à février

- Si le manque de communication, ou la mauvaise communication, engendre parfois des illusions pour l'utilisateur quant à ses droits, les rencontres inter-travailleurs amènent une meilleure connaissance des pratiques entre services et un meilleur partage d'informations/collaboration entre services
- Systématiser des réunions pré et post-dispositif avec nos partenaires et renforcer la concertation. La communication se fait déjà entre usagers, entre directions, mais pas systématiquement entre travailleurs

Difficultés d'un contrat de travail de courte durée :

- Les CDD et article 60 ne sont pas les plus adaptés à la fonction. Le dispositif hivernal requiert que les travailleurs soient immédiatement opérationnels. De plus, les contrats de courtes durées mettent les travailleurs dans une situation d'insécurité
- La création de liens de confiance avec les usagers est un processus qui prend du temps et le va et vient de travailleurs permet difficilement d'installer un climat de confiance entre usagers et équipes.
- Reconnaissance de la fonction

Gestion du temps :

- Dégager du temps en équipe
- Dégager du temps afin de permettre notamment un accompagnement physique avec l'utilisateur
- Du personnel supplémentaire afin de permettre un temps de pause pour les travailleurs

Infrastructures :

- Davantage d'espaces de travail et de lieux pour accueillir les usagers, faire des entretiens individuels (bureaux)
- De meilleures conditions de travail notamment relatives à la sécurité avec un matériel plus complet et fonctionnel (hygiène, infirmerie)

VI. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Le Dispositif « Hiver 86.400 » est né, s'inscrit et se finance dans le cadre du plan hivernal mis en place chaque année par les autorités régionales. Sa place dans ce plan est légitime et se justifie car, effectivement, en hiver, il est plus compliqué pour une personne sans abri de passer sa journée et ses nuits dehors vu la chute des températures. Prévoir dans ce contexte un accueil renforcé en journée et la nuit pour une première mise à l'abri humanitaire est donc pertinent même si passer ses nuits et ses journées en rue est difficile toute l'année.

Il nous paraît important de souligner que les différents services participant au dispositif « Hiver 86.400 » fonctionnent toute l'année pour le même type de missions et que les besoins du public – que ce soit en termes d'accès à un endroit sécurisé, avec toute une série de services humanitaires de base et/ou à une possibilité d'accompagnement psycho-social visant une sortie durable du sans-abrisme – restent globalement les mêmes quel que soit le moment de l'année.

Aussi, financer le renforcement du secteur durant une période bien spécifique de l'année, n'a de sens que si ce renforcement est pensé dans une vision globale et complète du sans-abrisme, en situant par exemple cette logique hivernale comme un moment d'accroche parmi d'autres pour amorcer un travail d'accompagnement/d'orientation/de réinsertion/de construction de parcours de soins.

Mais, comme chaque année en fin d'hiver, la question du sens de notre action se pose, ainsi que celle de la pérennité du travail mis en place auprès du public. Notre public est, par essence, un public mouvant, nomade, peu stabilisé et extrêmement déstructuré. Le travail de création et de maintien du lien est essentiel dans un chemin de réinsertion. Diminuer de moitié notre activité au sortir de l'hiver parce que les subsides s'arrêtent, c'est perdre le contact avec une frange importante de notre public, c'est arrêter net un long travail péniblement mis en place durant l'hiver, et que nous devons probablement recommencer lors du prochain dispositif.

Vu les situations plus que complexes ainsi que l'état extrêmement dégradé dans lequel arrivent nos bénéficiaires, cet accompagnement ne peut pas non plus être formaté ; il y a autant de chemins de sortie du sans-abrisme que de sans-abri. Ce travail d'accompagnement, plus que nécessaire et pertinent, demande donc des équipes suffisamment pourvues, aux profils variés, multidisciplinaires, mais aussi capables de beaucoup de souplesse et d'adaptation.

Le sans-abrisme ne connaît pas de saison, le travail social non plus. C'est pour cela qu'il est urgent de reconnaître de façon structurelle le travail accompli tout au long de l'année au sein des services d'accueil de jour, afin de permettre à ces services de travailler efficacement.

Il est en effet illusoire de prétendre travailler un parcours d'insertion, quel qu'il soit, avec des personnes dont la vie n'est que discontinuités, si les professionnels eux-mêmes ne bénéficient pas d'une continuité dans leur action.

Un des enseignements que nous pouvons également tirer de cette édition 2016/2017, c'est qu'il est complètement inefficace de ne pas aligner la temporalité de l'accueil de nuit à celle de l'accueil de jour. En effet, un des points forts de notre participation au dispositif hivernal régional est notre capacité à faire relais en journée. Par conséquent, la temporalité et la date de fermeture de l'accueil de nuit et de l'accueil de jour doivent être alignées, sous peine de nous mettre dans l'impossibilité d'exercer correctement nos missions, comme ça a été le cas cette année et l'année passée, avec comme conséquences une baisse de la qualité de l'accueil, une importante surcharge de travail et un épuisement important de l'ensemble des équipes.

Afin de pouvoir simplement faire notre travail et ne pas mettre à mal les structures, il est donc impératif que les subsides nous permettent d'accueillir et d'accompagner correctement nos bénéficiaires jusqu'au 30 avril.

Enfin, comme chaque année, il est important de souligner le travail réalisé durant tout l'hiver auprès des enfants et des familles. Là non plus, en-dehors de l'hiver, aucune reconnaissance ou financement ne permet

de stabiliser et de pérenniser ce type de travail très spécifique. Pourtant, s'il est bien un travail vital, à la fois dans l'urgence et sur du long terme, c'est bien celui réalisé auprès de ce public. En effet, si la volonté politique est réellement de mettre un terme au sans-abrisme, il est plus qu'urgent d'investir massivement dans l'enfance, et dans des structures permettant aux enfants en errance de se (re)construire, de développer leur résilience, afin de pouvoir devenir des adultes acteurs de leur vie, capables de poser des choix et des actions, et d'éviter ainsi la dépendance à toute forme d'aide que ce soit.

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

