

TABLE DES MATIÈRES

III. DONNÉES QUANTITATIVES : L'ACCUEIL ET LA FRÉQUENTATION DU DISPOSITIF	2
1. Le comptage journalier.....	2
1.1. Introduction.....	2
1.2. Chiffres globaux : 79.125 « Bonjours ».....	3
1.3. Accessibilité des services.....	4
1.4. Type de public accueilli	5
1.5. Présence d'enfants dans le dispositif	7
1.6. Comptage ponctuel	8
1.7. Diversité des prestations.....	9
2. Les actions de l'axe Logement.....	11
2.1. Les coachings.....	11
2.2. Les logements captés	14
3. Le travail de rue.....	15
3.1. Chiffres globaux.....	15
3.2. Types d'interventions	15
3.3. Détails des actions.....	16
3.4. Destinations des orientations et des accompagnements physiques	17
IV. RENFORCEMENT DES ÉQUIPES	19
V. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	20
1. En bref : 4 chiffres-clés de l'édition 2017-2018.....	20
1.1. 79.125 accueils	20
1.2. Les services offerts	20
1.3. Les accompagnements sociaux	20
1.4. Les refus.....	21
2. Recommandations.....	22
2.1. La temporalité	22
2.2. Manque de moyens financiers	22
2.3. Les enfants et les familles.....	22
2.4. Conclusion	23



III. DONNÉES QUANTITATIVES : L'ACCUEIL ET LA FRÉQUENTATION DU DISPOSITIF

1. LE COMPTAGE JOURNALIER

1.1. INTRODUCTION

Cet hiver, nous avons à nouveau mis en place un système de comptage quotidien. Il comprend les éléments suivants :

1. Le nombre de personnes ayant franchi la porte des services tout au long de la permanence journalière ;
2. Le nombre de personnes présentes à 4 moments précis de la journée (10h-13h-16h et 18h) ;
3. Le nombre de prestations réalisées pendant une permanence journalière : déjeuner, repas de midi, repas du soir, soupe, douche, lessive, sieste, soins médicaux, traitement poux et gale et accompagnement psycho-social.

Les services partenaires ont tous participé aux comptages, et ce quotidiennement pendant toute la durée du dispositif hivernal (du 15 novembre 2017 au 30 avril 2018, soit pendant 5 mois et demi). Notons cependant que l'axe travail de rue et logement font l'objet d'un comptage spécifique, qui sont détaillés aux points 2 et 3 du présent chapitre.

Il faut relever qu'exceptionnellement cet hiver, grâce à un budget régional supplémentaire obtenu via Brulocalis, les 11 partenaires ont pu prolonger leurs actions durant **un mois de plus**, soit du 1^{er} au 30 avril 2018. Il a donc été décidé de continuer les comptages pendant cette période. Dès lors, nous disposons de chiffres couvrant le mois d'avril 2018, pour la première fois.

Les chiffres qui sont issus du comptage permettent une **analyse de la fréquentation** des services, en identifiant notamment la proportion de femmes, d'hommes et d'enfants, les pics de fréquentations dans une journée et à certains moments du dispositif, etc. Ils permettent également d'établir le bilan des prestations et des services rendus (douches, repas, lessives, etc.).

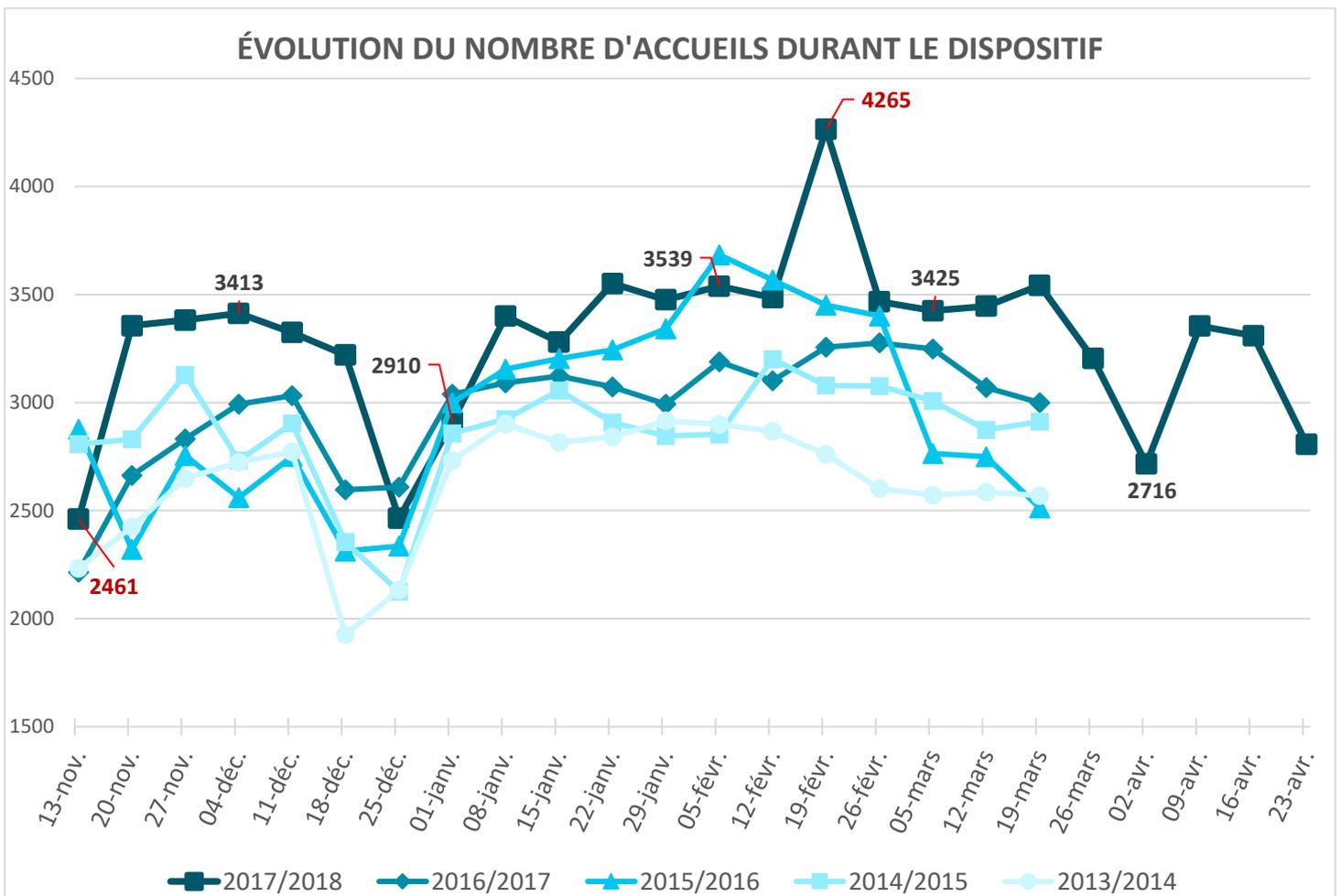
Ces données permettent d'enrichir et d'affiner notre réflexion sur l'accompagnement fourni, en vue d'améliorer les dispositifs futurs. Les comptages étant en place depuis l'hiver 2013/2014, nous avons également pu réaliser un travail de comparaison entre les fréquentations des dispositifs **depuis 5 hivers**. Il s'agit là d'une manière de regarder notre activité passée pour projeter l'activité à venir.

1.2. CHIFFRES GLOBAUX : 79.125 « BONJOURS »

En moyenne, les services ont réalisé cet hiver :

- 3.283 accueils par semaine (pour 2.950 l'hiver dernier)
- 916 accueils par jour en semaine (pour 468 l'hiver dernier)
- 370 accueils par jour le week-end (pour 305 l'hiver dernier)
- 474 interventions en rue

Au total sur l'ensemble du Dispositif 2017-2018 - qui a duré 5,5 mois -, **79.125** accueils de personnes sans-abri ont été réalisés. Il s'agit du nombre de fois où une personne a franchi la porte d'un service. Une même personne a donc pu être comptée à plusieurs reprises sur une même journée, puisqu'elle peut avoir fréquenté plusieurs services. Comparativement, lors de l'édition 2016/2017, nous avons comptabilisé 58.997 accueils.

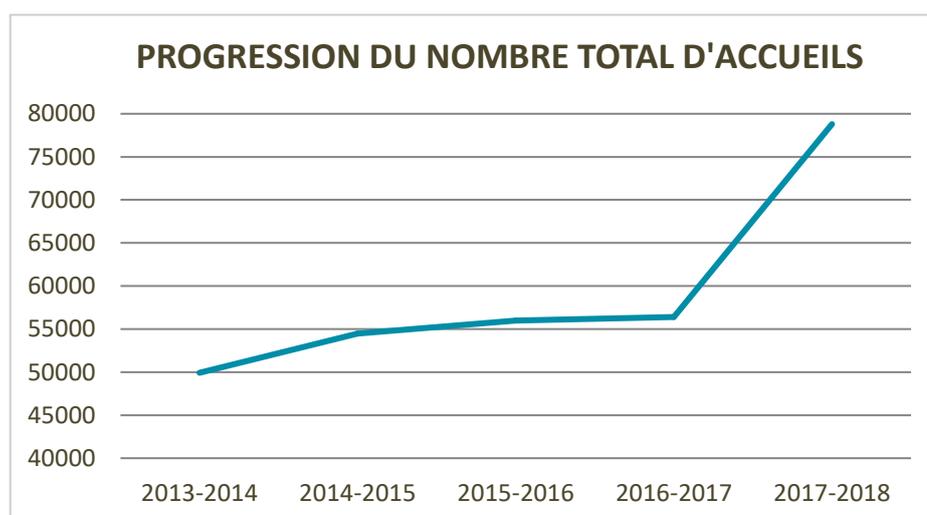


Comme on le voit dans le graphique ci-dessus, le nombre d'accueils **par semaine** varie cet hiver entre un minimum de **2.461** (durant la semaine du lancement du 15 novembre 2017) et un maximum de **4.265** accueils (pendant la semaine 19 février 2018, où les températures furent particulièrement glaciales).

Un période creuse durant les fêtes de fin d'année se répète d'hiver en hiver, en raison de la fermeture de nombreux services lors des 2 jours fériés.

On voit également que lors des hivers précédents, le nombre d'accueils augmentait lentement en début de dispositif. Un temps d'adaptation, de communication envers les usagers était nécessaire avant que le public ne se stabilise dans le dispositif.

Il semble que cet hiver, le dispositif était mieux connu : en effet, on observe dans le graphique ci-dessus que le nombre de personnes accueillies a très vite atteint un nombre élevé (3.356 accueils dès la 2^{ème} semaine d'activités). Cette fréquentation élevée s'est ensuite maintenue au fil des semaines (à l'exception de la période des fêtes).



De manière générale, comme on l'observe dans le graphique qui précède, le dispositif n'a cessé d'accueillir davantage de personnes au cours des hivers successifs. Les comptages successifs démontrent une augmentation constante du nombre de personnes accueillies par les différents partenaires. Cet hiver, ceci s'explique probablement en partie par l'augmentation du nombre de services partenaires (de 9 à 11), ainsi que par la prolongation d'un mois des activités en avril.

1.3. ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

749 refus ont été signalés pour 79.125 accueils - soit une moyenne de 30 refus par semaine -, ce qui signifie que seulement 0,95% des demandes n'ont pu être rencontrées. L'hiver dernier, le nombre de refus s'élevait à 512 refus pour 58.997 accueil, soit un pourcentage de 0,9% des demandes, proportion qui reste donc identique.

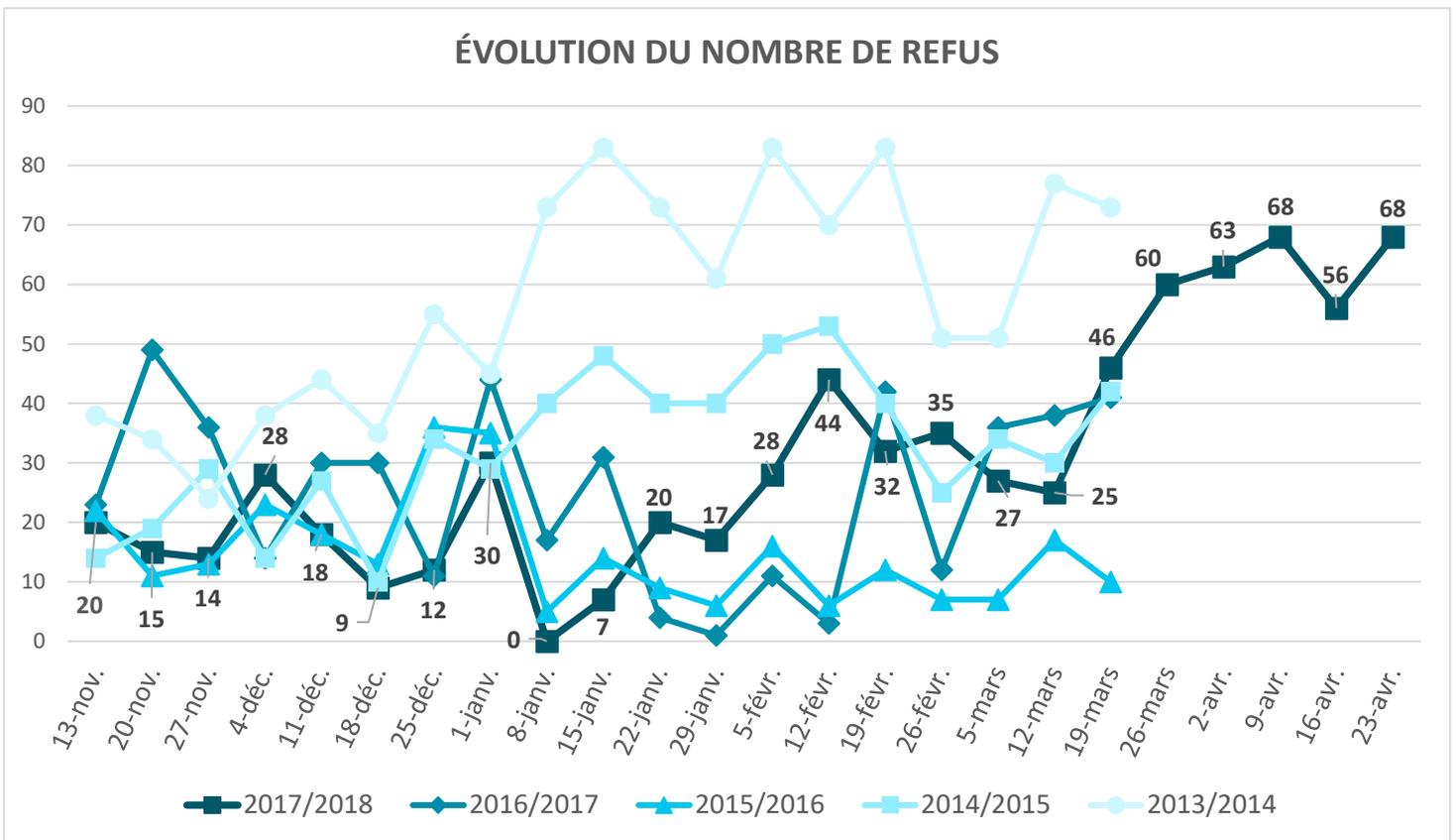
Il faut cependant relever que cet hiver, le comptage des refus a été effectué de manière un peu différente : seuls les refus justifiés par un **manque de place** ont été comptabilisés, à l'exclusion désormais des refus motivés par l'atteinte des quotas pour délivrer de nouvelles cartes de membre ou des sanctions 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.

Par ailleurs, on constate une **augmentation des refus** durant le dernier mois du dispositif. Le mois d'avril marque en effet le début de la fermeture progressive du dispositif de nuit, et les services de

jour sont confrontés durant cette période à un grand afflux de personnes. Ceci souligne encore plus l'importance d'une **prolongation** du Dispositif durant tout le mois d'avril, alors qu'il se termine en général le 31 mars, faute de budget suffisant.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE REFUS



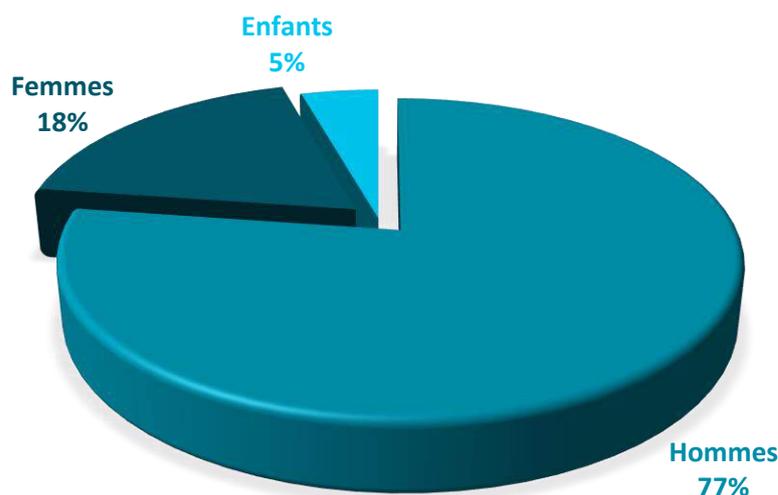
1.4. TYPE DE PUBLIC ACCUEILLI

Les hommes représentent la majorité des personnes accueillies au sein du dispositif : **77%** (soit une proportion quasiment identique en 2016/2017). Pour certains services, le taux de fréquentation masculine approche les 100% (voir le 2^{ème} graphique ci-dessous).

Les femmes représentent quant à elles **18%** du public accueilli (pour 21% en 2016/2017).

Les enfants, qui accompagnent généralement leur maman, représentent **5%** du public cette année (pour 3,9% en 2016/2017). La part d'enfants accueillis dans les services partenaires a donc augmenté par rapport à l'an dernier. En effet, il existe au sein du dispositif des activités qui accordent une attention particulière aux enfants et à leurs parents, proposées par 3 services (Source - La Rencontre, Hobo et DoucheFlux - pour plus de détails, voir le chapitre II, point 2). Ce sont ces services qui comptabilisent le plus d'accueils d'enfants.

RÉPARTITION HOMMES / FEMMES / ENFANTS SUR L'ENSEMBLE DU DISPOSITIF



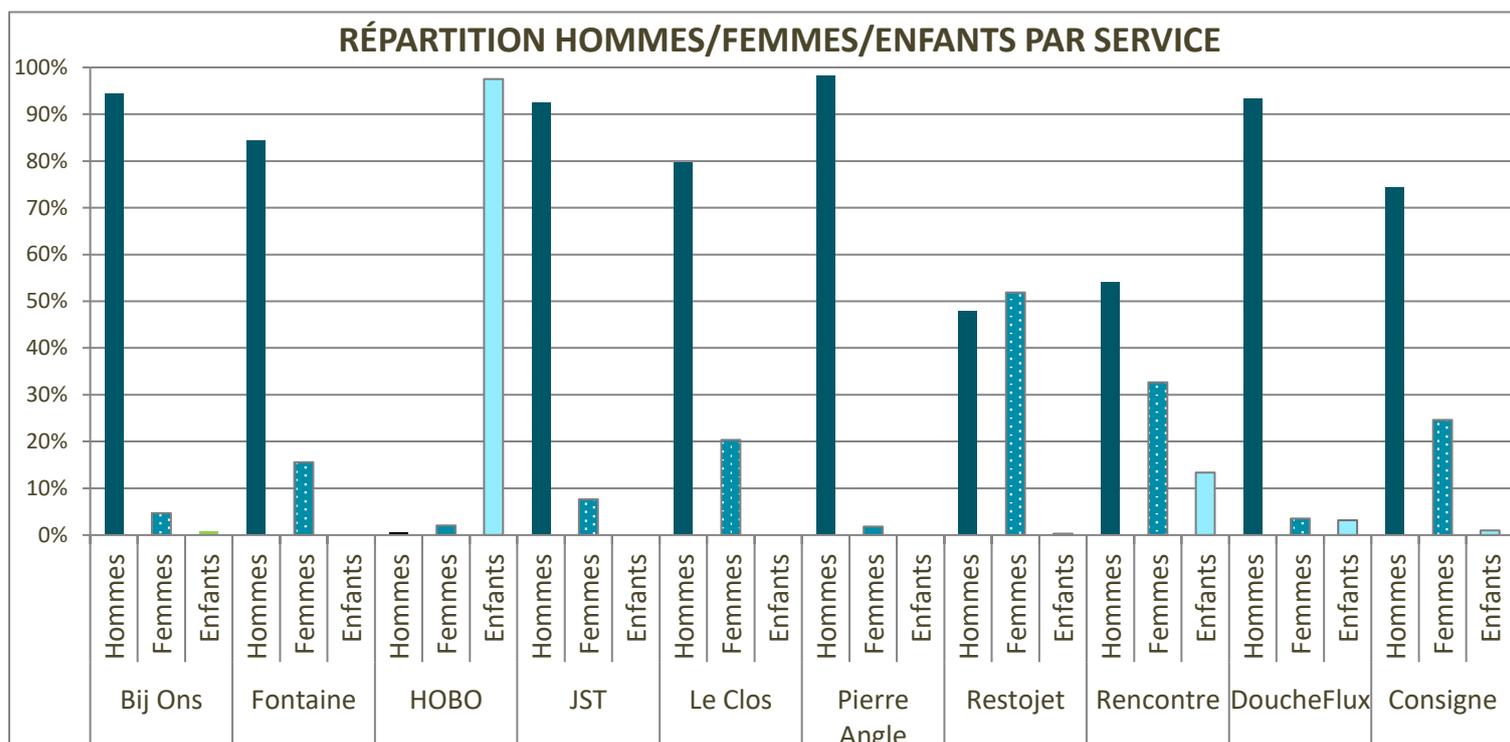
La répartition hommes/femmes/enfants **par service** (voir le tableau ci-dessous) est relativement stable tout au long du dispositif.

On constate toujours que certains services accueillent presque exclusivement des hommes. Ainsi, c'est le cas chez Pierre d'Angle (98,1%), DoucheFlux (93,3%), Jamais Sans Toit (92,4%) ou Bij Ons (94,5%).

Les femmes sont principalement présentes dans 5 services : Restojet (51,9%), Source – La Rencontre (32,7%), La Consigne - Article 23 (24,9%), et, dans une moindre mesure, chez L'Ilot – Le Clos (20,5%) et La Fontaine (15,2%). Ces chiffres sont globalement identiques à l'hiver précédent.

Les enfants, accompagnés de leurs parents, sont majoritairement présents à HOBO (97,5%) et à Source – La Rencontre (13,4 %). Ces services organisent en effet un accueil et un accompagnement ciblé pour les enfants.

RÉPARTITION HOMMES/FEMMES/ENFANTS PAR SERVICE



1.5. PRÉSENCE D'ENFANTS DANS LE DISPOSITIF

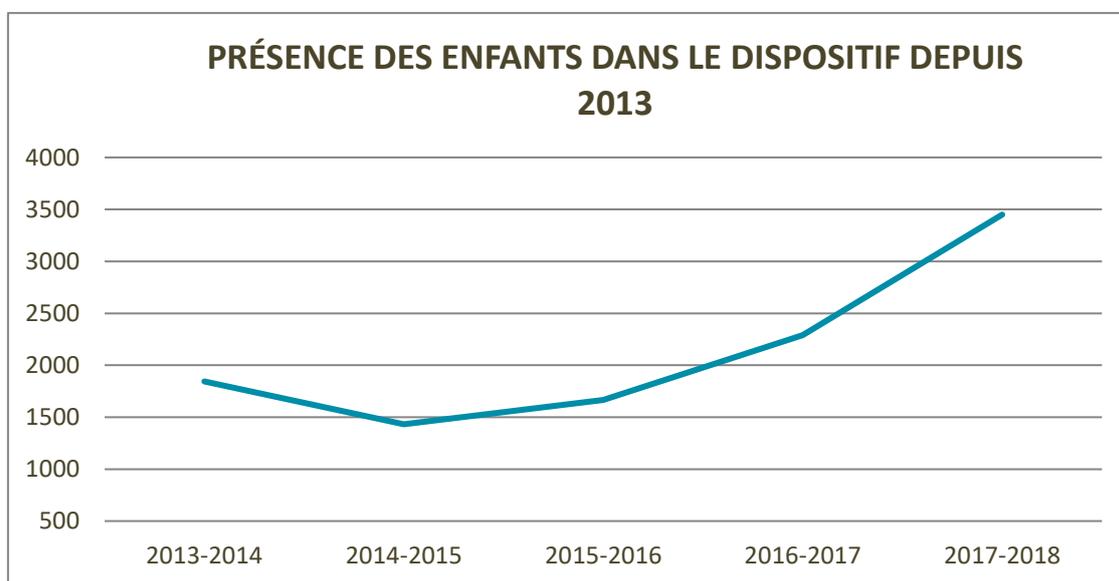
Beaucoup de mères avec enfants fréquentent quotidiennement certains Services d'Accueil de Jour qui leur apportent un accompagnement sur mesure tenant compte des âges, de la fragilité et des besoins.

Les enfants (de 0 à 18 ans) représentent en moyenne 5% du public accueilli. Durant le dispositif, 5 services ont réalisé un total de 3.450 accueils d'enfants, avec une moyenne de 144 enfants par semaine (contre 120 en moyenne l'hiver dernier). Il s'agit donc d'une augmentation, comme on le voit dans le graphique ci-dessous.

La présence des enfants dans le dispositif peut varier de manière assez importante. 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, DoucheFlux, la Rencontre et Hobo est déterminante pour assurer le meilleur accueil possible des enfants dans les structures du dispositif « Hiver 86.400 ».

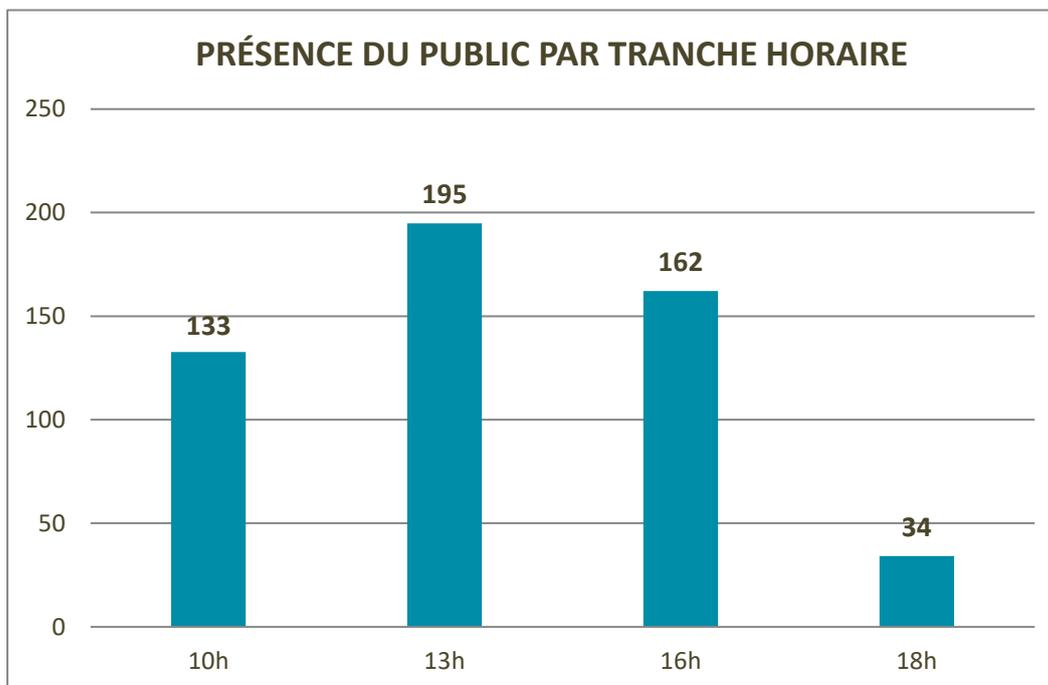
Le comptage montre que les enfants sont principalement présents dans le dispositif le samedi en raison des activités spécifiques organisées par HOBO, qui attirent beaucoup de familles avec enfants. Ils sont également plus présents au sein des différents Services d'Accueil de Jour les mercredi après-midi.



1.6. 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, dont les résultats apparaissent dans le graphique ci-dessous :

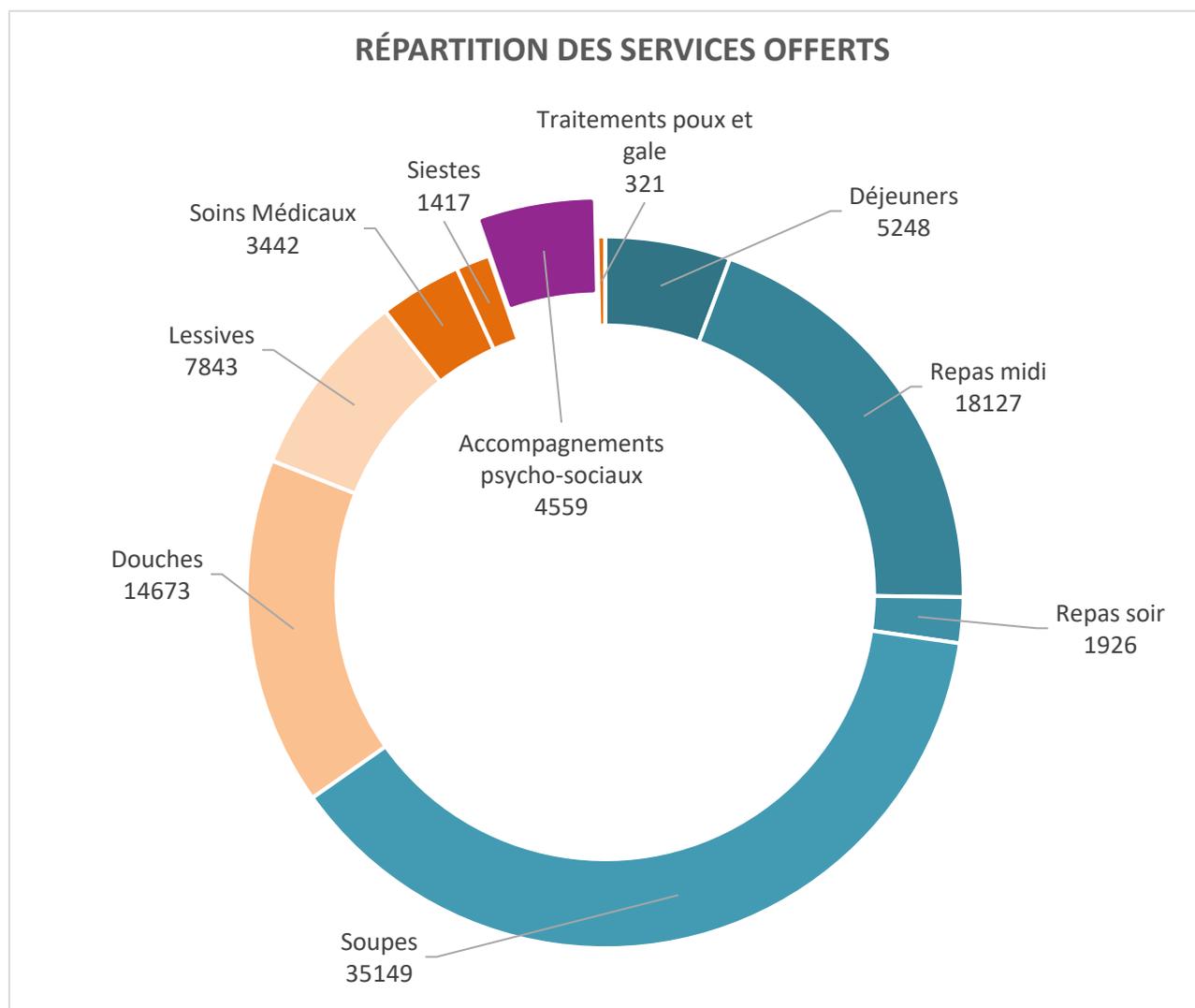


Comparativement à l'édition 2016/2017, les comptages à heures fixes restent sensiblement identiques à l'hiver précédent. Les services ont cependant enregistré une baisse de fréquentation en soirée et le week-end, en raison du peu de services ouverts.

	Moyenne en semaine		Moyenne le week-end	
	Personnes	Services ouverts	Personnes	Services ouverts
10h00	194 personnes	11 services ouverts	74 pers.	3 serv. ouverts
13h00	237 pers.	11 serv. ouverts	157 pers.	4 serv. ouverts
16h00	182 pers.	9 serv. ouverts	152 pers.	4 serv. ouverts
18h00	54 pers.	1 serv. ouverts	18 pers.	2 serv. ouverts

1.7. 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 (en bleu dans le graphique ci-dessous) et celles relatives à l'hygiène et aux soins de santé (en orange). 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.



On observe que cet hiver, les prestations consacrées aux **douches et lessives ont doublé** : on comptabilise respectivement **14.673** douches qui ont été prises (contre 7.954 en 2016-2017) et **7.843** lessives qui ont été réalisées (contre 3.985 en 2016-2017). Par ailleurs, le nombre de douches en 2013-2014 était de 395 douches, et les lessives de 224, ce qui montre bien l'ampleur de l'augmentation.

Cette tendance s'explique par l'entrée de DoucheFLUX et de La Consigne - Article 23 dans le dispositif Hiver 86.400, ainsi que par le bon fonctionnement des orientations par tickets (entre opérateurs partenaires) qui fluidifient efficacement la rencontre demande-offre.

Au total, ce sont pratiquement **53.000** prestations variées qui ont été dispensées par le réseau 86.400 cet hiver (en ce compris les petits déjeuners, repas de midi, repas du soir, soupes, douches, lessives, soins médicaux, siestes et traitement poux et gale).

Par ailleurs, **4.559 accompagnements sociaux** ont été dénombrés au sortir de l'hiver 2017-2018. Auparavant, l'item portait uniquement sur les « accompagnements physiques » (1.172 accompagnements physiques avaient été comptés l'an dernier, et 66 lors de l'hiver 13-14). Il a été décidé cet hiver que l'accompagnement psycho-social devait figurer dans la liste, car il s'agit d'une part importante du travail accompli par les services, mais qui n'apparaissait nulle part dans le comptage jusqu'à présent. Le terme « accompagnement psycho-social » comprend les entretiens, ouvertures de dossiers, démarches pour une AMU¹, entretiens avec un psychologue, orientations, accompagnements physiques, aides administrative, cours, etc., selon ce que chaque service veut prendre en compte.

¹ L'AMU signifie l'Aide Médicale Urgente. Il s'agit d'une forme d'aide destinée aux étrangers qui séjournent illégalement en Belgique. Elle revêt un caractère exclusivement médical et le caractère urgent doit être attesté par un certificat médical. Elle peut être ambulatoire ou administrée dans un établissement de soin, et revêtir un caractère préventif ou curatif (article 1^{er} de l'AR du 12 décembre 1996).

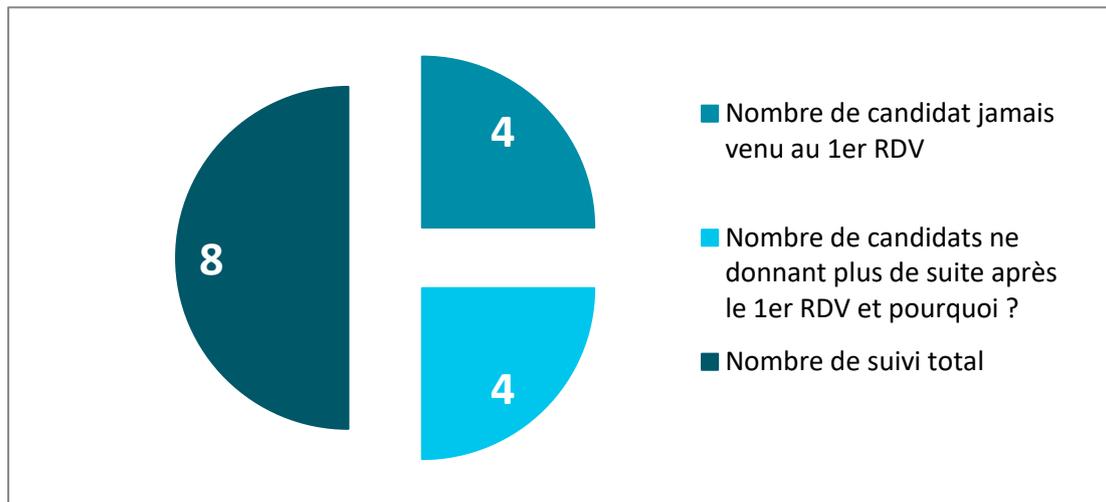
2. LES ACTIONS DE L'AXE LOGEMENT

2.1. LES COACHINGS

Au total, **16 personnes sans abri ont été envoyées** par les partenaires vers le duo-facilitateur 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.e.s, et cela malgré les nombreuses sollicitations. A la date du 13/06/2018, **63% des candidats suivis durant l'hiver 2017-2018 ont été remis en logement**, mais notons que 75% des candidat.e.s envoyé.e.s lors de ce même hiver sont toujours en cours de coaching, et certains rentreront en logement par ce biais. Afin de comprendre l'effet du coaching « *post dispositif* », notons que pour l'hiver 2016-2017, 73% des candidats suivis avaient été remis en logement.

Nom du service	Nombre de candidat.e.s envoyé.e.s	Nombre de candidat.e.s remis.e.s en logement
L'Ilot - Le Clos	2	1
Source - La Rencontre	1	1
Hobo	1	0
Jamais Sans Toit	3	0
La Fontaine	1	0
Bij Ons - Chez Nous	2	1
RestoJet	0	0
Diogènes	1	0
DoucheFlux	3	1
La Consigne - Art. 23	1	1
Un Toit à Soit	1	0
TOTAL	16	5

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, ...). Le graphique ci-dessous en montre la répartition :



Les raisons d'abandon exprimées par certains candidats sont les suivantes :

- Le/la candidat.e estime ne pas avoir besoin des services de capteur ;
- Le/la candidat.e ne donne plus de signe de vie auprès du service envoyeur ;
- Le/la candidat.e préfère rester dans son squat.

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.). Afin d'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.

La plupart des candidat.e.s sont des femmes seules avec un revenu d'intégration du CPAS, au contraire de l'hiver précédent, au cours duquel une majorité d'hommes seuls étaient accompagnés. Le tableau ci-dessous donne plus de détails sur la situation de chaque personne accompagnée au sein de l'Axe Logement en 2017-2018 :

Services envoyeurs	Composition de ménage	Date de début d'acc.	Revenus du/de la candidat.e	Type de logement	Garantie locative et 1 ^{er} loyer	Budget logement TTC	Remarques
L'Ilot - Le Clos	1 F – Célibataire	27/03/2018	Mutuelle	Transit Nativitas	/	500 €	Logement de transit d'un mois
	1 H - Célibataire	07/12/2017	Mutuelle	/	/	/	Abandon le 14/12/2017
Bij Ons - Chez Nous	1 F – Célibataire	29/11/2017	Chômage	/	/	/	Abandon 9/01/2018, se sent bien dans un squat
	1 F + 3 E famille	19/01/2018	Mutuelle	Privé	Fonds propres	890 €	
DoucheFlux	1 H – Célibataire	29/11/2017	CPAS	/	/	/	N'est jamais venu aux RDV
	1 couple	28/11/2017	CPAS	A.I.S.	CPAS	584,85 € + ? (charge)	
	1 F – Célibataire	24/01/2018	CPAS	A.I.S.	Fonds propres	419,59 €	
Diogènes	1 H – Célibataire	20/12/2017	CPAS	/	/	/	
Jamais sans toit	1 H – Célibataire	20/12/2017	CPAS	/	/	/	Abandon le 24/01/2018, n'est jamais venu aux rdv
	1 H – Célibataire	24/01/2018	CPAS	/	/	/	Aucune nouvelle
	1 F + 4 E Famille	20/03/2018	Mutuelle	/	/	/	Toujours en suivi
HOBO	1 H – célibataire	21/11/2017	Mutelle	/	/	/	
Un toit à soi	1 H Célibataire	30/11/2017	CPAS	/	/	/	Ne viens pas aux RDV, a de gros souci de mémoire
Source - La Rencontre	1 F – célibataire	07/02/2018	Chômage	A.I.S.	Fonds de l'Ilot	434,98 €	
La Fontaine	1 F – Célibataire	12/03/2018	CPAS	/	/	/	N'est jamais venu aux rendez-vous, STOP le 16/05/2018
La Consigne - Art. 23	1 F – Célibataire	16/03/2018	CPAS	A.I.S.	Fond du logement	434,80€ + ? (charges)	

Pour mener à bien ce projet, une attention particulière a été portée par les facilitateurs logement à 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 placer ces services 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, il faut une coordination du travail.

2.2. 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. Les candidat.e.s ont le droit de choisir le logement qui leur correspond. Notons que la prise de conscience d'une liberté de choix participe au renforcement personnel et à la confiance en soi des candidat.e.s. 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(s) rassurer.

Les deux principales méthodes de captation ont été les suivantes :

- Le bouche-à-oreille : certaines personnes sans abri nous permettent de rentrer en contact avec des (multi)-propriétaires, avec qui nous faisons un travail de sensibilisation (démystification des personnes sans abri, mise en avant de l'accompagnement en logement, incitation à travailler avec des AIS, etc.) ;
- Le suivi par les facilitateurs des annonces de logements à louer (immoweb, etc.).

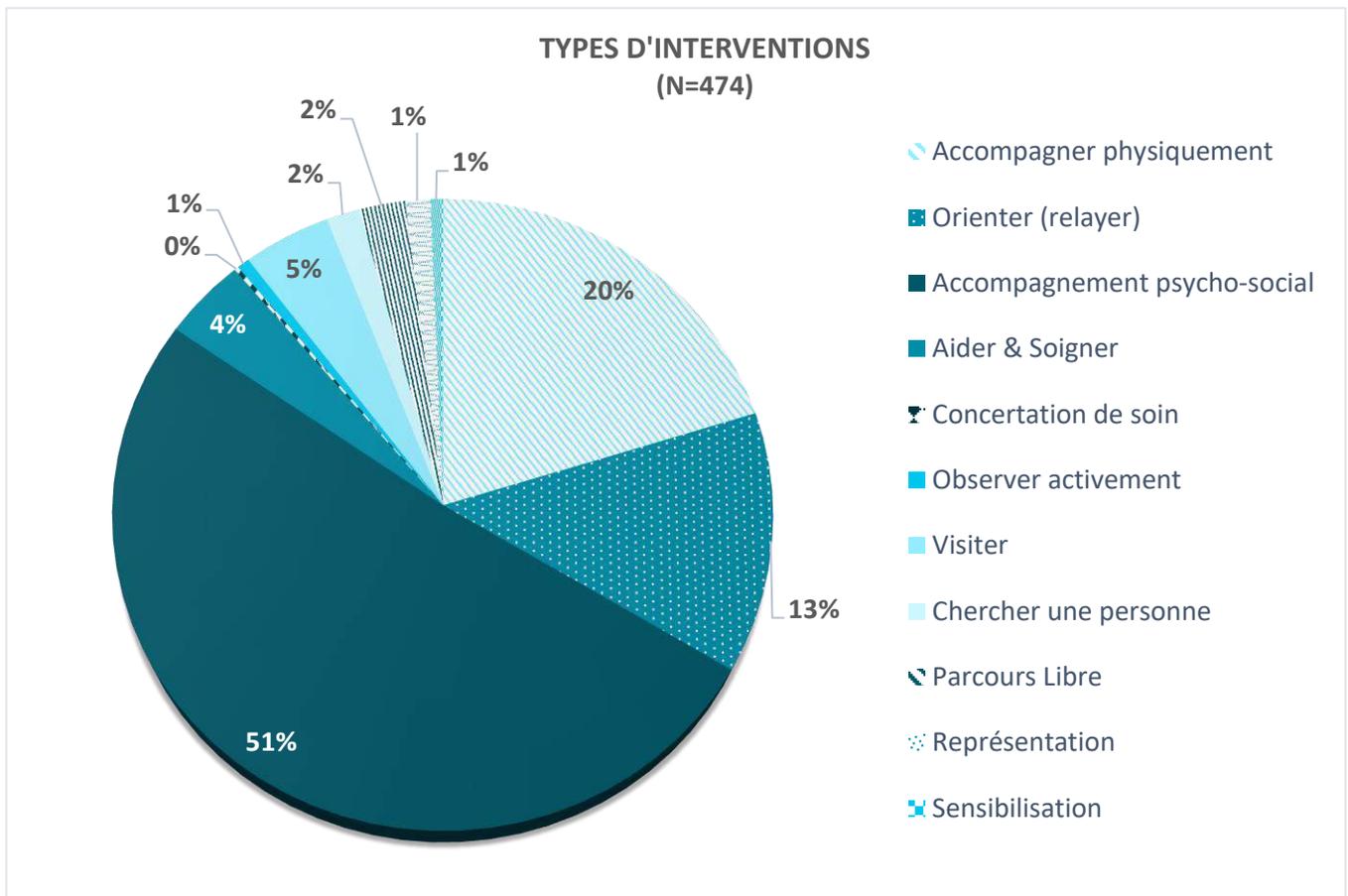
La cellule Capteur et Créateur de Logements maintient les contacts avec les personnes suivies et leurs services envoyeurs, afin d'entretenir un réseau de propriétaires de confiance.

3. LE TRAVAIL DE RUE

3.1. CHIFFRES GLOBAUX

Pour l'hiver 2017-2018, entre le 1^{er} décembre 2017 et le 31 mars 2018, un nombre total de **474 interventions** en rue a été comptabilisé, dont **159 orientations** (accompagnements physiques + relais).

3.2. TYPES D'INTERVENTIONS



La moitié des interventions (51%) relève de la catégorie dite d'« **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 un tiers de nos interventions (33%) consiste à créer des liens avec les services généralistes ou spécifiques offrant des réponses au besoin de notre public.

Les orientations (13%) et les accompagnements physiques (20%) vers les autres institutions réclament un temps de travail considérable et recouvrent également 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, débriefing, assurer le suivi des démarches, etc.

3.3. DÉTAILS DES ACTIONS

1. Accompagnement psycho-social : 51 %

Ce travail décisif prend la plus grande partie de notre temps. L'enjeu n'est autre que d'établir les fondements d'un accompagnement durable sur le long terme.

Nous voulons également participer à la reconnaissance des personnes sans-abri : « faire exister » et « faire s'exprimer », mais aussi identifier les besoins, planifier les parcours d'insertion et 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, ...

2. Accompagner physiquement vers les services, dans les démarches : 20%

Il s'agit de se déplacer physiquement, ensemble avec un habitant de la rue, vers une organisation ou une institution, et ainsi être le bras droit de la personne et son soutien dans son contact avec le service. L'accompagnement physique des personnes demande, certes, beaucoup de temps, mais il s'agit d'un élément particulièrement crucial du travail. Nous prenons beaucoup de temps pour bien préparer cette étape de façon à ce que le résultat visé soit en accord avec la personnalité de la personne sans-abri et corresponde à ses choix et à son rythme.

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

3. Orienter : 13%

L'orientation permet de 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 lesquels nous les orientons.

Les relais demandent beaucoup de temps de travail. Plus le travailleur de rue est bien intégré dans le monde social et institutionnel bruxellois, plus il trouve facilement son chemin pour guider l'habitant de la rue avec lequel il travaille.

4. Visiter (à domicile, en institution) : 5%

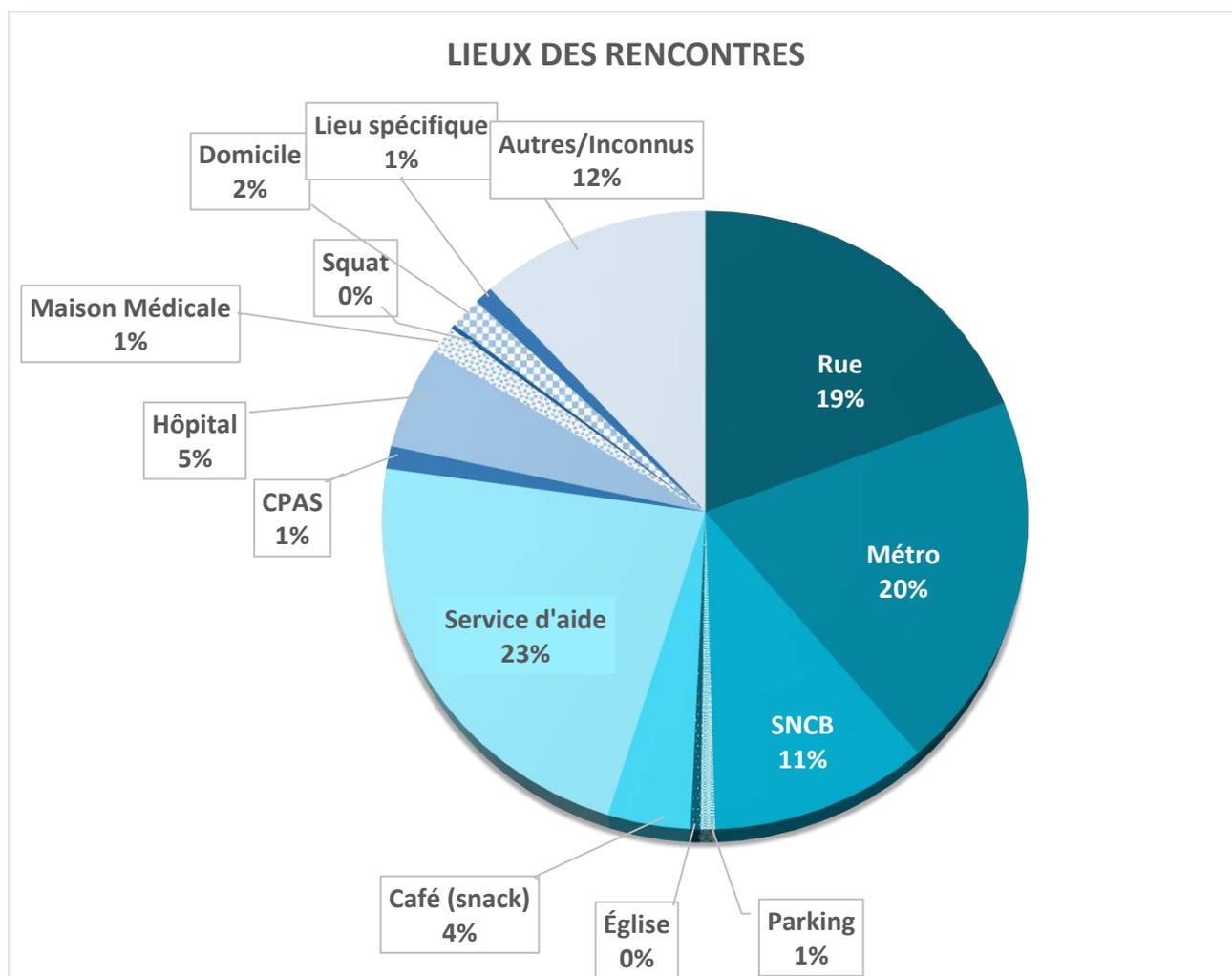
A partir du moment où l'habitant de la rue a trouvé un logement ou une place en institution (hôpital, maison de repos, ...), nous lui rendons des visites régulières. Ce type de soutien a toute son importance, tant dans la phase de transition vers la nouvelle situation que dans celle de consolidation du changement.

5. Aider et soigner : 4%

Nous privilégions les réponses du réseau aux réponses directes. Il nous arrive, néanmoins, face à des situations qui l'exigent (urgence médicale, ...) d'aider ou de soigner des personnes en rue. Nous mettons cependant un point d'honneur à ce que cela demeure marginal dans notre travail !

6. Chercher une personne : 2%

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 dès lors un certain temps de travail à rechercher des personnes ces personnes, ainsi que les personnes fragilisées qui nous sont signalées par des tiers.



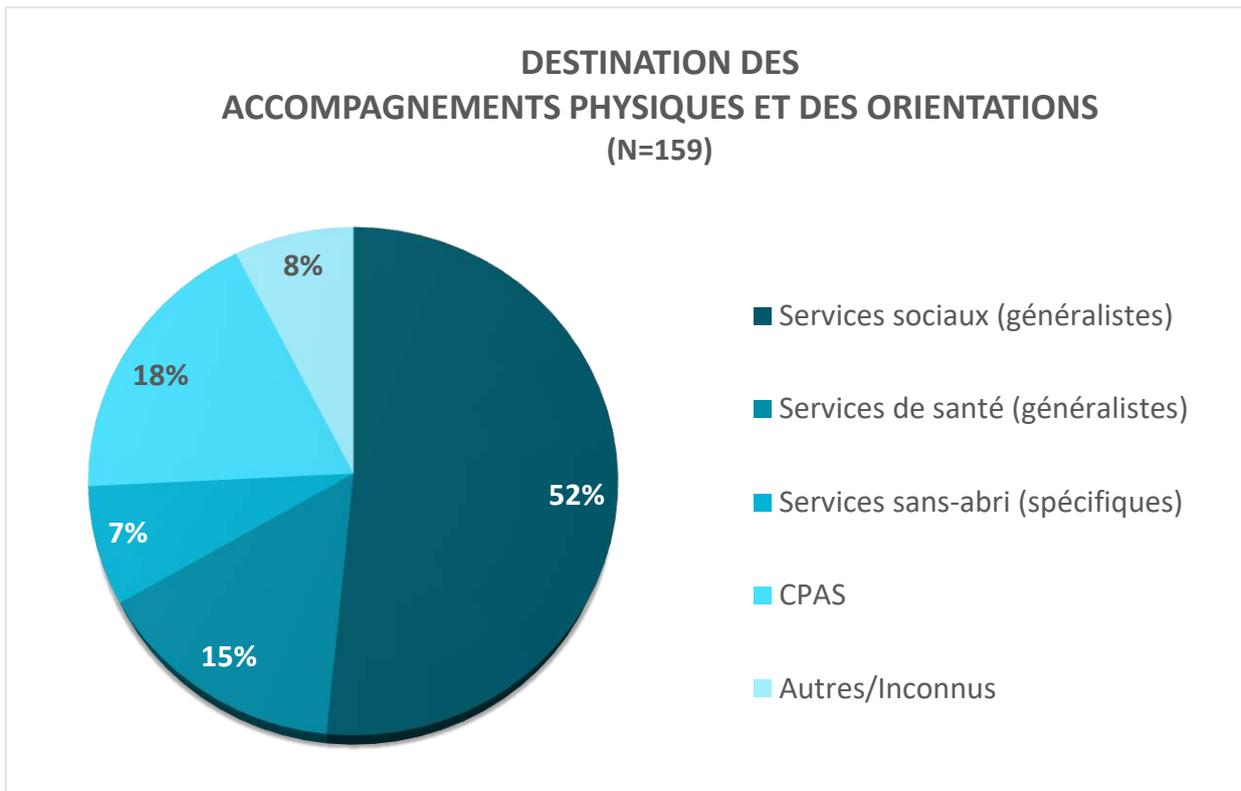
L'intégralité du travail a été effectué dans les lieux de vie des habitants de la rue. Nous ne recevons personnes au bureau, aucune permanence n'y est organisée.

Les lieux de vies investis par les habitants de la rue sont multiples : squat, églises, hôpitaux, cafés, ... La majorité des interventions se passe sur l'espace public et semi-public (56%). Un tiers des interventions se déroule dans les services d'aide du secteur social (24%) et médical (6%).

3.4. 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.

Approximativement **93% des relais ont été opérés à destination de services généralistes**, dont plus ou moins 52% à destination de services généralistes autres que les CPAS et les services santé : communes, mutuelles, avocats, administrateurs de biens, logements, consulats, ...



Dans une optique d'inclusion sociale et d'ouverture de droits, nous avons tendance à privilégier ce type de réponses aux solutions plus spécifiques offertes au sein du secteur sans-abri (7%).

Approximativement 18% des relais concernent les CPAS : revenu d'intégration social, aide sociale, adresse de référence, aide médicale urgente, etc.

Enfin, approximativement 15% des relais se font en direction de services de santé et/ou de santé mentale (hôpitaux, Maisons médicales, Centres de Santé Mentale, ...).



IV. RENFORCEMENT DES ÉQUIPES

Le Dispositif Hiver 2017/2018 a permis d'engager 20,6 ETP pour l'ensemble des 11 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.

Nom du service	Renforcement hivernal (en ETP)	Fonctions renforcées
Montfort Center - Restojet	/	
Diogènes	+ 1	Travailleur de rue
Jamais Sans Toit + Pierre d'Angle	+ 3,5	Travailleurs sociaux et éducateurs spécialisés
Bij Ons / Chez Nous	+ 1,5	Accueil/sécurité, cuisinier
L'Ilot - Le Clos	+ 4,5	Travailleurs sociaux, logisticien, cuisinier
L'Ilot - Facilitateur logement		Agent immobilier, assistant social
Source - La Rencontre	+ 2,5	Référent famille/parentalité, psychologue, psychomotriciens
La Fontaine	+ 0,6	Travailleuse ALE lavandière, pédicure et direction
CAW Brussel - HOBO	+ 1	Travailleurs sociaux (enfants)
DoucheFlux	+ 3	Assistants sociaux, éducateurs spécialisés
La Consigne - Art. 23	+ 1	Travailleur social
Total	20,6 ETP	



V. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

1. EN BREF : 4 CHIFFRES-CLÉS DE L'ÉDITION 2017-2018

1.1. 79.125 ACCUEILS

Au total sur l'ensemble du Dispositif 2017-2018 - qui a duré exceptionnellement 5,5 mois -, **79.125** accueils² de personnes sans-abri ont été réalisés, au lieu de 58.997 en 2016-2017. Cela représente une moyenne de plus de **3.200** accueils chaque semaine, soit une augmentation par rapport à l'hiver dernier (où la moyenne était de un peu moins de 3.000 accueils par semaine). On voit donc que **la fréquentation** par le public sans-abri des 11 services de jour partenaires, qui bénéficient d'heures d'ouvertures étendues durant l'hiver, **augmente d'année en année**.

1.2. LES SERVICES OFFERTS

Les prestations consacrées aux **douches et lessives ont doublé** par rapport à l'hiver dernier : **14.673** douches ont pu être prises (contre 7.954 en 2016-2017) et **7.843** lessives ont été réalisées (contre 3.985 en 2016-2017). Par ailleurs, en 2013-2014, le nombre de douches s'élevait seulement à 395 douches, et les lessives à 224. Cette augmentation spectaculaire démontre bien à quel point ces services sont nécessaires pour le public sans-abri, et que la demande ne diminue pas au fil des années. Cet accroissement s'explique également par l'entrée de DoucheFLUX et de La Consigne - Article 23 dans le dispositif Hiver 86.400, ainsi que par le bon fonctionnement des orientations par tickets (entre opérateurs partenaires), qui fluidifient efficacement la rencontre demande-offre.

Au total, ce sont quasi **53.000** prestations variées qui ont été dispensées par le réseau Hiver 86.400, cet hiver (petits déjeuners, repas de midi, repas du soir, soupes, douches, lessives, soins médicaux, siestes et traitement poux et gale confondus).

1.3. LES ACCOMPAGNEMENTS SOCIAUX

4.559 accompagnements sociaux ont été dénombrés au sortir de l'hiver 2017-2018. On voit ainsi à quel point ces accompagnements constituent une part importante du travail réalisé par les services d'accueil de jour. Cette donnée n'apparaissait nulle part dans le comptage des années précédentes et a été ajoutée cet hiver. Le terme « accompagnement psycho-social » recouvre les entretiens, ouvertures de dossiers, démarches pour une AMU, entretiens avec un psychologue, orientations, accompagnements physiques, aides administratives, cours, etc..., selon ce que chaque service veut prendre en compte.

Ce chiffre élevé témoigne de l'importance du travail d'accompagnement mis en œuvre durant l'hiver - et le reste de l'année - par les services d'accueil de jour. Ceci plaide également pour la présence d'équipes suffisamment pourvues, aux profils variés, multidisciplinaires, mais aussi capables de beaucoup de souplesse et d'adaptation, afin de répondre le mieux possible aux multiples demandes et problématiques rencontrées. En effet, « *le renfort en travailleurs sociaux rend possible le traitement plus en profondeur des dossiers complexes. (...) Le partage de tâches et d'analyses, la prise en charge plus individualisées, la diminution du stress, contribuent à augmenter la qualité du travail effectué.* ».³

² Le nombre d'accueils signifie donc le nombre de fois où une personne franchi la porte d'un service - une même personne a donc pu être comptée à plusieurs reprises sur une même journée.

³ Voir ci-dessus, page 20.

1.4. LES REFUS

Cet hiver, nous avons clairement constaté que le **nombre de refus** (en raison d'un manque de place) a fortement **augmenté durant le mois d'avril 2018** : il y a eu entre 58 et 68 refus par semaine (alors que la moyenne le reste de l'hiver est d'une trentaine de refus par semaine). Le mois d'avril marque en effet le début de la fermeture progressive du dispositif de nuit, et les services de jour sont confrontés durant cette période à un grand afflux de personnes. Ceci souligne encore plus l'importance d'une **prolongation** du Dispositif au mois d'avril, alors qu'il se termine en général le 31 mars, faute de budget suffisant (nous y reviendrons ci-dessous).

« Une question qui mériterait de se poser au sein de notre Dispositif concerne **la gratuité du service** de l'un contre le coût d'un même service, chez l'autre. De fait, l'accueil inconditionnel ne rend pas toujours l'accès à un service sans la condition financière. Cela implique que se dessinent, dans le cercle d'habitudes de notre public, certains circuits. Ne résumer la chose qu'en dichotomisant le circuit payant d'un côté et le circuit de la gratuité de l'autre risquerait d'être réducteur – à tout le moins, une survie urbaine implique un coût, disposer de nos services peut en impliquer un aussi.

Les raisons pour lesquelles une personne ne dispose pas d'un revenu sont multiples, les raisons qui amènent notre public à ne pas être en mesure de régler un service, même en ayant une source de revenus, sont, elles aussi, fort diversifiées. Mais voilà que l'acteur social se voit confronté à la question fréquemment posée de rendre gratuit l'accès à un service alors que la structure ne le prévoit pas forcément d'emblée. Le fait que l'hiver augmente nos nombres d'accueils se corrèle à l'augmentation de cette demande. L'inaccessibilité à un service du fait de l'absence d'argent est de l'ordre de la contrainte, tant pour le public, que pour l'acteur social qui peut se voir refuser de l'élémentaire. Néanmoins, il en va des différences d'approches dans le chef des structures sociales que sont nos entités. Et qu'il s'agisse d'une logique de maintien de subsistance associative, d'un projet pédagogique idéologiquement conçu comme tel, ou de toute autre raison à l'origine de cet état de fait, la question financière intervient dans bien des cas.

La gratuité, entretenue ou non, ce don ponctuel ou prolongé sans contrepartie financière, questionne la nature du rapport entre la capacité à régler selon un avoir et l'accès à la dignité humaine. Elle questionne aussi les manières d'acquérir et d'utiliser un avoir en temps voulu, à "bon escient". Il est nécessaire de parvenir à comprendre la manière dont le public, l'acteur et la structure dans laquelle se trouvent ces derniers, se servent de la question financière et de toute autre valeur dans le lien humain qui s'entretient et dans le travail commun qui s'accomplit. ».

Nicolas Schkoda - RestoJet

2. RECOMMANDATIONS

2.1. LA TEMPORALITÉ

Comme nous l'avons déjà relevé, grâce à un budget régional qui a été réparti entre tous les partenaires, le dispositif Hiver 86.400 a pu exceptionnellement cette année **se prolonger jusqu'au 30 avril** 2018 (comme le dispositif de nuit), plutôt que de cesser son action dès le 31 mars, ce qui a été une grande plus-value pour les partenaires. En effet, on constate depuis plusieurs hivers qu'il est complètement inefficace de ne pas aligner la temporalité de l'accueil de nuit à celle de l'accueil de jour. Un des points forts de notre participation au dispositif hivernal est notre capacité à faire relais en journée. Par conséquent, les dates d'ouverture et 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, avec comme conséquences une baisse de la qualité de l'accueil, une importante surcharge de travail et un épuisement 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 pour les prochains hivers nous permettent d'accueillir et d'accompagner correctement nos bénéficiaires jusqu'au 30 avril.

2.2. MANQUE DE MOYENS FINANCIERS

Malheureusement, le budget de 350.000€ attribué au projet par la Cocom était le même que l'hiver passé et il n'y a pas eu d'augmentation pour l'édition 2017-2018. Les 11 services participants - 2 de plus que l'hiver dernier - ont dès lors dû s'adapter et répartir leurs actions d'une manière différente. Si l'offre globale a ainsi été augmentée, plusieurs services ont dû en contrepartie diminuer leurs actions par rapport à l'hiver 2016-2017, ce qui est regrettable.

De plus, les chiffres des comptages de cet hiver, ainsi que les retours des travailleurs et des personnes sans abri elles-mêmes, révèlent clairement un manque de services ouverts durant le week-end et entre 18h et 20h. En effet, malgré les subsides et le renforcement des heures d'ouverture des 11 services participants, seuls 4 services ont pu proposer une ouverture le samedi, 3 le dimanche (en dehors de Hobo, dont les activités s'adressent aux enfants), et seulement 1 service était ouvert en semaine entre 18h et 20h (La Rencontre).

En outre, d'année en année, force est de constater que les subsides arrivent toujours de plus en plus tard - le subside cet hiver a ainsi été versé à l'AMA début avril -, ce qui met certaines petites ASBL en sérieuse difficulté financière.

Enfin, 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. 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.

2.3. LES ENFANTS ET LES FAMILLES

Comme chaque année, il est important de souligner le travail réalisé durant tout l'hiver auprès des enfants et des familles, notamment par les services Hobo, DoucheFlux et La Rencontre - et nous

regrettons que le budget disponible cet hiver n'ai pas permis à ce dernier service de proposer un accompagnement des familles en errance aussi large que les hivers précédents.

Ici 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.

2.4. CONCLUSION

Nous pensons que la place du Dispositif Hiver 86.400 dans le plan hivernal régional est légitime et se justifie toujours autant 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 néanmoins important de rappeler que les différents services participants 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 d'accès 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 cette logique hivernale comme un moment d'accroche parmi d'autres permettant d'amorcer un travail d'accompagnement/d'orientation/de réinsertion/de construction de parcours de soins à long terme.

Nous espérons que la mise en œuvre de l'ordonnance réformant le secteur de l'aide aux sans-abris, votée au mois de mai 2018, ira en ce sens, et que l'agrément des services d'accueil de jour qui en découle interviendra au plus vite.

C'est une intervention face à l'esseulement, face à l'exclusion sociale qui s'opère de par l'accueil en journée des personnes sans abri dans notre projet collectif. Nous sommes convaincus que nos murs, sommiers, casseroles, pommeaux, sourires et paroles ont leurs sens au quotidien.

