

# Rapport d'activités Eindverslag

**2018  
2019**

**DISPOSITIF HIVER 86.400**

**PROJECT WINTER 86.400**



AVEC LE SOUTIEN DE

## TABLE DES MATIÈRES

<b>III. DONNÉES QUANTITATIVES : L'ACCUEIL ET LA FRÉQUENTATION DU DISPOSITIF</b> .....	3
<b>1. Le comptage journalier</b> .....	3
1.1. Introduction.....	3
1.2. Chiffres globaux : 111.181 « Bonjours ».....	4
1.3. Accessibilité des services.....	6
1.4. Type de public accueilli .....	8
1.5. Les enfants dans le Dispositif .....	10
1.6. Comptages ponctuels.....	11
1.7. Diversité des prestations.....	12
1.8. Les accompagnements psycho-sociaux.....	14
1.9. Les Mineurs étrangers non accompagnés.....	16
1.10. Le renforcement des siestes à Pierre d'Angle .....	17
<b>2. Les actions de l'axe Logement</b> .....	18
2.1. Les coachings.....	18
2.2. Les logements captés .....	21
2.3. Les logements créés .....	21
<b>3. Le travail de rue</b> .....	22
<b>V. EN RÉSUMÉ : 4 CHIFFRES-CLÉS DE L'ÉDITION 2018-2019</b> .....	25
1. Un « hiver » de 7 mois et demi .....	25
2. 111.181 « bonjours ».....	25
3. Les services offerts .....	25
4. Les accompagnements psycho-sociaux.....	25
<b>VI. CONCLUSIONS</b> .....	26
1. Temporalité .....	26
2. Complémentarité .....	26
3. La dernière édition... Et après ?.....	27
<b>Liste des Focus</b> .....	28



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

### 1. LE COMPTAGE JOURNALIER

#### 1.1. INTRODUCTION

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

1. Le nombre total de personnes ayant franchi la porte des services tout au long de la permanence journalière (nous parlons ainsi du nombre des accueils) ;
2. Le nombre de personnes présentes dans les services 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 suivis psycho-sociaux.

Les **12 services** partenaires ont tous participé aux comptages, et ce quotidiennement pendant toute la durée du Dispositif hivernal (soit du 15 novembre 2018 au 30 juin 2019, c'est-à-dire pendant 7,5 mois et demi).<sup>1</sup> Notons cependant que Diogènes et le Cellule Capteur et Créateur de Logement réalisent un comptage spécifique pour le travail de rue et l'axe logement. Ceux-ci sont détaillés aux points 2 et 3 du présent chapitre.

Nous rappelons que cet hiver, grâce à un budget régional supplémentaire, les 11 partenaires ont pu prolonger leurs actions durant **trois mois de plus**, soit du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2019. Il a donc été décidé de continuer les comptages pendant cette période. Dès lors, nous disposons pour la 1<sup>ère</sup> fois de chiffres couvrant une période plus élargie.

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 6 hivers**. Il s'agit là d'une manière de regarder notre activité passée pour projeter l'activité à venir.

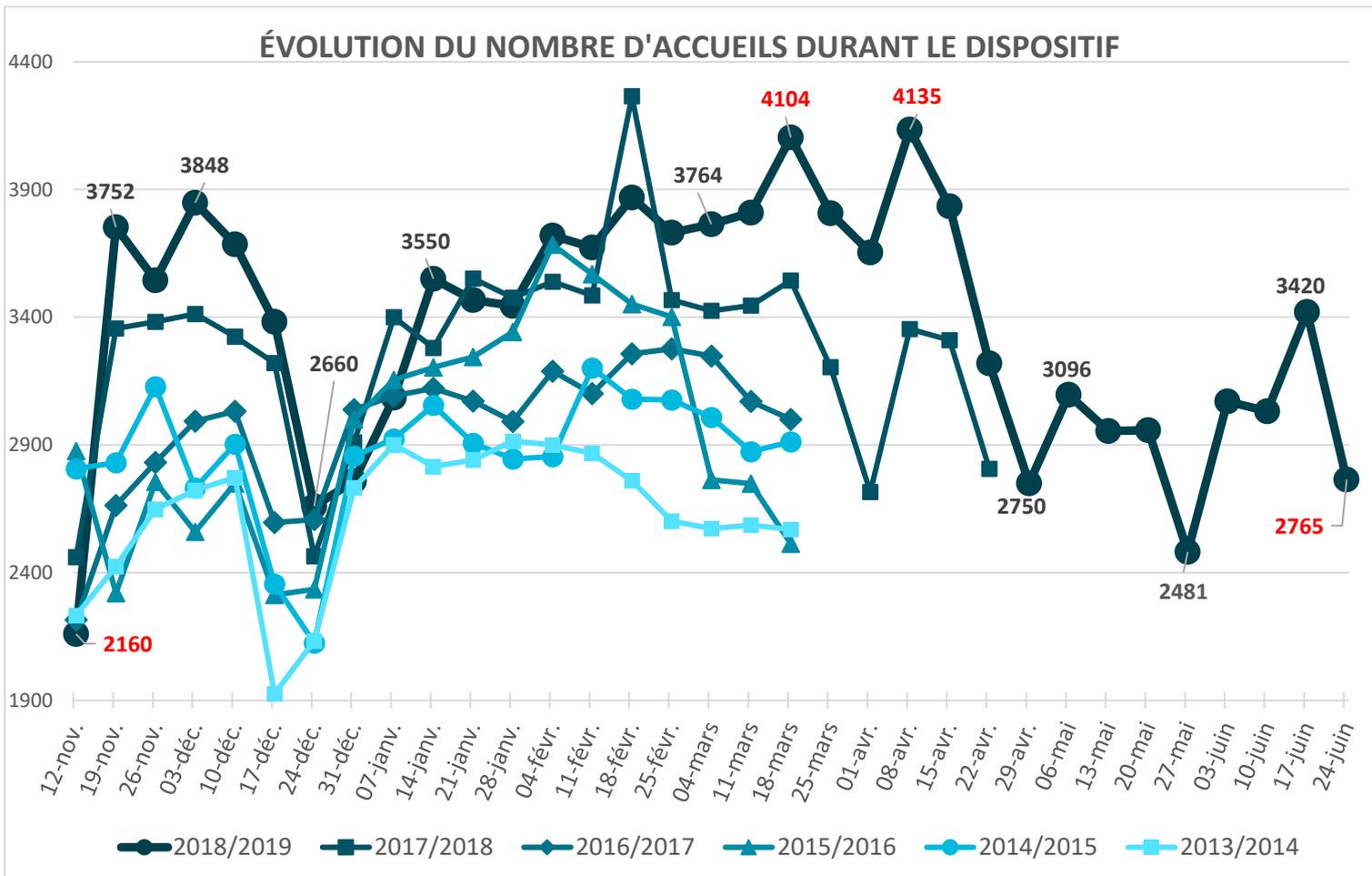
---

<sup>1</sup> Néanmoins, en raison d'un manque de personnel, le service Chez Nous/Bij Ons n'a complété les comptages que de novembre à avril. Les chiffres présentés sont donc sous-évalués après le mois d'avril.

## 1.2. CHIFFRES GLOBAUX : 111.181 « BONJOURS »

- **En moyenne**, les services ont réalisés **3.369 accueils par semaine** cet hiver (pour 3.283 l'hiver dernier).
- **Au total** sur l'ensemble du Dispositif 2018/2019, **111.181** accueils de personnes sans abri ont été réalisés en 7 mois et demi.

Pour rappel, le nombre d'accueil correspond au nombre de fois où une personne **a franchi la porte d'un service**, quel qu'il soit. Une même personne a donc pu être comptée à plusieurs reprises sur une journée, puisqu'elle peut avoir fréquenté plusieurs services au cours de cette journée (un petit-déjeuner ici, une douche ailleurs, un repas dans un 3<sup>ème</sup> service, etc...). Comparativement, lors de l'édition 2018/2019, nous avons comptabilisé 79.125 accueils sur 5,5 mois.



Comme on le voit dans le graphique ci-dessus, le nombre d'accueils **par semaine** a varié entre un minimum de **2.160** (durant la semaine du lancement du 15 novembre 2018) et un maximum de **4.135** accueils (pendant la semaine 8 au 14 avril 2019, semaine où l'on a observé une chute des températures). On constate un autre pic de fréquentation au cours de la semaine du 18 au 24 mars (4.104 accueil et températures sous la moyenne).

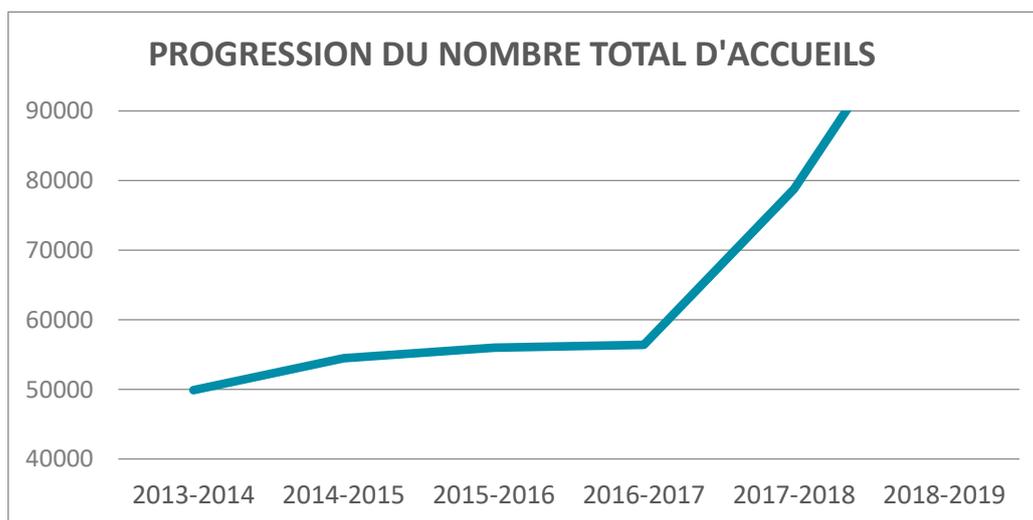
Un période creuse durant **les fêtes de fin d'année** (semaines du 24 décembre et du 31 décembre) se répète d'année en année, en raison de la fermeture de nombreux services lors des 2 jours fériés. Nous pensons également qu'un plus grand nombre de personnes sans abri trouvent des solutions pour être accueillies durant cette période.

Il semble que cet hiver, tout comme l'hiver dernier, le dispositif était mieux connu dès son lancement. En effet, on observe dans le graphique ci-dessus que le nombre de personnes accueillies a très vite atteint un nombre élevé (3.752 accueils dès la 2<sup>ème</sup> semaine d'activités).

Cette fréquentation a ensuite augmenté graduellement (à l'exception de la période des fêtes) jusqu'à la mi-avril, moment à partir duquel on observe une légère baisse de fréquentation. Cette diminution est en partie due au fait que l'un des services partenaires n'a plus été en mesure de réaliser les comptages à partir du **mois d'avril 2019**. Mais peut-être la fermeture du centre Poincaré du Samusocial, suite à une infestation de punaise au mois d'avril, a-t-elle également eu une influence ?

Par ailleurs, plusieurs partenaires ont constatés une importante diminution de la fréquentation de leurs services durant le **mois de mai**, au moment de la période du Ramadan, en raison de l'heure tardive de rupture du jeûne.

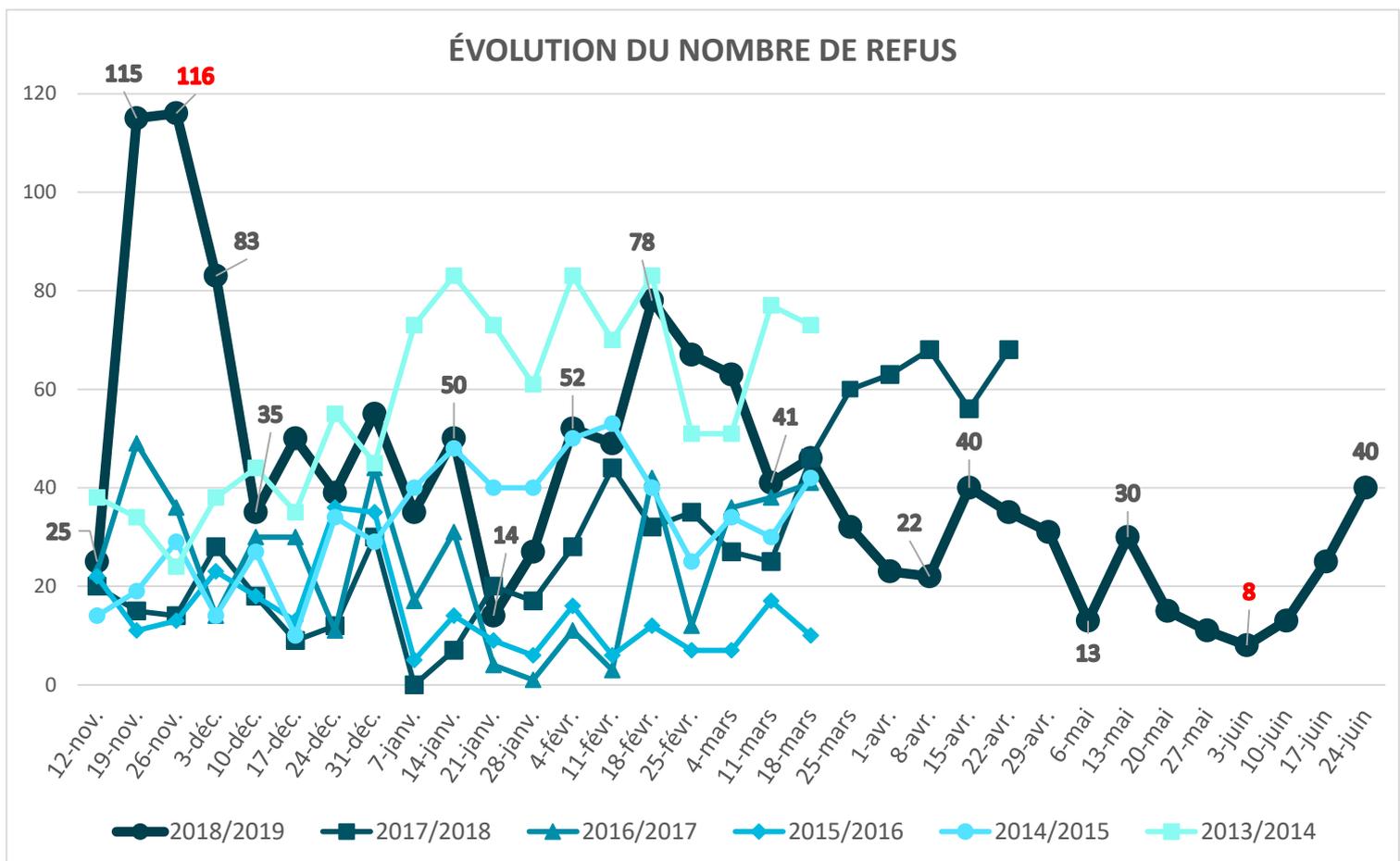
**De manière générale**, comme on l'observe dans le graphique ci-dessous, le Dispositif Hiver 86.400 n'a cessé d'accueillir davantage de personnes au cours des hivers successifs. Les comptages montrent une **augmentation constante** du nombre de personnes accueillies par les différents services. Cet hiver, ceci s'explique en partie par l'augmentation du nombre de partenaires (11 à 12), et par la prolongation de trois mois des activités.



### 1.3. ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

Durant cette édition, **1.378 refus** ont été signalés pour 111.181 accueils - soit une moyenne de 42 refus par semaine -, ce qui signifie que seulement **1.24 %** des demandes n'ont pu être rencontrées<sup>2</sup>. L'hiver dernier, le nombre de refus s'élevait à 749 refus pour 79.125 accueils, soit un pourcentage de 0,95% des demandes, proportion qui a donc légèrement augmenté cette année.

Il faut rappeler que cet hiver, tout comme l'hiver dernier, le comptage des refus a été effectué de manière un peu différente : seuls les refus d'accueil justifiés par un **manque de place** ont été comptabilisés, à l'exclusion désormais des refus motivés, par exemple, par l'atteinte du quota pour délivrer de nouvelles cartes de membre ou des sanctions pour transgression du règlement d'ordre intérieur. Nous ne tenons dès lors pas compte des moments où une personne se voit refuser la possibilité de prendre une douche, d'accéder à une consigne, de manger, etc. Pourtant, nous savons qu'il arrive quotidiennement que des personnes soient accueillies pour se (re)poser dans l'espace d'accueil, mais qu'elles ne puissent pas avoir accès à certains services plus spécifiques, faute de disponibilité, de temps, d'espace, de personnel, etc.<sup>3</sup>.



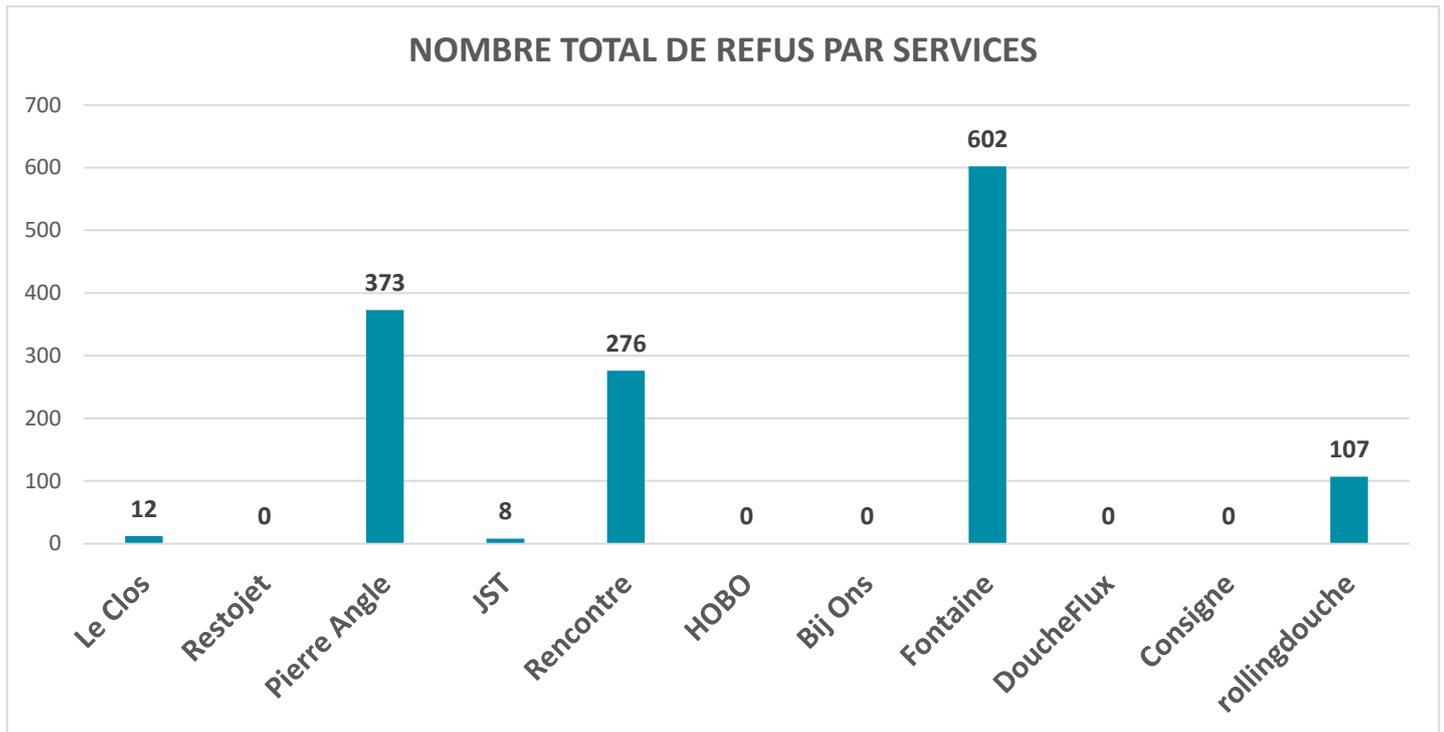
On constate dans le graphique ci-dessus une importante augmentation des refus durant les 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> semaines du Dispositif. Pour tenter d'expliquer cette variation, nous nous sommes penchés sur

<sup>2</sup> Il faut noter que Hobo et Bij Ons/Chez Nous ne comptabilisent pas les refus, car ce n'est pas faisable étant donné l'organisation interne du travail. Les résultats présentés sont donc légèrement sous-évalués.

<sup>3</sup> A l'exception notable de Rolling Douche, qui est un service travaillant en rue, ne disposant pas d'un espace d'accueil à proprement parler, et qui comptabilise donc les refus d'accéder à la douche.

la répartition des refus par service, que l'on trouve dans le graphique ci-après. On y voit en effet que 3 services, la Fontaine, Pierre d'Angle et La Rencontre, comptabilise le plus grand nombre de refus. La Fontaine refuse en moyenne 18 personnes chaque semaine. S'agissant du pic de refus au mois de novembre, celui-ci pourrait également s'expliquer par la saturation du centre d'hébergement du Samusocial Poincaré à la même période, et l'ouverture du centre fédéral d'hébergement la semaine du 10/12 – où on voit le nombre de refus diminuer.

A partir du mois de mars 2019, on constate une diminution des refus par rapport à 2018, sans que nous puissions l'expliquer de manière évidente.

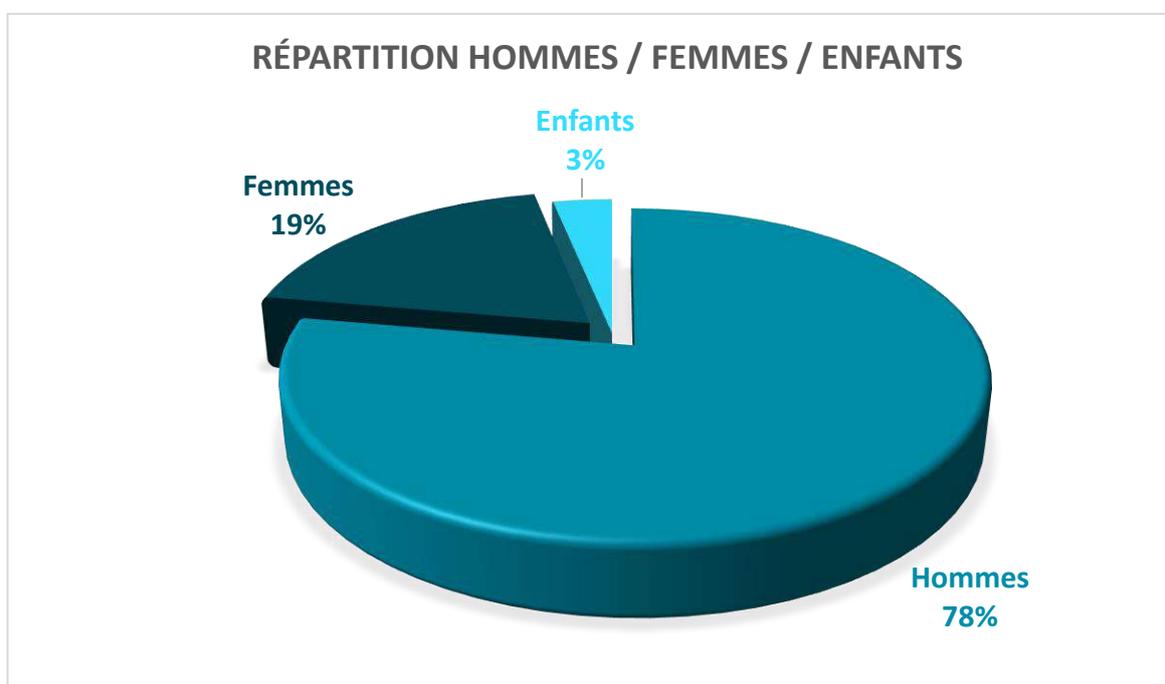


## 1.4. TYPE DE PUBLIC ACCUEILLI

**Les hommes** constituent toujours la majorité des personnes accueillies au sein du dispositif : **78 %** (soit une proportion quasiment identique en 2017/2018). Pour certains services, le taux de fréquentation masculine approche les 100 % (voir le 2<sup>ème</sup> graphique ci-dessous).

**Les femmes** représentent quant à elles **19 %** du public accueilli (pour 18 % en 2017/2018).

**Les enfants**, qui accompagnent généralement leur(s) parent(s), représentent **3 %** du public (pour 5 % en 2017/2018). La part d'enfants accueillis dans les services partenaires a donc légèrement **diminué** par rapport à l'an dernier, ce qui s'explique en partie par le fait que seuls 2 services (au lieu de 3) ont proposés un accueil et/ou des activités ciblées pour les enfants (Source - La Rencontre et Hobo).<sup>4</sup> La Rencontre a également relevé durant cet hiver que moins de familles se sont présentées à l'accueil de jour, à cause de l'éloignement du centre du Samusocial pour familles situé à Evere, et qui a ouvert ses portes en janvier 2019.



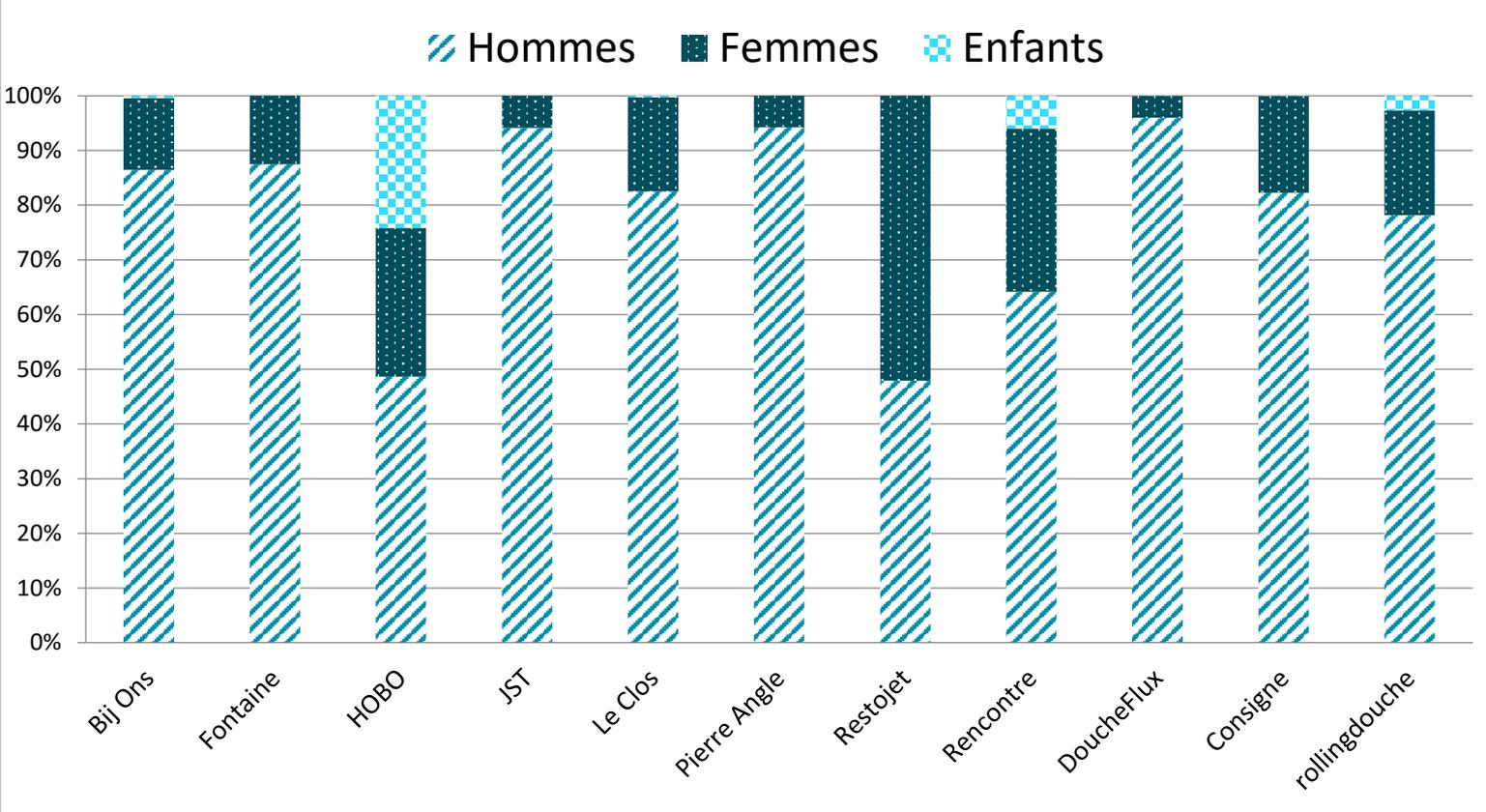
**La répartition hommes/femmes/enfants par service** est visible dans le graphique ci-dessous.

On constate que malgré la forte proportion de présence masculine dans certains services (comme DoucheFLUX ou Jamais Sans Toit), ce déséquilibre a tendance à diminuer légèrement. Ainsi, Pierre d'Angle reçoit 94% d'homme, contre 98,1% l'hiver passé. Mais surtout, Bij Ons-Chez Nous, qui accueillait 94,5% d'hommes l'année passée, a vu une grosse augmentation du nombre de femmes qui fréquentent les lieux, en raison d'une meilleure ambiance générale au sein du service et d'une meilleure gestion des conflits. On y compte désormais 13% de femmes.

Les **femmes** sont toujours plus nombreuses à Restojet (52%), Source – La Rencontre (29%) et Hobo (27%). Leur présence a légèrement diminué à La Consigne - Article 23 (17% au lieu de 24,9%) et à L'Ilot – Le Clos (17% au lieu de 20,5%).

<sup>4</sup> Pour plus de détails, voir le chapitre II, point 4.

Enfin, les **enfants**, accompagnés de leurs parents, sont logiquement présents surtout au sein de HOBO (24%) et de Source – La Rencontre (5%), même si la Rencontre a constaté qu'ils ont été bien moins nombreux à l'Arbre à Bulles durant cette édition (nous comptons 13,4 % d'enfants à La Rencontre l'hiver passé).

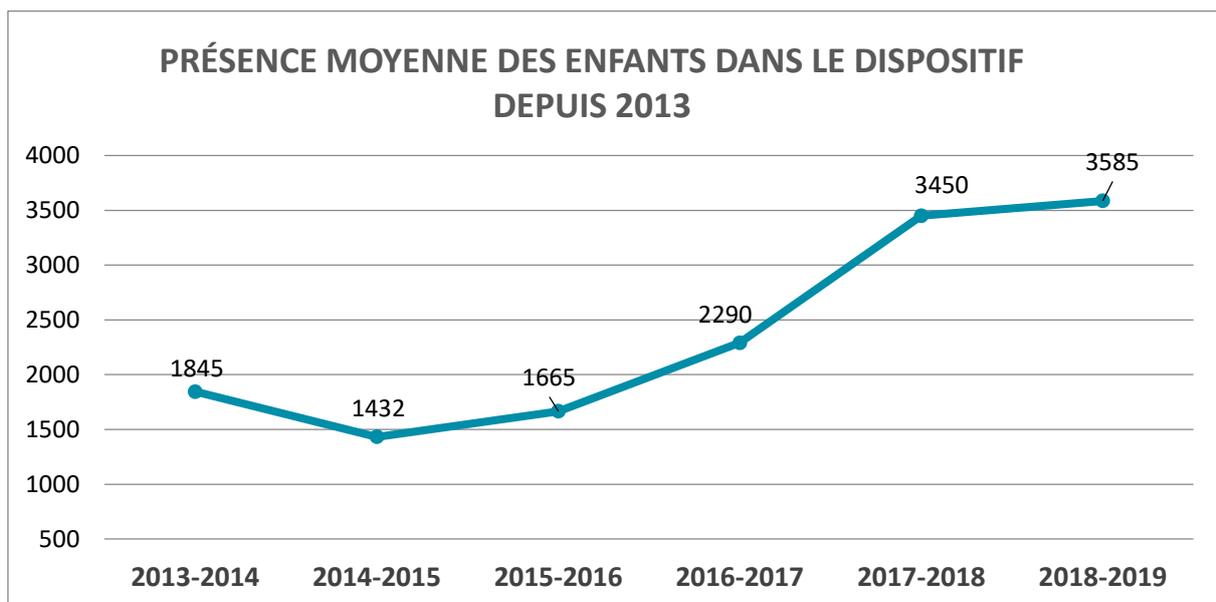


## 1.5. LES ENFANTS DANS LE DISPOSITIF

Beaucoup de parents 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 (voyez le chapitre II, point 4 ci-dessus pour une description détaillée de leurs actions).

- Les enfants (de 0 à 18 ans) représentent **3 %** du public accueilli par les services du Dispositif durant cette édition.
- Durant le Dispositif, les services ont réalisé un total de **3.585 accueils d'enfants**.
- Cela représente une moyenne de **109 enfants** accueillis par semaine (contre 144 en moyenne l'hiver dernier).

Il s'agit donc d'une légère diminution par rapport à l'édition précédente. En effet, même si le chiffre total a augmenté, la Dispositif a été prolongé de 3 mois, et la moyenne de fréquentation du public enfant » a donc diminué. Ceci s'explique en partie par le fait que seuls 2 services (au lieu de 3) ont proposés un accueil et/ou des activités ciblées pour les enfants cet hiver (Source - La Rencontre et Hobo).<sup>5</sup> La Rencontre a également constaté une diminution du nombre de familles qui se sont présentées dans son service, vraisemblablement en raison de l'éloignement géographique du centre du Samusocial hébergeant les familles et situé à Evere. Ce centre a ouvert ses portes à partir de janvier 2019.



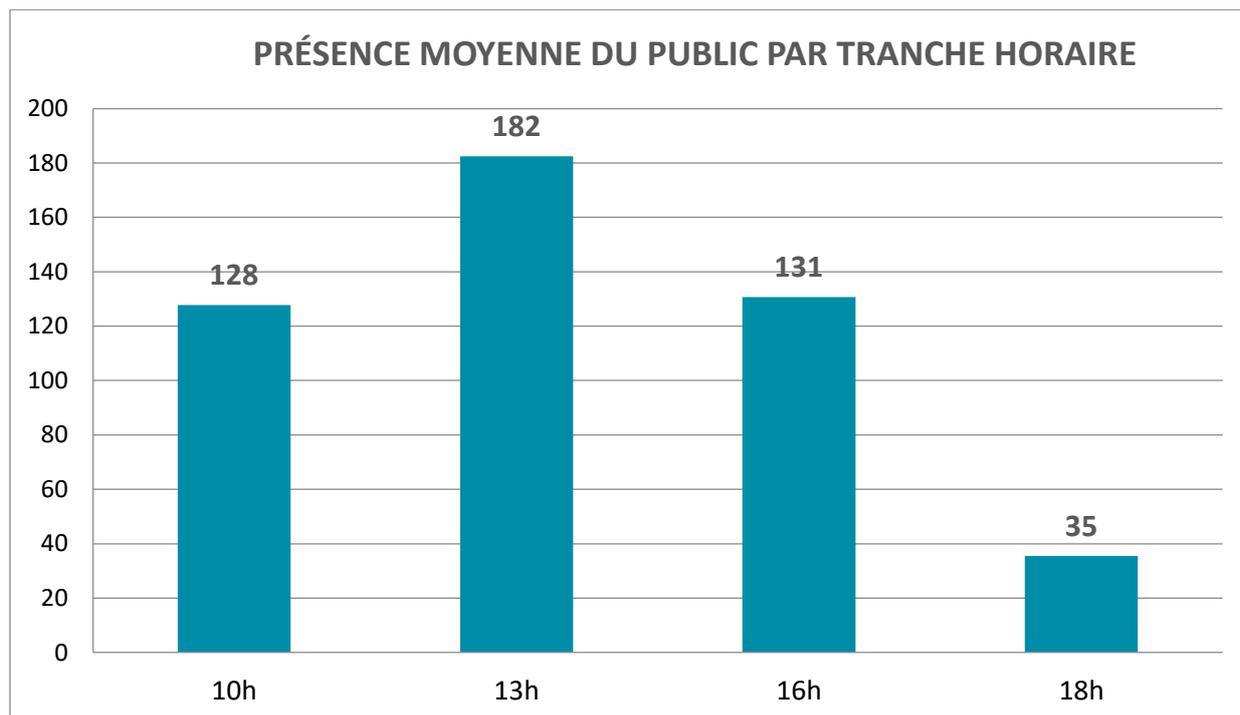
<sup>5</sup> Pour plus de détails, voir le chapitre II, point 4.

## 1.6. COMPTAGES PONCTUELS

Le comptage ponctuel permet d'évaluer le nombre de personnes différentes présentes dans les services partenaires à quatre moments précis de la journée. Les services partenaires ont ainsi effectué un comptage de l'ensemble des personnes présentes dans leurs locaux à 10h, 13h, 16h et 18h.

- Chaque jour de **semaine**, une moyenne de **559** personnes différentes ont été rencontrées.
- Chaque jour durant les **week-ends**, **394** personnes différentes en moyenne étaient rencontrées par les services.

Les résultats globaux apparaissent dans le graphique ci-dessous :



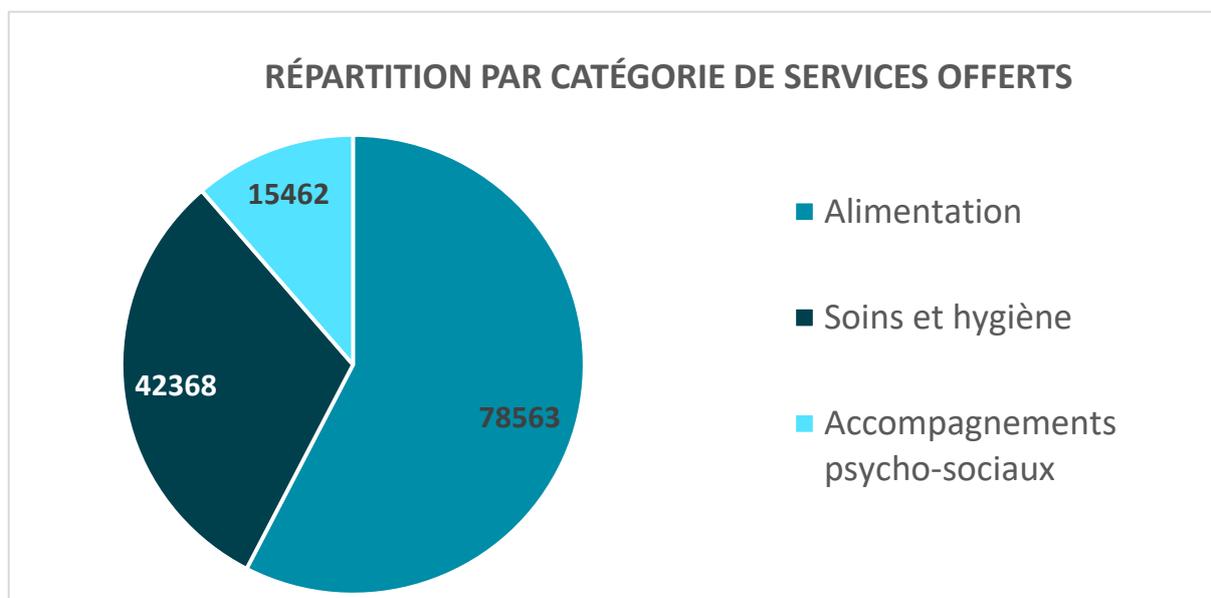
Comparativement à l'édition 2017/2018, les comptages à heures fixes ne révèlent pas de grands changements.

	Moyenne en semaine		Moyenne le week-end	
	Personnes	Services ouverts	Personnes	Services ouverts
<b>10h00</b>	175 personnes	8 services ouverts	80 pers.	4 serv. ouverts
<b>13h00</b>	195 pers.	8 serv. ouverts	170 pers.	5 serv. ouverts
<b>16h00</b>	149 pers.	8 serv. ouverts	112 pers.	4 serv. ouverts
<b>18h00</b>	39 pers.	2 serv. ouverts	32 pers.	1 serv. ouverts

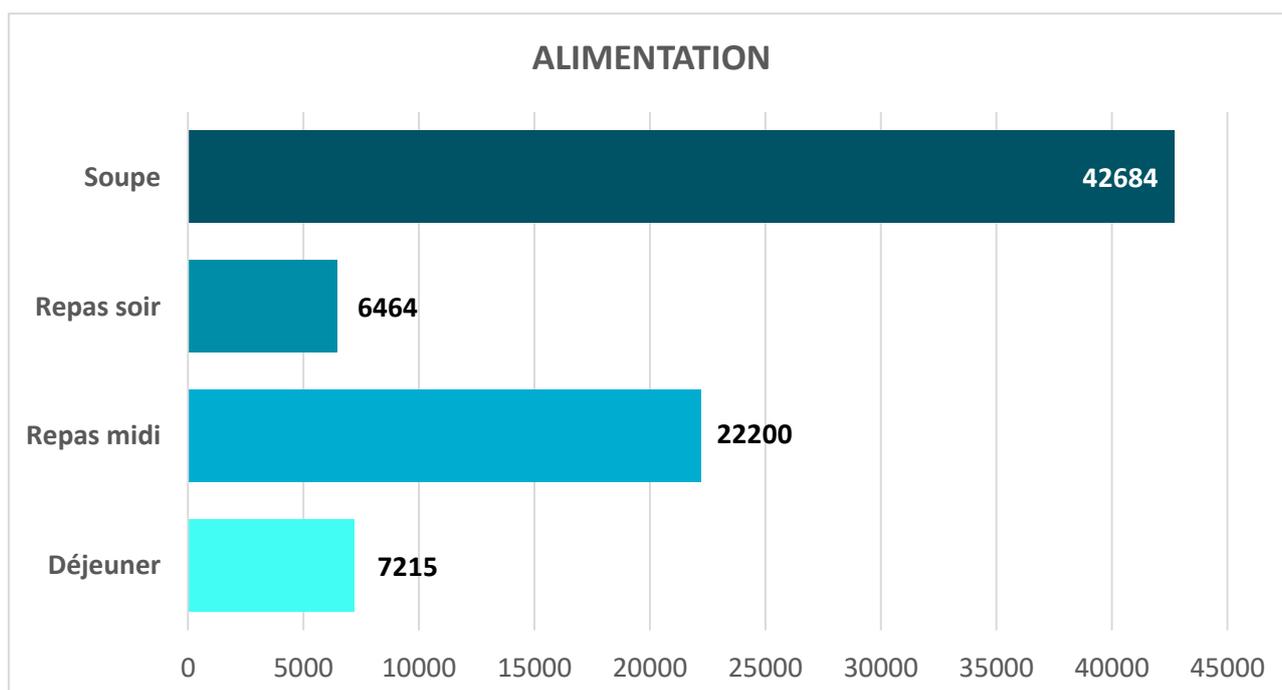
## 1.7. DIVERSITÉ DES PRESTATIONS

A l'instar du comptage du nombre de personnes accueillies, nous avons également réalisé un comptage du nombre de prestations proposées aux bénéficiaires pendant toute la durée du Dispositif. Parmi celles-ci, nous distinguons les prestations liées à l'alimentation, à l'hygiène et aux soins de santé, et les accompagnements psycho-sociaux.

Au total, ce sont **136.393** 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). Les prestations liées à **l'alimentation** (petits déjeuners, soupes, diners et repas du soir) sont les plus nombreuses (78.563, soit 58 %).

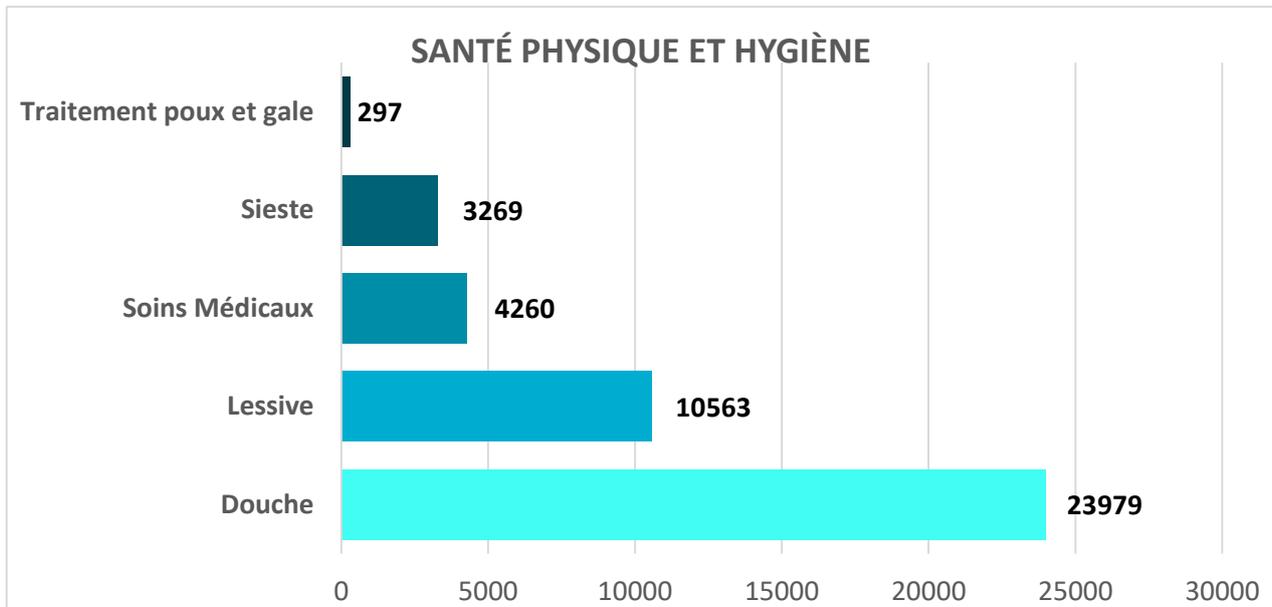


Les soupes, souvent distribuées gratuitement, sont très nombreuses (42.624 ont été consommées entre novembre et juin), comme on le voit dans le détail ci-dessous :



Par ailleurs, les prestations consacrées aux **douches et lessives** ont encore augmenté cet hiver. Respectivement, ce sont **23.979** douches qui ont été prises (contre 14.673 en 2017-2018) et **10.563** lessives qui ont tournés (contre 7.843 en 2017-2018). Comparativement, 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 en partie par l'entrée de Rolling Douche dans le Dispositif Hiver 86.400, ainsi que, bien entendu, par la prolongation du Dispositif jusqu'au mois de juin.



## 1.8. LES ACCOMPAGNEMENTS PSYCHO-SOCIAUX

Au début de cette édition, les partenaires du Dispositif se sont interrogés sur la manière d'encore améliorer l'item précédemment intitulé « accompagnement social » (qui avait déjà été précisé durant l'édition précédente), afin de mettre en lumière l'importance de cette part du travail réalisé par les services de jour. Il a été décidé de s'inspirer des comptages réalisés par Diogènes depuis quelques années. L'accompagnement psycho-social au sens large a donc été divisé en plusieurs sous-catégories :

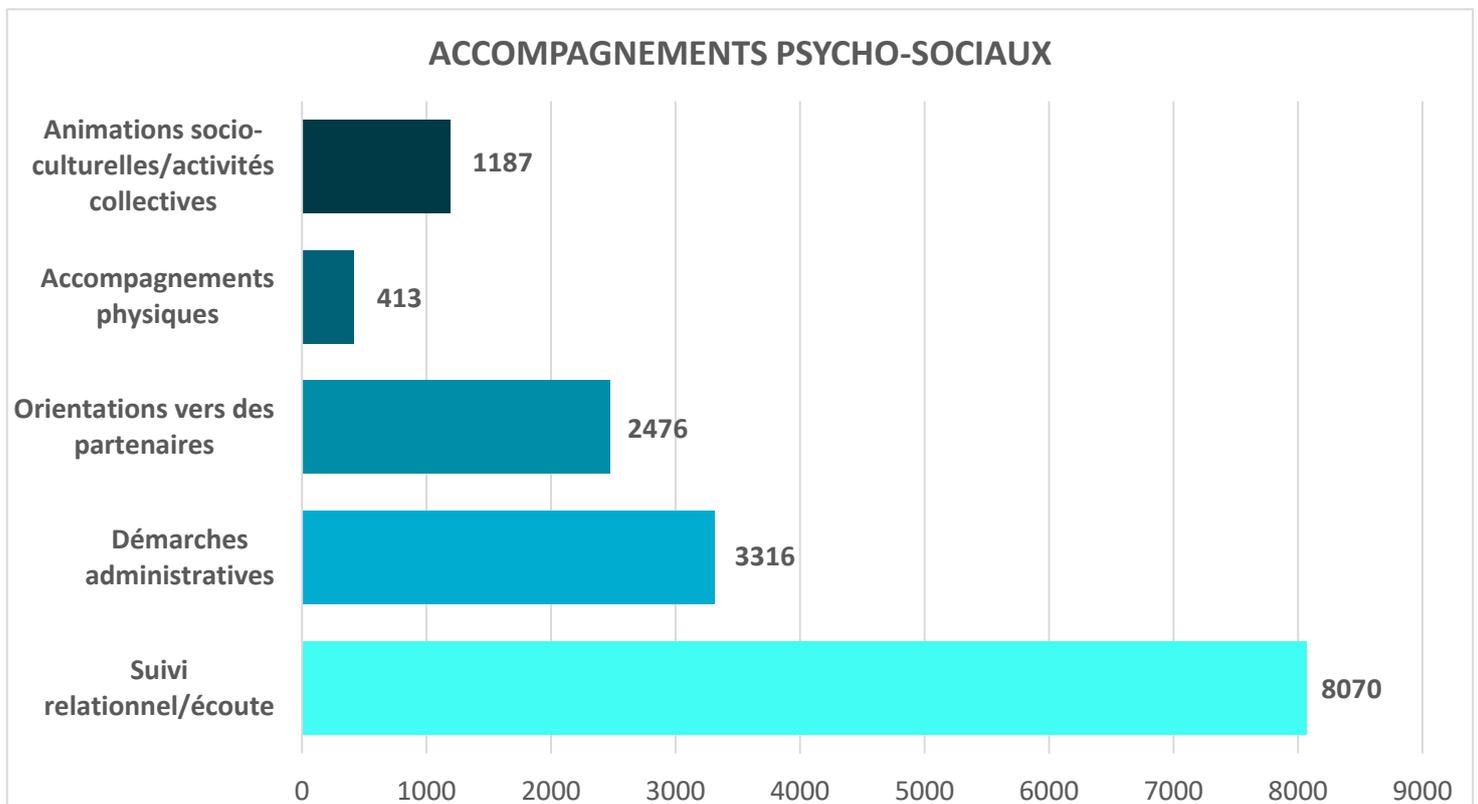
- Le suivi relationnel, l'écoute (parler avec une personne) ;
- Les démarches administratives ;
- Les orientations vers des partenaires (dans le Dispositif ou en dehors) ;
- Les accompagnements physiques ;
- Les animations socio-culturelles ou les activités collectives.

Ces catégories ont été définies volontairement de manière assez large.

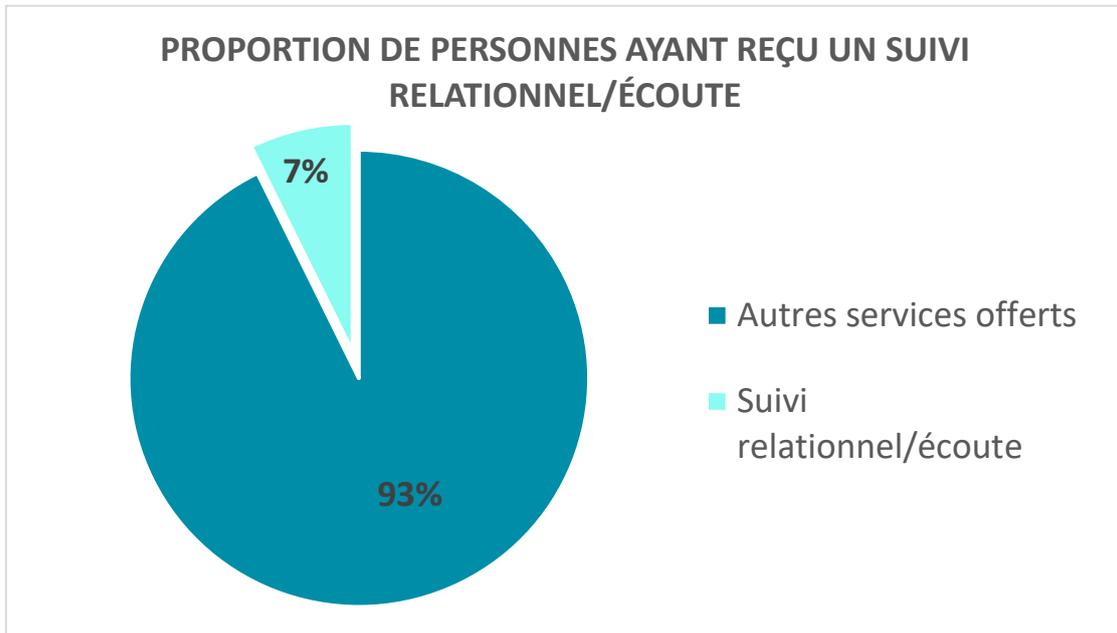
Ainsi, le « suivi relationnel/écoute » est comptabilisé par les services chaque fois qu'un membre de l'équipe consacre un moment d'échange avec une personne, qui va plus loin que le simple « Salut, ça va ? ». Cet item signifie que l'on se pose avec la personne, sans être forcément dans l'action et la solution mais simplement dans l'écoute et la création de lien.

Par contre, dès qu'un-e travailleur-se rédige un courrier, ouvre un dossier, entreprend une démarche de manière active, cela sera compté comme une « démarche administrative ».

Les accompagnements psycho-sociaux (toutes les sous-catégories confondues) ont représentés **11%** des prestations totales durant cette édition du Dispositif (15.426 prestations).



Comme on le voit dans le graphique qui précède, le nombre de moments de suivi relationnel ou d'écoute est très élevé (8.070). Comparé à l'ensemble des prestations réalisées durant tout le Dispositif, cela représente une proportion de 7 %.



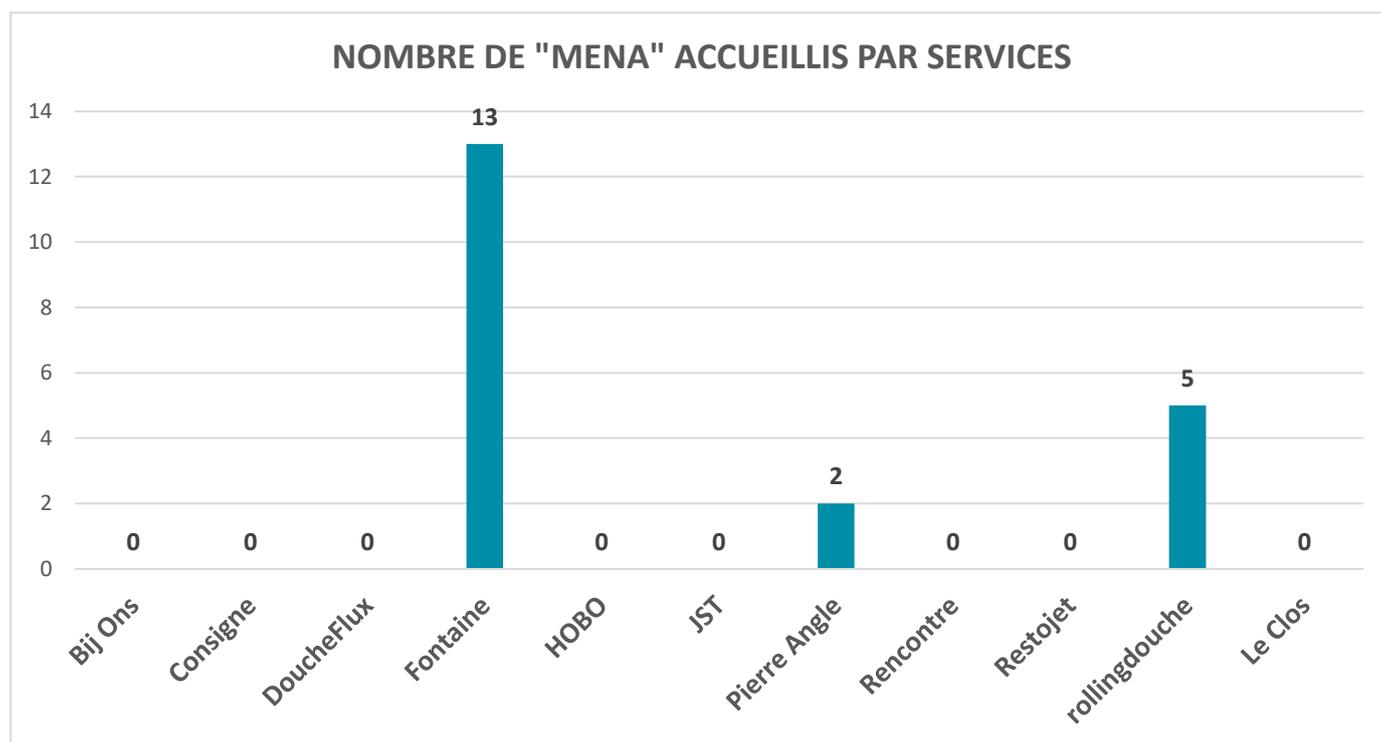
## 1.9. LES MINEURS ÉTRANGERS NON ACCOMPAGNÉS

Comme expliqué précédemment<sup>6</sup>, il est apparu aux partenaires que de plus en plus des Mineurs Étrangers Non Accompagnés (MENA) étaient accueillis durant les permanences. Il nous a dès lors semblé important de **quantifier** cette problématique, afin d'en connaître l'ampleur et de savoir auprès de quel(s) service(s) les MENA se présentent. Une nouvelle question, portant uniquement sur le nombre et le genre, a été ajoutée à nos comptages hebdomadaires à partir du mois d'avril 2019 jusque fin juin.

Les résultats de ce comptage limité à 3 mois sont présentés dans le graphique ci-dessous. Comme on le voit, 20 MENA ont été rencontrés, auprès de 3 services : La Fontaine (en majorité), Pierre d'Angle et Rolling Douche.

Nous avons également laissé la possibilité de distinguer s'il s'agissait de garçons, de filles ou autre, mais uniquement des garçons ont été rencontrés.

Ces résultats doivent néanmoins être tempérés. En effet, dans beaucoup de services du Dispositif, il n'est pas obligatoire de donner une date de naissance, ce qui rend difficile d'identifier un Mena avec certitude, même s'il a été constaté que certains Mena le déclarent spontanément (par exemple à Pierre d'Angle). Par contre, La Fontaine demande la date de naissance des personnes qui se présentent.



Nous tenons néanmoins à rappeler que même si les services d'accueil de jour sont ouverts à toute personne sans abri qui se présente, ils ne sont en principe pas compétents pour prendre en charge ce type de public particulièrement fragile, qui relève de la compétence du pouvoir fédéral.

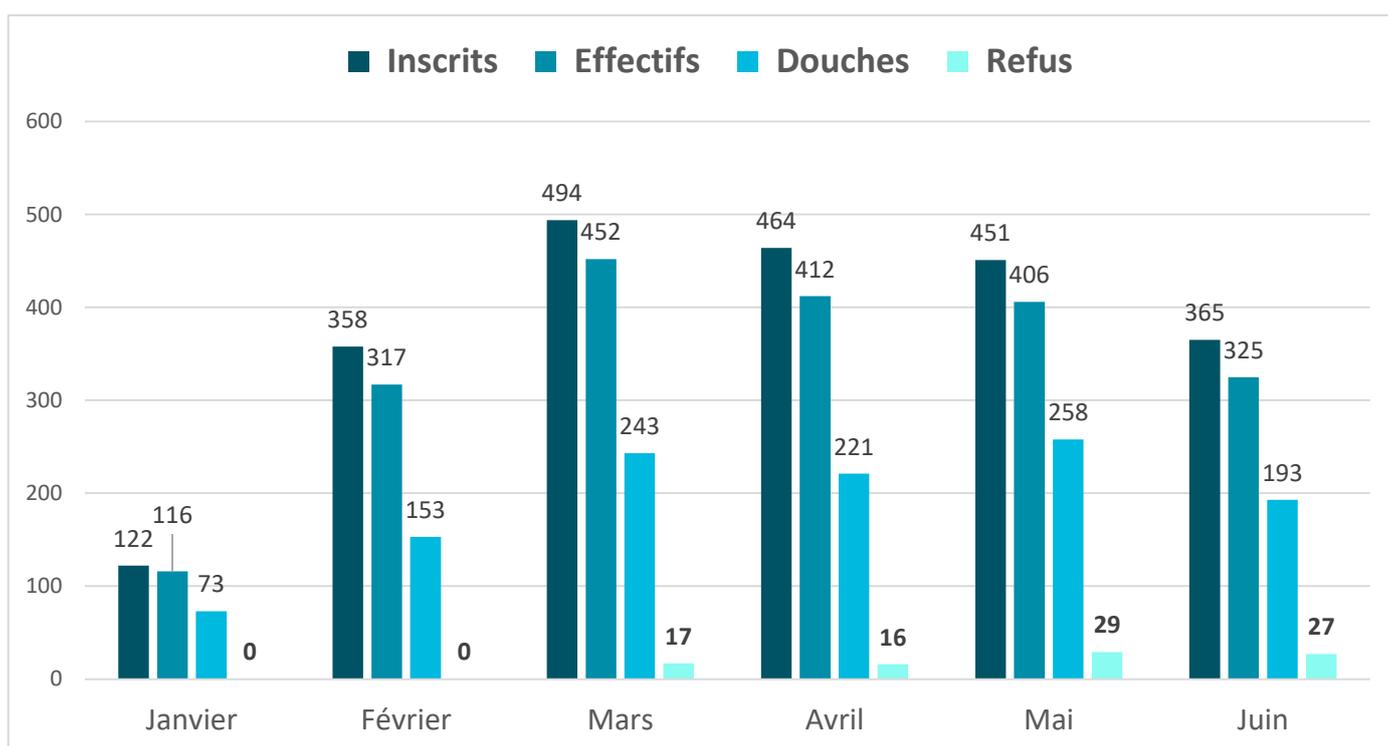
<sup>6</sup> Voyez le Chapitre II, point 6.

## 1.10. LE RENFORCEMENT DES SIESTES À PIERRE D'ANGLE

Comme expliqué ci-dessus<sup>7</sup>, les partenaires du Dispositif ont décidé de consacrer une partie du budget accordé par la Région de Bruxelles-Capitale au renforcement de projets bénéficiant à tous les autres services, et notamment un doublement des places de siestes proposées par Pierre d'Angle.

Ainsi, entre janvier et juin 2019, Pierre d'Angle a enregistré **au total 2.254 inscriptions** pour les siestes. Parmi celles-ci, **2.028 personnes inscrites se sont réellement présentées**, soit **90%**. À côté de cela, plus de la moitié des personnes ont pu bénéficier d'une douche (soit 1.141).

Les chiffres détaillés par mois sont exposés dans le graphique ci-dessous :



A partir du mois de mars 2019, on voit apparaître un certain nombre de **refus** de personne ayant sollicité une place à Pierre d'Angle pour une sieste. A total, 89 refus ont ainsi été comptabilisés.

<sup>7</sup> Voir Chapitre I, point 4.3. – Le renforcement des siestes.

## 2. LES ACTIONS DE L'AXE LOGEMENT

### 2.1. LES COACHINGS

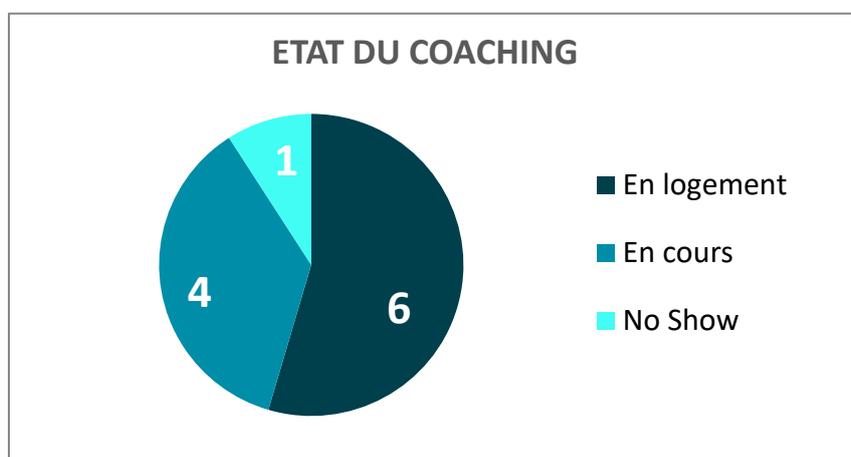
Au total, **11 nouveaux coachings** ont démarrés au cours de cette édition, et 2 coachings démarrés au cours de l'hiver précédent ont menés à des entrées en logement cet hiver. Etant donné que seul deux duo de facilitateur-trices (dont l'un opérationnel dès février 2019) assurent cette mission, il n'a pas été possible d'accompagner plus de candidat-es, et cela malgré les nombreuses sollicitations. A la date du 12/07/2019, **62% des candidat-es** suivi-es durant l'édition 2018-2019 **ont été remis-es en logement**, et 4 coachings suivent leur cours de manière intensive.

Nom du service	Nombre de candidat.es envoyé.es en 2018-2019	Nombre de candidat.es remis.es en logement
L'Ilot - Le Clos	1	0
Source - La Rencontre	0	0
Hobo	3	2
Jamais Sans Toit	1	1
La Fontaine	1	0
Bij Ons - Chez Nous	0	0
RestoJet	0	0
Diogènes	2	1
DoucheFLUX	1	1
La Consigne - Art. 23	1	0
Un Toit à Soit	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>6</b>

Certains services n'ont envoyé aucun-e candidat-e vers la cellule Capteur et Créateur de Logement. Plusieurs raisons expliquent ce déséquilibre :

- Certains services ont demandé à être mis en « stand-by », par manque d'effectif de leur côté ;
- Les services peuvent toujours passer leur tour s'ils n'ont pas de bon-ne candidat-e à proposer ;
- Un service a été mis en « stand-by » le temps d'organiser une information à tous-tes ses travailleur-ses concernant les profils à envoyer vers les duo facilitateur-trices.

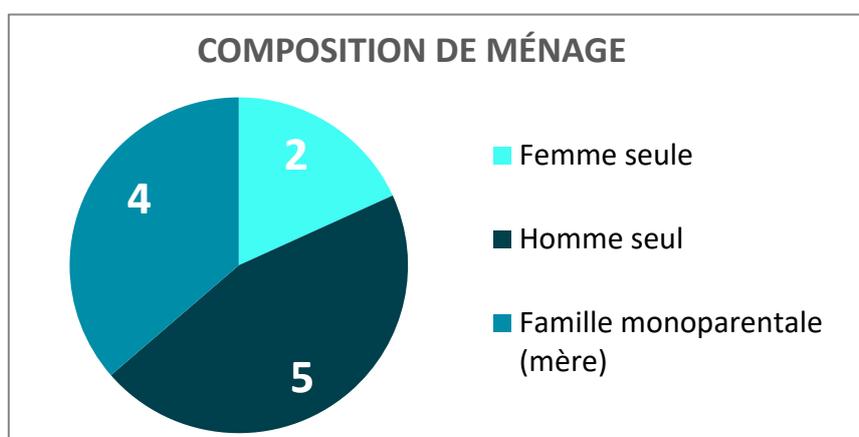
Les graphiques ci-dessous témoignent de **quelques éléments qualitatifs** relatifs aux 11 candidats envoyés vers les duo facilitateur-trices durant l'hiver 2018-2019.



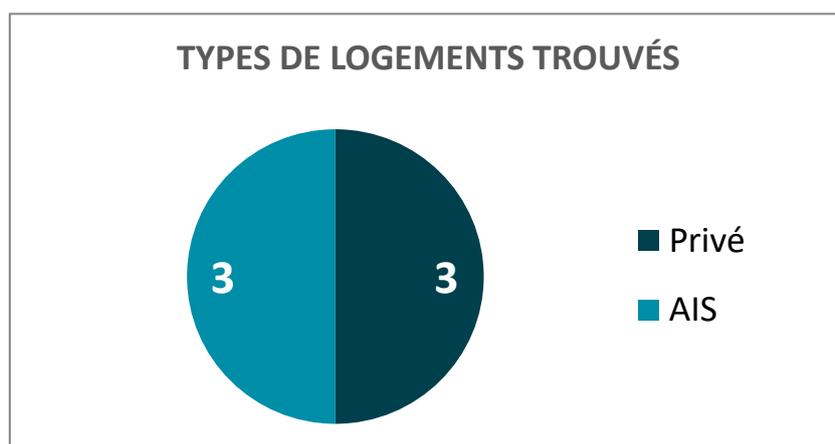
Contrairement à l'année passée, aucun-e candidat-e n'a décidé de clôturer le coaching avant l'entrée en logement. Un seul coaching n'a jamais pu démarrer (nommé « no show » dans le graphique précédent), en raison notamment d'un suivi peu proactif de la part du service partenaire.

Durant l'édition précédente, de nombreux coachings avaient dû être abandonnés (4 abandons et 4 « no show ») contrairement aux résultats 2018-2019. 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 à 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. Avec l'expérience, nous concluons que les services partenaires préparent mieux leurs candidat-es, et les choisissent avec plus de soins.

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.



Contrairement aux dispositifs hivernaux précédents, les compositions de ménage des candidat-es envoyés vers nous sont plus diversifiées.



50% des logements trouvés l'ont été via des Agences Immobilières Sociales (AIS), et 50% dans le parc de logements privés. Habituellement, la proportion de logements trouvés est de 2/3 dans le parc de logements privés et 1/3 en AIS.

Le tableau ci-dessous donne plus de détails sur la situation de chaque personne accompagnée au sein de l'axe Logement en 2018-2019 :

Services envoyeurs	Composition de ménage	Date de début d'acc.	Revenus du/de la candidat.e	Date d'entrée en logement	Type de logement	Garantie locative et 1 <sup>er</sup> loyer	Budget logement TTC	Remarques
<b>CAW-HOBO</b>	1H- Célibataire	21/11/2017	Mutuelle	1/05/2019	AIS Woluwe Saint-Lambert	?	450€	Acco. à très long terme qui s'est clôturé pendant ce plan hiver 2018-2019.
	1H – Célibataire	27/11/2018	CPAS	1/12/2018	Privé	CPAS	500€	
	1F + 3E Famille	14/02/2019	CPAS	15/05/2019	AIS Saint-Gilles	Fonds propres	518€	
	1F – Célibataire	26/06/2019	Chômage	/	/	/	/	En cours de coaching
<b>La Consigne - Art. 23</b>	1F – Célibataire	12/06/2019	CPAS	/	/	/	/	N'est jamais venue au RDV. Très peu de suivi de la part du service partenaire
<b>Diogènes</b>	1 F – Célibataire	07/02/2019	CPAS	1/04/2019	Privé	Fonds propres	700 €	
	1F – Célibataire	26/06/2019	CPAS	/	/	/	/	En cours de coaching
<b>DoucheFLUX</b>	1F + 3E – Famille	14/02/2019	Autre	1/06/2019	AIS de Saint-Gilles	Fonds propres	578,5€	
<b>Jamais sans toit</b>	1F + 4E – Famille	20/03/2018	Mutuelle	29/01/2019	AIS de Forest	?	900€	Acco. a continué pendant le plan hiver 2018-2019
	1 H – Célibataire	27/02/2019	CPAS	01/04/2019	Privé	Fonds propres	650€	
<b>La Fontaine</b>	1 H – célibataire	06/02/2019	CPAS	/	/	/	/	Coaching en cours
<b>Le Clos</b>	1 H Célibataire	12/04/2019	Chômage	/	/	/	/	Coaching en cours
<b>Petits Rien - Un toit à soi</b>	1 H – célibataire	14/12/2018	Chômage	01/05/2019	AIS de Woluwe-Saint-Lambert	Fonds propres	438€	
<b>TOTAL</b>	<b>13 adultes et 10 enfants coachés</b>			<b>8 entrées en logement sur 13 coachings → 17 personnes</b>	<b>5 logements AIS 3 logements privés</b>			<b>4 coachings très actifs → vers des entrées en logement</b>

En grisé dans le tableau ci-dessus, nous mentionnons les coachings démarrés avant le plan hiver 2018-2019, mais poursuivis et clôturés par une entrée en logement durant l'hiver 2018-2019.

## 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.es 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.es. Pour convaincre un-e/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 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 facilitateur-trices des annonces de logements à louer (immoweb, etc.).
- Les négociations avec les AIS, CPAS, 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.

## 2.3. LES LOGEMENTS CRÉÉS

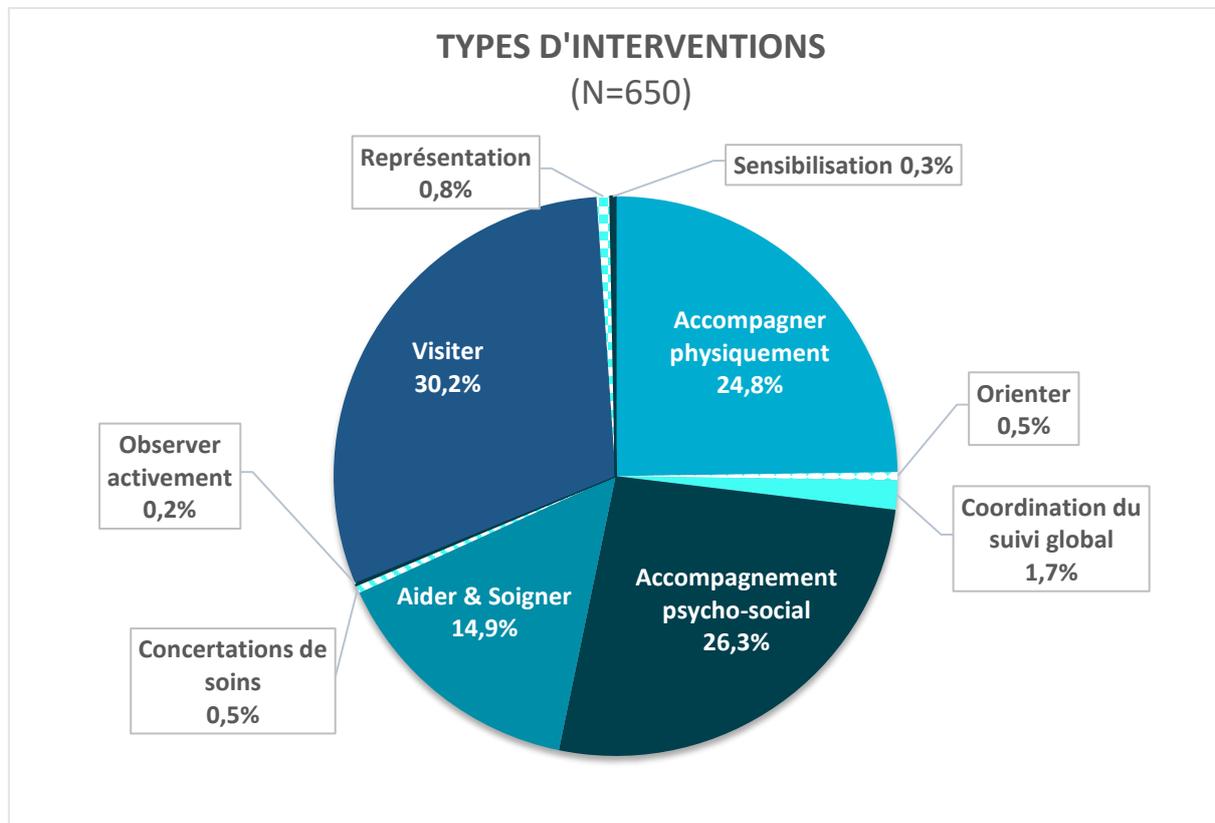
En parallèle de la captation de logements, la cellule Capteur et Créateur de Logements assure une fonction de création de logements via des projets immobiliers avec des investisseurs sociaux. Ces logements sont attribués à des candidat.es en dehors de la mission de coaching.

Une usagère du centre d'accueil Bij Ons - Chez Nous a pu en bénéficier durant cette édition du Dispositif :

Services envoyeurs	Composition de ménage	Revenus du/de la candidat.e	Date d'entrée en logement	Type de logement	Garantie locative et 1 <sup>er</sup> loyer	Budget logement TTC
Bij Ons	1F + 1E Famille	CPAS	1/06/2019	AIS Saint-Gilles	CPAS	528€

### 3. LE TRAVAIL DE RUE

Pour l'hiver 2018-2019, entre le 1<sup>er</sup> décembre 2018 et le 30 juin 2019, un nombre total de **650 interventions** en rue a été comptabilisées.

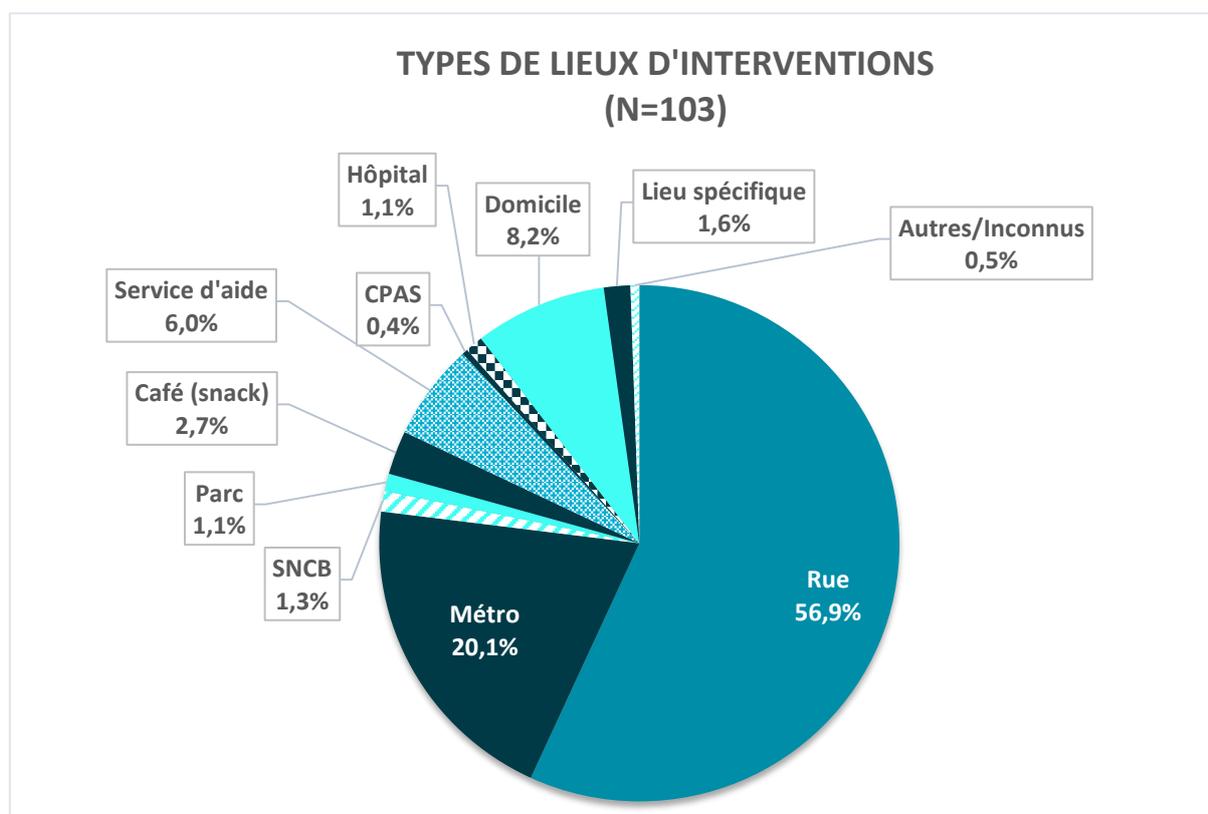


Un quart de ces interventions (**26,3 %**) relève de la catégorie dite d'« **accompagnement psycho-social** ». Il s'agit d'une gamme d'actions très variée, telles que créer un contact, écouter et soutenir, analyser les besoins et diagnostiquer, travailler les demandes, élaborer des plans d'accompagnement et de soins, (re)motiver, suivre l'évolution, évaluer, etc. 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.

Un part importante consiste également à **créer des liens** avec les services généralistes ou spécifiques offrant des réponses au besoin de notre public. Ainsi, les **accompagnements physiques (25%)** 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, debriefer, assurer le suivi des démarches, etc. L'accompagnement physique des personnes demande, certes, beaucoup de temps, mais il s'agit d'un élément particulièrement crucial du travail de rue. 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.

**Visiter (30%)** : A partir du moment où la personne sans abri 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.

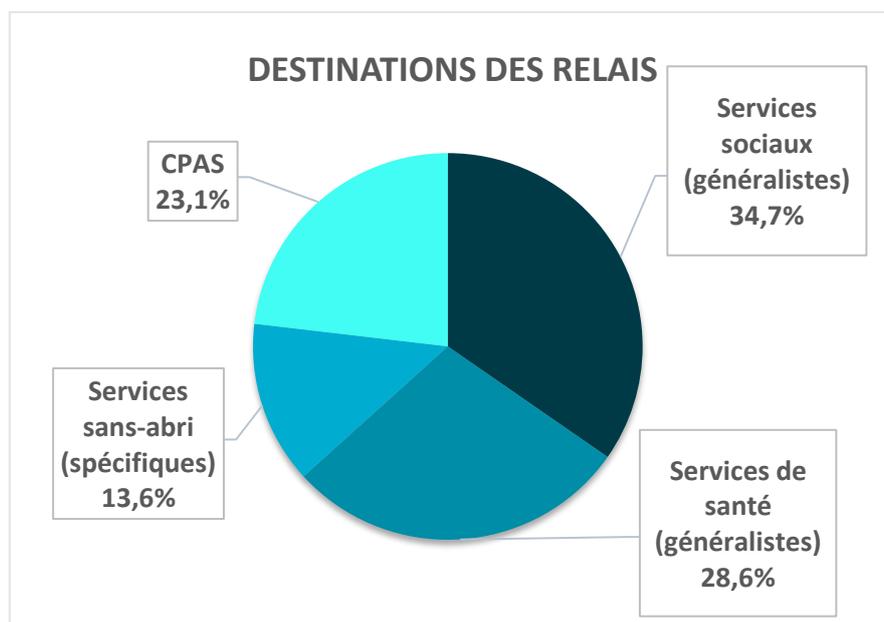
**Aider et soigner (15%)** : Nous privilégions les réponses du réseau aux réponses directes. Il nous arrive, néanmoins, face à des situations qui l'exigent (urgence médicale, ...) d'aider ou de soigner des personnes en rue. Nous mettons cependant un point d'honneur à ce que cela demeure marginal dans notre travail.



L'intégralité du travail a été effectuée **dans les lieux de vie** des personnes sans abri. Nous ne recevons personnes au bureau, aucune permanence n'y est organisée.

Comme on le voit dans le graphique qui précède, les lieux de vies investis par les personnes sans abri sont multiples : parcs, métro, squat, églises, hôpitaux, cafés, ... La majorité des interventions se passe dans l'espace public et semi-public (70 % dans la rue et le métro réunis). Par ailleurs, une part importante des rencontres se déroule dans les services d'aide du secteur social (6%) ou à domicile (8%).

S'agissant des **orientations**, **147** relais ont été réalisés vers **54** organisations différentes durant cette édition 2018-2019.



**85 % des relais ont été opérés à destination de services généralistes**, dont plus de 30 % à destination de services sociaux généralistes autres que les CPAS et les services de 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 (13 %)**.

**23%** des relais concernaient **les CPAS** : revenu d'intégration social, aide sociale, adresse de référence, aide médicale urgente, etc.

Enfin, **28 %** des relais se font en direction de **services de santé** et/ou de santé mentale (hôpitaux, Maisons médicales, Centres de Santé Mentale, ...).



## V. EN RÉSUMÉ : 4 CHIFFRES-CLÉS DE L'ÉDITION 2018-2019

### 1. UN « HIVER » DE 7 MOIS ET DEMI

Grâce à un budget régional exceptionnel, pour la 1<sup>ère</sup> fois depuis son lancement, le Dispositif Hiver 86.400, qui s'étend habituellement de la mi-novembre à la fin mars, soit 3,5 mois, a été prolongé entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 juin 2019. **L'« Hiver » 2018-2019 a donc duré 7 mois et demi.**

Cette extension était réclamée depuis de nombreuses années. En effet, l'objectif des partenaires a toujours été de renforcer l'offre des structures **existantes**, en se basant sur le travail des équipes déjà en place et en renforçant celles-ci, afin d'inscrire l'accompagnement du public sans abri **dans la durée**, dans une action à long terme qui perdure au-delà des seuls mois hivernaux et s'étend toute l'année. Permettre aux personnes sans abri de s'en sortir durablement ne se fait pas uniquement par la mise à l'abri temporaire, le temps d'un hiver.

Dans cette optique, nous espérons donc que « l'hiver » durera désormais 12 mois...

### 2. 111.181 « BONJOURS »

Au total, sur l'ensemble du Dispositif 2018-2019, **111.181** accueils<sup>8</sup> de personnes sans abri ont été réalisés. Cela représente une moyenne de **plus de 3.300** accueils chaque semaine, soit une augmentation par rapport à l'édition précédente. Chaque jour de semaine, **559 personnes différentes** en moyenne ont été rencontrées. On voit donc que la fréquentation par le public sans abri des 12 services partenaires augmente d'année en année.

### 3. LES SERVICES OFFERTS

**Plus de 136.000 prestations** variées ont été dispensées par les 12 partenaires du Dispositif Hiver 86.400 durant cette édition : petits déjeuners, repas de midi, repas du soir, soupes, douches, lessives, soins médicaux, siestes, traitement poux et gale et accompagnements psycho-sociaux.

Les possibilités de prendre une douche ou de faire une lessive s'avèrent toujours aussi nécessaires, au vu des chiffres en constante augmentation d'année en année. Ainsi, ce sont **23.979** douches qui ont été prises (contre 14.673 en 2017-2018) et **10.563** lessives qui ont tournés (contre 7.843 en 2017-2018). La demande ne diminue pas au fil des années.

### 4. LES ACCOMPAGNEMENTS PSYCHO-SOCIAUX

**15.462 accompagnements psycho-sociaux** ont été dénombrés à la fin juin 2019. On voit ainsi à quel point ces accompagnements constituent une part importante du travail réalisé 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 des équipes en travailleur-euses sociaux-ales rend possible le traitement plus en profondeur des dossiers complexes. Le partage de tâches et d'analyses, la prise en charge plus individualisée, la diminution du stress, contribuent à augmenter la qualité du travail effectué.

---

<sup>8</sup> 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.



## VI. CONCLUSIONS

### 1. 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, **se prolonger jusqu'au 30 juin 2019**, plutôt que de cesser dès le 31 mars, ce qui a été une grande plus-value pour les partenaires.

En effet, passer ses nuits et ses journées en rue est difficile toute l'année. Les besoins du public sans abri – 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. **Le sans-abrisme ne connaît pas de saison, le travail social non plus.**

De même, les réunions régulières avec les travailleur-euses actif-ves au sein du Dispositif ont permis de mettre en évidence la violence de la fin des contrats survenant au terme du Dispositif, tant pour les travailleur-ses que pour les équipes et le public. 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 professionnel-les eux-elles-mêmes ne bénéficient pas d'une continuité dans leurs actions.

Nous saluons dès lors la volonté politique, exprimée dans le texte de l'ordonnance de la Cocom du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri<sup>9</sup>, de ne plus parler à l'avenir d'un « Plan Hiver » régional, mais de gestion de la crise. Reste encore à définir ce qui sera considéré comme une crise : l'hiver, qui de toute évidence se répète chaque année, en est-il une ?

### 2. COMPLÉMENTARITÉ

Nous le rappelons, le Dispositif Hiver 86.400 est le résultat d'un précieux **travail de réseau**, tant en ce qui concerne la réflexion qui a présidé à sa conception qu'en ce qui concerne sa mise en œuvre pratique. Ce travail de réseau est, par ailleurs, facilité par le travail de coordination réalisé en amont par l'AMA.

A nouveau, cette 7<sup>ème</sup> édition du Dispositif a mis en évidence **la complémentarité** des services. Ceux-ci n'ont pas pour prétention de répondre à tous les besoins, tout le temps et pour tout le monde. Un seul partenaire ne peut pas offrir tous les accompagnements possibles, mais il peut orienter vers un autre service afin de proposer l'aide la plus adéquate possible. Ainsi, une association qui ne peut répondre à un besoin pourra à tout le moins reconnaître ce besoin et y apporter une solution ou une piste de solution. Cette action collective permet de s'appuyer les uns sur les autres et de développer une **approche globale** et plus ciblée de la personne.

Au fil des éditions, le panel des services proposés s'est ainsi étendu d'un travail en rue à un accompagnement vers le logement, en passant par un accueil dans un service de jour ou des soins infirmiers. Tout au long de ce processus d'insertion, nos associations agissent en amont comme en aval pour maximiser et fortifier les compétences en vigueur. Parce que le potentiel d'action d'un service sert d'appui à un autre service.

Nous pensons que la réussite d'un parcours d'insertion est fondée sur la capacité à déployer et relayer des acteurs et des lieux servant de points de repères dans les habitudes de notre public.

---

<sup>9</sup> M.B. du 10.07.2018.

Cependant, nous rappelons qu'il ressort de nos comptages, des constats des travailleur-euses et des demandes des personnes sans abri elles-mêmes qu'il y a un réel **manque de services ouverts durant le week-end et en soirée**, entre 18h et 20h. En effet, malgré les subsides et le renforcement des heures d'ouverture des 12 services participants, seuls 5 services ont pu proposer une ouverture le samedi et 4 le dimanche et, seulement, 1 service était ouvert en semaine entre 18h et 19h.

Par ailleurs, si la volonté politique est réellement de mettre un terme au sans-abrisme, nous rappelons une fois de plus qu'il est plus qu'urgent d'investir massivement dans **des structures permettant aux enfants en errance et à leurs familles** 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.

Partant, nous espérons que les engagements du tout nouveau gouvernement bruxellois de « *mettre en œuvre une approche préventive (...) et transversale* » d'aide aux personnes sans abri, de renforcer « *considérablement la politique d'insertion et la politique de sortie de rue* » et d'évaluer constamment ainsi que d'adapter « *l'offre d'accueil des sans-abris tout au long de l'année et à chaque moment de la journée* », ne resteront pas lettre morte.<sup>10</sup>

### 3. LA DERNIÈRE ÉDITION... ET APRÈS ?

Cette 7<sup>ème</sup> édition du Dispositif Hiver 86.400 sera probablement l'une des dernières, si pas la dernière édition. L'entrée en vigueur de l'ordonnance de la Cocom du 14 juin 2018<sup>11</sup> et de son arrêté d'exécution du 9 mai 2019<sup>12</sup> (relatif à l'agrément au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion) signifie que les centres d'accueil de jour seront désormais **agréés** pour 5 ans, subventionnés et renforcés de manière structurelle, tout au long de l'année. Par conséquent, les budgets actuellement accordés dans le cadre du Dispositif Hiver 86.400 seront-ils « intégrés » aux budgets annuels récurrents, ou une enveloppe sera-t-elle toujours disponible pour répondre à des situations de crises, telles que prévues par l'ordonnance de la Cocom ?

Néanmoins, il ressort de ces 7 années de partenariat un acquis fondamental : au fil des éditions successives, un réel travail de coopération, d'échanges et une confiance mutuelle se sont mis en place. Les services d'accueil de jour ont pris l'habitude et le réflexe de se rencontrer, dialoguer, échanger, mettre en commun et surtout adapter leurs offres et leurs pratiques dans un intérêt commun : **celui d'un meilleur accueil pour le public sans abri**.

Notre volonté pour les années à venir est que ce partenariat, cette expérience précieuse et cette habitude du travail en commun perdurent, même si le Dispositif Hiver 86.400 ne se reproduit plus sous sa forme actuelle.

En outre, nous souhaitons que l'offre de services, d'accompagnement et d'aide puisse tenir compte des besoins du public-cible : augmentation des heures (et des jours) d'ouverture (notamment le week-end), diversité de l'offre de services (en ce compris les équipes mobiles), attentions particulières apportées aux enfants, augmentation du nombre de personnes accompagnées en logement.

---

<sup>10</sup> Déclaration de politique générale commune au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Collège réuni de la Cocom, législature 2019-2024, pages 40-41.

<sup>11</sup> M.B. du 10.07.2018.

<sup>12</sup> M.B. du 31.07.2019.

Liste des « Focus » présents dans le rapport d'activités :

1. La coopération entre service – Nicolas Schkoda de RestoJet
2. Le travail d'accompagnement – Philippe LeLoup de l'Ilot - Le Clos
3. Le travail d'accompagnement psycho-social à La Rencontre – Floriane Philippe de Source – La Rencontre
4. Les problématiques de santé mentale rencontrées dans les dispositifs de jour – Vukicevic Mladen de Jamais Sans Toit
5. Le public migrant – Doum Deoudje Memde de La Consigne - Article 23
6. La gratuité du service – Nicolas Schkoda de RestoJet
7. La mobilité – Nicolas Schkoda de RestoJet
8. Le projet de Rolling Douche – Pascal Biesemans de Rolling Douche
9. L'accueil inconditionnel et bas seuil – Murat Karacaoglu de Pierre d'Angle
10. La gestion de la violence – DoucheFLUX
11. L'accompagnement du public Rom – Laurent Demoulin de Diogènes

*Nous sommes convaincus que nos murs, sommiers, casseroles, pommeaux, sourires et paroles ont leurs sens au quotidien.*

