

Rapport d'activités Eindverslag

**2019
2020**

DISPOSITIF HIVER 86.400

PROJECT WINTER 86.400



AVEC LE SOUTIEN DE



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

TABLE DES MATIÈRES

I. Présentation du Dispositif hiver 86.400.....	3
1. Qu'est-ce que c'est ?	3
2. Comment le projet s'est-il mis en place ?	4
3. Objectifs et philosophie du Dispositif Hiver 86.400	5
4. Fonctionnement	6
4.1. Comité exécutif	6
4.2. Rôle de l'ama	6
4.3. Concertation interne des partenaires : les réunions mensuelles	7
4.4. Les comptages.....	7
4.5. Concertation externe des acteurs du jour : la concertation jour.....	8
4.6. Implication dans les réunions de Coordination globale hivernale de Bruss'Help	9
4.7. Rencontres des travailleur-ses actif-ves au sein du Dispositif	9
4.8. Rapport d'activités commun	10
4.9. Communication	10
II. 2019-2020 – Une édition à rebondissements	11
1. Budget initial augmenté et nouveaux projets.....	11
2. Un lancement conjoint.....	13
3. Violences au sein des services.....	13
4. La crise covid19 - prolongation du Dispositif jusqu'en juin.....	15
III. Le renfort des besoins de première nécessité – le Dispositif jusqu'au 16/03/2020	16
1. Être accueilli au chaud, se sentir en sécurité - seul, avec son enfant ou en famille.....	16
2. Se nourrir	16
3. Prendre soin de soi	17
4. Se soigner.....	18
5. Avoir sa consigne	20
6. En chiffre – Les accueils et les services offerts du 15/11 au 15/03	20
6.1. Les accueils.....	20
6.2. Accessibilité aux services	22
6.3. Public accueilli	23
6.4. Diversité des prestations.....	25
7. Faire une sieste	26
8. Elargissement des heures d'ouverture – avant le 16/03	27
9. L'accompagnement psycho-social.....	28

I. PRÉSENTATION DU DISPOSITIF HIVER 86.400

1. QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le Dispositif Hiver 86.400 remplit **trois objectifs** :

- Renforcer significativement l'offre de services d'accueil de jour répondant aux **besoins de 1^{ère} nécessité** en journée ;
- Renforcer le travail d'**accompagnement psycho-social** du public précarisé durant la journée ;
- Consolider le **travail en réseau, la concertation et la coordination** entre les acteurs, permettant ainsi une plus grande efficacité d'intervention.

A l'origine, ce renfort avait lieu uniquement pendant la période hivernale, mais depuis quelques années, le projet a été prolongé jusqu'à la fin avril ou la fin juin.

Les partenaires du Dispositif Hiver 86.400 assurent donc **un accueil dans la dignité** des personnes sans abri, sans toit et/ou en situation de précarité, **de la mi-novembre à la fin juin, entre 7h00 et 19h00**. Cet accueil, renforcé en nombre d'heures d'ouverture mais également en termes de diversité et de qualité des prestations, a démontré toute sa nécessité : c'est en effet en journée que le travail social peut se mettre en place.

Il est important de rappeler que le projet a pour but de renforcer les services proposés **par des structures existantes**, en se basant sur le travail des équipes déjà en place. L'objectif est ainsi d'inscrire l'accompagnement du public précarisé **dans la durée**, au-delà des seuls mois hivernaux. C'est pourquoi le Dispositif Hiver 86.400 repose davantage sur le renforcement de la force d'action et l'adaptation de l'offre de services ouverts toute l'année, que sur la création de structures nouvelles d'une durée de vie de 5 ou 6 mois. En effet, cela contribue non seulement à réduire le morcellement du secteur, mais aussi pour le public à créer de nouvelles habitudes et à tisser de nombreux liens sociaux qui pourront persister une fois l'hiver passé.

Les partenaires du projet veillent ainsi à **l'insérer dans le secteur** de l'aide aux personnes sans abri, et accordent une attention toute particulière à son articulation avec le volet « nuit » du dispositif hivernal, ainsi qu'au développement de bonnes relations de collaboration avec d'autres acteurs du secteur (autres services d'accueil de jour, maisons d'accueil, Bruss'Help ... - voir à ce sujet les points 4.5 et 4.6 ci-dessous.).

Pour cette édition 2019-2020, les **11** partenaires du Dispositif sont :

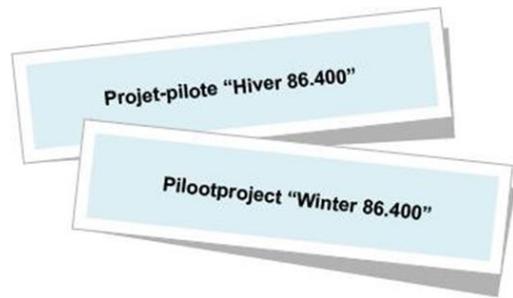
- Restojet
- Diogènes
- Jamais Sans Toit
- L'Ilot : Le Clos et axe logement (CCL)
- Source – La Rencontre
- La Fontaine
- HOBO – CAW Brussel
- Pierre d'Angle
- DoucheFLUX
- La Consigne - Article 23
- Rolling Douche
- ➔ Avec le soutien de l'AMA

Il y a lieu d'y ajouter les services **Bij Ons – Chez Nous¹** et **L'Aire de Rien – Les Petits Riens**, qui ont soutenu la mise en œuvre du Dispositif.

¹ Bij Ons est l'un des partenaires historiques du projet, mais pour des raisons internes, ce service a été dans l'incapacité de proposer un renforcement de ses actions en 2019-2020.

2. COMMENT LE PROJET S'EST-IL MIS EN PLACE ?

Depuis 2008, un **groupe de travail** « Services d'accueil de Jour », initié par l'AMA (Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri), rassemble différents services actifs en journée auprès du public sans abri. Outre un travail réalisé sur la définition et les missions des services d'accueil de jour, ce groupe de travail a également élaboré le projet-pilote « Hiver 86.400 ». Ainsi, ce projet est le résultat d'un travail de **coopération** initié par 13 partenaires actifs dans l'accompagnement des personnes sans abri en journée.



Lors de sa **première édition**, durant l'hiver **2012/2013**, le projet avait permis de renforcer significativement l'offre de soins et le travail d'accompagnement du public précarisé pendant la période hivernale. Durant les éditions suivantes, nous nous sommes efforcés de renforcer nos actions envers des publics spécifiques (tels que les enfants, les personnes en situations de migration, les jeunes mamans/femmes enceintes, etc.), d'élargir les horaires d'ouverture ou de proposer des projets répondants à des besoins prégnants (recherche de logement, mobilité, siestes, etc.). En effet, chaque année, sur base de leurs observations et constats, les partenaires du Dispositif tentent d'adapter l'offre aux besoins et attentes du public, afin d'être au plus près des réalités de terrain.

Pour l'édition 2019/2020, qui était donc **la 8^{ème} édition**, les partenaires du Dispositif Hiver 86.400 ont encore intensifié et diversifié leurs offres de services et la qualité de leurs prestations tout au long des mois hivernaux.



3. OBJECTIFS ET PHILOSOPHIE DU DISPOSITIF HIVER 86.400

Nous pensons qu'il est important de rappeler ce qui fait la spécificité et sous-tend le Dispositif Hiver 86.400, depuis sa 1^{ère} édition en 2012 jusqu'à l'édition actuelle.

Le projet « 86.400 » est le résultat d'un **travail en réseau** initié par 13 services actifs dans l'accompagnement des personnes sans abri en journée. De leur rencontre en 2008, au sein d'un groupe de travail encadré par l'AMA, s'est construite une philosophie du travail social qui a donné naissance à ce projet commun.

Toutes les réflexions qui ont mené à la mise en place du Dispositif Hiver 86.400 peuvent se résumer en un concept : « **décloisonner l'hiver** ». Notre projet n'a jamais eu pour but de créer un immense chauffoir afin de « caser » les personnes sans abri durant la journée. Son objectif est au contraire 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 de notre public **dans la durée**, dans une action à long terme qui perdure au-delà des seuls mois hivernaux. Cela contribue non seulement à réduire le morcellement du secteur, mais aussi à créer de nouvelles habitudes pour le public, et à tisser de nombreux liens sociaux qui pourront persister une fois l'hiver passé.

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'une nuit ou même d'un hiver. Nous pensons que l'accompagnement de ces personnes doit se faire **tout au long de l'année**.

C'est pourquoi nous nous réjouissons que cette année, à nouveau, le Dispositif Hiver 86.400 ait été prolongé jusqu'au mois de juin (voir ci-dessous). Ce type de projet a vocation, selon nous, à se prolonger toute l'année. Les besoins du public restent en effet globalement les mêmes quel que soit le moment de l'année.

Une autre idée centrale qui anime les partenaires du Dispositif est d'être **complémentaires** les uns par rapport aux autres. Nous n'avons 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 renvoyer vers un autre service afin de proposer l'aide la plus complète possible. Par exemple, des enfants accueillis pour un repas au sein d'une association pourront ensuite participer à des activités organisées par un autre service ; un public qui se retrouve dans un lieu qui ne propose pas de nourriture ou de douches sera redirigé ailleurs pour ce faire.

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 se reposer les uns sur les autres, et de développer une **approche globale** et plus ciblée de la personne.

4. FONCTIONNEMENT

Au fil de ses éditions successives, les partenaires du Dispositif Hiver 86.400 ont pris l'habitude de se rencontrer, travailler, prendre des décisions, échanger, collaborer selon une certaine méthodologie, que nous décrivons ci-dessous.

4.1. COMITÉ EXÉCUTIF

Le Dispositif est tout d'abord porté par un **comité exécutif** composé des 11 services opérateurs du projet :

• Restojet	• HOBO – CAW Brussel
• Diogènes	• Pierre d'Angle
• Jamais Sans Toit	• DoucheFLUX
• L'Ilot	• La Consigne - Article 23
• Source – La Rencontre	• Rolling Douche
• La Fontaine	

Comme chaque année, l'utilisation du budget attribué par la Commission Communautaire Commune a été discutée entre les 12 partenaires et réparti de manière consensuelle lors de ce Comité exécutif, en fonction des actions que chacun-e voulait mettre en place cet hiver et des besoins identifiés auprès du public sans-abri. Des priorités ont ainsi été déterminées, et une partie du montant a été mise en commun pour soutenir des nouvelles initiatives.²

Cette manière collective et consensuelle de fonctionner, qui bénéficie de l'expérience développée au fil des années, des rencontres régulières et de la bonne volonté de chacun, fait toute la force du Dispositif.

Enfin, soulignons également que même si la coopération entre les partenaires se renforce durant le Dispositif, les échanges entre les services perdurent tout au long de l'année.

4.2. RÔLE DE L'AMA

L'AMA (Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri) intervient comme **coordinateur du projet**.

Avant le dispositif, la fédération réalise l'appel à projet et sélectionne les candidatures des institutions. Elle s'assure de l'équilibre et de la bonne répartition du budget. Elle perçoit également la subvention et la redistribue aux différents opérateurs, selon les répartitions budgétaires convenues en comité exécutif.

Pendant le dispositif, l'AMA assure sa coordination, organise et anime les différentes réunions, rédige les procès-verbaux et assure la communication officielle sur le dispositif.

En fin de projet, elle coordonne la rédaction du rapport d'activités ainsi que la réalisation des dossiers justificatifs des subventions reçues.

Afin de clarifier les rôles de chacun, les 12 partenaires du dispositif sont liés à la fédération par une convention de collaboration.

² Voyez à ce sujet le chapitre II, point 1, ci-dessus.

4.3. CONCERTATION INTERNE DES PARTENAIRES : LES RÉUNIONS MENSUELLES

La base du Dispositif Hiver 86.400 étant le travail en réseau, une réunion du **Comité exécutif** a été organisée **une fois par mois**, y compris pendant le confinement – à l’instar de toutes les éditions précédentes –, afin de favoriser un contact régulier entre les partenaires.

Ces rencontres ont aussi comme objectif de valider la répartition des missions des uns et des autres, et de discuter et trancher les questions budgétaires.

Enfin, lors de chaque réunion, un état des lieux des comptages est présenté par l’AMA, qui fait l’objet d’une analyse collective. Ces réunions sont ainsi l’occasion d’affiner le Dispositif au regard d’éventuelles variations du public, et de faire le point sur les actualités de chacun.

4.4. LES COMPTAGES

Durant cette édition, tous les partenaires ont à nouveau réalisé des comptages et ce, **quotidiennement** pendant toute la durée du dispositif (soit du 15/11/2019 au 30/06/2020).

En raison de leurs spécificités, le service de travail de rue Diogènes et l’axe logement de l’Ilot ont réalisé des comptages distincts.

Le comptage 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 refus ;
4. Le nombre de prestations réalisées pendant une permanence journalière : déjeuner, repas de midi, repas du soir, soupe, douche, lessive, soins médicaux, traitement poux et gale et suivis psycho-sociaux.

Nous avons encore essayé d’améliorer le système de comptage quotidien en 2019-2020 :

- Il a été décidé de réaliser un focus sur les personnes qui se trouvaient dans l’impossibilité de prendre une **douche** uniquement – l’idée a été écartée pour les consignes.
- **Suivi relationnel/écoute** : il a été précisé que cet item signifie que l’on se pose avec la personne, sans être dans l’action et la solution mais simplement dans l’écoute, la création de lien. On va plus loin que le simple « salut ça va ».
- **Animations socio-culturelles** : il a été clarifié qu’il s’agit de compter le nombre d’activités proposées (et non le nombre de personnes participantes).
- **Siestes** : Pierre d’Angle effectuant en interne un comptage des inscriptions et de la fréquentation des siestes, il a été décidé de supprimer cet item dans le programme de 86.400, mais d’ajouter une question sur le nombre d’inscription aux siestes qui doivent être refusées faute de place par les partenaires eux-mêmes.

Les résultats issus de ces comptages quotidiens permettent d’analyser **la fréquentation** des services (en identifiant notamment la proportion de femmes, d’hommes et d’enfants), **les pics** de fréquentation 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 2013, nous avons également pu réaliser un travail de **comparaison** entre les fréquentations des dispositifs depuis 7 hivers, à tout le moins pour la période allant du 15/11 au 30/03. Il s'agit là d'une manière de regarder notre activité passée pour aussi projeter l'activité à venir.

Par ailleurs, il s'agit de la seconde édition du projet pour laquelle nous possédons des chiffres s'étendant sur une **période aussi longue** (7,5 mois au lieu de 4,5 mois), même si la crise sanitaire qui a débuté en mars 2020 nous oblige à présenter les résultats chiffrés de manière séparée. Les deux périodes (avant et pendant la crise) ne sont en effet pas comparables au vu des modifications importantes dans le fonctionnement des services.

4.5. CONCERTATION EXTERNE DES ACTEURS DU JOUR : LA CONCERTATION JOUR

Nous avons mis en place des rencontres ouvertes aux partenaires externes actifs en journée durant la période hivernale, au sein d'une réunion de « **Concertation jour** »³. Ces rencontres ont pour la 1^{ère} fois été co-organisées avec **Bruss'Help**.

Ces réunions décloisonnées entre les services constituent des moments d'échanges privilégiés qui permettent d'aborder une série de problématiques communes à tou·tes (telles que la jonction jour-nuit, l'orientation des personnes, la diffusion d'information, etc.) et de développer une meilleure connaissance du réseau pour tous les opérateurs qui travaillent avec le public sans-abri (changement d'horaires, conditions d'accès des services, ...). De nombreux échanges constructifs ont eu lieu, qui montrent l'utilité de ce type de rencontre. Des intervenants extérieurs⁴ ont également été invités à présenter des projets spécifiques.

Les services suivants ont participé à une ou plusieurs réunions durant cet hiver 2019-2020 :

- Le restaurant du cœur de Saint-Gilles,
- Médecins du Monde (Caso et Médibus)
- Le CPAS d'Anderlecht
- Le CPAS d'Uccle (cellule énergie + projet « grand froid »)
- Le CPAS de Saint-Gilles
- Infirmiers de Rue
- Les Educateurs de rue d'Ixelles
- Puerto (CAW Brussels)
- Le Smes-B
- Le chauffoir de Schaerbeek
- Le Service Prévention de la Commune d'Etterbeek (Éducateurs de rue et permanence sociale)
- Latitude Nord,
- La STIB – Service prévention et cohésion sociale
- Le Samusocial
- La Croix-Rouge de Belgique
- Les Educateurs de Rue et de Saint-Gilles.

Nous avons, à nouveau, observé que de plus en plus d'initiatives, privées ou publiques, se développent en journée durant l'hiver. Cette prolifération d'initiatives témoigne clairement de l'existence d'un

³ Celles-ci ont eu lieu les 02 décembre 2019 et 10 février 2020 dans les locaux de Bruss'Help.

⁴ Kind & Gezin a présenté sa campagne de vaccination. Une sensibilisation sur les maladies respiratoires à destinations des directeurs.rices et coordinateur.rices des centres d'accueil de jour a été organisée avec Fares.

besoin important de services actifs et accessibles pendant la journée, à bas seuil d'accès, pour les personnes sans abri.

Nous pensons par ailleurs qu'il y a un potentiel encore inexploité qui réside dans ce type de rencontres, que nous espérons réitérer et améliorer cette concertation au fil des années.

4.6. IMPLICATION DANS LES RÉUNIONS DE COORDINATION GLOBALE HIVERNALE DE BRUSS'HELP

A l'instar des années précédentes, le Dispositif Hiver 86.400 a été représenté au sein des réunions de Coordination Globale Hivernale organisées tous les mois par Bruss'Help, lesquelles ont remplacées les réunions du Comité de Coordination Hivernal animées auparavant par le Samusocial.

Cette Coordination Globale Hivernale se réunit tous les mois et est composé des représentants des Ministres compétents (régionaux et fédéraux), du SPP Intégration sociale, des opérateurs des centres d'hébergement d'urgence (Croix-Rouge, CAW, Médecins du Monde, Samusocial, Pierre d'Angle, Centre Ariane), des CPAS ayant un bâtiment du Dispositif de nuit sur leur territoire (Bruxelles-Ville, Schaerbeek, Forest et Anderlecht) et des différents acteurs de terrain, tels que le Dispositif Hiver 86.400, la STIB, la SNCB, Bruxelles-Environnement, Hershram, etc.

La Coordination Globale Hivernale a pour objectif d'être un lieu de préparation et de coordination. A ce titre, on y fait un état des lieux des différents volets du dispositif hivernal : accueil de nuit, accueil de jour et prises en charge médicales. C'est également l'occasion de faire remonter les problématiques prégnantes sur le terrain : accueil des familles, saturation des dispositifs, présence importante d'enfants en bas âge, état des lieux des différents profils de public, épidémies ou infestations, etc.

A partir du mois de mars 2020, la Coordination globale hivernale a été remplacée par un nouveau **Comité de crise**, qui s'est réuni régulièrement et auquel le Dispositif Hiver 86.400 participait également.

4.7. RENCONTRES DES TRAVAILLEUR·SES ACTIF·VES AU SEIN DU DISPOSITIF

Les partenaires ont à nouveau souhaité mettre en place un cycle de rencontres entre les travailleur-ses de terrain actif-ves au sein du Dispositif.

L'objectif de ces réunions est de faire connaître (ou de rappeler) aux travailleur-ses la manière dont s'est développé le Dispositif Hiver 86.400, sa philosophie, les objectifs visés, et d'identifier les différents services qui participent à ce projet, pour que celui-ci puisse fonctionner efficacement. Nous voulons que les travailleur-ses des différents services aient ainsi l'occasion de se rencontrer, afin de cerner les actions des uns et des autres et d'augmenter le travail en réseau. Nous pensons en effet que ce travail en réseau ne peut être efficace que si les travailleur-ses identifient les services proposés par chaque partenaire. Ces réunions sont aussi l'occasion de partager les infos et d'échanger sur les pratiques professionnelles. Enfin, le but est également de relayer les constats et les difficultés communes, les manques rencontrés sur le terrain, et de tenter de trouver des améliorations.

Une **première réunion** a eu lieu le 4 décembre 2019, au cours de laquelle les travailleur-ses présent-es ont fait connaissance, puis des intervenant-es de terrain leur ont présenté les actions de la cellule de Capteur Logement et le fonctionnement du projet de siestes à Pierre d'Angle. Enfin, une feuille de contact a été distribuée afin que chaque travailleur-euse puisse contacter 3 services dans lesquels il-elle souhaiterait réaliser ½ journée d'**immersion**.

Ces immersions étaient l'opportunité pour les travailleur-ses de visiter trois types de services différents (axé sur l'hygiène, l'alimentation, l'accompagnement social...) et d'acquérir une vue globale de la

complémentarité et de la diversité du secteur. Le but était qu'ils-elles développent leur connaissance du réseau et partagent leurs pratiques professionnelles en l'expérimentant directement sur le terrain. Malheureusement, les circonstances sanitaires n'ont pas permis de mettre en place efficacement ces moments d'immersion. Nous ne les perdons néanmoins pas de vue et souhaitons les proposer à nouveau lors d'un prochain Dispositif.

Il était également prévu d'organiser une réunion de clôture à la fin mars 2020. La crise sanitaire ne nous a malheureusement pas permis de maintenir cette rencontre.

4.8. RAPPORT D'ACTIVITÉS COMMUN

Pour cette édition 2019-2020, les 12 opérateurs du projet ont à nouveau souhaité rédiger un **rapport d'activités commun et collectif**.⁵

L'**objectif** de cette démarche est de souligner le travail de réseau, qui est la base du dispositif, et d'apporter une vision plus collective sur les actions réalisées. Néanmoins, ce type de processus reste fastidieux à mettre en œuvre, puisqu'il nécessite une contribution de chaque partenaire dans une même temporalité et avec la même importance, ce qui implique un important travail de coordination.

4.9. COMMUNICATION

La publicité externe du projet est assurée grâce au **site internet** (www.86400.be), qui a été mis à jour, actualisé et alimenté au cours de cette édition, notamment au moment de sa prolongation.

Le Dispositif possède également une **page facebook**, afin d'augmenter sa visibilité et de partager des actualités.

Par ailleurs, une **plaquette de présentation** et un document récapitulatif d'une page, intitulé « **Trouver un lieu en journée** », ont à nouveau été réalisés avant le début du Dispositif. Ces deux documents sont accessibles librement en téléchargement sur notre site internet (www.86400.be) et ont également été diffusés largement aux partenaires bruxellois actifs d'une manière ou d'une autre auprès de la population sans-abri. Ils se trouvent en annexe du présent rapport.

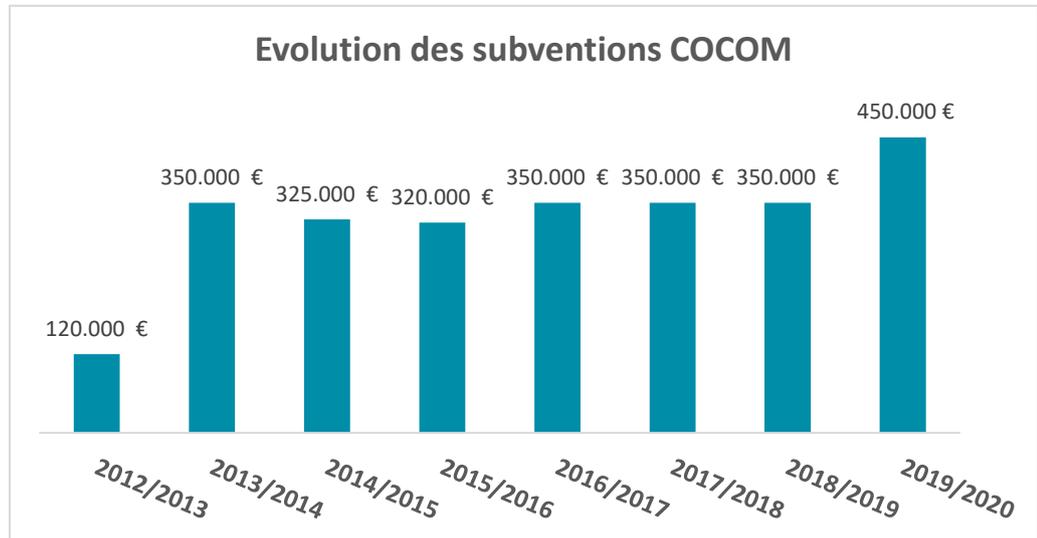
⁵ Lors des éditions antérieures à 2016/2017, le rapport d'activités consistait en une compilation des rapports d'activités des différents partenaires du Projet Hiver 86.400.



II. 2019-2020 – UNE ÉDITION À REBONDISSEMENTS

1. BUDGET INITIAL AUGMENTÉ ET NOUVEAUX PROJETS

Cette édition 2019-2020 a bénéficié dès le départ d'un financement revu à la hausse par le Collège Réuni de la Commission Communautaire Commune, prévu initialement jusqu'à la fin mars 2020. Cette augmentation a permis non seulement de financer les augmentations « classiques » des heures d'ouverture, du temps de travail des équipes et des services offerts, mais également de soutenir des **actions supplémentaires** pour plusieurs services (par rapport à l'édition 2018-2019) :



- 1. Rolling Douche** : au fil des dispositifs, les partenaires ont constaté que l'offre de douches gratuites à Bruxelles - bien qu'en augmentation - reste insuffisante, les demandes et les refus étant quotidiens. C'est pourquoi, il a été décidé d'intégrer à nouveau Rolling Douche au Dispositif Hiver 86.400 en 2019-2020⁶. Grâce à sa position en rue, proche des lieux de vie des personnes sans-abri, et avec sa formule itinérante, Rolling Douche permet de toucher de nouvelles personnes, pour lesquelles ce service constitue le 1^{er} contact avec le monde associatif. Rolling Douche fonctionne comme un tremplin pour accéder au réseau. L'équipe de Rolling Douche a ainsi pu se renforcer d'un-e travailleur-euse supplémentaire, offrir plus de douches - dans de meilleures conditions de confidentialité et de sécurité - à un plus grand nombre de personnes et sur un laps de temps élargi. Un 4^{ème} lieu de permanence a pu être proposé, deux matinées par semaine (les mercredis et vendredis). Du 15 novembre au 15 janvier, ces permanences ont eu lieu devant les locaux de La Consigne – Article 23, les douches habituellement disponibles dans ce service devant subir des travaux. Le bilan fut concluant : 11 matinées prestées et 83 douches. A partir du 15 janvier 2020 et jusqu'à la mi-mars, Rolling Douche s'est installé à Forest, au 333 rue de Mérode, dans le garage attenant au service de jour d'hiver de la commune - nouvellement créé. Les permanences ont eu lieu les mercredis et vendredis de 10h à 13h, le garage chauffé étant mis à disposition de Rolling Douche gratuitement 24h sur 24 jusqu'à la fin du dispositif hivernal.
- 2. RestoJet** : ce service situé à Jette souhaitait continuer à proposer des repas gratuits aux 11 centres de jour partenaires, à renforcer les réorientations et à distribuer des « tickets-trajet », permettant aux personnes sans-abri de se déplacer jusque RestoJet grâce à des tickets STIB gratuits. Cette action centrée sur la mobilité avait connu de beaux résultats l'hiver passé⁷.

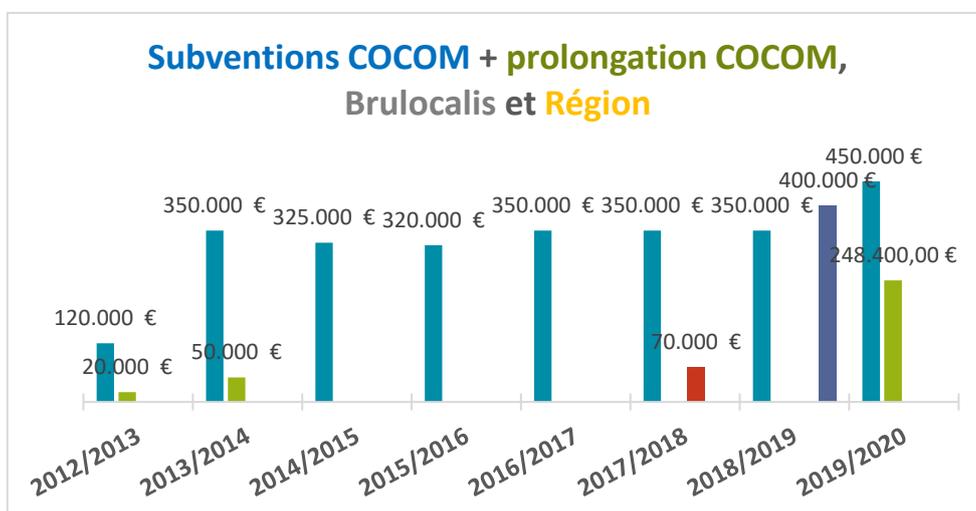
⁶ Rolling Douche avait déjà rejoint le Dispositif Hiver 86.400 en 2018/2019, mais grâce à un subside de la Région de Bruxelles-Capitale.

⁷ Cf. Rapport d'activités édition 2018-2019, page 54.

Pour réaliser ces actions, RestoJet a bénéficié d'un-e travailleur-euse social-e à mi-temps (au lieu de 0,25 ETP).

3. **Source - La Rencontre** : ce service souhaitait proposer une ouverture de 10h à 19h du mardi au dimanche, des repas gratuits 3 fois par jour, un accompagnement psycho-social renforcé et un accueil spécifique pour les enfants de 2 à 12 ans au sein de l'Arbre à Bulles, ce qui a nécessité d'augmenter le temps de travail de certains membres de son équipe (un poste "cuisine" à temps plein).
4. **L'Ilot - Axe logement** : en dehors du renfort (habituel) de l'accompagnement psycho-social et de l'élargissement des horaires du centre de jour « Le Clos », l'Ilot engage chaque hiver deux travailleur-ses à mi-temps pour constituer un « tandem » de « facilitateurs logement », qui travaille exclusivement pour les centres de jour partenaires du Dispositif Hiver 86.400 durant le dispositif. Ce tandem assure un coaching à la recherche de logements, pour les personnes sans-abri qui lui sont orientées par les centres de jour. Durant cette édition, l'Ilot a souhaiter prolonger les contrats de deux travailleur-ses supplémentaires (0,5ETP travailleur-euse social-e et 0,5ETP agent immobilier), afin de ne pas interrompre le travail entamé par ce nouveau tandem depuis janvier 2019 (et poursuivi après fin juin 2019 sur fonds propres par L'Ilot), et ainsi offrir plus de disponibilités aux centres de jour partenaires. Pour plus de détails, voyez ci-dessous le chapitre VIII. (Projet « Facilitateur-trice logement »).
5. Renforcement des **siestes proposées par Pierre d'Angle**, pour atteindre une couverture 7 jours sur 7 (au lieu de 5 jours sur 7) : ce besoin ressortait du terrain et des constats posés avec le public sans-abri que nous côtoyons. En effet, tous les partenaires reconnaissent et soulignent l'importance de cette offre de siestes en hiver. Ce renforcement nécessitait l'engagement de 2 travailleur-ses à temps plein. 24 places de siestes ont ainsi pu être réservées aux partenaires du Dispositif, selon le même fonctionnement que le Dispositif précédent. Les services de jour accueillent en effet régulièrement des publics qui n'accèdent pas aux hébergements d'urgence de nuit, mais qui fréquentent des services durant la journée. La plus-value du système mis en place est que ce sont les services partenaires qui identifient les gens qui ont sont restés en errance toute la nuit, et qui peuvent leur permettre d'aller se poser ou simplement discuter avec un-e travailleur-se social-e de Pierre d'Angle. Pour plus de détails, voyez ci-dessous le chapitre III, point 7. (« Faire une sieste »).

Cette augmentation substantielle du budget a ainsi permis de financer de nouveaux projets. Néanmoins, nous rappelons que l'indexation obligatoire des salaires des travailleur-ses n'est pas prise en compte dans le budget ni compensée, ce qui peut mettre les finances des services en difficulté.



Enfin, précisons que l'ensemble des services actifs en journée en région bruxelloise auraient vocation à faire partie du Dispositif Hiver 86.400 (tels que Bulle ASBL, Solidarité Grands Froids, les divers chauffoirs...).

2. UN LANCEMENT CONJOINT

Pour la première fois, une **conférence de presse commune** a été organisée par Bruss'Help le 14 novembre 2019 pour annoncer le lancement du dispositif hivernal régional, à laquelle le Dispositif Hiver 86.400 fut convié, aux côtés du Samusocial et du projet Issue, et en présence du Ministre de l'Action Sociale, M. Alain Maron.



Cette conférence de presse a été relayée dans les médias : *« La coordination régionale intégrée (...) améliore aussi l'articulation entre les dispositifs de nuit, fondés avant tout sur l'hébergement, et de jour, qui ouvrent la porte aux initiatives de réinsertion sociale visant le long terme. (...) Parmi les nouveautés, le plan 2019-2020 prévoit un renforcement du travail des douze services de jour et de leur complémentarité, et notamment une offre de siestes en journée aux SDF via l'asbl Pierre d'angle; une nouvelle permanence assurée par l'asbl "Rolling douche" qui se déplace en divers endroits de la ville; un renforcement du coaching au (re)logement durable; et, de manière plus globale, un élargissement des plages horaires de l'accueil social de jour. »*.⁸

3. VIOLENCES AU SEIN DES SERVICES

Durant cette édition, plusieurs services partenaires ont à nouveau été confrontés à des actes de violence, lesquels ont entraînés la fermeture d'un service de jour durant plusieurs jours. Nous avons été frappés par le fait que cette violence est souvent passée sous silence.

Il est évident que la violence est présente partout, dans tous les services d'aide aux sans-abris, et est encore exacerbée dans les services de premières lignes comme les services d'accueil de jour. Cela pose néanmoins question quant au maintien d'un accueil digne et de qualité : de nombreux centres de jour accueillent entre 50 à 90 personnes, avec un personnel extrêmement réduit (3,5 travailleur-ses à temps plein subsidié-es). Nous avons été alertés - à nouveau - par la violence quotidienne vécue par les travailleur-ses sociaux-ales. Cela se remarque également quand on observe la rotation importante du personnel dans le secteur, et le nombre de personnes en arrêt de travail ou en *burn out*.

Par ailleurs, il est évident que dès qu'il n'y a pas assez de place, que l'offre est insuffisante, cela crée de la violence. Les services fonctionnant en permanence à flux tendu, les situations dégénèrent très vite. Nous n'avons pas de prise sur tout, mais la violence extérieure, vécue par le public, se répercute inévitablement dans les services de jour.

⁸ BX1, *Plan hiver activé : 3 200 places disponibles pour les sans-abri à Bruxelles*, 14 novembre 2019, disponible sur <https://bx1.be/news/plan-hiver-active-3-200-places-disponibles-pour-les-sans-abri-a-bruxelles/>

« L'hiver 2019-2020 a été un peu plus "compliqué" pour La Rencontre. Nous avons une coordination unique pour La Rive (maison d'accueil) et La Rencontre mais cela n'était pas tenable humainement parlant à long terme ! Nous avons donc scindé les fonctions et proposé le poste de coordination de la Rencontre à une travailleuse de l'équipe. Ce changement s'est malheureusement fait dans un contexte de diminution des subsides, et donc d'une réduction des effectifs, auxquels se sont ajoutés des départs pour diverses raisons de certains membres de l'équipe. Cette instabilité n'a donc pas permis, durant les derniers mois de 2019 de stabiliser notre activité et de poursuivre notre travail correctement !

Nous avons donc dû au cours des mois diminuer notre activité, nous recentrer sur l'essentiel, afin de ne pas épuiser totalement l'équipe tout en tentant de maintenir un service minimum. Nos horaires et jours d'ouverture ont été réduits par moment.

Offrir un véritable accueil à chacun et garantir un cadre convivial pour tous demande réellement aux travailleurs présents beaucoup de disponibilité et d'énergie, d'autant plus qu'il est très fréquent que compte tenu de nos moyens complètement insuffisants pour le type de public accueilli, ils ne soient que deux pour :

- Accueillir les personnes et gérer l'ouverture de la porte à 10h (en masse devant l'entrée depuis parfois 9h)
- Répondre au téléphone
- Accueillir les nouveaux membres, leur expliquer ce qu'est la Rencontre et les écouter
- Veiller à ce que tout se passe bien dans la salle
- Faire la permanence sociale
- Répondre aux besoins et demandes des uns et des autres
- Gérer les moments de tensions, crises, décompensations, énervements, fatigue car la nuit a été mauvaise, cris et pleurs des enfants, délires paranoïaques ou hallucinés de 85% de notre public, etc.
- Aider au service du petit déjeuner, repas de midi et du soir.
- Avoir une réelle disponibilité d'écoute pour les personnes qui ont, la plupart du temps, un gros besoin de venir déposer leur vécu quelque part.

Suite à la crise Covid, la Rencontre a été fermée du 15 Mars au 1^{er} juin.

L'équipe de travailleurs sociaux a été mise à disposition du centre Jacques Brel (centre de jour créé pour pallier aux fermetures des centres de jour). »

Kathleen Vander Auwera – La Rencontre

4. LA CRISE COVID19 - PROLONGATION DU DISPOSITIF JUSQU'EN JUIN

En raison de la crise sanitaire, l'ensemble du pays est entré en confinement à partir du 16/03/2020. La situation des personnes sans logement et des services leur venant en aide était très préoccupante.

Immédiatement, le Collège Réuni de la Commission Communautaire Commune a proposé aux partenaires du Dispositif Hiver 86.400 de prolonger leurs actions jusqu'au 30 juin 2020, grâce à un budget supplémentaire.

2 services partenaires n'ont pas souhaité prolonger leurs activités dans le cadre du Dispositif Hiver 86.400, pour des raisons de possibilités : RestoJet et Source - La Rencontre. Les 9 autres services ont décidé d'en faire partie.

Nous reviendrons en détail ci-dessous (chapitre IV) sur les chamboulements et les défis que la crise sanitaire a entraînée dans les centres de jour partenaires du Dispositif Hiver 86.400.

III. LE RENFORT DES BESOINS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ – LE DISPOSITIF JUSQU’AU 16/03/2020

En hiver, il devient encore plus compliqué pour une personne sans abri de passer ses journées et ses nuits dehors vu la chute des températures. Les services d’hygiène (douche et lessives), les repas, le repos, mais aussi les soins infirmiers de base reviennent sans cesse comme une nécessité pour les sans-abris. De plus, l’augmentation du nombre de places d’accueil de nuit, via le plan hivernal régional, se répercute par une augmentation de la fréquentation des services ouverts en journée. C’est pourquoi les partenaires du Dispositif Hiver 86.400 mettent en place **un accueil renforcé en journée** pour une première mise à l’abri humanitaire - même si passer ses nuits et ses journées en rue est difficile toute l’année. En effet, le sans-abrisme ne connaît pas de saison.

Les partenaires du projet ont donc renforcé à nouveau l’offre venant soulager **les besoins primaires de 1^{ère} nécessité** des personnes en rue. Ci-dessous, nous décrivons en détail ces actions, telles qu’elles ont été réalisées entre le 15/11/2019 et le 15/03/2020. La crise sanitaire sera abordée dans le chapitre suivant.



1. ÊTRE ACCUEILLI AU CHAUD, SE SENTIR EN SÉCURITÉ - SEUL, AVEC SON ENFANT OU EN FAMILLE

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

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



2. SE NOURRIR

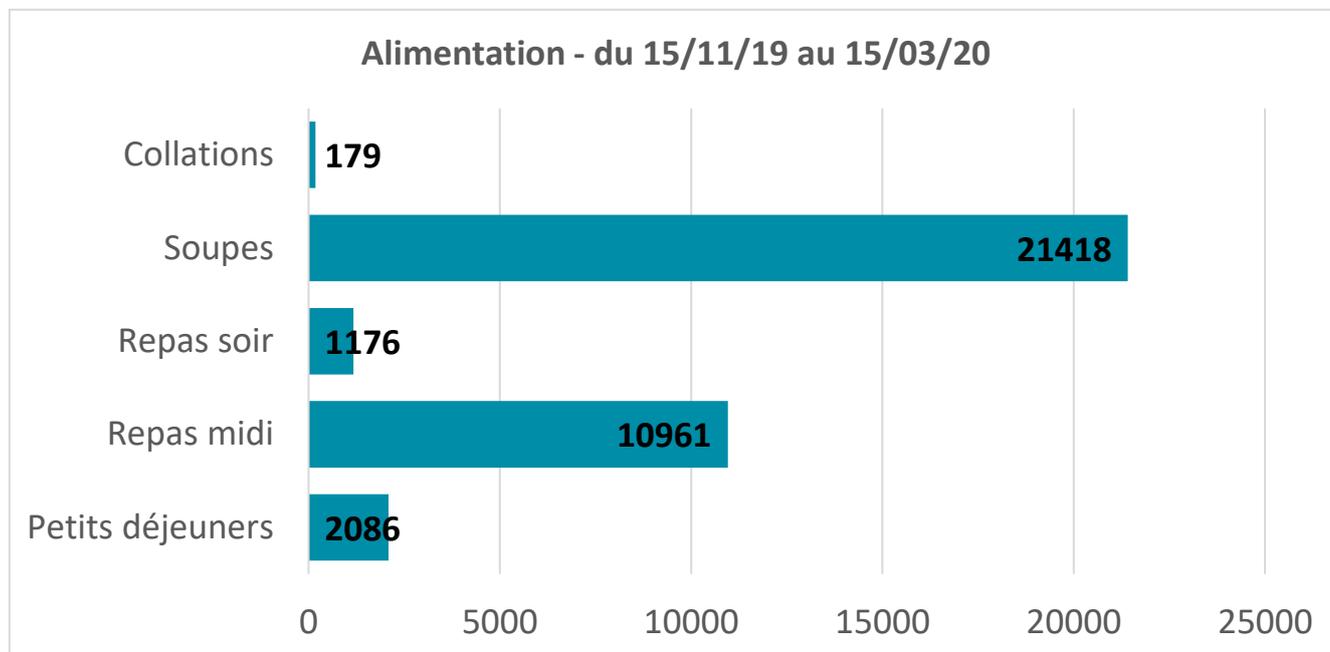
Quand une personne vit en rue ou en hébergement d’urgence ou précaire, se nourrir rime bien souvent avec survivre. Cela implique dès lors que cette même personne puisse trouver, dans le réseau que nous lui proposons, plusieurs points d’accès où elle pourra se restaurer, du petit-déjeuner au repas du soir, et cela, en semaine comme le week-end.

Ainsi, le Dispositif Hiver 86.400 offre plusieurs lieux où les personnes vivant dans la précarité peuvent se rendre pour manger des repas chauds et équilibrés :

• Restojet	→ Petits déjeuners, soupes et dîners
• L’Ilot – Le Clos	→ Petits déjeuners, soupes et dîners
• Source – La Rencontre	→ Petits déjeuners, dîners et soupers
• Jamais Sans Toit	→ Soupes le midi

Ces repas sont proposés gratuitement ou à prix très bas, à côté des boissons chaudes et des soupes disponibles à midi ou toute la journée. Certains services offrent également des colis alimentaires.

Comme chaque année, nous avons réalisé un comptage du nombre de prestations proposées aux bénéficiaires pendant toute la durée du Dispositif (alimentation, mais aussi hygiène et suivis psycho-sociaux - voir le graphique général plus loin). Parmi ces prestations, ce sont celles liées à l'alimentation (petits déjeuners, soupes, diners et repas du soir) qui sont habituellement **les plus nombreuses**, et notamment les soupes (souvent distribuées gratuitement). Comme on le voit dans le détail ci-dessous, **21.418 soupes** ont été consommées en seulement 4 mois de dispositif.



3. PRENDRE SOIN DE SOI⁹

Vivre en rue ou dans la grande précarité implique souvent une difficulté accrue d'accès à des infrastructures d'hygiène élémentaire : aller aux toilettes, prendre une douche, se raser, se laver les dents, se changer, laver ses vêtements, ...

Nous pensons que satisfaire les besoins de base permet de donner à la personne la possibilité d'accéder aux autres besoins de niveau supérieur permettant de mieux vivre en société. En proposant une douche ou une lessive, nous amenons la personne à pouvoir se mobiliser afin de **retrouver une certaine dignité**. Cette notion est fondamentale pour nous.

Combien de fois n'avons-nous pas accueilli une personne dans un état désolant, le moral à zéro mais qui, après une bonne douche, était redevenue souriante, capable à nouveau d'attention et de compréhension ? Proposer une douche, c'est également permettre à la personne une certaine **prise de conscience de son hygiène et de son corps**. C'est aussi valoriser certains gestes du quotidien parfois oubliés.

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

⁹ Texte co-écrit par les services Rolling Douche et DoucheFLUX.

Prendre une douche, c'est se retrouver, réapprendre à accepter son corps. L'espace intime est essentiel pour se retrouver mais aussi pour détecter des blessures, des symptômes physiques qui nécessiteront des soins plus particuliers. Et prévenir peut-être certaines maladies.

Se laver est un droit fondamental, et par le travail des partenaires du Dispositif Hiver 86.400, nous répondons à ce besoin primaire et urgent, auquel toute personne doit avoir accès.

Plusieurs partenaires du projet proposent des services pour prendre soin de soi :

• Pierre d'Angle	→ Douches
• Bij Ons – Chez Nous	→ Vestiaire
• L'Ilot – Le Clos	→ Douches & lessives
• La Fontaine	→ Douches & lessives, coiffures et pédicures
• DoucheFlux	→ Douches & lessives
• La Consigne - Article 23	→ Douches & lessives
• RestoJet	→ Douches
• Rolling Douche	→ Douches & vestiaire

Les prix varient entre la gratuité et 1,5€ pour une douche, et entre 1 et 2€ pour une lessive.

Notons que Pierre d'Angle et RestoJet proposent des douches durant l'après-midi, couvrant ainsi une **plage horaire complémentaire** à celles des autres partenaires du Dispositif Hiver 86.400, auprès desquels les douches sont pour la plupart accessibles en matinée.

Nous rappelons qu'une offre en quantité et en qualité de ces services de première nécessité, tout au long de l'année, est indispensable pour pouvoir travailler sereinement à l'accompagnement des personnes sans abri. Assurer ce bien-être, c'est ouvrir une porte vers un possible travail sur d'autres niveaux d'insertion et d'autonomie des personnes que nous accueillons.



4. SE SOIGNER¹⁰

Le public sans abri a rarement une couverture médicale et n'a donc pas accès aux structures de soins conventionnelles (hôpitaux, maisons médicales, ...). Offrir un service infirmier permet à ces personnes d'avoir accès à des **soins de première ligne**. Ainsi, les partenaires suivants proposent des services pour se soigner :

• La Fontaine	→ Soins infirmiers, hygiène dentaire, traitement poux et gale
• DoucheFlux	→ Soins infirmiers

Les infirmier·ères y assurent les soins de base. Souvent, nos usager·ères se présentent avec des plaies dues à un trauma (chute, vol, brûlure, bagarre...). En raison de leurs conditions de vie, les plaies s'infectent rapidement et un suivi quotidien est souvent nécessaire.

Par ailleurs, traiter les **problèmes parasitaires** comme les poux et la gale est une des tâches importantes de l'infirmierie. En effet, la promiscuité et le linge de lit pas toujours suffisamment changé entraînent une prolifération des parasites. A côté des douches antiparasites, La Fontaine effectue aussi des douches dermatologiques et aide les personnes moins valides à se laver.

Un autre soin important est celui des **pieds**. Les personnes sans abri marchent beaucoup et souvent avec des chaussures non adaptées. Elles ont peu l'occasion d'aérer leurs pieds ou de changer de

¹⁰ Texte co-écrit par les services DoucheFLUX et La Fontaine.

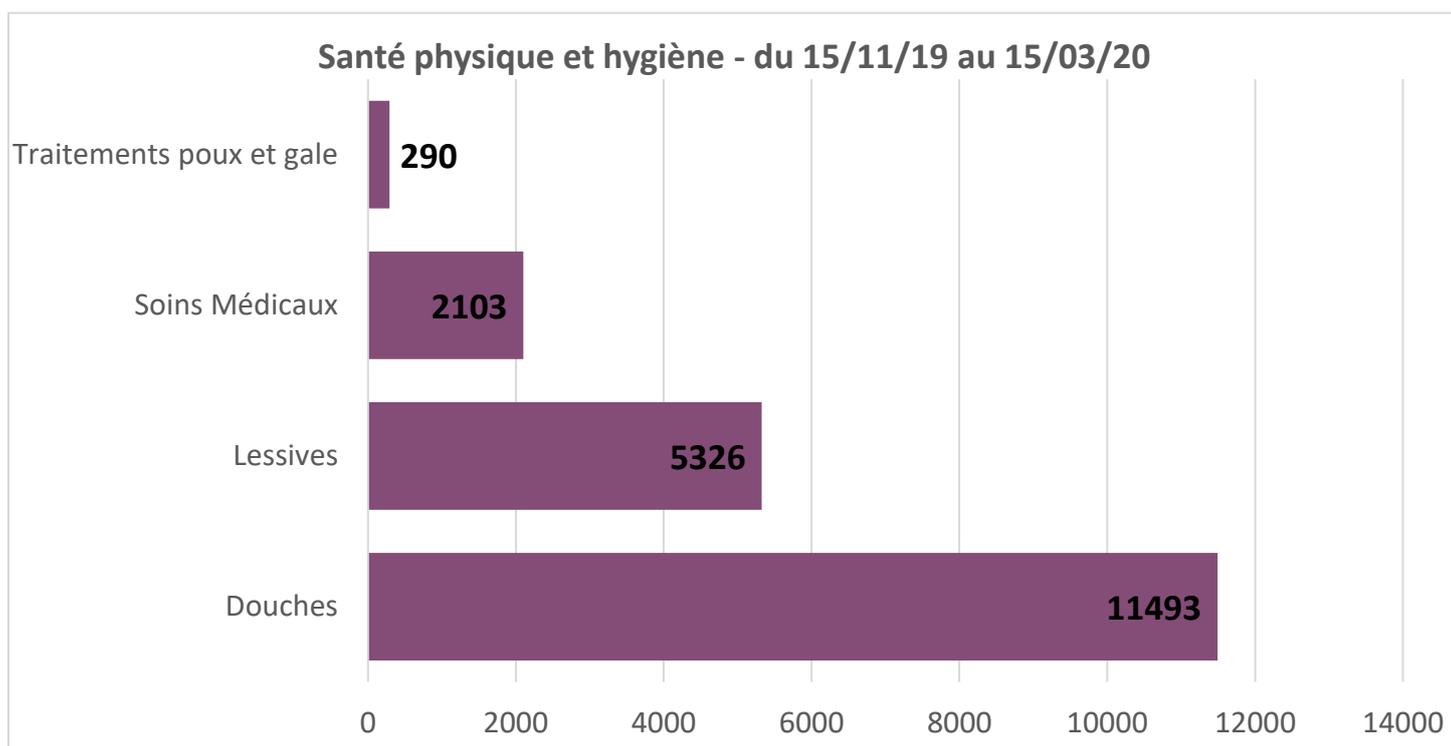
chaussettes, ce qui entraîne des mycoses, des ampoules, des ongles incarnés, etc. De plus, de nombreux usager·ères présentent en hiver des engelures et des crevasses dues au froid.

Les patient·es qui présentent des affections plus spécifiques ou urgentes sont orienté·es en fonction de leurs besoins dans le réseau ou vers les hôpitaux publics. Parfois, lorsque le·la patient·e le nécessite, bénévoles, assistant·es sociaux·iales ou infirmier·ières accompagnent les patient·es aux consultations médicales afin de les soutenir dans les démarches.

En parallèle, **les services sociaux** des services travaillent - en étroite collaboration avec les infirmier·ères - à informer les patient·es sur leurs droits et à rouvrir ceux-ci si nécessaire, afin que la personne puisse bénéficier de soins de santé dans le système de soins classique.

Enfin, nous rencontrons également un certain nombre de personnes ayant une problématique d'**assuétude** à différentes sortes de substances (alcool, médicaments et drogues diverses). La consultation infirmière peut être une première étape pour en parler ou désamorcer une crise. Dans certains cas, les personnes sont alors orientées, avec l'aide du service social, vers des structures spécifiques afin d'accompagner et aider les personnes par rapport à leur consommation et la souffrance qui en découle.

Quant aux chiffres, nous constatons que les prestations consacrées aux douches et lessives sont toujours **très élevées** : respectivement, ce sont **11.493** douches qui ont été prises en seulement quatre mois (nous en comptons plus de 23.000 l'année dernière, sur 7,5 mois) et **5.326** lessives qui ont tournés.



Face à l'augmentation des demandes, nous avons décidé de réaliser durant ce dispositif un focus sur les personnes qui se voyaient refuser l'accès à une douche. Les résultats de ce comptage se trouvent ci-dessous, au point 6 (graphique des refus accueil et refus douches).



5. AVOIR SA CONSIGNE

Il est souvent difficile pour les personnes sans abri de se déplacer à travers la ville avec l'ensemble de leurs sacs, bagages et possessions en tout genre. Cela peut être un frein à la réalisation de l'une ou l'autre démarche. Pour répondre à ce besoin, plusieurs partenaires du Dispositif Hiver 86.400 offrent un service de consignes tout au long de l'année :

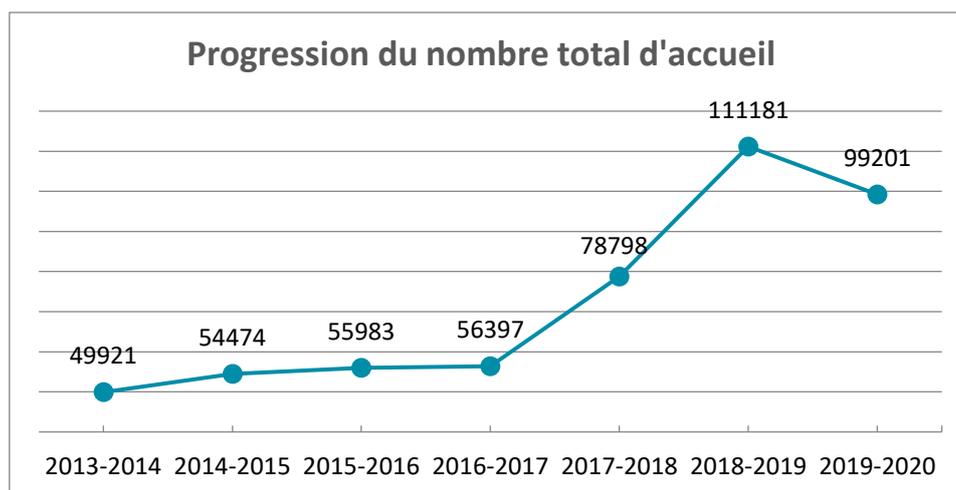
• Jamais Sans Toit	→ 60 consignes
• L'Ilot – Le Clos	→ 43 consignes (20 grandes et 23 petites)
• DoucheFLUX	→ 160 consignes (3 tailles différentes)
• La Consigne - Article 23	→ 20 consignes
• La Fontaine	→ 40 consignes
• RestoJet	→ 8 consignes

Il s'agit le plus souvent d'armoires que l'utilisateur loue, et où il-elle peut déposer ses affaires, papiers, objets de valeur, ... Parfois gratuites, les prix des consignes varient entre 0,5 € à 2 € par semaine.

Malheureusement, nous constatons toujours au quotidien que l'offre de consignes est assez faible par rapport à une demande qui explose. Les consignes disponibles sont totalement **saturées**, celles-ci étant occupées en permanence et les listes d'attente s'allongent. A Jamais Sans Toit, vu la plus grande demande en hiver, une place est dégagée dans la réserve pour pouvoir y stocker au moins dix valises de plus et ainsi répondre au besoin de certains. Le Clos (L'Ilot) constate ne pas pouvoir répondre à la forte demande de grandes consignes qui sont toujours remplies, à tel point que le service est toujours envahi d'une vingtaine de valises et autres bagages dans l'entrée.

6. EN CHIFFRE – LES ACCUEILS ET LES SERVICES OFFERTS DU 15/11 AU 15/03

6.1. Les accueils



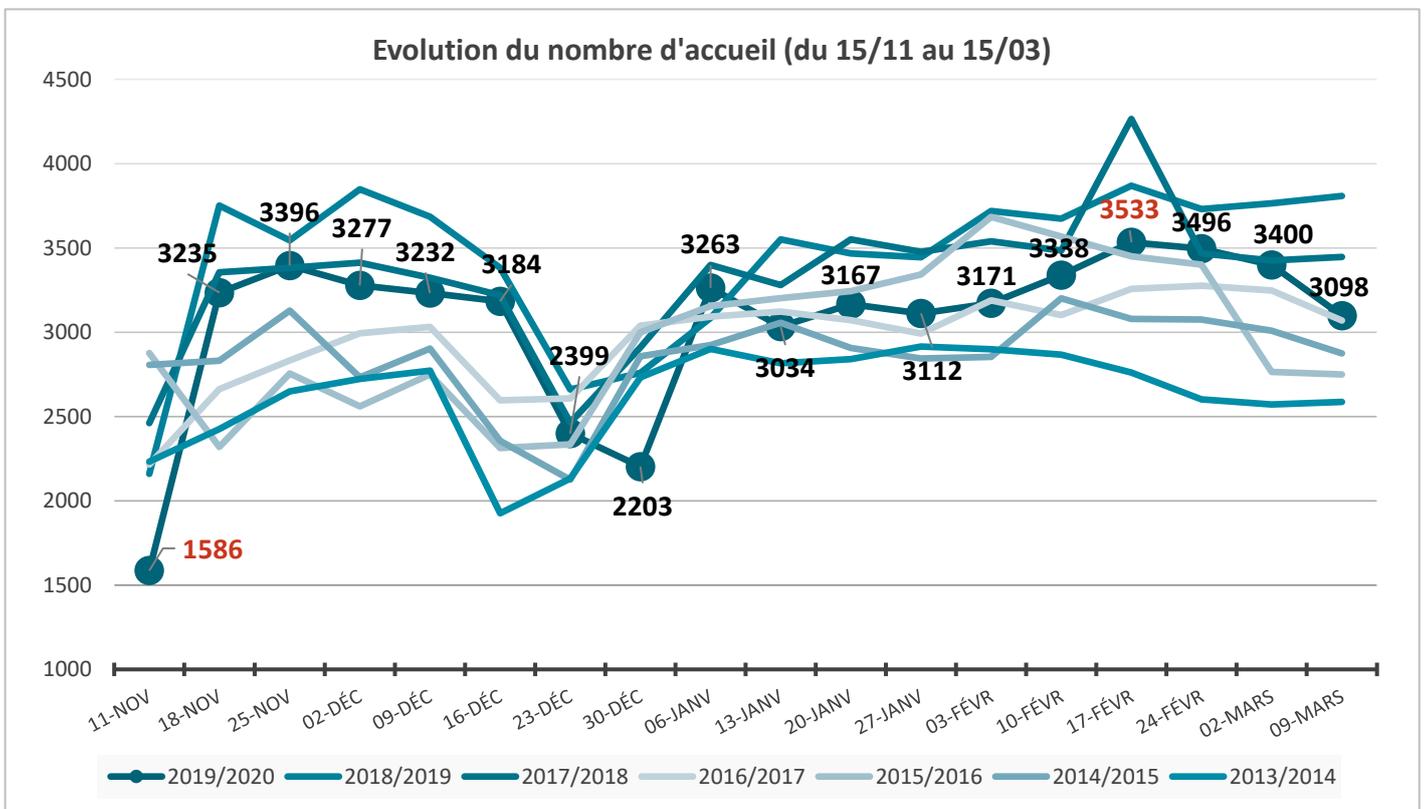
De manière générale, comme on l'observe dans le graphique ci-dessus, le Dispositif Hiver 86.400 n'a cessé d'accueillir davantage de personnes au cours des hivers successifs. Cette édition 2019-2020 marque néanmoins une légère diminution, due à la diminution du nombre de partenaires de 12 à 11 (Bij-Ons – Chez Nous n'ayant pas participé) et à la crise sanitaire qui a frappé le pays à partir du 16/03

(nous y reviendrons ci-dessous, au chapitre IV.). Le chiffre total de 99.201 accueils en 7,5 mois reste néanmoins impressionnant.

Du 15/11/2019 au 15/03/2020 :

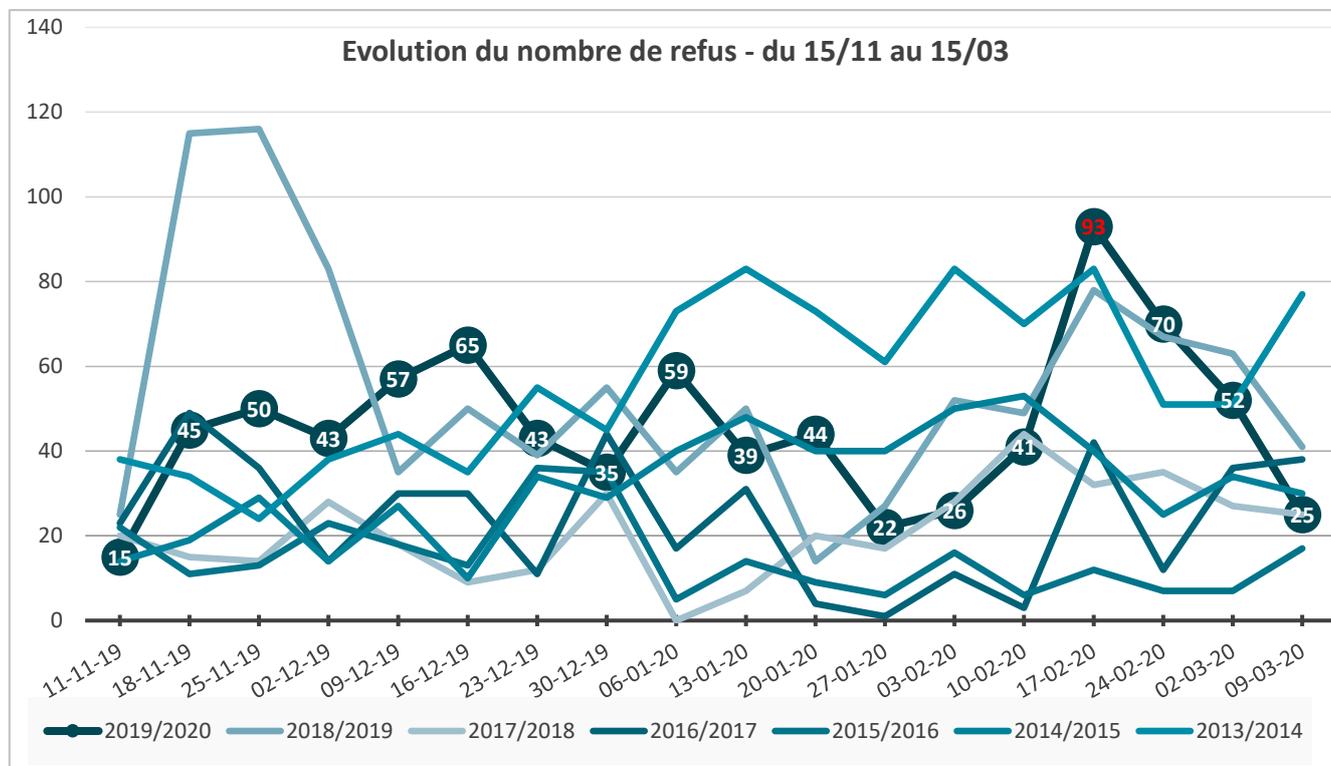
- **En moyenne**, les services ont réalisé **3.062 accueils par semaine** (pour une moyenne de 3.369 tout au long de l'édition précédente).
- **En moyenne**, le nombre d'accueils **par jour** était de **859 en semaine**, et de **323 les week-ends**.
- **Au total** sur l'ensemble de la période du 15/11 au 15/03, **55.124** accueils de personnes sans abri ont été réalisés en quatre mois.

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^{ème} service, etc...).



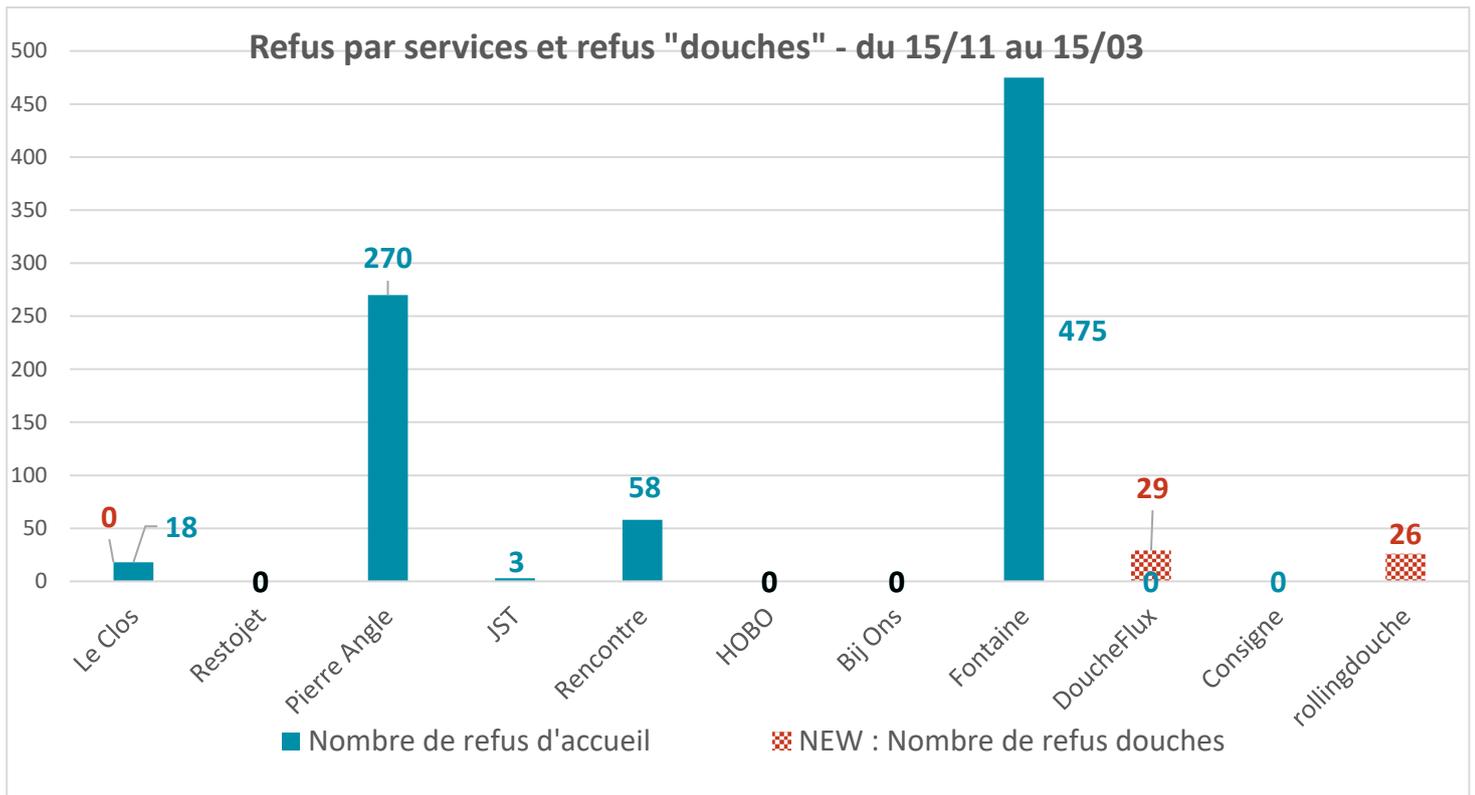
6.2. Accessibilité aux services

En 4 mois de dispositif (du 15/11 au 15/03), **824 refus d'accueil** ont été signalés pour 55.124 accueils - soit une moyenne de 45 refus par semaine -, ce qui signifie que seulement **1,49 %** des demandes n'ont pu être rencontrées.



Il faut rappeler que depuis 3 éditions, le comptage des refus est effectué de manière un peu différente : seuls les **refus d'accueil**, justifiés par un manque de place dans le service, 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.

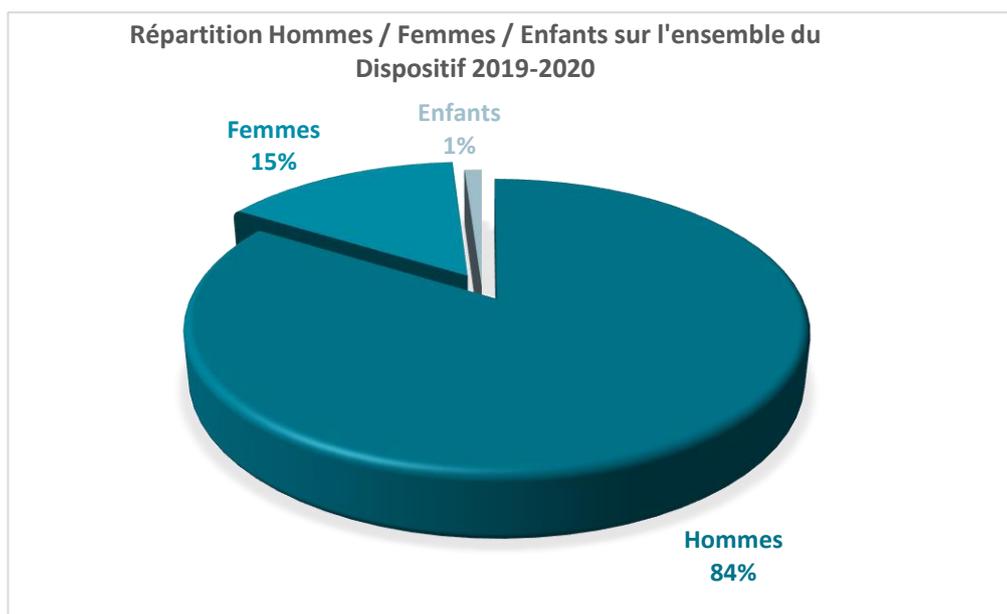
C'est pourquoi, nous avons voulu cette année mettre en place un « **focus** » sur les personnes qui se voient **refuser l'accès à une douche** (en raison d'un manque de place ou de temps), et nous avons donc créé un comptage spécifique à ce sujet, dont les résultats apparaissent dans le graphique ci-dessous. Ce graphique présente également la répartition des refus d'accueil par service. En effet, ce sont à nouveau 3 services - La Fontaine, Pierre d'Angle et La Rencontre - qui comptabilisent le plus grand nombre de refus. La Fontaine refuse en moyenne 27 personnes chaque semaine (contre 18 l'hiver passé).



N.B. : La Fontaine ne comptabilise pas de refus douches, car toutes les personnes qui accèdent au service bénéficient automatiquement d'une douche. A l'opposé, Rolling Douche, étant un service actif rue et ne disposant pas de locaux, ce service ne comptabilise pas de refus d'accueil mais uniquement des refus de bénéficier d'une douche.

6.3. Public accueilli

On constate une augmentation de la part du public « **hommes** » durant cette édition : ils constituent **84 %** des personnes accueillies au sein du dispositif (contre 78% en 2018/2019). Pour certains services, le taux de fréquentation masculine approche les 100 % (voir le 2^{ème} graphique ci-dessous).



Les femmes représentent quant à elles 15 % du public accueilli (pour 19 % en 2018/2019).

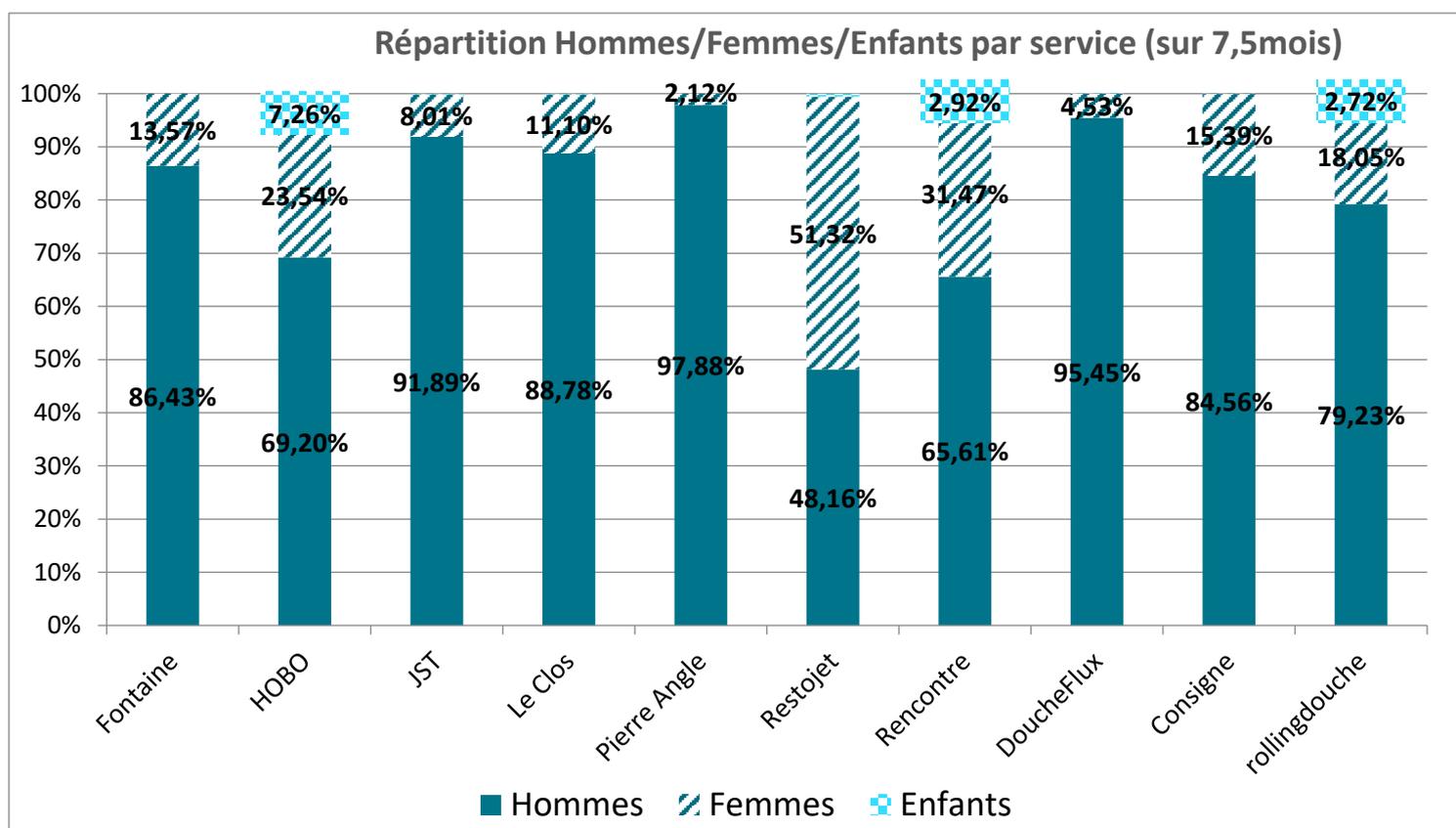
Les enfants, qui accompagnent généralement leur(s) parent(s), représentent seulement 1 % du public durant cette édition (pour 3 % en 2018/2019). La part d'enfants accueillis dans les services partenaires a donc diminué par rapport à l'an dernier, ce qui s'explique en partie par le fait que sur les 2 services qui proposent un accueil et/ou des activités ciblées pour les enfants (Source - La Rencontre et Hobo), La Rencontre a dû fermer pendant de nombreuses semaines.¹¹ L'éloignement du centre du Samusocial pour familles (situé à Evere) joue également toujours un rôle.

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

On constate toujours une forte proportion de présence masculine dans certains services (comme Pierre d'Angle, DoucheFLUX ou Jamais Sans Toit).

Les femmes sont toujours plus nombreuses à Restojet (51%), Source – La Rencontre (31%) et Hobo (23%). Leur présence a légèrement diminué à La Consigne - Article 23 (15% au lieu de 17%) et à L'Ilot – Le Clos (11% au lieu de 17%).

Enfin, les enfants, accompagnés de leurs parents, sont logiquement présents surtout au sein de HOBO et de Source – La Rencontre, même si ces chiffres ont fortement diminué par rapport à l'année passée, passant de 24% à 7% pour Hobo et de 5% à 3% pour la Rencontre. Nous reviendrons sur les raisons de cette diminution plus loin (chapitre VI).

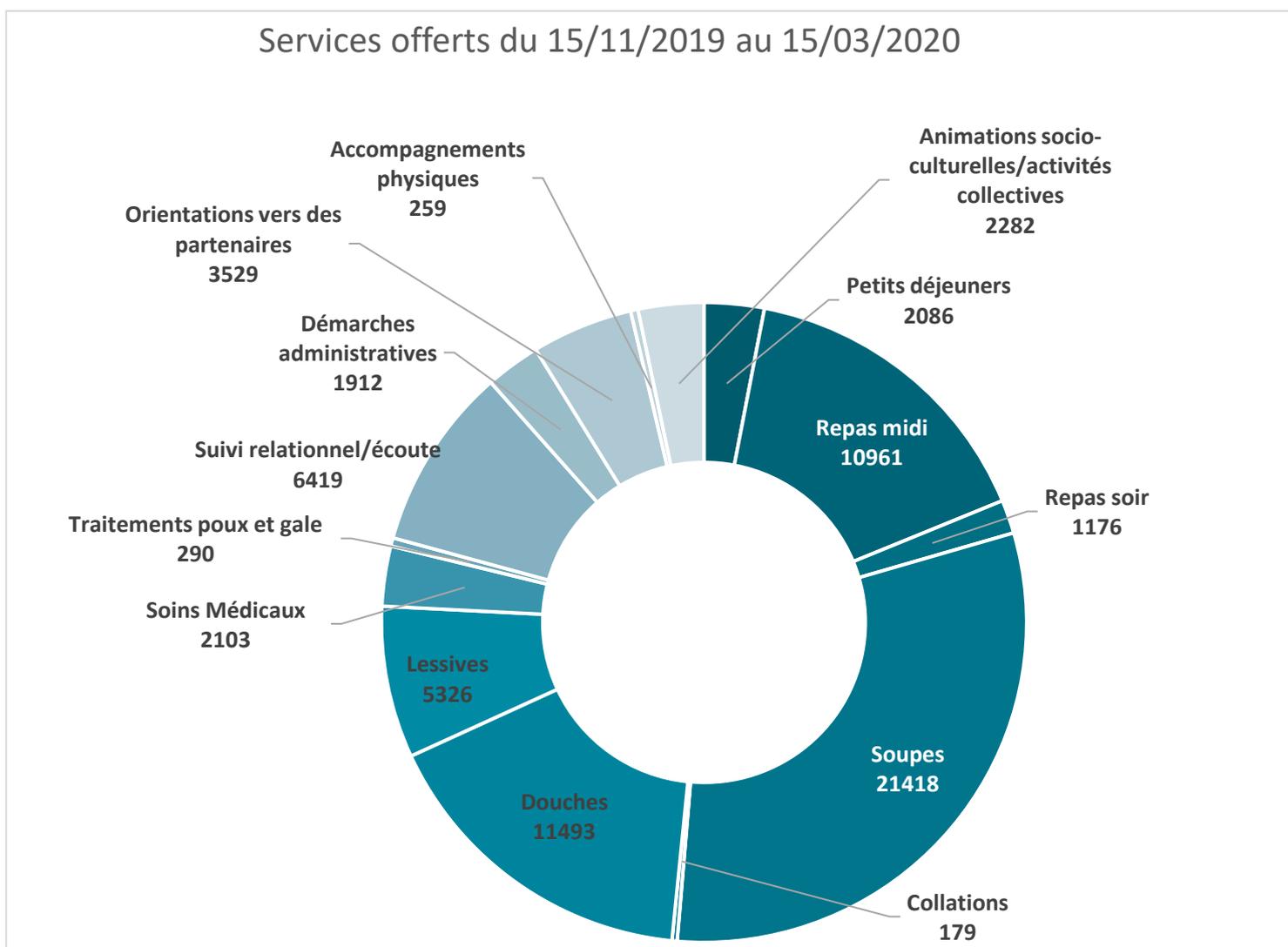


¹¹ Pour plus de détails, voir le chapitre VI.

6.4. 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.

Du 15/11 au 15/03, ce sont **69.433** 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). Le détail apparaît dans le graphique ci-dessous.





7. FAIRE UNE SIESTE

L'un des objectifs du Dispositif Hiver 86.400 est d'offrir des lieux de sieste en journée, afin de permettre aux personnes épuisées ou malades de récupérer et de se reposer.

Ainsi, depuis 2012, Pierre d'Angle accueille les personnes qui n'ont pas d'autre lieu où se reposer en journée du lundi au vendredi, de 13h30 à 18h30. La sieste est accessible uniquement sur inscription au préalable auprès d'un·e professionnel·le des services partenaires du Dispositif Hiver 86.400, qui reçoit la demande et assure ensuite l'inscription auprès de Pierre d'Angle par téléphone à partir de 13h (02.513.38.01). Pour des questions de faisabilité, l'inscription est nominative. La fin de la sieste est à 18h et les personnes doivent toutes être sorties pour 18h30. Le service de sieste s'accompagne de la possibilité de prendre une douche pour les personnes inscrites.

Pierre d'Angle est le **seul service** en région bruxelloise à offrir un service de sieste dans des infrastructures qui sont prévues à cet effet, permettant un bien-être et une quiétude réparatrice pour les personnes. Le nombre de refus ne cesse d'augmenter au cours des années, ce qui montre la pertinence et la nécessité de renforcer ce genre d'activité.

Durant ce dispositif, Pierre d'Angle a pu proposer 24 places de siestes 7 jours sur 7 (au lieu de 5 jours sur 7). A nouveau, ces places de siestes étaient réservées aux partenaires du Dispositif Hiver 86.400 (2 à 3 places réservées par association, selon le même fonctionnement que l'édition précédente). En pratique, les services appelaient de 13h jusque 13h30 pour inscrire les gens ; après 13h30, Pierre d'Angle redistribuait les places non attribuées aux autres services demandeurs. Les personnes pouvaient arriver sur place jusque 15h au plus tard.

L'extension à 7 jours sur 7 a débuté le 15/11/2019. Le 1^{er} week-end a été extrêmement calme mais la fréquentation a augmenté dès le 2^{ème} weekend. Le mode de fonctionnement général de Pierre d'Angle et tous les horaires en journée et soirée ont été modifiés. Il a été décidé qu'un permanent/référent avec de l'expérience serait présent à tout moment. Ce fut un changement conséquent. Pierre d'Angle a également constaté beaucoup de demandes durant le week-end.

Quant au public rencontré, il s'agit essentiellement d'habités. Le fait que les personnes doivent s'inscrire via des partenaires pousse les gens à aller fréquenter des services auxquels ils ne feraient pas appel en temps normal (par exemple un sans-papier va s'inscrire au Clos pour les siestes). Ce fut l'un des effets positifs inattendu. On constate également que les personnes arrivent à 13h30, mais peu d'entre elles vont dormir avant 15h, ils-elles profitent d'abord de la nourriture, douches, internet, puis vont se reposer. On voit vraiment que les gens viennent se poser. 80 à 90% des personnes inscrites se présentent. Un partenariat avec *Le Clos* permet de distribuer des soupes, cela fonctionne très bien. Une fois que les personnes ont pu choisir leur lit, manger et se connecter à internet, la tension retombe très vite.



8. ÉLARGISSEMENT DES HEURES D'OUVERTURE – AVANT LE 16/03

L'un des objectifs du Dispositif Hiver 86.400 est de permettre aux services actifs en journée d'**élargir les heures d'ouverture**, afin d'offrir plus de disponibilités aux personnes sans abri dans les moments « creux » de la matinée et de la soirée, et ainsi de faire la jonction avec le dispositif de nuit. Les usager·ères sont également demandeurs de plus de services ouverts durant le week-end, ce à quoi les partenaires ont été attentifs.

Ainsi, les **horaires d'ouverture** des différents partenaires durant cette édition 2019/2020 furent les suivants – pour la période qui a précédé la crise sanitaire :

Services	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
RestoJet	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	/	/
Pierre d'Angle	13h30-18h30	13h30-18h30	13h30-18h30	13h30-18h30	13h30-18h30	13h30-18h30	13h30-18h30
La Fontaine	9h30-14h30	9h30-14h30	réservé aux plus vulnérables	9h30-14h30	9h30-14h30	/	/
Diogènes ¹²	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	/	/
Jamais Sans Toit	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h	9h-17h
Le Clos	8h30-18h	8h30-10h30	8h30-18h	8h30-18h	8h30-18h	8h30-18h	8h30-18h
La Rencontre	Fermé	12h-19h	10h-19h	10h-19h	10h-19h	10h-19h	10h-19h
DoucheFlux	Fermé	8h30-16h	8h30-18h	8h30-16h	8h30-16h	10h30-16h	10h30-16h
La Consigne - Article 23	8h-13h 14h-17h (sur rdv)	8h-13h 14h-17h (sur rdv)	8h-13h 14h-17h (sur rdv)	8h-13h 14h-17h (sur rdv)	8h-13h 14h-17h (sur rdv)	/	/
Rolling Douche	13h30-18h (place Flagey)	/	13h30-18h (gare Centrale)	/	13h30-18h (gare du Midi)	/	/
HOBO	13h-17h	9h-17h	9h-17h 13h-17h30 (enfants)	9h-17h	9h-16h	/	/

¹² Diogènes : équipes ponctuelles de 7h à 9h et de 17h à 23h.



9. L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHO-SOCIAL

Au-delà des besoins de première nécessité, nous souhaitons dépasser le cadre de l'urgence et celui de l'action strictement humanitaire – nécessaire mais insuffisante – en proposant **un accompagnement renforcé** des personnes sans abri, qui s'inscrit sur du long terme et dont les effets seraient durables, afin d'éviter le phénomène de chronicisation au sein du dispositif d'urgence.

Cet accompagnement est conçu à la fois **intra-muros**, au sein des services, mais aussi **en rue**, afin de toucher un maximum de personnes sans abri (voir à ce sujet le chapitre VII).

Des **permanences sociales** ainsi que des **accompagnements psycho-sociaux** sont assurés au sein du dispositif du lundi au vendredi, de 8h à 19h. Ce renforcement de permanence constitue un point de départ pour des suivis à moyen ou à long terme.

Ce travail consiste à :

- Offrir une **écoute** active et un **soutien** par une **équipe pluridisciplinaire** (assistants sociaux, psychologues, éducateurs, autres).
- Effectuer des **démarches administratives** diverses : régularisation administrative, adresse de référence, demande de revenus de remplacement, aide médicale urgente, recherche de logement, ... Le type de demande varie en fonction du public.
- Pour le public migrant, suivre les démarches administratives pour l'ouverture et le maintien des droits, la régularisation quand elle est possible, la recherche de formations et d'emploi, ...
- Pour un public représentant des problématiques multidimensionnelles (souvent sans-abri depuis de longues années, voire depuis des générations), nous veillons à maintenir les droits et une situation administrative et financière (collaboration avec l'organisme financier et administrateurs de biens, gestion budgétaire...) et nous cherchons des structures adaptées : logements supervisés, housing first, psychiatrie, cures de désintoxication... Le travail en réseau autour de l'individu représente une ressource inestimable.

Les services disposent d'un panel d'**outils** pour mener à bien l'accompagnement social : entretiens, accompagnement physique, coaching, mise à disposition d'outils informatiques et téléphoniques, etc...

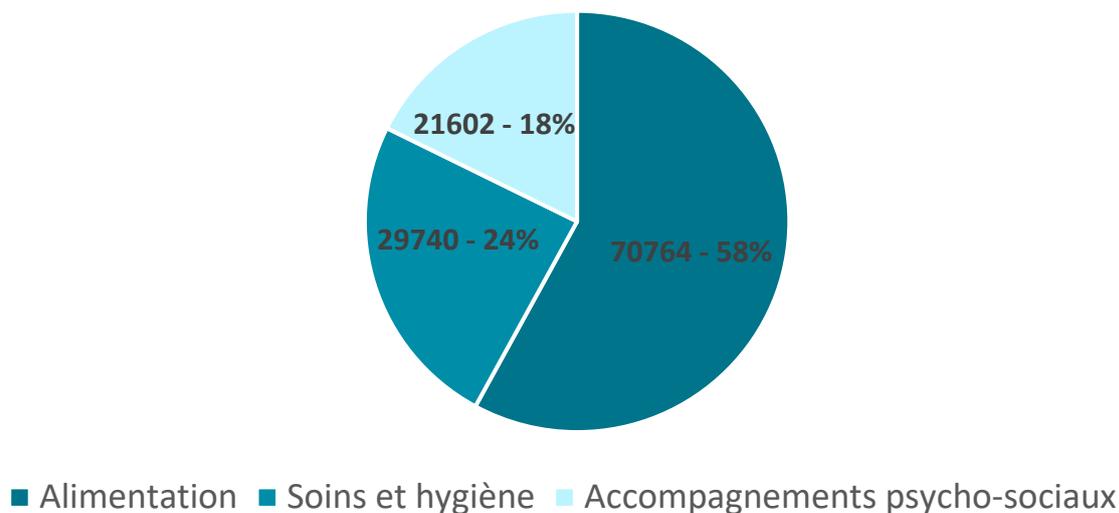
Le travail d'accompagnement, plus que nécessaire et pertinent, demande donc des équipes suffisamment pourvues, aux profils variés, multidisciplinaires, mais aussi capables de beaucoup de souplesse et d'adaptation.

Nos services élaborent également un **travail social de groupe**, cette approche permettant la création de liens, l'épanouissement et favorisant les pratiques de coopération qui peuvent émerger d'une situation de groupe. Cet accompagnement s'étend de la gestion d'un groupe de parole, d'ateliers sportifs ou artistiques à la gestion du vivre ensemble, l'élaboration de solutions collectives de logement, etc.

Au niveau quantitatif, nous avons encore essayé d'améliorer le système de comptage de l'accompagnement psycho-social en 2019-2020 :

- **Suivi relationnel/écoute** : il a été précisé que cet item signifie que l'on se pose avec la personne, sans être dans l'action et la solution mais simplement dans l'écoute, la création de lien. On va plus loin que le simple « salut ça va ».
- **Animations socio-culturelles** : il a été clarifié qu'il s'agit de compter le nombre d'activités proposées (et non le nombre de personnes participantes).

Répartition par catégorie de services offerts (2019-2020)



Les accompagnements psycho-sociaux (toutes les sous-catégories confondues) ont représenté **18%** des prestations totales durant cette édition du Dispositif (soit **21.602** prestations).

Comme on le voit dans le graphique ci-dessous, le nombre de moments de **suivi relationnel ou d'écoute** est très élevé (6.419 au 15/03/2020). Comparé à l'ensemble des prestations réalisées durant tout le Dispositif, cela représente une proportion de 10 %.

Accompagnements psycho-sociaux - du 15/11 au 15/03

