

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

IV. Les services d'accueil de jour et le Dispositif Hiver 86.400 pendant la crise sanitaire	3
1. Peu de fermetures mais beaucoup d'adaptations	3
2. Les partenaires se réinventent	3
3. De multiples collaborations entre services	5
4. Un déconfinement complexe	7
5. Des conséquences à long terme	7
6. En chiffres	9
6.1. Nombre d'accueil	9
6.2. Comptages ponctuels	9
6.3. Services offerts	11
V. Mobilité : les repas-trajets	12
1. Le projet	12
2. Résultats et constats	12
3. Une mobilité plus compliquée après le 16 mars 2020	13
VI. Les familles et les enfants	14
1. L'Arbre à Bulle – La Rencontre	14
2. HOBO	15
VII. Le travail de rue	16
1. Objectifs	16
2. En chiffre	17
VIII. Prévention du sans-abrisme : le projet « facilitateur·trices logement »	19
1. Contexte historique	19
2. Impact de la crise covid et évolutionS du métier	19
3. Les services partenaires	20
4. Le métier de facilitateur·trice logement	21
5. Bilans	21
6. En chiffres – les coachings	23
7. Les logements créés/captés hors coaching	24
IX. Renforcement des équipes	25
X. Conclusion	26

IV. LES SERVICES D'ACCUEIL DE JOUR ET LE DISPOSITIF HIVER 86.400 PENDANT LA CRISE SANITAIRE

1. PEU DE FERMETURES MAIS BEAUCOUP D'ADAPTATIONS

A partir du confinement généralisé déclaré le 16/03/2020, les actions des services d'accueil de jour ont été fortement modifiées et adaptées.

Dans un premier temps, plusieurs services ont été contraints **de fermer temporairement** leurs portes afin de se réorganiser, en l'absence de bénévoles (souvent âgés) et de nombreux membres du personnel. Ainsi :

- La Fontaine a fermé ses portes à partir de la semaine du 16/03 pendant une dizaine de jour ;
- La Consigne – Article 23 a fermé durant une semaine ;
- La Rencontre a fermé dès le 13/03 et ses travailleur·ses ont été mis à disposition du Centre de jour de l'auberge Jacques Brel (voir plus loin) ;
- Rolling Douche a cessé ses activités en rue et ses travailleur·ses se sont également mis à disposition du Centre de jour Jacques Brel ;
- RestoJet et Le Clos (L'Ilot) ont distribués des repas à emporter uniquement ;
- Pierre d'Angle a diminué le nombre de siestes offertes en journée, pour des raisons de distanciation physique dans leurs locaux (dortoirs).

Les autres services (Hobo, DoucheFlux, Jamais Sans Toit, Diogènes) ont maintenu leurs activités **sans interruption**, mais en **limitant** le nombre de personnes pouvant être présentes simultanément dans leurs locaux et en adaptant leur offre de services.

Les centres n'ont dès lors pas fermés et les équipes ne sont pas restées inactives ! Dès la deuxième semaine du confinement, l'ensemble des services avaient repris leurs activités selon un mode de fonctionnement adapté, ou s'étaient mis à disposition d'autres initiatives (le centre de jour de l'auberge de jeunesse Jacques Brel notamment).

Au niveau du **public sans-abri**, les besoins et les demandes durant la crise se sont avérés très importants et inhabituels. Beaucoup de besoins de base ont été constatés, et aussi un grand besoin d'informations sur ce qu'il se passait.

2. LES PARTENAIRES SE RÉINVENTENT

Pour faire face à la crise sanitaire tout en continuant à venir en aide au public sans-abri, les services de jour partenaires ont dû fortement se réinventer – nous détaillons ci-dessous les adaptations et innovations dans les fonctionnements de chacun.

- **L'Ilot – Le Clos**

Le Clos a assuré une distribution de petits-déjeuners et de packs sandwich devant la porte du service. 75 repas chaud sont également servis à 12h. Le service est resté ouvert 7 jours sur 7, ainsi que les douches (4 personnes maximum par matinée) et les lessives. La distribution des repas à la porte s'organise en deux services pour qu'il y ait moins d'attroupement, avec le soutien des éducateurs de rue et des stewards sur le parvis de Saint-Gilles. Tout est désormais gratuit. Le nombre de personne présente au même moment dans les locaux a été réduit au maximum.

- **Jamais sans Toit**

Jamais Sans Toit s'est tout-à-fait réinventé. Le service est resté ouvert 7 jours sur 7 en limitant le nombre d'entrée dans ses locaux, permettant ainsi d'avoir accès à la recharge gsm, aux toilettes, au lavage de mains et aux consignes. Jamais Sans Toit a également mis sur pied une distribution de repas en collaboration avec RestoJet et le Parlement européen. Autre nouveauté : les lessives pour 60 personnes environ. Pour les vêtements, Jamais Sans Toit collabore avec Solidarité Grand Froid. Les accompagnements physiques n'ont plus été effectués, mais les personnes ont accès au téléphone dans les locaux. Jamais Sans Toit a bénéficié du soutien des voisins et de beaucoup de solidarité, aussi avec les autres associations.

- **RestoJet**

Pour rappel, RestoJet n'a pas continué ses actions dans le cadre du Dispositif Hiver 86.400 au-delà du 31/03. Mais dès le 16/03, les repas ont été proposés « à emporter » (35 à 40 repas par jour, +200 repas par semaine). Restojet a organisé une livraison de repas à HOBO (4 jours/semaine) et à Jamais Sans Toit (3 jours/semaine), 175 repas par semaine ont ainsi été livrés à Jamais Sans Toit au total. Les douches et les WC sont restés accessibles (en moyenne 5 douches par jour). RestoJet a également élargi ses horaires (10-12h & 14-15h30).

- **HOBO (CAW Brussels)**

Hobo a augmenté sa permanence vers 7 jours sur 7 de 9h à 17h. Toute l'équipe s'est mobilisée pour proposer une offre adaptée : café, repas, kit d'hygiène... Habituellement, Hobo ne propose jamais de repas, mais pendant la crise ils en ont distribué jusqu'à 150 par jour. Au total, Hobo a distribué 657 petits-déjeuners, 4.920 repas de midi et 2.098 soupes, et 14.381 cafés en 4 mois (du 16 mars à la fin juin). Un nouveau centre de jour près de la bourse a également été ouvert, qui a proposé les mêmes services mais aussi la possibilité de prendre des douches (ticket pour un centre à Simonis) et un local digital.

- **DoucheFlux**

DoucheFlux est resté ouvert, et a décidé rapidement de passer à une gratuité des services car l'équipe a réalisé dès le début de la crise qu'il était vraiment compliqué pour le public de payer. Les personnes demandaient des choses très élémentaires comme de l'eau. Des lunchs pack ont été distribués tous les jours. Les mesures d'hygiène sur place ont été renforcées : 12 personnes maximum présentes en même temps, lavage des mains, port du masque... Une infirmière vient 2 fois par semaine.

- **La Consigne - Article 23**

Après avoir fermé durant une semaine en raison du nombre de personnel malade, La Consigne – Article 23 a rouvert mais en limitant drastiquement sa capacité : le nombre de personne accueillies par jour est passé de 80 - 90 personnes à 20-30 personnes. « *On ne pourra pas revenir en arrière et cela fait réfléchir à comment réorganiser le travail à l'avenir.* »

- **La Fontaine**

La Fontaine a d'abord dû fermer pendant une dizaine de jour car l'équipe comptait principalement des bénévoles âgés. Il a finalement été décidé de réouvrir pour mettre l'accent sur les soins infirmiers, le traitement des parasites, les douches et les lessives de 9h00 à 16h00. Une priorité a été accordée aux personnes qui dorment dehors (à l'exclusion des personnes hébergées dans les centres d'urgence). La Fontaine a dès lors accueilli 2 personnes par heure dans ses installations, soit une douzaine de personnes par jour, via un système de rendez-vous soit à la porte soit via les associations partenaires (deux plages réservées par jour). Ce système reste compliqué pour le public, d'autant plus qu'il y a fréquemment un délai de 4-5 jours avant d'obtenir un rendez-vous.

- **Diogènes**

L'équipe de travailleurs de rue est restée elle aussi sur le terrain, et ceux qui le pouvaient en télétravail (coordination). Les manières de travailler ont également dû être adaptées : les démarches sociales se font sans la personne, adaptation des manières de faire afin d'éviter les contacts, ...

3. DE MULTIPLES COLLABORATIONS ENTRE SERVICES

Les **collaborations et coopérations** entre les services d'accueil de jour furent nombreuses, chacun ayant pu compter sur le réseau interne et externe. En voici quelques exemples :

- Hobo avait 18 partenaires dans les deux centres supplémentaires !
- RestoJet a organisé une livraison de repas à HOB0 (4 jours par semaine) et à Jamais Sans Toit (3 jours par semaine) ;
- La Fontaine a proposé de nettoyer des masques en tissus (reçus de Bruss'Help) pour les autres partenaires. Tout le monde pouvait venir chercher ces masques à la Fontaine pour les distribuer au public ou aux partenaires. Les masques pouvaient ensuite être échangés et lavés à La Fontaine par les usagers (+ sensibilisation).
- Les conventions signées entre les CPAS et les hôtels imposaient aux personnes de passer d'abord par La Fontaine avant leur entrée en hébergement ;
- Pendant sa fermeture, La Rencontre a détaché ses travailleur-ses au service d'accueil de jour Jacques Brel ;
- Hobo a mis en place une collaboration avec Solidarité Grand Froid pour la distribution de vêtements et avec Les Petits Riens pour la livraison de repas ;
- DoucheFlux a collaboré avec une auberge de jeunesse à Molenbeek afin d'offrir un hébergement à 6 femmes sans-abris et 3 couples.

Ci-dessous, **deux témoignages** au sujet de ces collaborations inédites :

« Le 15/11/2019, nous débutons le dispositif 86400. Des services complémentaires à ce que l'on faisait pendant l'année se sont mis en place dont notamment l'extension des horaires, davantage de douches, de siestes et de personnes pour assurer le service lié aux logements etc., donc davantage de monde dans les centres.

Fin décembre, nous apprenions par les médias qu'un nouveau virus faisait rage en Chine mais nous étions loin de nous imaginer qu'il serait bientôt à nos portes.

Mi-mars, le Covid19 s'est installé chez nous et a bouleversé nos vies et le fonctionnement des différentes associations. Il a surtout perturbé la vie des personnes qui sont déjà vulnérables : les habitants de la rue.

Très vite, il a fallu trouver des solutions, des modes de fonctionnement pour pouvoir continuer à accueillir nos publics en toute sécurité et ne surtout pas les abandonner.

La solidarité entre les associations a très vite permis aux usagers de se sentir en sécurité et de ne pas se sentir oubliés par les personnes qui les suivent depuis toutes ces années.

Au début, ce fut difficile pour les employés (éducateurs, assistants sociaux, infirmiers etc.) en place, dont la mission principale est de se rapprocher, de créer du lien. Avec cette crise, il a fallu mettre des distances de sécurité. Pour le public aussi, le fait de ne pas pouvoir se rassembler comme toujours dans les associations pour discuter et se poser a été difficile à vivre.

Mais de fil en aiguille, les institutions se sont réinventées et ont proposé des services qui n'étaient pas jusque-là leurs missions premières.

Par exemple chez JST, un service "distributions de repas" et un service "lessive" sont apparus. Le service "repas" est le fruit d'un triple partenariat entre Restojet, Hobo et JST. Restojet cuisinait des repas pour les deux autres associations et JST les transportait.

Par après, c'est grâce au soutien du Parlement Européen que plusieurs associations ont pu distribuer des repas chauds ou froids.

Une fois de plus, le travail en réseau et la solidarité entre les services se sont avérés être des atouts majeurs pour l'accompagnement des personnes les plus vulnérables. ».

Vukicevic Mladen, directeur de Jamais Sans Toit

« Une extension de nos services grâce à une formule inédite : quatre nouvelles collaborations

Pour démarrer le dispositif hivernal, nous avons été sollicités par **l'Espace Social Télé-Service**, un partenaire déjà bien engagé au sein de 86.400. Ils étaient, au moment du lancement de la campagne régionale, dans l'impossibilité d'offrir des douches chaudes à leurs bénéficiaires. De grosses transformations techniques devaient avoir lieu, avec un changement de chaudière et d'aération. Rolling Douche a donc garé son motorhome sur leur trottoir et a assuré 83 douches chaudes en 11 sorties.

Le subside obtenu nous a facilité l'organisation de deux matinées supplémentaires par semaine.

A la mi-janvier, et la fin des travaux de Télé-Service, c'est la **commune de Forest** qui a pris contact avec nous, pour une aide similaire. En effet, les services communaux ont mis sur pied un chauffoir dans des locaux vides attendant à leurs bureaux administratifs. Nouveau partenariat donc, pour les trois premiers mois de 2020. Résultats probants : une centaine de douches chaudes et de nouvelles rencontres, un plus pour le travail en réseau.

C'est la pandémie qui a stoppé net cette judicieuse collaboration.

Le service mobile a dû s'arrêter, mais une semaine plus tard, appel de Bruss'Help pour nous proposer de rejoindre le futur **centre de jour Jacques Brel** pour un fructueux partenariat avec Médecins du Monde. Leur idée, utiliser notre expertise pour construire un pôle "douches" dans cette nouvelle structure. Grand bien leur a pris, puisque nous avons pu engager la troisième travailleuse de notre asbl et assurer jusqu'à 70 douches par jour. Une expérience véritablement enrichissante, un partenariat constructif pour une petite association atypique au sein de l'organisation de Médecins du Monde.

Pas de tout repos, bien sûr, parsemé d'embûches, mais un travail dans une co-construction dynamique, affinée sur les deux mois de travail commun ! Nous avons quitté nos amis, car le déconfinement allait nous permettre de reprendre la route. MdM nous a remercié d'avoir écolé une dizaine de bénévoles pour assurer la fin de leur expérience.

Pour pouvoir repartir en rue, des travaux de mise en conformité sanitaire ont quelque peu freiné notre ardeur. Afin de rester utiles, c'est la **commune d'Ixelles** qui nous a intégré dans leur centre de jour, pour gérer... les douches bien sûr. Ce fut l'occasion pour nous de reprendre contact avec les usagers de la place Flagey, que nous avions, bien malgré nous, "abandonné" avec l'apparition du Covid.

En conclusion, ces quatre partenariats ont mis en exergue notre grande polyvalence, notre adaptation à des publics diversifiés, une reconnaissance de notre travail et une belle visibilité. ».

Pascal Biesemans, directeur de Rolling Douche

4. UN DÉCONFINEMENT COMPLEXE

A partir de la mi-mai, les recommandations commencent à s'assouplir. Néanmoins, de nombreuses questions continuent à se poser pour les services d'accueil de jour : Quelles mesures doit-on suivre ? Ce qui est recommandé pour les écoles ? les supermarchés ? l'horeca ? Faut-il rouvrir en respectant un espace de 4m² par personne ? Comment calculer le nombre de personnes qui entrent dans le service en même temps ? Quand pourra-t-on reprendre des activités de groupe ? Les partenaires oscillent entre être trop prudents ou pas assez, et ils auraient souhaité avoir une ligne de conduite commune entre les services.

Face à tous ces questionnements, l'AMA organisera un webinaire avec Médecins Sans Frontières le 27 mai. Bruss'Help et l'administrations de la Cocom furent également sollicité et souvent d'une grande aide.

5. DES CONSÉQUENCES À LONG TERME

Au moment de rédiger ce rapport, la crise s'est installée durablement dans le quotidien des services d'accueil de jour, lesquels font désormais face à la 2^{ème} vague de l'épidémie.

Les équipes des centres de jour se trouvent dès lors confrontés à de nouveaux défis : comment pouvoir accueillir « comme avant », comment rester des lieux de répit, permettant à de grands groupes de se poser à l'abri durant plusieurs heures ? En accueillant moins longtemps, pour respecter les mesures de distanciations, il est plus difficile de remplir la mission de « mise à l'abri » d'un centre de jour.

Par ailleurs, les personnes qui fréquentent les centres de jour sont également en besoin de contacts sociaux. Les seuls lieux de socialisation pour les personnes dans la rue sont souvent les services d'accueil de jour, comment garder cette fonction ?

Enfin, force est de constater que les mesures de distanciation sociale sont une antithèse quant à notre travail social au quotidien, qui consiste à créer du lien.

Restez chez vous tant que vous le pouvez, sauve qui peut !

« Alors qu'à l'habitude, nous sommes confrontés à une détresse enfouie dans la masse, quelques solides noyaux auront été au plus près d'une détresse déjà là, mais désormais saillante dans une masse confinée. C'est donc animée d'humanité qu'une présence restera maintenue, soutenue, qu'un ensemble de rôles auront été endossés, vaille que vaille, revisités, associés, fédérés autour de notre public, et proche de lui. Le "qui-vive" comme le "cogit" dans l'urgence, ce que nos centres vivent au quotidien, se sera élargi de la rue à la commune, à la région, la nation, et par-delà. Et c'est de manière quasi harmonieuse que la société entière semble repenser les outils de sa survie. Voilà qui devrait rapprocher quelques peu la société de ce que nos publics vivent quotidiennement en se posant la



question du comment rester vivant, comment organiser sa survie dans un monde où l'avenir est flou, où le danger est "partout" ? L'urgence de l'hiver aura pris la forme d'une urgence toute autre et sans précédent. Et dans cette angoisse de mort généralisée, la société entière a repensé les moyens de sa survie, assez limpidement, survivre et faire face à une pandémie mondiale requérait de pouvoir être chez soi et disposer d'un logement. Quid des "laissés" pour compte ?

Un constat s'impose.

Nous nous devons de ne jamais oublier que notre démocratie sédentaire aura été jusqu'à imposer le confinement à qui n'en avait pas les moyens. L'organisation de la cité, tout comme dans cette "crise", semble avoir omis les conditions de vie du "non-confinable". Il est pourtant manifeste qu'il faille amplifier les réponses que l'on y donne. A des fins de respect¹ de la dignité humaine, il est impératif de repenser les conditions de vie du "nomade", de "l'itinérant", de faciliter son/ses pieds à terre, ses haltes & besoins de repos, de soin & d'attention, de nourriture, d'hygiène, il est aussi temps de repenser le rôle & l'accessibilité d'une auberge en temps autres que pandémiques. De la même manière, une épidémie ne doit pas être la seule raison de la mise à l'abri, vraisemblablement, pas si impossible. De manière globale & généralisée, la société doit pouvoir questionner l'intention du collectif par rapport à la détresse de l'individu, doit pouvoir lutter contre l'épidémie individualiste et la propagation du repli sur soi, chez soi, questionner "le danger", à nouveau, et répondre concrètement à ce que d'aucuns nomment "le devoir d'assistance à personne en danger", à ce que d'autres nomment plus simplement un devoir moral – en 2020 désormais, il est intolérable que quiconque ne dorme à-même le bitume, covid ou pas.

L'Humain a de la valeur.

L'Humain vaut mieux que ça. ».

Nicolas Schkoda – Directeur de RestoJet

¹ Avéré, net & concret

6. EN CHIFFRES

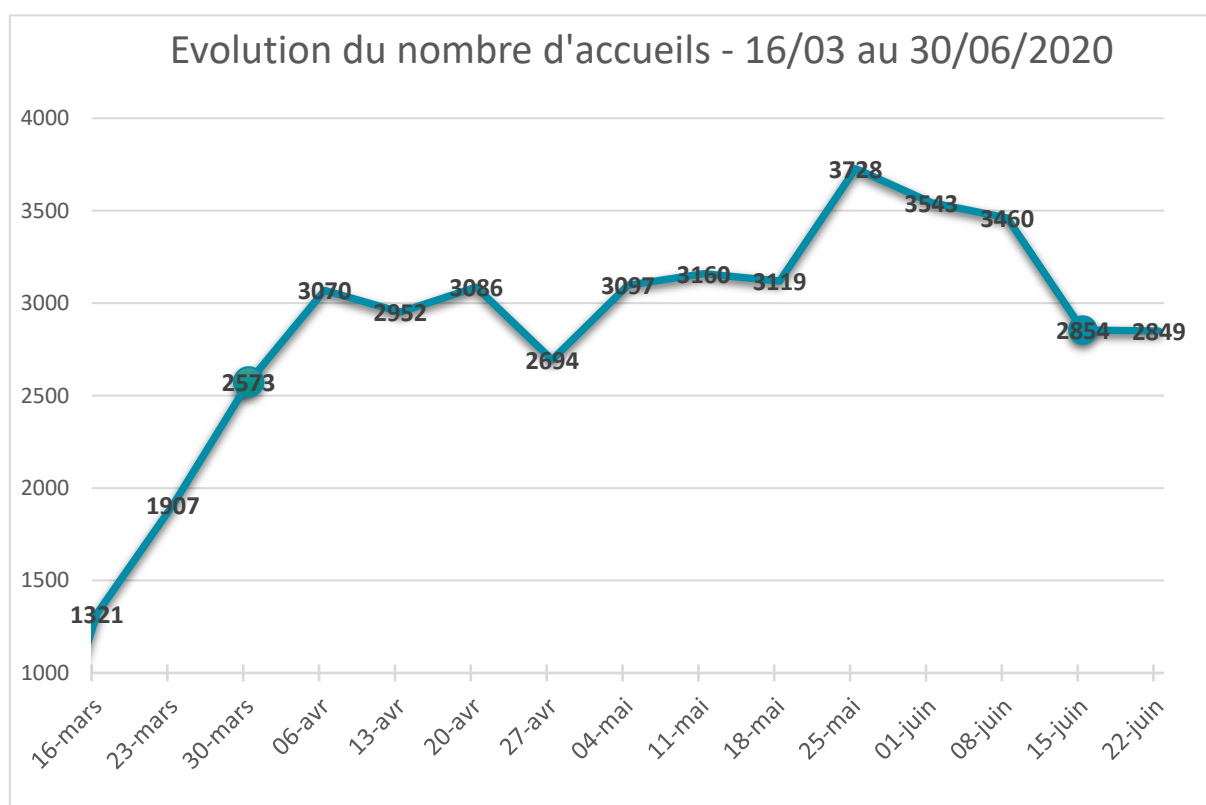
Suite à la prolongation du Dispositif Hiver 86.400 jusqu'au 30 juin 2020, les partenaires ont prolongé également les comptages réalisés quotidiennement. Néanmoins, cette période de crise sanitaire ne nous semble pas comparable avec la période allant de la mi-novembre à la mi-mars, c'est pourquoi nous en présentons les résultats séparément.

6.1. Nombre d'accueil

Du 16/03 au 30/06/2020 :

- **En moyenne**, les services ont réalisé **2.755 accueils par semaine**.
- **Au total, 44.077 accueils** de personnes sans abri ont été réalisés durant ces 3,5 mois de crise.

N.B. : ces chiffres incluent la fréquentation des 3 centres de jour de Hobo, lesquels accueillent entre 200 et 350 personnes par jour, 7 jours sur 7.



6.2. Comptages ponctuels

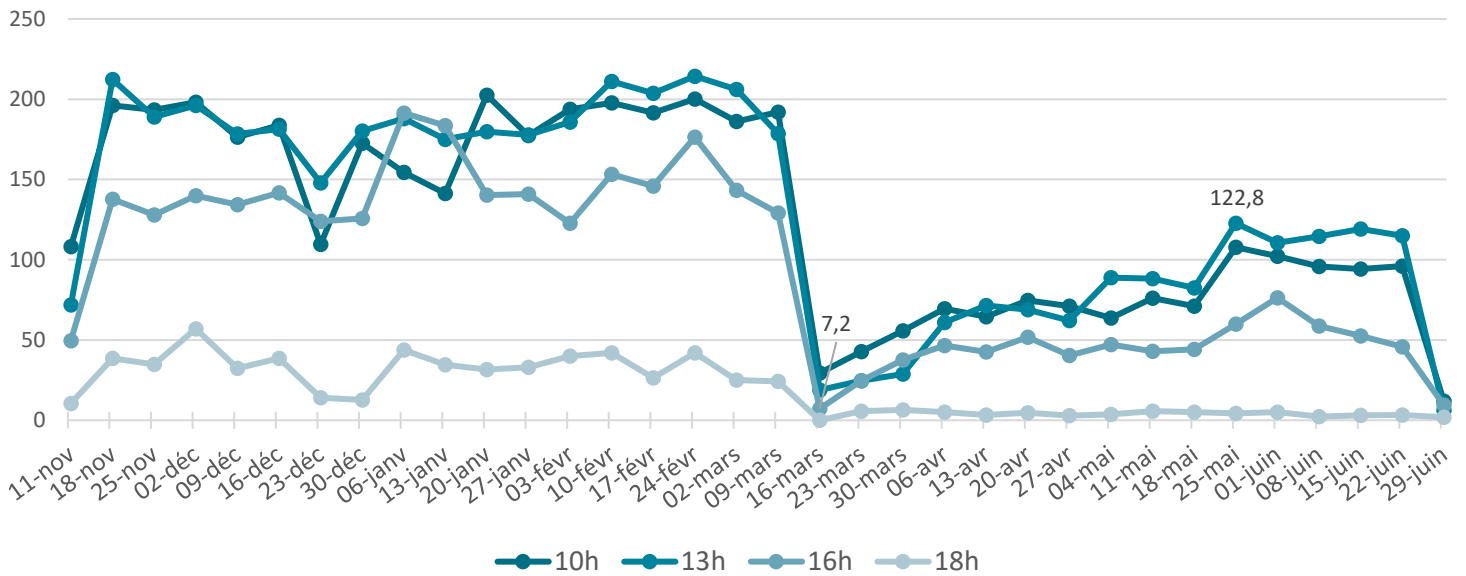
Le comptage ponctuel permet d'évaluer le nombre de personnes différentes présentes dans les services partenaires à quatre moments précis de la journée. Les services ont ainsi effectué un comptage de l'ensemble des personnes présentes chaque jour dans leurs locaux à 10h, 13h, 16h et 18h.

Les deux graphiques ci-dessous nous permettent de comparer la fréquentation avant et après la crise. On y voit très clairement une chute de fréquentation drastique la semaine du 16/3 (due à la fermeture

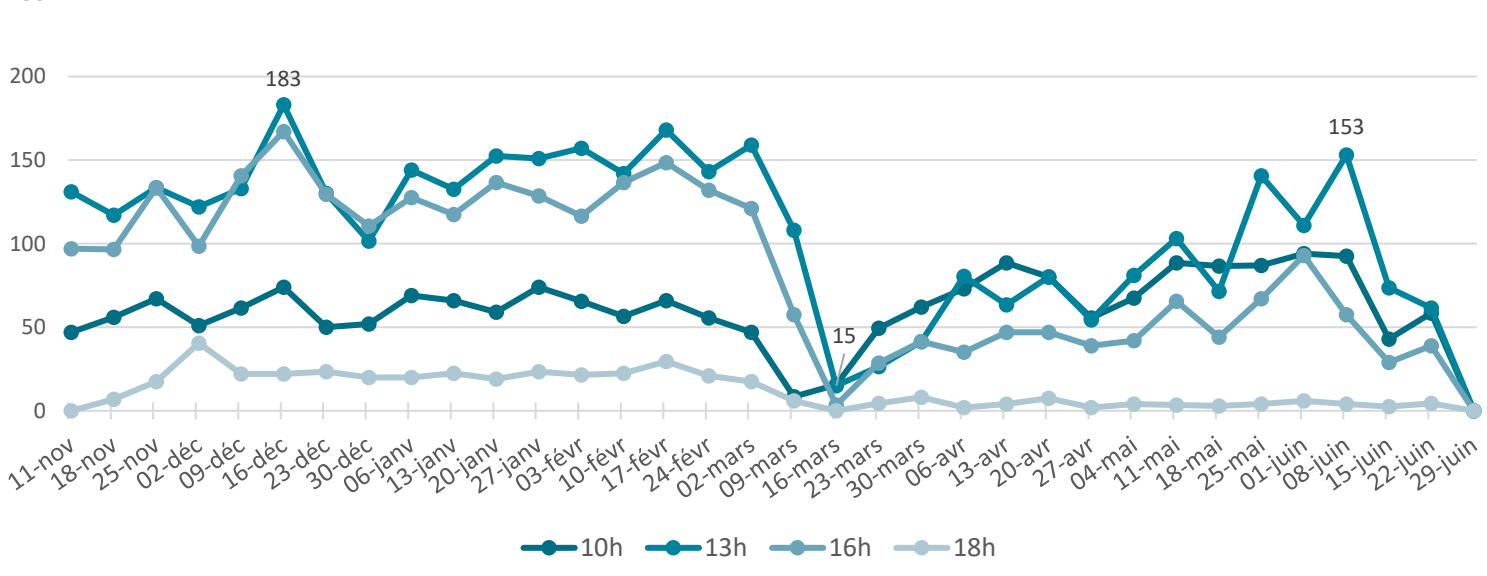
de 4 services pendant 1 semaine à 10 jours). On y voit ensuite clairement une reprise progressive de la fréquentation.

Avant la crise, les services accueillent le plus de monde à 13h. Cette tendance s'inverse après la crise durant les week-ends, où plus de personnes sont présentes à 10h.

Evolution de la moyenne des présences par tranche horaire en SEMAINE

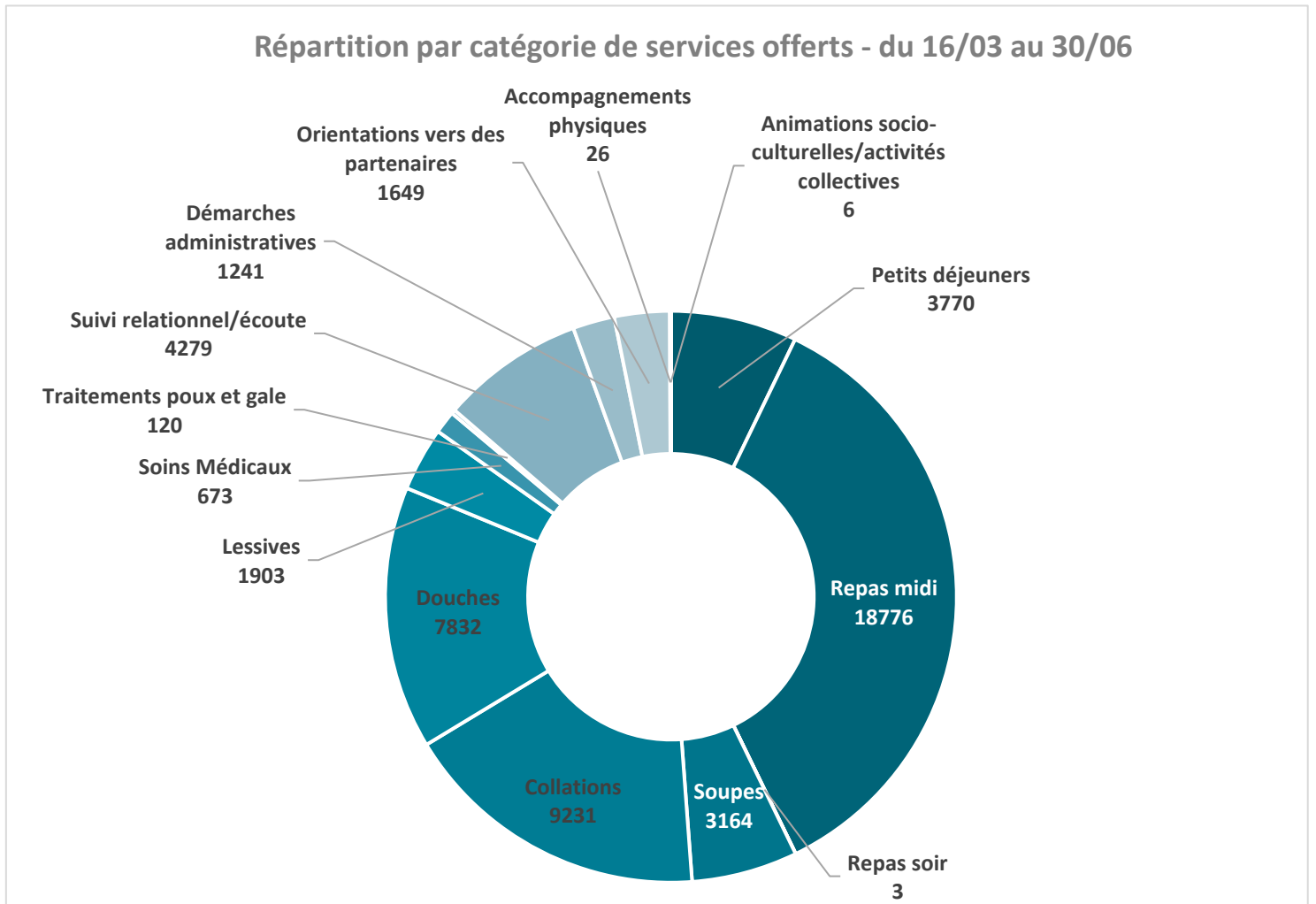


Evolution de la moyenne des présences par tranche horaire le WEEK-END

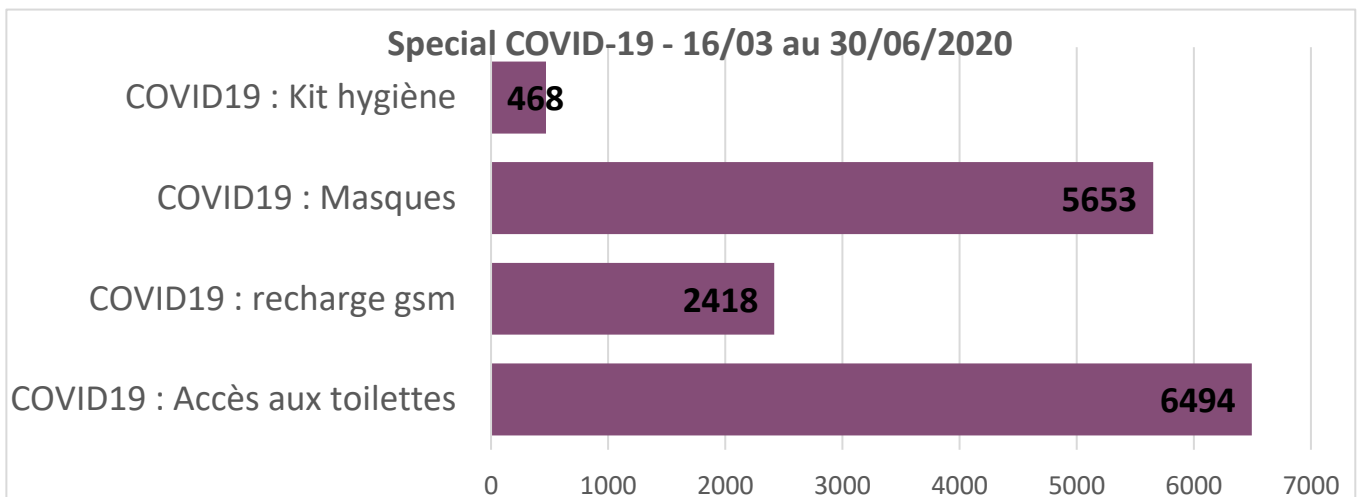


6.3. Services offerts

Dans le graphique ci-dessous, on observe le nombre de repas, douches, lessives, orientations, ... que les partenaires ont réalisés durant la période de crise. On y observe une diminution évidente des accompagnements physiques et des animations, mais toujours autant de repas, de douches, de lessives, témoignant des grands besoins du public pendant la crise.



Nous avons également ajouté des nouveaux items au comptage, afin de refléter des besoins qui se sont révélés prégnants pendant la période de crise :





V. MOBILITÉ : LES REPAS-TRAJETS

1. LE PROJET²

Lors de chaque Dispositif Hiver 86.400, la posture de RestoJet consiste à renforcer les services partenaires dans leur quotidien de travail (via une offre de repas, des animations socioculturelles, et désormais aussi des douches et des consignes). Plus précisément, RestoJet propose chaque année un ensemble de repas gratuits au public qui fréquente les 11 associations partenaires. Ainsi, les services partenaires reçoivent un certain nombre de **tickets « repas-gratuit »** pouvant être distribués à leurs bénéficiaires. A RestoJet, il leur suffit ensuite de s'installer à une table et de présenter le ticket en question.

Cette année, et pour la 2^{ème} fois, cette mise à disposition d'un tickets-repas était couplée d'un **titre de transport**, permettant à la personne de se rendre jusque Jette en transport en commun sans encombre. Arrivée sur place, la personne est accueillie avec « entrée-plat-dessert-boisson » (et bonne humeur), mais elle reçoit aussi par ailleurs un **second titre de transport**, de sorte à pouvoir, par exemple, retourner dans une autre association ou dans le centre-ville.

Ainsi, outre la réponse à un besoin physiologique de base (se nourrir), nous avons tenté de soutenir également la personne dans son trajet, la plupart des associations du Dispositif Hiver 86.400 se trouvant dans le centre, tandis que RestoJet se situe dans le Nord-Ouest de Bruxelles.

2. RÉSULTATS ET CONSTATS

Ce système fut à nouveau un succès : jusqu'au mois de juin, **447** repas ont été servis aux publics de **6 associations partenaires**, sur un total de 600 tickets repas distribués. Cette année, les « tickets repas-trajet » auront été distribués uniquement aux partenaires ayant formulé la demande. Ceci explique peut-être dès lors que quasi **75% de tickets** aient été de retour et aient permis à un ensemble de personnes de venir jusqu'à RestoJet, à tout le moins s'installer et consommer un repas (mais éventuellement aussi prendre une douche, participer à une animation, etc.).

	CENTRE	NB de tickets "repas+ 1 trajet" distribués	NB REPAS <i>public - Partenaires 86400</i>		GENERAL
			via STIB	sans STIB	
Du 14/11/19 Au 01/06/20		Total	via STIB	sans STIB	TOTAL REPAS servis
	Le Clos	70	70	14	84
	La Fontaine	20	22*		22
	La Rencontre				0
	DoucheFlux				0
	JST	230	222	283	505
	Rolling Douche	20	0		0
	Consigne 23	170	93		93
	Hobo	90	40		40
	Pierre d'Angle				0

² Texte rédigé par Nicolas Schkoda, coordinateur de RestoJet.

	Diogènes				0
	TOTAL	600	447	297	744

* Utilisation tickets du Dispositif 86400 précédent.

Au-delà de ces chiffres, nous pensons que le ticket « trajet » apporte une certaine **plus-value** au partenariat. Il rend également l'accès à RestoJet plus simple, les contrôles effectués par la STIB ne sont plus redoutés.

Nous relevons qu'au-delà du repas gratuit qui est offert, le fait de disposer d'une facilité de voyage au sein de la Région de Bruxelles-Capitale semble plus que précieux pour les personnes sans abri.

3. UNE MOBILITÉ PLUS COMPLIQUÉE APRÈS LE 16 MARS 2020

Ce dispositif, pour le peu exceptionnel, se sera clôturé par un confinement généralisé. Le déplacement en ville pour nos publics fut, à partir de là, plus complexe, plus contrôlé, plus anxieux aussi certainement.

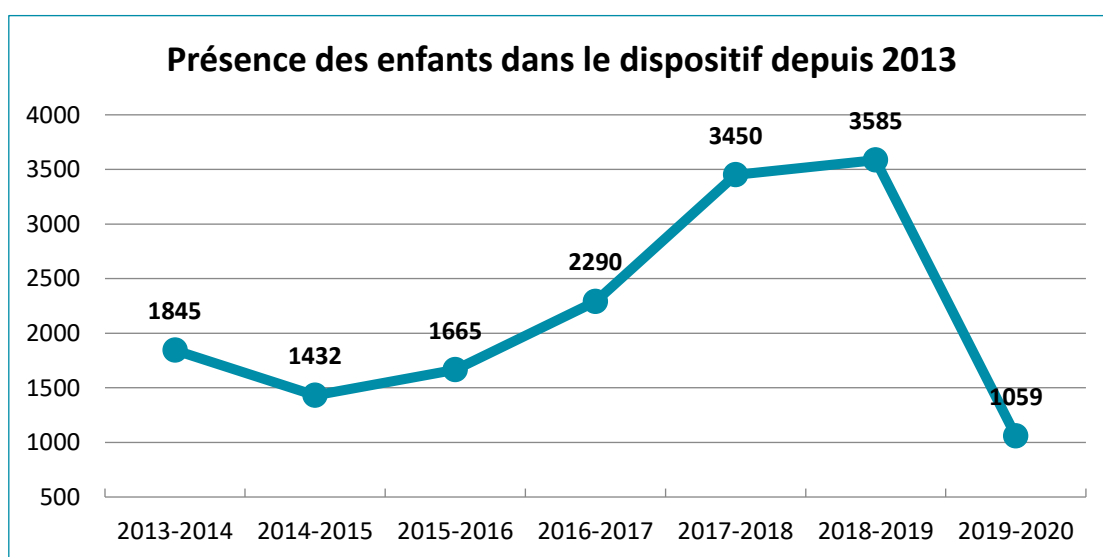
A partir du confinement généralisé, quelques personnes seront encore venues avec les « tickets repas-trajet », mais les mois d'avril-mai-juin 2020 et cette période plus qu'inédite nous auront conduit à établir un partenariat différent (soutenus financièrement par la FDSS et par HOBO), permettant non plus à ce que les personnes viennent jusqu'à RestoJet pour manger (ou autre) mais bien que nous préparions (d'avril à juin) quelques 2.000 repas qui puissent être distribués au Centre-Ville (par HOBO et Jamais Sans Toit).



VI. LES FAMILLES ET LES ENFANTS

Comme les hivers précédents depuis maintenant 5 ans, et au vu de l'accroissement du public des « familles en errance » au sein de l'accueil d'urgence et en rue, nous avons à nouveau mis en place un accueil spécifique, adapté aux besoins de ce type de public. Deux services se sont plus particulièrement mobilisés : Source - La Rencontre et HOB0.

Il est important de souligner qu'il est **très difficile** de réaliser un **accueil adéquat** pour les enfants et les familles au sein d'un accueil de jour. En effet, la plupart des services ne sont pas adaptés et, historiquement, ne les considèrent pas comme un public relevant de ce secteur. Or, il est plus qu'important de pouvoir proposer des lieux d'accueil qui tiennent compte des spécificités des enfants et des familles, et qui leur permettent d'avoir à la fois un lieu de sécurité en journée tout en proposant un accompagnement adapté. C'est dans cette optique que Source - La Rencontre et HOB0 ont développé, de façon complémentaire, un accompagnement spécifique pour les familles.



La part d'enfants accueillis durant cette édition a clairement **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), l'un d'entre eux (La Rencontre) a dû fermer pendant de nombreuses semaines. L'éloignement du centre du Samusocial pour familles (situé à Evere) joue également toujours un rôle.

1. L'ARBRE À BULLE – LA RENCONTRE

La Rencontre a posé le constat, ces quatre-cinq dernières années, qu'ils accueillait, au sein du service d'accueil de jour, un nombre croissant de familles en errance. Ainsi, durant les quatre hivers passés, La Rencontre a accueilli en moyenne 12 enfants par jour, avec des pics réguliers à 25-30 enfants en même temps le mercredi après-midi et le week-end. Nous avons donc mis sur pied un projet proposant un accueil spécifique et adapté pour ces enfants et ces familles en errance : l'Arbre à Bulle.

Ces familles arrivent chez nous porteuses d'un vécu de rue et d'errance souvent assez lourd, auquel peuvent s'ajouter des problématiques de violences intrafamiliales, d'addiction chez le/les parent(s), de handicap, de troubles psychiatriques, etc. Ces parcours compliqués génèrent toute une série de troubles et de symptômes, qui s'inscrivent différemment chez l'enfant, le parent ainsi qu'au sein du système familial. L'objectif de notre projet est donc de proposer des points d'appui/de soutien adaptés

à chacun des acteurs de ce système, de façon à ce que tant les individus que la famille puissent évoluer un peu plus harmonieusement.

En 2019, l'Arbre à Bulle a accueilli **52 familles différentes** (41 en 2018), ce qui représente **110 enfants différents**.

- 67 % de ces familles étaient hébergées au Samusocial ou dans un autre centre d'urgence. Les autres dorment soit en rue, soit dans des appartements - la plupart du temps insalubres -, soit dans des situations très précaires (amis, squats, etc.).
- En termes de composition familiale : 54% de familles biparentales, 46% de mamans seules. Ces proportions sont dans la lignée des années précédentes.
- 44,2% de ces familles étaient sans titre de séjour sur le territoire belge. Pour le reste, seulement 9 familles sur 52 avaient une CI belge, et les autres avaient des titres de séjour précaires.

Nous souhaiterions insister sur le caractère **novateur et essentiel** de ce projet, unique en son genre. Il est, à ce stade, le seul dispositif d'accueil de ce type en Région Bruxelloise totalement gratuit ciblant des familles hyper fragilisées, en errance, dans des situations extrêmement complexes (demande d'asile, migrations intra-européennes, sans-abrisme dû à des violences conjugales, à des situations de toxicomanie, de marginalisation très poussée, familles nomades ou rems, etc.). Ces familles trouvent en général peu de ressources dans le secteur sans-abri, car leurs profils ne leur ouvrent pas les structures d'accueil classiques. Les enfants ne font l'objet d'aucune prise en charge et passent leur journée en errance dans la rue.

Proposer un tel dispositif, alliant prise en charge adaptée des enfants et travail soutenu avec les parents, est donc vraiment novateur et indispensable si nous souhaitons multiplier les chances pour les enfants de se construire autrement. Ces enfants représentent l'avenir de notre société, où que ce soit dans le monde. Leur donner des repères, une sécurité et des tuteurs de résilience maintenant, c'est leur permettre d'être plus tard des adultes épanouis et acteurs de leur vie. C'est éviter également de les retrouver 10-20 ans plus tard dans les structures d'aide aux adultes en difficulté. C'est donc un investissement nécessaire pour notre société.

2. HOB0

Voir le rapport d'activités ci-annexé, pages 10 à 17, pour la période du 15 novembre jusqu'au 15 mars.



VII. LE TRAVAIL DE RUE

1. OBJECTIFS

Le travail de rue constitue une passerelle entre la rue et le monde social. Les travailleur-ses de rue prennent contact avec les personnes sans abri afin de leur offrir une écoute inconditionnelle et pour les soutenir dans leur contexte de vie, en tenant compte de leurs valeurs et de leur mode d'existence. C'est dans le respect de ce cadre qu'ils-elles pourront, s'ils en expriment le souhait, être orienté-es vers les services les plus adaptés à leurs besoins et à leurs demandes. Une dynamique de changement peut alors se mettre en place, qui tient compte des demandes, du rapport au temps, du rythme et des aspirations de chacun-e.

Les **objectifs** généraux du renforcement du travail de rue dans le cadre du Dispositif Hiver 86.400 sont les suivants :

- Permettre aux personnes sans abri d'utiliser au mieux les services existants dans une perspective d'amélioration de leurs conditions d'existence, de leur santé, de leur état psychologique, de leur situation sociale et administrative, de leurs relations sociales ;
- Diffuser des informations et assurer un accompagnement psychosocial adapté dans la perspective d'une meilleure insertion sociale ;
- Assurer une information sur la situation de la rue, dans le respect du secret professionnel et dans l'intérêt strict des personnes sans abri, afin de permettre aux citoyen-nes interpellé-es de mieux les comprendre ;
- Répondre de façon adaptée aux signalements concernant les personnes sans abri se trouvant en rue en journée, avec une attention toute particulière pour les plus vulnérables d'entre eux.

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

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

Concrètement, le Dispositif Hiver 86.400 a permis l'extension en journée de l'équipe de l'ASBL Diogènes, par l'engagement **d'un travailleur de rue à temps plein** du 15 novembre 2019 au 30 juin 2020, ce qui a permis de **développer l'offre d'accompagnement extra muros**.

Ce renforcement de l'accompagnement en rue se caractérise ainsi par :

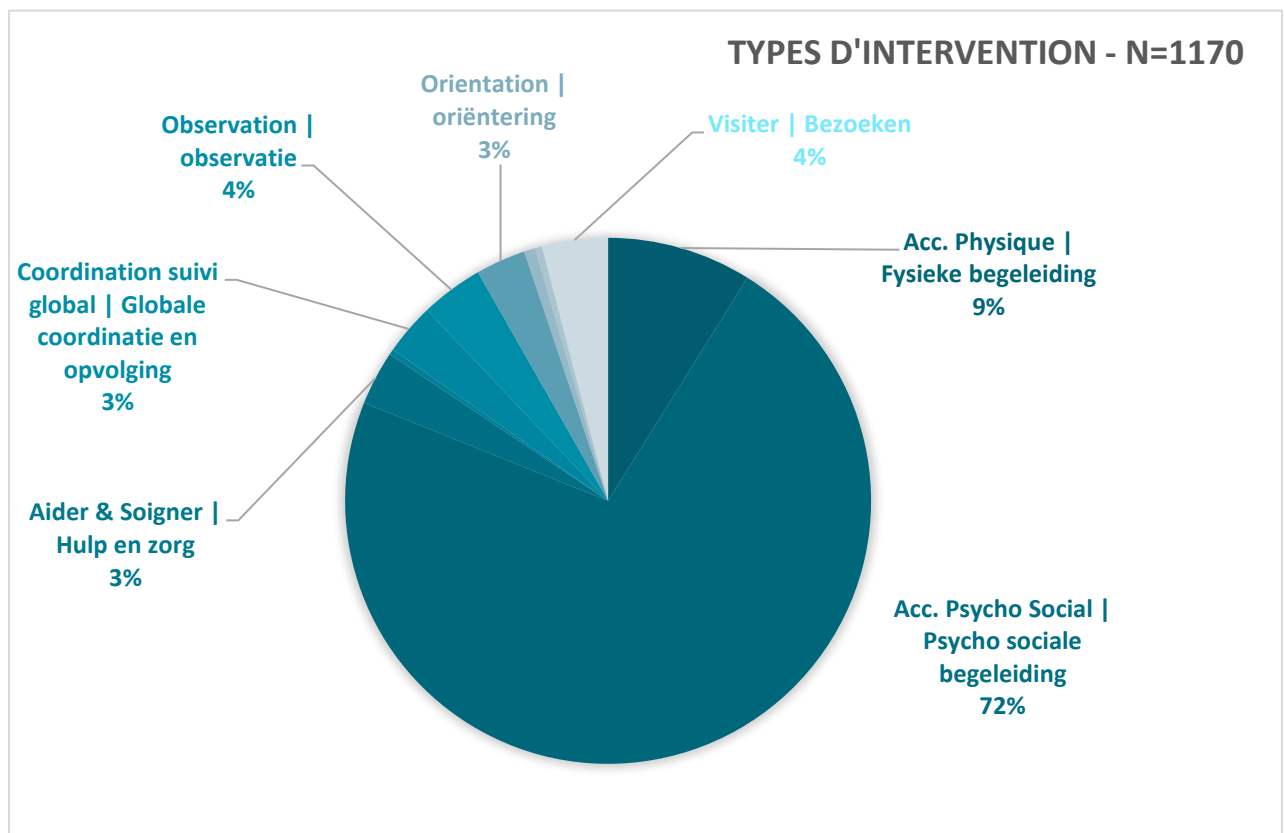
- Une **présence accrue en rue** pendant les heures d'ouverture des centres de jour ainsi que pendant les tranches horaires les moins couvertes (7h-9h et 17h-20h) afin d'optimiser la jonction jour-nuit et les relais avec les centres d'hébergement (d'urgence) ;
- Un renforcement des **maraudes** dans les alentours directs des centres d'accueil hivernaux du Samusocial, les rues avoisinantes, les quartiers d'implantation ainsi que sur les principaux parcours et nœuds de communication entre les lieux fréquentés en journée et les centres d'hébergement (gares, stations de métro...) ;
- Un renforcement des capacités de l'équipe pour répondre avec plus d'efficacité et de rapidité aux **signalements** de personnes fragilisées ou en détresse ;
- Une attention privilégiée accordée aux **migrants intra-européens** qui, vu les dispositions légales en vigueur, jouissent des effets de la libre circulation des personnes, sans que les droits sociaux

qui devraient les accompagner ne passent les frontières. Ces migrants, une fois en rue, ne disposent que de peu de ressources pour survivre (orientations médicales, soutien aux démarches administratives et sociales, insertion socio-professionnelle, etc.) – lire également l’encadré ci-dessous ;

- Un développement des synergies avec le projet « Soutien au logement » de Diogènes, avec les services d’accompagnement à domicile, avec les projets d’accès direct de la rue au logement ainsi qu’avec le projet « facilitateur·trice logement » mis en place par L’Ilot³ afin de privilégier les solutions de **relogement durable** des personnes sans abri.

2. EN CHIFFRE

Pour le Dispositif Hiver 86.400 2019-2020, entre le 15 novembre 2019 et le 30 juin 2020, un nombre total de **1170 interventions** en rue ont été comptabilisées.



La majorité de ces interventions (**72 %**) 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.

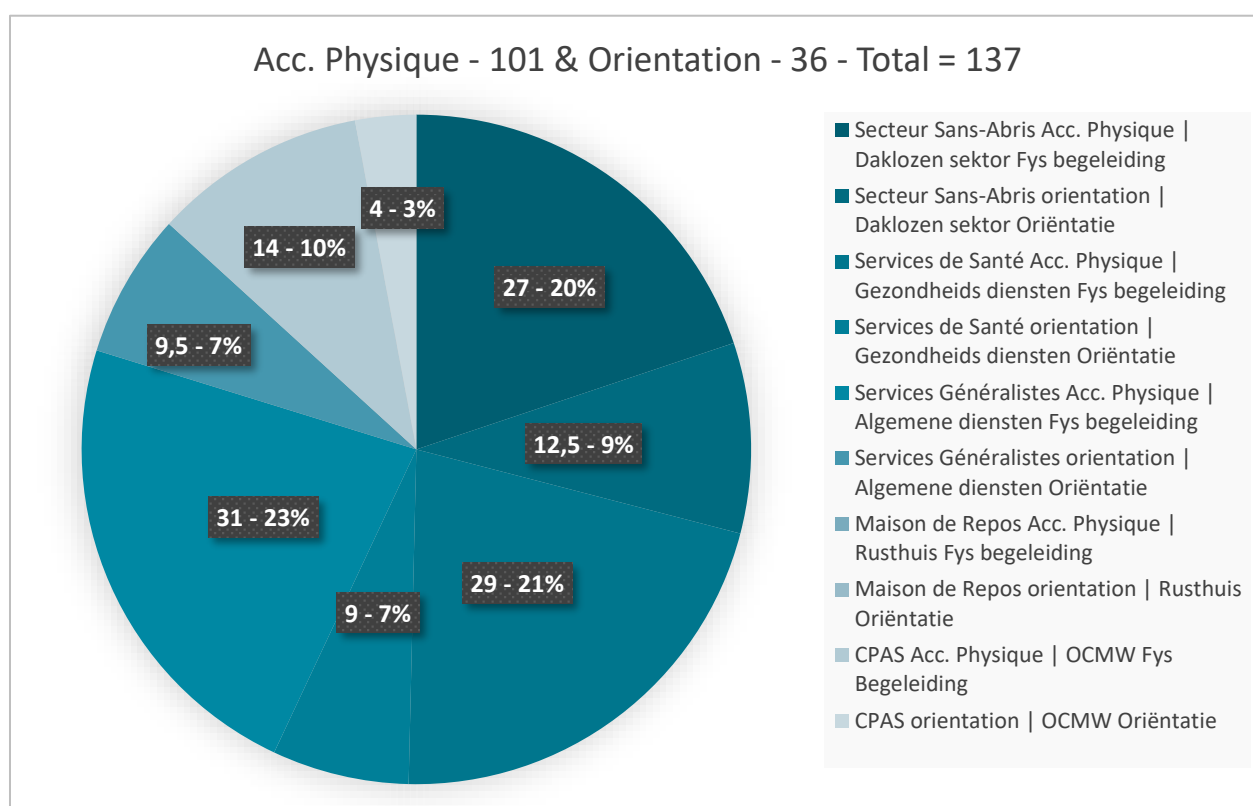
Une part importante consiste également à **créer des liens** avec les services généralistes ou spécifiques offrant des réponses au besoin de notre public. Ainsi, les **accompagnements physiques (9%)** vers les autres institutions réclament un temps de travail considérable et recouvrent également des 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

³ Voir ci-dessous, point 7.

« traducteur » de la personne et l'aider à s'exprimer, débriefier, 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 (4%) : 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 (3%) : 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.



S'agissant des **relais** (graphique ci-dessus), **137** ont été réalisés vers **57** organisations différentes durant cette édition 2019-2020. **Une majorité des relais ont été opérés à destination de services généralistes**, notamment 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 (29%)**.

13% 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, ...).



VIII. PRÉVENTION DU SANS-ABRISME : LE PROJET « FACILITATEUR·TRICES LOGEMENT »⁴

1. CONTEXTE HISTORIQUE

Ce projet, initié lors de l'hiver 2015-2016, est le résultat d'un **double constat** : d'une part, le public fréquentant les services de jour augmente en hiver et est composé de personnes peu habituées à fréquenter ces services le reste de l'année ; d'autre part, l'accompagnement social réalisé au sein des services d'accueil de jour ne permet pas toujours d'entreprendre un suivi des démarches de recherche de logement, et ce pour diverses raisons (manque d'effectifs, absence de service social, manque d'expertise dans le domaine du logement, etc.). Le coaching à la recherche d'un logement s'inscrit par ailleurs dans une vision **de prévention et/ou de sortie du sans-abrisme** pour les personnes accompagnées. C'est pour toutes ces raisons qu'un Axe Logement est venu compléter l'offre de services développée dans le cadre du Dispositif Hiver 86.400, et ce depuis l'hiver 2015-2016. Depuis lors, le dialogue entre accueil de première ligne et insertion par le logement nous semble indispensable.

Des équipes de « facilitateur-trices logement » sont ainsi mise à disposition de tous les partenaires du Dispositif Hiver 86.400, afin d'apporter une expertise et un soutien concret sur les questions de logement. Les duos de travailleurs engagés pour réaliser cette mission sont composés d'un expert immobilier et d'une travailleuse sociale, qui accompagnent chaque candidat-e locataire sur mesure et individuellement. Cet axe de travail de la cellule régionale « Capteur et Créateur de Logements », permet des remises en logements (principalement privés) dans des délais courts (moins de 4 mois).

Lors de l'hiver 2019-2020, les partenaires du Dispositif ont décidé de maintenir deux duo-facilitateur (2 ETP), au service des 11 partenaires. Tous les partenaires se sont en effet mis d'accord pour dédier une partie de l'enveloppe « COCOM » à cette mission transversale.

L'Ilot asbl a une nouvelle fois décidé de prolonger les contrats des deux duo-facilitateurs en place après la période hivernale, afin notamment de poursuivre les accompagnements en cours. Depuis la fin de l'hiver 2019-2020, ces deux duo-facilitateurs ont vu leurs contrats prolongés par l'Ilot asbl, pour une durée indéterminée.

2. IMPACT DE LA CRISE COVID ET ÉVOLUTIONS DU MÉTIER

L'hiver 2019-2020 a été marqué par la crise COVID dès le mois de mars 2020. Cette crise a eu un impact considérable sur le suivi des personnes. Les coachings en cours et démarches entreprises ont été interrompues brutalement. Les services sociaux et administratifs n'étaient plus accessibles. Les visites des appartements étaient interdites. A partir de fin mai, les démarches ont pu reprendre doucement, mais ont été ralenties suite au retard de traitement des dossiers par les administrations de nos candidat-es.

Le marché immobilier à Bruxelles change aussi énormément, et notre travail s'en trouve affecté. Nos années d'expérience nous permettent d'observer plusieurs profils de propriétaire qui freinent la réalisation de nos missions :

1. Les propriétaires peu scrupuleux - marchands de sommeil

Il a une habitation ne correspondant pas aux normes du code du logement bruxellois. Il n'entretient pas son appartement et le loue à prix exorbitants à des personnes qui n'ont

⁴ Texte rédigé par Claire Oldenhove, coordinatrice de la Cellule Capteur et Créateur de Logements.

d'autres choix que d'accepter les conditions crapuleuses de location. Vu la demande à Bruxelles, ce marché est en plein essor. Les principales victimes sont les personnes plus fragilisées, faisant face aux discriminations dans leur recherche logement. Pour des raisons éthiques, nous ne pouvons pas travailler avec ce type de solution.

2. Le propriétaire investisseur agressif

Il veut se créer un patrimoine immobilier quantitatif. Il achète (et parfois rénove) pour mettre en location au prix le plus haut du marché. Il a un crédit à rembourser et se sert de l'effet de levier. Nous ne pouvons pas travailler avec lui, car les loyers et exigences sont trop élevés.

3. Le propriétaire traditionnel

Depuis le début, il s'agit de notre cible prioritaire. Il a des appartements de famille, donc pas de crédit à rembourser, ou quelques appartements qu'il gère en bon père de famille en pratiquant une politique de loyers raisonnables. Il est ouvert et sensible à notre cause.

Ces types de propriétaires profitent du développement du modèle AIS afin d'éviter les problèmes de location/gestion. L'AIS, bien que proposant un loyer inférieur au marché, garantit le loyer, l'exonération du précompte immobilier et l'entretien de l'appartement.

Notre métier se complique donc de plus en plus en ce qui concerne la recherche de logements privés. Les duo-facilitateurs ont consacré pas mal de temps de travail cet hiver à repenser le métier, négocier des conventions avec les AIS ou des demandes de dérogations avec les SISF, et soutenir les services de première ligne durant la crise COVID.

Une partie du temps de travail en coaching logement a été consacré durant la crise COVID au **projet de l'hôtel Sabina**, au service spécifiquement de 3 partenaires du Dispositif Hiver 86.400 (Diogènes, Le Clos et DoucheFlux). Les résultats de ces coachings sont donc intégrés aux résultats de ce rapport d'activité.

3. LES SERVICES PARTENAIRES

Dès l'hiver 2015-2016, ce projet a été une occasion pour les services partenaires d'accueillir de nouvelles pratiques dans leurs murs, et dans certains cas, de profiter de l'expertise des facilitateur·trices pour changer leur regard sur le logement et le soutien apporté aux personnes dans leurs recherches d'un logement.

Depuis janvier 2019, les centres de jours sont largement représentés dans le comité de Pilotage de la Cellule Capteur et Créateur de Logements, avec 3 sièges sur 8 sièges opérationnels.

Un système d'attribution du temps de travail permet de répartir équitablement les propositions de coachings entre les différents partenaires⁵.

Le duo-facilitateur·trice se tient également à disposition des équipes opérationnelles des services d'accueil de jour, afin de leur exposer la méthodologie de travail de l'axe logement.

⁵ L'Ilot - Le Clos, Source - La Rencontre, CAW Brussel - Hobo, Jamais Sans Toit, La Fontaine, Bij Ons - Chez Nous, RestoJet, DoucheFlux, La Consigne - Article 23 et Un Toit à Soi.

4. LE MÉTIER DE FACILITATEUR·TRICE LOGEMENT

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

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

5. BILANS

Les résultats de cette 5^{ème} édition du plan hiver concernant le métier de facilitateur logements sont adaptés au contexte particulier de la crise COVID. Le déploiement de dispositifs d'urgence tels que le projet Hôtel Sabina a eu pour conséquence la réorientation temporairement de nos moyens humains vers 3 partenaires plus spécifiquement : Diogènes, DoucheFlux et Le Clos. En effet, un de nos duo facilitateur (financé par le Dispositif Hiver 86.400) s'est mis exclusivement au service des usagers du projet de l'Hôtel Sabina, dans le cadre de coachings vers un logement durable. Ceci explique des attributions peu équilibrées au regard des années précédentes. L'expérience de l'Hôtel Sabina nous a néanmoins permis de jeter des ponts beaucoup plus directs entre l'urgence et l'inclusion.

L'Axe Logement permet, grâce à sa méthodologie adaptée, d'apporter un **réel soutien/coaching** vers le logement aux personnes qui en sont exclues. En effet, dans un contexte où les centres de jour sont très peu subventionnés, ce projet est précieux pour venir appuyer les actions sociales des services partenaires qui, faute de moyens, n'assurent pas ou peu ce service. L'accompagnement de proximité permet d'aider les personnes à surmonter les nombreux obstacles rencontrés lors d'une recherche de

logement⁶, et à éviter qu'elles ne se découragent en cours de route. Dès l'entrée en logement, les usagers donnent un nouveau tournant à leur parcours d'émancipation, et nous leur souhaitons de fréquenter de moins en moins les centres de jour.

Nous devons constater que la principale clé de réussite du projet réside dans **la bonne collaboration** entre le duo-facilitateurs et les équipes de travailleurs sociaux, tant des services envoyeurs que de guidance à domicile. Si l'une des parties ne joue pas correctement son rôle, le projet est clairement mis en péril. Le service envoyeur doit donc continuer à s'investir dans l'aide sociale apportée au/à la candidat.e, et ce d'autant plus pour les cas les plus difficiles. Nous devons adapter notre méthodologie au profil du/de la candidat.e, en dialogue avec les services envoyeurs. Le choix du/de la candidat.e est également un facteur de réussite.

Malgré des résultats significatifs et une professionnalisation accrue de l'Axe Logement, certaines **difficultés** sont à relever. La passation de confiance entre le duo-facilitateur et le service de guidance à domicile n'est pas toujours aisée. L'intensité de l'accompagnement par les duo-facilitateur freine parfois le glissement vers un autre service. Certaines situations administratives complexes freinent les étapes vers la mise en logement. Les duo-facilitateurs doivent ponctuellement « déminer » des chantiers⁷ qui auraient dû être traités en amont par le service envoyeur.

En conclusion, nous confirmons comme les années précédentes qu'il est intéressant de lier les notions d'accueil de jour et de coaching logement. Les politiques de lutte contre le sans-abrisme (actions orientées logement et prévention du sans-abrisme) doivent en effet constituer des priorités en matière d'aide aux personnes, aux côtés de politiques de logement ambitieuses⁸.

⁶ Tels que le manque de moyens financiers pour payer leur loyer et la garantie locative, la crise des logements bon marché, la difficulté d'accéder à Internet et à un téléphone, les préjugés en tout genre des propriétaires à l'égard des personnes sans abri, les discriminations multiples de la part de différents acteurs lorsqu'il s'agit de faire valoir les droits des personnes, etc.

⁷ Besoin de recours à une médiation de dettes, situation administrative pas en ordre, problèmes de santé mentale non spécifiés par le service envoyeur, etc.

⁸ Nous pensons à la construction massive de logements à loyers modérés et à d'autres actions comme la régulation nécessaire du marché locatif privé pour qu'il reste accessible financièrement à un plus grand nombre de Bruxelloises et Bruxellois.

6. EN CHIFFRES – LES COACHINGS

Au total, **7 coachings** se sont déroulés durant l'hiver 2019-2020 (dont 2 coachings démarrés au cours de l'hiver précédent, qui ont menés à des entrées en logement cet hiver. Comme exposé ci-dessus, l'impact de la crise COVID et les évolutions du métier expliquent des résultats quantitatifs moindres que l'hiver passé, malgré que plus de temps de travail ait été déployé.

A la date du 17/09/2020, **86% des candidats suivis durant l'hiver 2019-2020 ont été remis en logement**, et 1 coaching suit son cours.

Nom du service	Nombre de candidat-es suivi-es en 2019-2020	Nombre de candidat-es remis-es en logement
L'Ilot - Le Clos	1	1
Source - La Rencontre	1	1
Hobo	0	0
Jamais Sans Toit	1	1
La Fontaine	0	0
Bij Ons - Chez Nous	0	0
RestoJet	0	0
Diogènes	3	3
DoucheFlux	0	0
La Consigne - Art. 23	1	0
Un Toit à Soit	0	0
TOTAL	7	6

Le tableau ci-dessous donne plus de détails sur la situation de chaque personne accompagnée au sein de l'Axe Logement en 2019-2020 :

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 ^{er} loyer	Budget logement TTC	Remarques
Consigne art. 23	1F – Célibataire	04/02/2020	CPAS	/	/	/	/	En cours de coaching
Diogènes	1C	8/06/2020	CPAS	1/10/2020	SISP	Fond tremplin CCL	200€	Dérogation logement SISP
	1F – Célibataire	26/06/2019	CPAS	1/12/2020	Privé	Fonds propres	700€	
Jamais sans toit	1H – Célibataire	19/02/2020	Mutuelle	15/02/2020	AIS	Fonds propres	407€	
La rencontre	1 H – célibataire	03/12/2019	CPAS	01/02/2020	AIS	Fonds propres	477€	
Le Clos	1 H Célibataire	12/04/2019	Chômage	1/12/2019	AIS	Fonds propres	348€	
TOTAL	7 adultes			5 entrées en logement sur 6 coachings → 6 personnes	3 logements AIS 1 logement SISP 1 logement privé			Un seul coaching encore en cours

7. LES LOGEMENTS CRÉÉS/CAPTÉS HORS COACHING

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.

Dans ce cadre, deux partenaires du Dispositif hiver 86.400 ont pu bénéficier d'un logement :

Services envoyeurs	Composition de ménage	Revenus du/de la candidat.e	Date d'entrée en logement	Type de logement	Budget logement TTC
Diogènes	1H – Célibataire	CPAS	04/05/2020	AIS la MAIES	358€
Hobo	1H – Célibataire	chômage	15/12/2019	AIS LPT	401€

IX. RENFORCEMENT DES ÉQUIPES

Le Dispositif Hiver 2019/2020 a permis d'engager **plus de 24 travailleur·ses** à temps plein (33 personnes physiques) pour l'ensemble des 12 partenaires (y compris l'AMA), sans compter la mobilisation de nombreux bénévoles. Les engagements réalisés se rajoutent bien sûr aux équipes déjà présentes tout au long de l'année.

Rappelons que certains services assurent sur fonds propres la continuation des contrats de travail des travailleur·ses en dehors de la période « hivernale », afin de conserver des travailleur·ses de qualité entre deux Dispositifs.

Nom du service	Renforcement hivernal (en ETP)	Fonctions renforcées
Montfort Center - Restojet	+ 0,5	Animateur·trice social·e
Diogènes	+ 1	Travailleur·se de rue
Jamais Sans Toit + Pierre d'Angle	+ 3,5	Travailleur·ses sociaux·ales et éducateur·trices spécialisé·es
Pierre d'angle (siestes)	+ 2	Travailleur·ses sociaux·ales
L'Ilot - Le Clos	+ 5,75	Travailleur·ses sociaux·ales, logisticien·ne, cuisinier·ère
L'Ilot - Facilitateur·trices logement		Agents immobiliers, assistant·es sociaux·ales
Source - La Rencontre	+ 3,75	Référent·e famille/parentalité, psychologue, psychomotricien·nes
La Fontaine	+ 0,6	Travailleur·se ALE, pédicure et direction
CAW Brussel - HOBO	+ 1	Travailleur·ses sociaux·ales (enfants)
DoucheFLUX	+ 3,25	Assistant·es sociaux·ales, éducateur·trices spécialisé·es
La Consigne - Art. 23	+ 1	Travailleur·se social·e
Rolling Douche	+ 1	Travailleur·se social·e
AMA	+ 0,6	Coordination du projet, organisation des réunions travailleur·ses
Total	24,5 ETP	

X. CONCLUSION

Avec l'arrivée de la crise Covid à la mi-mars, il est indéniable que cette édition 2019-2020 du Dispositif Hiver 86.400 fut une édition à part. Il est évident que la prolongation du Dispositif jusqu'au 30 juin 2020 a été une grande plus-value pour le public sans abri dans cette période difficile. Le nombre d'accueil et de services offerts, qui ont remontés très vite après le 16/03 et sont restés élevés jusque fin juin, témoignent que **les besoins du public sans-abri sont restés importants** pendant cette période. Les accès aux services ont dû être limités, tant en nombre de personnes qu'en durée de présence, et cela a remis en question l'une des missions des services d'accueil de jour : la mise à l'abri.

Mais un **constat positif** ressort également de cette crise et est important à souligner. Les services partenaires du Dispositif Hiver 86.400 ont, depuis 8 éditions, pris l'habitude de travailler ensemble, de collaborer, de se soutenir dans les situations difficiles. Cette connaissance des uns et des autres et cette habitude de travail en commun leur a permis, en pleine crise et dans l'urgence, de **proposer ensemble des solutions innovantes** : RestoJet a livré des repas à Jamais Sans Soit et à Hobo, La Fontaine a lavé les masques des partenaires, La Rencontre et Rolling Douche a mis ses travailleurs à disposition d'un centre de jour supplémentaire...

Ceci démontre, une fois de plus, toute l'importance de ce partenariat, de cette expérience précieuse et ces habitudes du travail en réseau acquises - en partie - grâce au Dispositif Hiver 86.400. Et l'importance que cette collaboration puisse perdurer, sous la forme du Dispositif Hiver 86.400 ou sous une autre forme.

Les équipes des 11 services d'accueil de jour ont néanmoins terminé ce Dispositif 86.400 2019-2020 fatiguées. A l'heure d'écrire ces lignes, la deuxième vague de contamination est confirmée. Si certaines adaptations pratiques semblent désormais plus simples à mettre en place et sont entrées dans les habitudes (distanciation, désinfection, port du masques, temps limité, ...), la question de la **qualité** de cet accueil et de cet accompagnement « confiné » reste posée. **Nous restons inquiet·ètes quant aux prochains mois : combien de temps les usagers·ères des services, ainsi que les équipes qui tentent de les accompagner au mieux, vont-ils tenir dans ces circonstances ?**

Enfin, nous rappelons à nouveau 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 11 services participants, seuls 5 services ont pu proposer une ouverture le samedi et le dimanche, et seulement 1 service était ouvert en semaine après 18h. De plus, il est urgent d'investir massivement dans des structures permettant d'accueillir **les enfants en errance et leurs familles**.

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

