



Source Asbl
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020
La Rencontre



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Table des matières

Table des matières	1
Informations générales	4
1. Généralités : présentation du centre	4
Source asbl.....	4
Services	4
Accessibilité	5
Fonctionnement du centre	5
2. Présentation du projet, des objectifs et missions poursuivis par le centre	6
Projet	6
Missions de Source asbl	6
Objectifs.....	6
3. Eléments de contexte sur l'année 2020	7
Phase 1 : Janvier – Mars 2020 > Instabilité au sein de La Rencontre	7
Phase 2 : Avril – Mai 2020 > COVID-19 et collaboration au centre Jacques Brel	8
Phase 3 : Juin – Décembre 2020 > Réouverture aux normes sanitaires	9
4. Eléments statistiques relatifs aux usagers (nombre et profils)	9
Phase 1 : Janvier – Mars 2020.....	9
Caractéristiques des usagers.....	10
Evolution du nombre de visites dans le temps	10
Phase 2 : Avril – Mai 2020.....	11
Phase 3 : Juin – Décembre 2020	11
Caractéristiques des usagers.....	12
Nombre de visites effectuées par un usager	15
Evolution du nombre de visites dans le temps	17
5. Eléments statistiques relatifs au nombre de services consommés	18
Phase 1 : Janvier – Mars 2020.....	18
Phase 2 : Avril – Mai 2020.....	18
Phase 3 : Juin – Décembre 2020	18
6. Analyse des usagers fréquentant le centre, des problèmes rencontrés	19

Santé mentale.....	19
Syndrome d’Ulysse.....	20
Toxicomanie.....	20
Adaptation du travail face aux problématiques.....	20
7. Présentation des méthodes mises en œuvre dans le cadre du projet (procédures, collaborations, activités, ...) et analyse des résultats obtenus.....	21
Mise en place de procédures.....	21
Procédures sanitaires COVID-19.....	21
Base de données Access.....	22
Refonte du Règlement d’Ordre Intérieur.....	23
Gratuité du café.....	23
Organisation des permanences sociales revue.....	23
Structuration des réunions.....	24
Organisation d’activités.....	24
Activité jardin.....	24
Ateliers Bien-être.....	25
Fresque de portraits.....	25
Organisation d’activités par les usagers.....	26
Collaborations.....	26
Orientation d’usagers à La Rencontre.....	26
Participation au centre de jour de Jacques Brel.....	26
Vaccination contre la grippe avec Médecins du Monde.....	26
Médecins Sans Frontières et mise en place des procédures COVID.....	27
Soutien de l’équipe OST (Outbreak support team).....	27
8. Identification des réseaux utilisés et de leurs apports dans la réalisation des missions.....	27
9. Analyse des résultats obtenus, au regard des objectifs poursuivis par le projet et du projet pédagogique/collectif du centre.....	28
Organiser l’accueil des personnes sans abri 6 jours par semaine dans son centre de jour La Rencontre.....	29
Proposer un service d’accompagnement psycho-médico-social aux personnes sans abri.....	29
Organiser des ateliers informatiques.....	30
Proposer des services de base, centrés sur l’alimentation (petit-déjeuner, soupe, pain, repas complet) et sur l’hygiène (distribution de produits de soin et d’hygiène, vestiaire social d’urgence, distribution de protections féminines).....	30

Proposer un accueil en journée inconditionnel, permettant à la personne sans-abri de se poser, se reposer, se sentir en sécurité	31
Proposer à des personnes en rupture profonde avec notre société de recréer du lien, (re)faire l'expérience de la vie en collectivité, de se sentir appartenir à « quelque chose » / « quelque part »	31
Mettre en place un travail en réseau permettant une orientation rapide et efficace de nos bénéficiaires, en fonction de leurs demandes et/ou problématiques décelées	32
Au-delà des demandes immédiates, co-construire avec la personne un accompagnement vers un « mieux-être », quel qu'il soit.....	32
Travailler en équipe de manière efficace et coordonnée	33
10. Evaluation des éventuelles conventions de collaboration.....	33
Centre de jour Jacques Brel	33
Répartition des tâches	33
Ressources humaines.....	34
Résultats	34
Dispositif Hiver 86.400.....	35
11. Les formations suivies par le personnel	35
Conclusions	35
Apprentissages concernant la pandémie.....	35
Ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri du 14 juin 2018	37

Informations générales

Nom du centre : La Rencontre (Source asbl)

Adresse : rue de la Senne 63, 1000 Bruxelles

Téléphone : 02 514 33 32

Email : source@misc.irisnet.be

La rédaction de ce rapport d'activités se base sur le modèle de rapport proposé à l'Annexe 2 de l'Arrêté du Collège réuni relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion. Il a été légèrement adapté afin de faciliter la compréhension et coller à notre réalité :

- ajout d'un point sur les éléments de contexte de l'année 2020 (point 3)
- modification du point 5, anciennement point 4 : « *Éléments statistiques relatifs au nombre de dossiers traités* » devient « *éléments statistiques relatifs au nombre de services consommés* », afin d'élargir le cadre de données partagées
- suppression du point sur l'évaluation du programme quinquennal de qualité, car celui-ci n'est pas encore en place (anciennement point 11)
- suppression du point sur les aides financières perçues de la part d'autres institutions ou personnes privées (anciennement point 12)

1. Généralités : présentation du centre

Source asbl

Créée en 1959, l'asbl Source a pour objectif d'accompagner et de soutenir dans leur trajectoire de vie des personnes sans logement, précarisées, au parcours de vie ne permettant souvent pas de se construire de façon harmonieuse. Notre action s'articule autour de trois volets : la maison d'accueil La Rive, le service d'accueil de jour La Rencontre et le projet Arbre à Bulle.

Services

Notre service La Rencontre est un lieu d'accueil de jour de première ligne où quiconque peut simplement venir « se déposer ». En lien avec cette fonction d'accueil, nous proposons toute une série de services de base. Ceux-ci sont centrés :

- sur l'alimentation (collations, repas complet le midi, et une soupe accompagnée de pain le soir, le tout entièrement gratuit)
- sur l'hygiène/le soin du corps (distribution de produits de soin et d'hygiène, vestiaire social d'urgence, distribution de protections féminines, de préservatifs)
- sur l'accès à des moyens de communication (ordinateur et téléphone).

Au-delà de cet accueil immédiat quotidien, nous nous efforçons de créer avec chaque personne accueillie une accroche et un lien suffisamment soutenant et permanents pour amorcer avec elle une trajectoire « d'insertion », quelle qu'elle soit.

Des permanences sociales sont également proposées pour soutenir les usagers, dans leurs démarches administratives notamment.

Accessibilité

« La Rencontre » est ouverte à toutes et à tous, de façon inconditionnelle et accueille chaque jour une centaine de personnes en dehors des périodes spécifiques telles que la pandémie de coronavirus. Le nombre de nouvelles entrées est limité par semaine afin de garantir un suivi efficace et éviter un engorgement du service.

Fonctionnement du centre

Le centre est ouvert 6 jours sur 7.

Les personnes qui fréquentent notre lieu entrent et sortent comme et quand elles veulent, même si différents moments rythment la journée :

- Matinée :
 - o Collations faisant office de petit déjeuner dès l'ouverture
 - o Permanences sociales chaque jour (hors weekend) pendant 1.5 heures minimum
- Midi :
 - o Repas chaud complet gratuit de 13h à 14h (ou jusqu'à épuisement du stock)
- Après-midi :
 - o Organisation régulière d'activités en fonction d'un calendrier prédéfini
 - o Soupe et pain/sandwich gratuit de 17h à 17h30
- Toute la journée :
 - o Boissons chaudes (thé/café) servies toute la journée
 - o Accès en salle à deux ordinateurs en continu (1 heure maximum par personne et par jour)
 - o Accès au téléphone pour des appels concernant des démarches sociales
 - o Jeux à disposition
 - o Accueil et prise en charge des enfants via le projet Arbre à Bulles
 - o Vestiaire social d'urgence sur demande, centré sur les sous-vêtements et les accessoires de saison
 - o Mise à disposition de produits d'hygiène en salle et sur demande
 - o Orientation vers d'autres services partenaires du secteur (douches, siestes, consignes, etc.)
 - o Distribution d'articles 27

Chaque moment de la journée, chaque service, est l'occasion pour l'équipe de travailleurs sociaux de créer du lien avec les usagers.

2. Présentation du projet, des objectifs et missions poursuivis par le centre

Projet

L'objet social de l'asbl Source est le suivant :

« L'association a pour but d'accueillir, d'héberger et de fournir l'aide psycho-sociale adaptée à des hommes, des couples et des familles en état de besoin avec le souci fondamental de leur épanouissement personnel.

Pour ce faire, elle crée et participe à la création de centres d'accueil et de lieux de rencontres destinés à promouvoir leur autonomie, leur bien-être physique et leur réinsertion dans la société.

Elle peut accomplir tous les actes se rapportant directement ou indirectement à son objet. Elle peut notamment prêter son concours et s'intéresser à toute activité similaire à son objet ».

La Rencontre participe à l'objet social de Source. Elle est un service d'accueil de jour inconditionnel où quiconque peut simplement venir « se déposer », ou bien chercher un accompagnement plus individualisé. Les usagers sont au centre du dispositif :

- en tant que « collectif » à encadrer et guider afin de créer un espace sécurisé, apaisé, propice aux projets de groupe
- en tant qu' « individus », avec leur singularité et des besoins spécifiques, et avec ainsi un lien à construire personnellement avec chacun et chacune et un accompagnement à adapter.

Quiconque peut y avoir accès.

Missions de Source asbl

Au travers de nos différentes actions, nous souhaitons favoriser :

- Un accueil et un accompagnement au sein de structures à taille humaine
- Une politique d'accès « bas seuil », c'est-à-dire avec le moins de conditions possibles à l'accueil
- Une attention particulière pour les enfants accueillis en famille
- Une pratique professionnelle favorisant la réflexion et la recherche de sens afin d'être « au plus près » de ce que la personne est et nous amène
- Un ancrage de notre travail dans le réseau, de la personne ou des partenaires de l'association
- Un engagement sectoriel et sociétal dans la lutte contre toutes les formes de précarité.

Objectifs

Les objectifs indiqués dans l'arrêté du Collège réunion de la Commission communautaire commune accordant un subventionnement à l'asbl Source pour son centre de jour « La Rencontre » pour l'année 2020 sont les suivants :

- « Organiser l'accueil des personnes sans abri 6 jours par semaine dans son centre de jour La Rencontre
- Proposer un service d'accompagnement psycho-médico-social aux personnes sans abri
- Organiser des ateliers informatiques
- Proposer des services de base, centrés sur l'alimentation (petit-déjeuner, soupe, pain, repas complet) et sur l'hygiène (distribution de produits de soin et d'hygiène, vestiaire social d'urgence, distribution de protections féminines). »¹

En complément de ces objectifs, nous aspirons à :

- proposer un accueil en journée inconditionnel, permettant à la personne sans abri de se poser, se reposer, se sentir en sécurité
- proposer à des personnes en rupture profonde avec notre société de recréer du lien, (re)faire l'expérience de la vie en collectivité, de se sentir appartenir à « quelque chose » / « quelque part »
- mettre en place un travail en réseau permettant une orientation rapide et efficace de nos bénéficiaires, en fonction de leurs demandes et/ou problématiques décelées
- au-delà des demandes immédiates, co-construire avec la personne un accompagnement vers un « mieux-être », quel qu'il soit
- travailler en équipe de manière efficace et coordonnée

3 . Eléments de contexte sur l'année 2020

2020 a été une année mouvementée pour La Rencontre, et variée. Au-delà de la crise sanitaire à laquelle le monde entier a fait face, à la fois des événements internes ont déstabilisé le bon fonctionnement du centre mais des opportunités ont aussi été saisies. Découlant de tout ceci, des changements profonds ont été opérés dans l'organisation du travail.

L'année 2020 a été scindée en 3 phases.

Phase 1 : Janvier – Mars 2020 > Instabilité au sein de La Rencontre

Le rapport d'activités de 2019 faisait part de difficultés rencontrées en fin d'année, qui se sont poursuivies les premiers mois de 2020. Une réduction des effectifs avait eu lieu en 2019, ce qui a mis à mal l'équipe en place et ainsi le fonctionnement du centre. Beaucoup de tâches à réaliser, un grand nombre d'usagers en salle (80-90 personnes au moment des repas) et une ouverture 6 jours sur 7 pour un personnel en insuffisance se sont soldés en un épuisement généralisé de

1

COCOM, Arrêté du Collège réunion de la Commission communautaire commune accordant un subventionnement à l'asbl Source pour son centre de jour « La Rencontre » pour l'année 2020, FacSub/20/160, 2019

l'équipe. Les services ont donc été recentrés sur l'essentiel, et le centre a été fermé les jours où l'équipe n'était pas assez nombreuse pour assurer cette offre de base.

A cela se sont ajoutés des changements en matière de ressources humaines : le licenciement d'une travailleuse et son remplacement par une nouvelle personne, l'absence de coordination de l'équipe sociale et l'annonce du départ de la directrice de Source planifié en mars 2020. Ces événements n'ont pas joué en faveur de la stabilisation de La Rencontre et l'apaisement de l'équipe.

Et puis, la pandémie de coronavirus a fauché la Belgique de plein fouet. Face à ce défi titanesque et inédit, la directrice de Source, sur le départ, n'a eu d'autre option que de fermer provisoirement la Rencontre à la mi-mars 2020. Elle n'allait pas être remplacée tout de suite et l'équipe était trop déforcée pour pouvoir affronter la pandémie.

Phase 2 : Avril – Mai 2020 > COVID-19 et collaboration au centre Jacques Brel

Dès avril, les membres de l'équipe ont été mobilisés sur un projet interservices de centre de jour à l'auberge de jeunesse Jacques Brel. A l'initiative de Bruss'help et coordonné par Médecins du Monde, ce centre ouvert spécialement pour répondre au manque de places dans les centres de jour suite à la crise sanitaire a été une réelle plus-value tant pour l'équipe que pour le public, et un très bel exemple de collaboration au sein du secteur.

Médecin du Monde raconte :

« Face à cette paralysie [provoquée par la pandémie de coronavirus], le 10 avril 2020, le Centre Jacques Brel ouvre ses portes dans l'urgence. Un refuge temporaire dédié aux sans-abris et aux personnes en situation de précarité, souhaitant répondre à plusieurs besoins de base: repas chauds, lessives, douches, siestes, orientations psychomédicosociales. Ce centre, coordonné par Médecins du Monde, mandaté par la Région bruxelloise, était notamment soutenu par la riche collaboration inter-associative avec Rolling Douche, Bulle, Source ASBL et Athéna. Aussi, ce projet exceptionnel n'aurait pas pu voir le jour sans l'engagement précieux d'une centaine de citoyens et citoyennes volontaires. »²

Dans le même temps, l'équipe de La Rencontre a été partiellement renouvelée. Certains travailleurs ont commencé leur contrat au Centre Jacques Brel, leur permettant de découvrir le secteur sous un angle différent et de renforcer leurs compétences.

Malgré la crise et ses incertitudes, l'équipe de travailleurs sociaux a pu se stabiliser en se mobilisant sur un projet hors norme. Et l'optique de l'arrivée du nouveau directeur laissait entrevoir une fenêtre de renouveau et de stabilisation de nos activités.

2

Médecins du Monde, *La vie à Jacques Brel - Recueil de témoignages et de poésie*, 2020.

Phase 3 : Juin – Décembre 2020 > Réouverture aux normes sanitaires

Fin mai, le nouveau directeur de Source arrivait et décidait de rouvrir la Rencontre au plus vite, épaulé de la coordinatrice de l'Arbre à Bulles et de l'équipe technique de Source, moyennant des journées de réflexion pour co-construire l'accueil à La Rencontre en temps de COVID. À côté de ça, un passage de Médecins Sans Frontières a permis de mettre en place les procédures sanitaires adéquates pour assurer la sécurité de l'équipe et des usagers.

Le 1^{er} juin, La Rencontre a rouvert ses portes 6 jours sur 7, avec une capacité maximale de 22 personnes en salle en même temps. Les conditions d'entrées ont été modifiées pour assurer un accueil optimal et les services ont été légèrement réorganisés (voir explications plus bas).

En août, une nouvelle coordinatrice est arrivée, ce qui a permis d'avoir une équipe enfin tout à fait complète et un cadre sécurisant pour continuer à faire évoluer le centre.

En décembre, l'équipe a été renforcée dans le cadre du dispositif 86.400, permettant à la fois de consolider notre accompagnement social et d'ouvrir 7 jours sur 7

4. Eléments statistiques relatifs aux usagers (nombre et profils)

Les éléments statistiques sur les usagers sont transmis en 3 parties, correspondant aux 3 phases décrites ci-dessus.

La phase 3 est la phase pour laquelle les statistiques et leur analyse sont les plus développées, pour les raisons suivantes :

- Elle est la période la plus longue (7 mois contre 3 mois et 2 mois)
- Elle est la phase la plus représentative du fonctionnement de La Rencontre (sous normes COVID-19)
- Elle est la phase pour laquelle nous avons les données les plus détaillées, grâce à un nouveau système de récolte de données

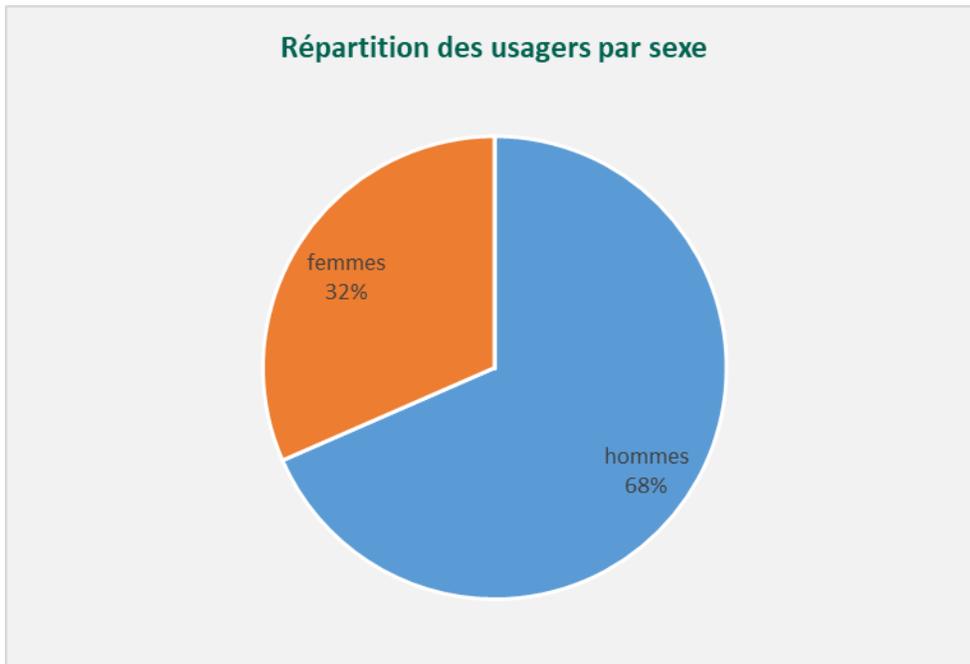
Phase 1 : Janvier – Mars 2020

Les données ci-dessous concernent la période du 1/1/2020 au 13/3/2020.

Durant cette période, un total de 2337 visites a été enregistré. Le nombre moyen de visites par jour d'ouverture est de 85.56.

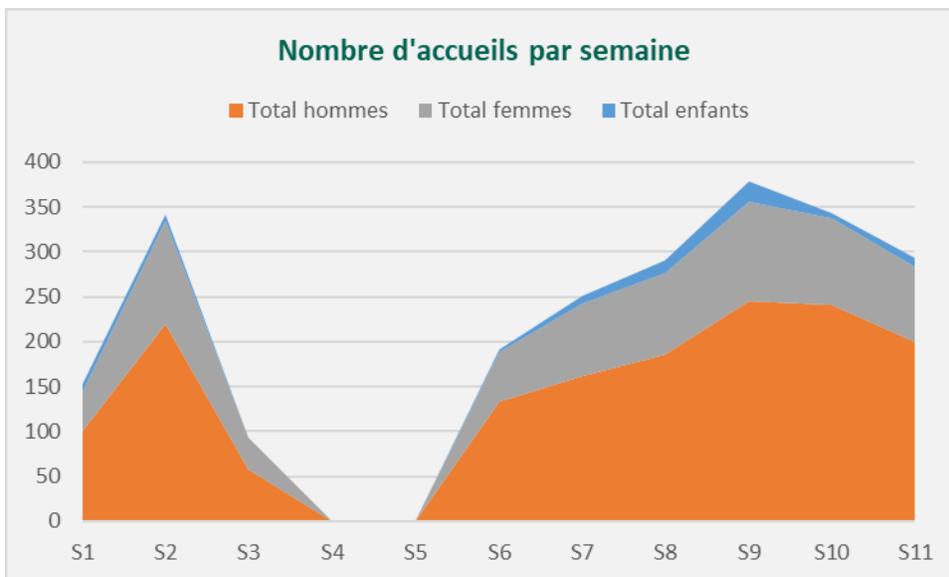
Caractéristiques des usagers

Voici comment les usagers se répartissent en fonction de leur sexe :



Evolution du nombre de visites dans le temps

Le nombre de visites dans le temps a évolué de manière assez aléatoire, comme indiqué dans le graphique ci-dessous.



On note que la Rencontre a dû être fermée les quatrième et cinquième semaines de l'année 2020.

Phase 2 : Avril – Mai 2020

Les travailleurs de La Rencontre ont, entre avril et mai, porté main forte à un projet coordonné par Médecins du Monde. N'ayant pas la main mise sur les données récoltées pendant cette période, nous reprenons les chiffres publiés par Médecins du Monde.

« Au total, ce sont en moyenne 150 personnes par jour qui ont fréquenté le centre Jacques Brel, d'avril à juillet 2020. 93% étaient des hommes pour 6% de femmes. »³

Phase 3 : Juin – Décembre 2020

2 semaines après la réouverture du centre, nous avons mis en place un système de collecte de données permettant une meilleure connaissance de notre public, de sa fréquentation du lieu, et de la consommation des services.

Les données mises en forme ci-dessous ont été analysées sur une période de 170 jours entre le 13/06/2020 et le 31/12/2020.

Durant cette période, 128 usagers ont visité le centre, pour un total de 3842 visites enregistrées. Le nombre moyen de visites par jour est de 22.6, et le nombre maximum est de 47 (le 22/12/2020).

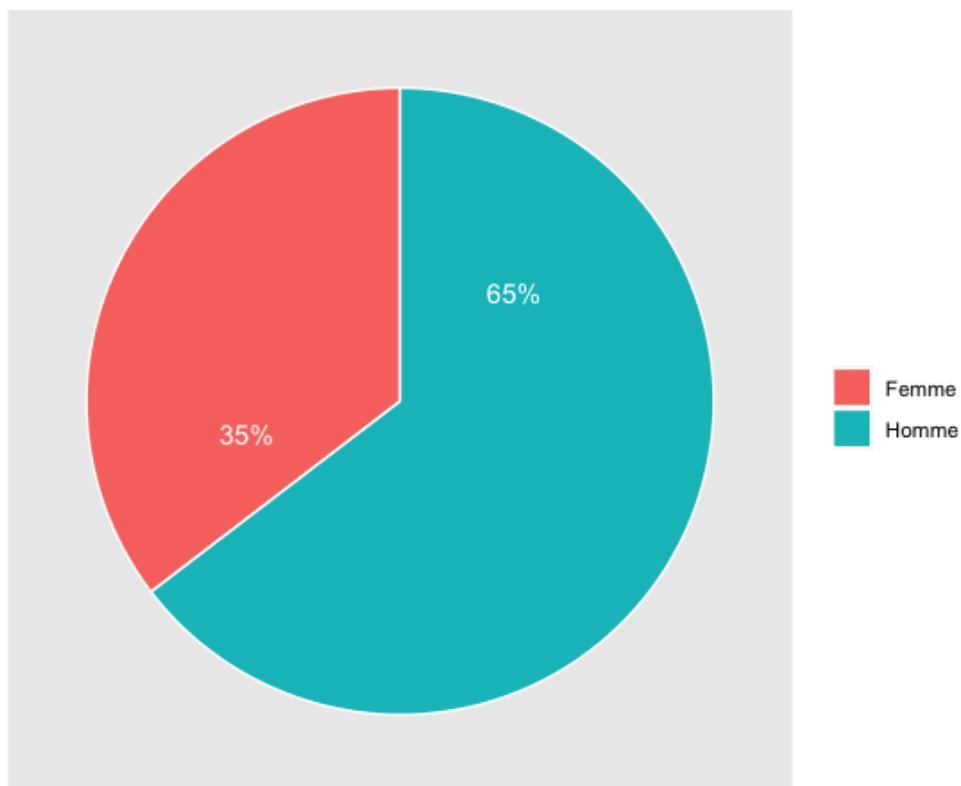
3

Médecins du Monde, *La vie à Jacques Brel - Recueil de témoignages et de poésie*, 2020.

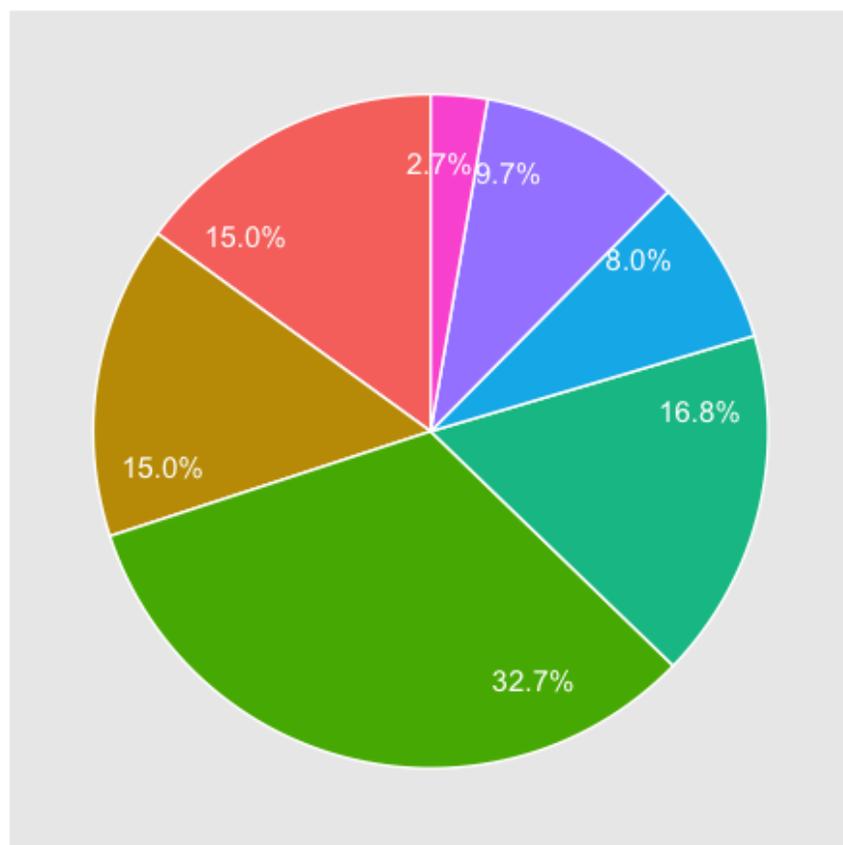
Caractéristiques des usagers

Les usagers se répartissent en fonction de leur sexe, âge et nationalité de la façon suivante:

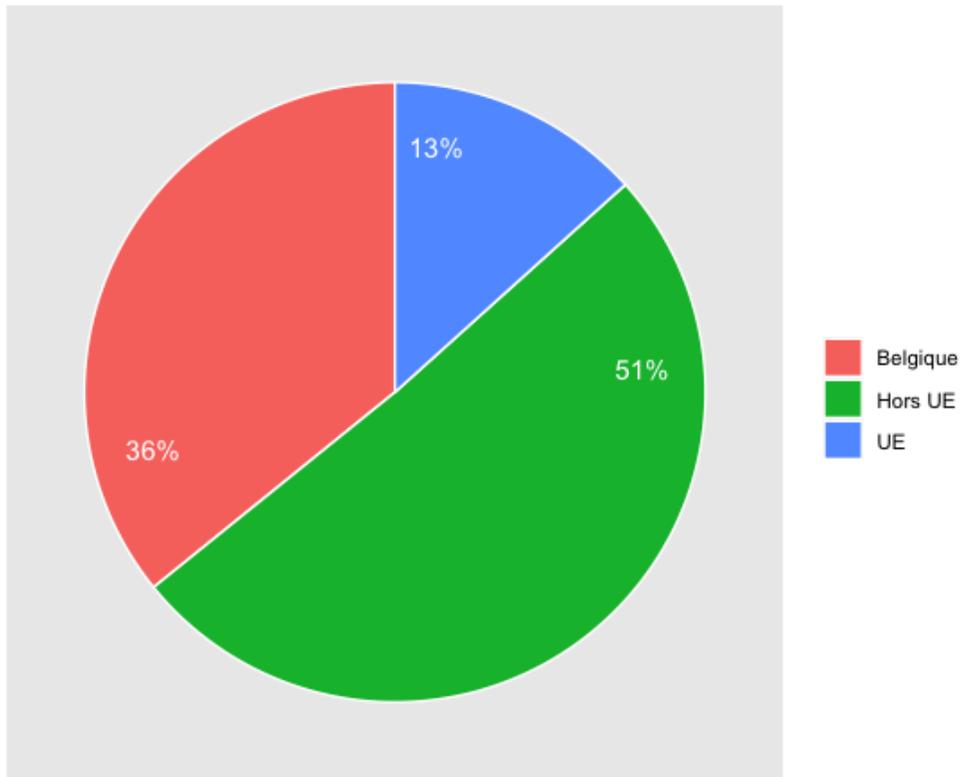
Répartition des usagers par sexe



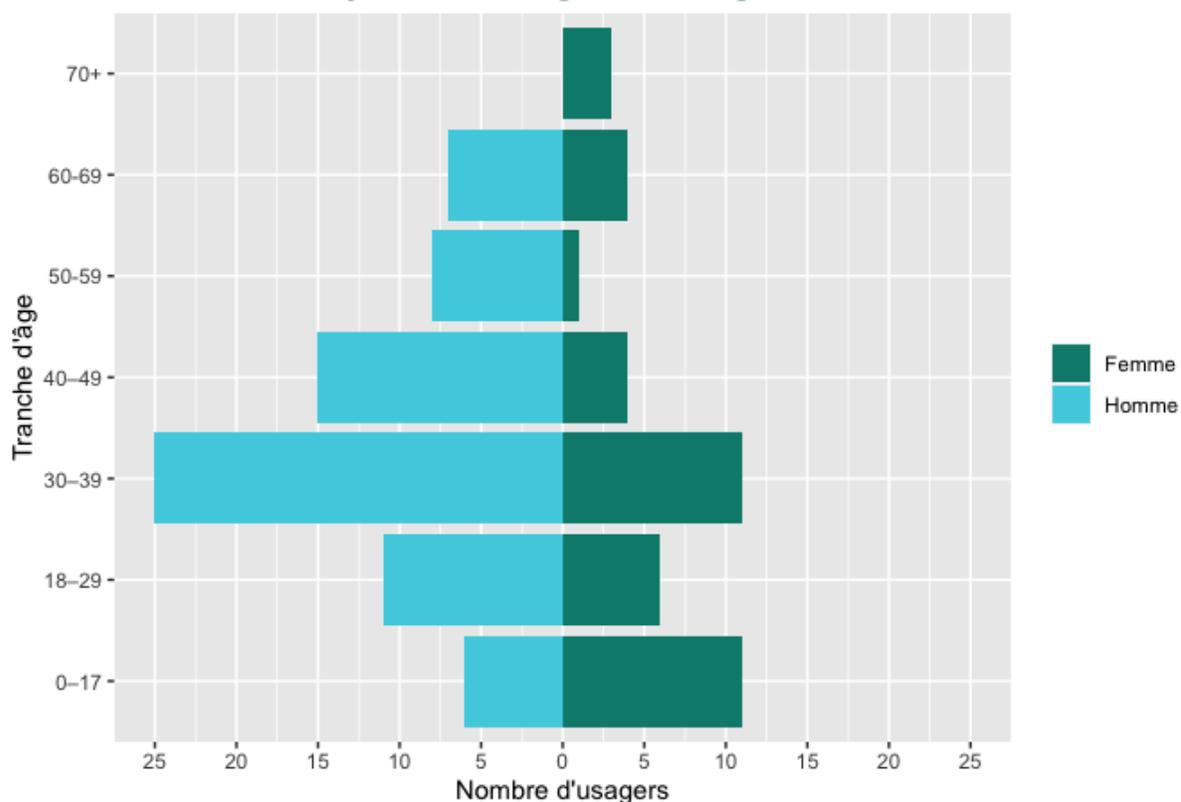
Répartition des usagers par tranche d'âge



Répartition des usagers par nationalité



Pyramide des âges des usagers



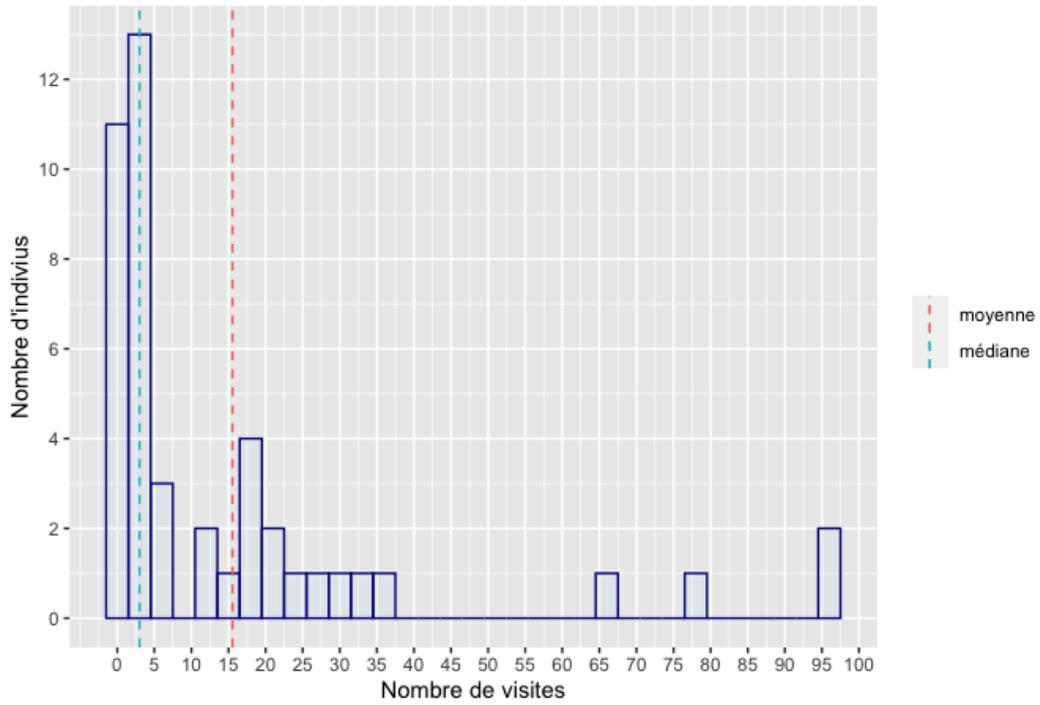
Les nationalités les plus fréquentes sont : Belgique (43 usagers), Maroc (22 usagers) et Albanie (19 usagers).

Sur les 128 usagers qui ont fréquenté le centre, 94 s'y sont enregistrés pour la première fois en 2020.

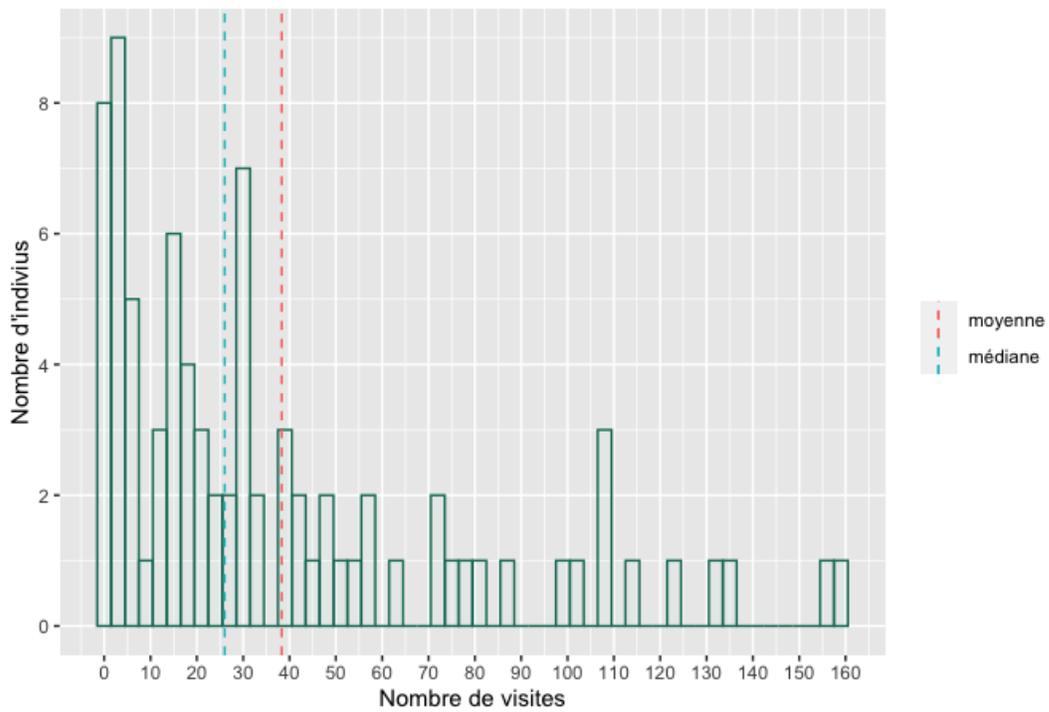
Nombre de visites effectuées par un usager

Sur la période précitée, le nombre de visites moyen d'un usager est de 30 (38.3 pour les hommes et 15.5 pour les femmes). Le nombre de visites médian d'un usager est de 17 (26 pour les hommes et 3 pour les femmes).

Histogramme du nombre de visites par individu (femmes)



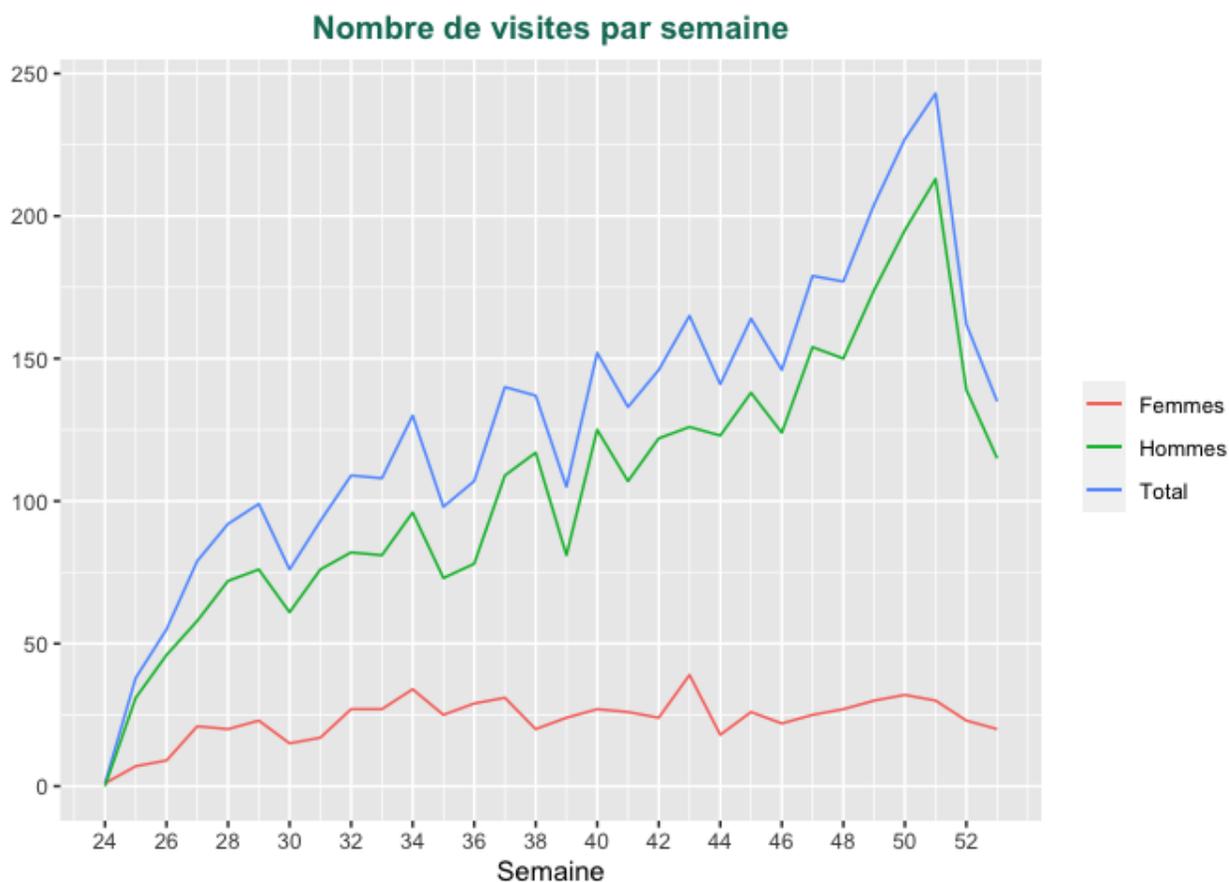
Histogramme du nombre de visites par individu (hommes)



Evolution du nombre de visites dans le temps

Le nombre de visites par semaine a augmenté continuellement entre juin et décembre 2020. Le graphique ci-dessous montre que ce sont les visites des hommes qui augmentent, tandis que le nombre de visites de femmes reste stable.

A noter : la baisse de la courbe en fin d'année s'explique par la journée spéciale du 24 décembre, encodée séparément, la fermeture du 25 décembre, et par le fait que la dernière semaine de l'année, calculée selon la norme ISO, n'a comporté que 4 jours.



Le jour de la semaine où le centre est le plus fréquenté est le mardi, avec 666 visites. Si l'on ne tient pas compte du dimanche (le centre n'a commencé à ouvrir ses portes le dimanche qu'en décembre), le jour de la semaine le moins fréquenté est le lundi, avec 552 visites. Cela peut s'expliquer par le fait que la Rencontre est ouverte moins longtemps le lundi (à partir de 12h30 au lieu de 10h30 le reste de la semaine).

5. Éléments statistiques relatifs au nombre de services consommés

Pour cette partie également, les éléments statistiques sur la consommation des services sont transmis en 3 parties, correspondant aux 3 phases décrites au point 3. du rapport d'activités.

Phase 1 : Janvier – Mars 2020

Entre janvier et mars 2020 :

- 909 soupes ont été servies
- 1618 repas ont été servis.

Du fait de l'instabilité de cette période, nous avons très peu de chiffres sur le nombre de permanences sociales réalisées ainsi que sur le nombre d'ateliers informatiques réalisés.

Phase 2 : Avril – Mai 2020

Les travailleurs de La Rencontre ont prêté main forte au centre Jacques Brel d'avril à fin mai. Les chiffres ci-dessous sont repris de leur rapport d'activités et reprennent une période plus longue, allant d'avril à juillet. Sur cette période :

- 3000 douches ont été prises
- 1500 siestes ont pu être réalisées au centre
- 6000 repas ont été servis

Phase 3 : Juin – Décembre 2020

Les services suivants ont été comptabilisés sur la période documentée :

- Café/thé
- Ordinateur
- Permanence sociale
- Repas
- Soupe

Lors de 93.1% des visites, l'utilisateur a eu recours à au moins un service. Ce pourcentage varie en fonction du sexe et de la catégorie d'âge.

Parmi les différentes tranches d'âge, c'est celle des 70+ qui a eu le moins recours aux services proposés, suivie de celle des 0-17 (en moyenne, ils viennent sans utiliser aucun service dans, respectivement, 34.5% et 30% des cas). Cela est sûrement dû au fait que les enfants entre 2.5 et 11 ans sont souvent pris en charge par l'Arbre à Bulles quand ils entrent à La Rencontre.

Les femmes ont aussi eu moins recours aux services que les hommes. Lors de 16.2% des visites de femmes, aucun service n'a été utilisé, contre 4.9% pour les visites d'hommes.

Voici un récapitulatif des chiffres :

Service	Total
Café / thé	3169
Repas	2750
Soupe	1221
Ordinateur	550
Permanences sociales	79

Le nombre de permanences sociales est sous-estimé, pour les raisons suivantes :

- La comptabilisation des permanences sociales a commencé en septembre seulement
- Les travailleurs oublient parfois d'encoder les permanences sociales menées car pris dans les démarches successives
- Certaines démarches faites en salle et non dans le bureau dédié aux permanences sociales n'ont pas été comptabilisées comme des permanences sociales alors qu'en termes de contenu, il s'agissait bel et bien de permanences sociales.

Le chiffre concernant les accès aux ordinateurs est valable pour la période de septembre à décembre également, la base de données ayant été adaptée fin août.

6. Analyse des usagers fréquentant le centre, des problèmes rencontrés

Notre service d'accueil de jour est ouvert à toutes et à tous. Aucune enquête sociale n'en définit l'accès. Quel que soit le statut de la personne sur le territoire belge, son état psychique ou physique, sa/ses problématique(s), elle est la bienvenue chez nous, à partir du moment où les règles de base garantissant la convivialité du lieu sont respectées et que la capacité du lieu le permet (nombre de nouveaux membres limité par semaine). Ce type d'accueil fait qu'il est très difficile de pouvoir obtenir des données statistiques sur le profil des personnes accueillies en journée chez nous.

Nous pouvons cependant affirmer que nous accueillons des personnes fortement précarisées, au parcours de vie ne permettant souvent pas de se construire de façon harmonieuse. Nous observons également que notre public est en majorité composé de personnes souffrant d'un cumul de problématiques lourdes : toxicomanie, santé mentale, parcours d'exil, chronicité en rue, handicap, maltraitance dans l'enfance et passage compliqué au sein du secteur de l'AAJ, lourd passé judiciaire, etc. En termes de ressources, les personnes que nous accueillons ont peu voire pas de ressources financières (petite pension de survie, RIS voire mutuelle pour un petit nombre d'entre eux), la situation administrative de nos bénéficiaires leur ouvrant peu voire pas de droit en Belgique.

Santé mentale

Une majorité des personnes accueillies au sein de notre structure présente des problèmes lourds de santé mentale. Les troubles de santé mentale des bénéficiaires de la Rencontre sont aussi variés et complexes que les situations vécues par les personnes que nous rencontrons, allant de la psychose et la schizophrénie, à des troubles autistiques, de la personnalité, etc.

Nous rencontrons également de nombreuses femmes victimes de violences conjugales, des personnes souffrant de symptômes post-traumatiques.

Les bénéficiaires du centre de jour en poussent la porte car ils sont exclus de partout ailleurs. Ils cumulent les échecs et les difficultés : un parcours de vie et/ou d'immigration extrêmement difficiles, une situation sociale, juridique, administrative chaotique, un quotidien insécurisant et précaire, une grande solitude... Ce constat nous permet de comprendre le fait que la majorité des personnes que nous rencontrons souffre de plusieurs des troubles ; les doubles voire triples diagnostics qu'ils présentent rendent les orientations vers les services adéquats très complexes.

Syndrome d'Ulysse

L'accueil inconditionnel qui caractérise La Rencontre nous permet également de rencontrer un grand nombre de migrants. En outre, pour la majorité de ceux-ci, il n'y a qu'un très faible espoir de régulariser leur situation. Ils ont été confrontés à la solitude (la rupture avec leurs racines, leurs familles), au rejet de la nouvelle société qu'ils ont dû intégrer et à la lutte au quotidien pour survivre. Cette réalité amène certaines personnes que nous rencontrons à développer ce que l'on appelle le syndrome d'Ulysse, nom utilisé pour définir la dépression et l'infinie tristesse du migrant. Les symptômes se caractérisent par la dépression, l'anxiété, la nervosité et l'obsession. D'autres n'ont pas d'autres choix psychiques que de se construire "un monde supportable" à côté de la réalité.

Toxicomanie

Au-delà des problématiques de santé mentale et des difficultés liées à l'absence de statut administratif en Belgique, la polytoxicomanie est réelle pour certaines personnes fréquentant La Rencontre. La consommation de drogues, médicaments, alcool, représente pour celles-ci souvent un échappatoire face aux problématiques précitées, une manière de se détacher de la réalité. Bien entendu, cela ne fait que renforcer les problèmes déjà présents.

Il est très fréquent que les usagers de La Rencontre cumulent de nombreuses problématiques, rendant le travail de l'équipe sociale très compliquée, et l'équilibre pour un accompagnement vers un mieux-être très fragile.

Adaptation du travail face aux problématiques

Au regard de l'augmentation problématiques évoquées ci-dessus, l'équipe sociale a adapté son travail de diverses manières :

- Nous sommes attentifs aux personnes ayant un comportement ou un discours incohérent, qui parlent toutes seules, qui s'isolent, qui se dégradent physiquement, qui sont presque constamment sous influence de produits psychotropes, qui ne tiennent plus compte de leur hygiène ou qui n'ont plus contact avec leurs besoins primaires (par exemple : rester dans le froid ou sous la pluie sans vêtement approprié, ne plus boire, ne plus manger...).
- Si ces situations se prolongent, nous essayons de recréer un réseau personnel et/ou professionnel autour de la personne. Principalement par le biais de l'organisation de concertations afin de comprendre au mieux la demande de la personne et d'identifier comment la soutenir.

- Nos initiatives sont confrontées au manque voire à l'absence de revenu financier, au statut d'illégal sur le territoire, au manque de place dans les institutions ou aux refus des services d'accueillir ces personnes aux problématiques complexes. C'est donc avec du temps, en créant des liens avec nos partenaires que nous essayons de travailler à améliorer le bien-être psychique de nos bénéficiaires.

7. Présentation des méthodes mises en œuvre dans le cadre du projet (procédures, collaborations, activités, ...) et analyse des résultats obtenus

Dans cette partie, nous indiquons les méthodes *nouvellement* mises en œuvre dans le cadre du projet et les résultats obtenus à ce niveau. Il n'y aura donc pas de description de l'ensemble des procédures en place à La Rencontre ; cette entreprise serait trop fastidieuse et peu pertinente.

Mise en place de procédures

Procédures sanitaires COVID-19

Avant la réouverture de La Rencontre en juin 2020, une semaine complète a été dédiée à la réorganisation des services et des lieux, notamment, mais pas seulement, au regard de la crise sanitaire. En fonction de l'avancée de l'épidémie et des mesures gouvernementales (port du masque, ouverture/fermeture des restaurants, etc.), nous avons adapté nos dispositions et les règles en place.

Une certaine stabilité a cependant été atteinte en matière de procédures. Voici les normes mises en place au sein de la Rencontre :

- Capacité COVID de La Rencontre : 22 usagers autorisés maximum en même temps en salle
- Hygiène des mains : obligation de se laver les mains à l'eau et au savon à l'entrée, et de se désinfecter les mains avec du gel hydro-alcoolique en revenant du jardin après avoir fumé
- Masques :
 - o Usagers : port du masque obligatoire pour les usagers de plus de 12 ans dès qu'ils se déplacent au sein de la Rencontre, ou quand les distances d'1.5m ne peuvent pas être respectées, ou lors des entretiens individuels/permanences sociales. Les usagers ne disposant pas de masques peuvent en demander un à l'équipe.
 - o Personnel : obligation de porter un masque, mise à disposition de masques chirurgicaux
- Places à tables : mise en place de 22 chaises (localisées par des croix au sol) permettant de garder des distances d'1.5m. Les usagers qui s'y installent peuvent enlever leur masque. Les membres d'une même famille s'installent ensemble à table et les distances ne doivent pas nécessairement être respectées entre eux
- Aération : ouverture de la porte vers le jardin 15min toutes les 3h (9h-9h15 ; 12h-12h15 ; 15h-15h15 ; 18h-18h15)

- Nettoyage : Désinfection du matériel utilisé entre chaque personne (ex : ordinateur, téléphone, casque audio) ; désinfection des tables avant l'arrivée des usagers, après le repas du midi, et après le repas du soir ; désinfection des poignées tous les jours
- Consommation : repas et boissons chaudes servis à table par le personnel, débarrassage réalisé par le personnel, obligation de consommer assis
- Cas suspect : mise en relation avec Bruss'help pour le testing et la mise en quarantaine

Afin que les mesures soient comprises et respectées, une communication s'est organisée autour de la crise sanitaire :

- Tout nouvel usager entrant à La Rencontre est briefé sur les règles de prévention à respecter au sein de la Rencontre.
- Par oral quotidiennement, l'équipe rappelle les règles à appliquer au sein de la structure aux personnes ayant des difficultés à les respecter.
- Une sensibilisation par l'équipe OST (Outbreak Support Team de Médecins du Monde, Médecins Sans Frontières et le New Samusocial) auprès des usagers et de l'équipe a été organisée à La Rencontre.
- Des affiches sur la COVID et les principes de prévention de base sont accrochées en salle.
- De nombreuses affiches rappellent également les règles à respecter spécifiquement à la Rencontre.

Résultats obtenus : les mesures ont été globalement bien respectées par les usagers. Des automatismes se sont mis en place rapidement, à la fois au niveau du public et des travailleurs.

Une difficulté majeure a été le bon respect du port du masque. Une certaine frustration du public s'est faite ressentir à ce niveau. En effet, nombreux sont ceux qui n'ont pas de chez-eux et qui vivent en collectivité. Ils sont donc constamment obligés de mettre leur masque et n'ont pas de répit. Des petites sanctions ont dû à quelques reprises être prises face au refus de respecter cette mesure, ce qui était à la fois difficile pour l'équipe et pour les usagers. Cependant, cette stratégie a porté ses fruits et la quiétude a regagné le lieu à ce sujet.

De plus, nous n'avons eu connaissance d'aucun cas positif au niveau des usagers en 2020, ce qui est très positif.

Base de données Access

Un nouvel outil de récolte des données, Access, a été mis en place afin d'enregistrer les usagers, leur âge, leurs origines (toujours sur base volontaire et sans vérification des données), et ce qu'ils consomment.

Résultat obtenu : Ceci nous a permis d'avoir une meilleure vision de nos activités et du profil de notre public, comme le montrent les données présentées pour la phase 3 dans les points 4. et 5. de ce rapport d'activités.

Refonte du Règlement d'Ordre Intérieur

Chaque personne rejoignant La Rencontre en tant qu'utilisateur passe un moment formel avec un travailleur pour lire et comprendre le règlement d'ordre intérieur (ROI). A la fin de l'entretien, l'utilisateur est amené à signer sa carte de membre, comme une preuve de son adhésion aux règles établies dans le lieu. Ceci permet de s'assurer que chaque personne pénétrant à La Rencontre connaisse le cadre dans lequel elle pourra évoluer.

Le ROI était très long, à la fois pour les travailleurs et les usagers. Il ne permettait pas de s'arrêter sur les points essentiels des normes du centre. Aussi, il ne contenait pas toutes les informations demandées dans l'Arrêté du collège réuni relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion. Il a donc été revu.

Résultats obtenus : le ROI respecte les normes de l'arrêté (y a été notamment modifié la procédure de recours des usagers) et s'arrête sur l'essentiel du cadre de La Rencontre. Cela allège l'entretien d'accueil des usagers, et facilite la compréhension, plus de temps étant accordé pour la reformulation des points incompris et à la vérification de l'adhésion aux différentes règles.

Gratuité du café

En 2018, les repas et soupes sont devenues gratuites pour le public. Seules les boissons restaient payantes, la matière première étant plus chère et difficile à obtenir via des dons. Cependant, nos efforts ont fini par payer et des collaborations ont été conclues. Nous recevons désormais du café gratuitement.

Résultat obtenu : nous pouvons offrir le café et le thé au public, à raison de 4 cafés/thé maximum par jour.

Organisation des permanences sociales revue

Lors de la réouverture de La Rencontre, le temps consacré aux permanences sociales n'était pas structuré, du fait du peu de personnes qui se rendaient à La Rencontre et de la disponibilité des travailleurs. Cependant, très vite, avec l'augmentation des usagers en salle, il a fallu trouver un moyen de canaliser leurs demandes. Des créneaux bien spécifiques ont donc été identifiés pour les permanences sociales, qui se font désormais sur inscription. En cas de place libre à un créneau horaire, les personnes le souhaitant peuvent profiter d'une permanence sociale sans inscription au préalable.

Résultats obtenus : ce fonctionnement s'avère très positif, à la fois pour les usagers et pour les travailleurs :

- Les travailleurs peuvent facilement rediriger les usagers vers les permanences sociales en cas de demandes prenant du temps
- Les usagers inscrits en permanence savent qu'ils auront 30 minutes en seul à seul avec un travailleur sans être interrompus, et que leurs démarches pourront avancer plus facilement
- Le travailleur en permanence a réellement le temps de comprendre le besoin et la demande de l'utilisateur

- La formalisation de la rencontre via un entretien permet de donner de l'importance à la tâche effectuée.

Structuration des réunions

Les réunions d'équipes à La Rencontre avaient déjà évolué positivement ces dernières années et une structuration nécessaire avait été amenée. Afin d'encore renforcer leur efficacité, les procédures suivantes ont été mises en place :

- L'ordre du jour est formalisé avant la réunion et envoyé à l'ensemble des membres de l'équipe et de la direction
- Dans cet ordre du jour, chaque point est prévu pour un timing donné
- Pour chaque point, il est également déterminé s'il s'agit d'un point d'information, de consultation ou de décision.

Résultats obtenus : ces modifications permettent à l'équipe de mieux se préparer en amont de la réunion et de clarifier les résultats attendus à sa sortie.

Organisation d'activités

La Rencontre n'est pas un centre d'activités, comme cela a pu être le cas dans le passé mais bien un centre de jour dont le but principal est l'accompagnement psychosocial. Nous proposons tout de même régulièrement des ateliers à notre propre initiative comme à celle des usagers. La crise sanitaire a réduit nos possibilités d'action en la matière, sans pour autant nous freiner totalement. Voici des exemples d'activités organisées.

Activité jardin

Le jardin de La Rencontre est un bel espace offrant de nombreuses possibilités. Dans le passé parfois trop peu exploité, un réel projet y a été initié en 2020. Il s'agit d'impliquer les usagers dans la gestion du potager et dans l'aménagement du lieu. Un bénévole a rejoint l'asbl spécialement pour développer cet espace extérieur avec pour objectifs l'appropriation du lieu par les usagers, la création de lien à travers une activité manuelle et en troisième lieu et sur le long terme, une sensibilisation au respect de l'environnement. Les cuisiniers de l'asbl sont également impliqués dans sa gestion.

En 2020, dans ce cadre, de nombreux ateliers ont eu lieu : délimitation du potager, construction d'hôtels à insectes, nettoyage du jardin, plantation d'herbes aromatiques, de légumes en tout genre, ainsi que d'arbres fruitiers, etc. Tout cela dans un espace qui fait réellement partie de la Rencontre, où les usagers se retrouvent pour profiter des rayons du soleil, pour fumer une cigarette ou boire un café.

Résultats obtenus : Les activités menées au jardin ont plusieurs effets positifs pour les usagers :

- Créer des liens : lors des ateliers, les langues se délient et des discussions intéressantes peuvent émerger. Pour n'en citer qu'une, la construction d'hôtels à insectes a amené une discussion autour du manque de logements pour les personnes fréquentant la Rencontre. La parole n'est pour autant pas nécessaire pour travailler au jardin et les personnes plus réservées ou ne parlant pas français créent un lien entre elles et avec les travailleurs/bénévoles par l'action.

- Se vider la tête : pour toutes les personnes souffrant d'isolement, de problèmes de santé mentale, etc. s'activer dans le jardin permet de s'évader pendant un temps.

La but de ce type de projets se réalise donc plus via le processus, le « parcours » que dans le résultat final, la « ligne d'arrivée ». Néanmoins, l'aboutissement a son importance. En effet, le fruit du travail des usagers et travailleurs se retrouve dans leurs assiettes ! Au-delà des objectifs donnés au projet, le potager permet à nos cuisiniers d'agrémenter leurs plats d'herbes aromatiques, de faire des thés à la menthe fraîche, etc. pour le plus grand plaisir des personnes fréquentant La Rencontre.

Ateliers Bien-être

Des ateliers bien-être ont vu le jour en septembre 2020. Y sont proposés des massages des mains, de la réflexologie plantaire, des coiffures et de la manucure, le tout dans un espace calme. Ces ateliers sont décomposés en séances de maximum 30 minutes par personne, pour permettre à chacun et chacune d'avoir un temps en individuel avec une travailleuse expérimentée dans les soins de bien-être. Lors de la fermeture des métiers de contact du fait de la crise sanitaire, les ateliers ont dû être suspendus

Résultats obtenus : les retours des usagers sont très positifs. Ceux-ci ont de ce fait été très déçus de l'arrêt des soins du fait des mesures gouvernementales. Tant les femmes que les hommes ont profité de ces temps de centrage sur soi. Dans cette atmosphère relaxante et à l'abri des regards, certains usagers ont pu plus facilement amener des sujets les touchant fortement ; d'autres ont profité d'un moment de répit en silence. Des liens différents ont pu être tissés entre la travailleuse impliquée et les participants.

Fresque de portraits

Une fresque de portraits, réalisée par une travailleuse aux talents de photographe, a été installée à La Rencontre à la fin 2020. Cette collègue a photographié les usagers, les travailleurs, et les bénévoles de La Rencontre, volontaires pour participer au projet. Dans cette fresque en noir et blanc, tout le monde est au même niveau. Les différences de « statut » au sein de La Rencontre s'effacent pour mettre en valeur l'humanité de chaque photo.

Résultats obtenus : cette œuvre d'art fait désormais partie intégrante de La Rencontre. Certains usagers nous ont fait savoir leur fierté de voir leur portrait affiché ainsi. Un usager nous a confié se sentir réellement partie prenante de La Rencontre depuis qu'il se trouve sur la fresque. Aussi, le processus de photographie en individuel a permis de faire tomber des barrières et de tisser des liens.

Certaines personnes n'ont cependant pas accepté d'être prises en photo, pour diverses raisons : l'envie de conserver leur anonymat, l'envie de n'être que de « passage » à la Rencontre, le manque de confiance en soi. Leur choix a été tout à fait respecté. Certains réticents, en voyant le résultat final, ont décidé de bien vouloir se prêter au jeu et de voir leur portrait affiché en salle également.

Organisation d'activités par les usagers

Nous sommes très attentifs aux demandes d'usagers d'organiser eux-mêmes des activités. Notre objectif est alors de les soutenir dans la mise en place de leur atelier, en leur laissant une grande marge d'autonomie.

Un tournoi d'échecs a par exemple été organisé par un usager à l'été 2020.

Résultat obtenu : l'activité n'a pas eu beaucoup de succès, du fait du peu d'usagers jouant aux échecs. Cependant, la personne en question a été soutenue par l'équipe et a pu mener de A à Z son projet.

Collaborations

Orientation d'usagers à La Rencontre

Lors de notre réouverture en juin 2020, il n'a pas été possible de permettre à toutes les personnes anciennement « membres » de la Rencontre de revenir, du fait de la forte diminution de notre capacité (22 places contre 80 places anciennement). Priorité devait être donnée aux personnes les plus vulnérables et dont les besoins étaient en lien avec les services que nous offrons. Dans ce cadre, des partenariats ont été mis en place, d'abord avec Pierre d'Angle et Diogènes pour l'orientation de personnes à La Rencontre. Les travailleurs de ces associations ont ainsi pu orienter vers notre centre de jour des personnes en grande difficulté, en recherche d'un endroit où se poser, où manger, d'accompagnement social, d'accès à des ordinateurs, etc. Le nombre de partenaires a rapidement augmenté (se sont ajoutés Télé-service, Hobo, Interligne, Bij ons, l'Air De Rien des Petits Riens, l'Entr'aide des Marolles jusqu'à l'ensemble des partenaires du Dispositif 86.400). En parallèle, nous avons arrêté d'accepter de nouveaux membres se présentant à nos portes. Ceci n'a pas été une chose aisée émotionnellement pour l'équipe, mais les normes COVID nous ont imposé de restreindre l'accès. Chaque personne refusée à la porte a cependant été réorientée vers d'autres structures par nos soins.

Résultats obtenus : au cours des mois, certains ajustements ont dû être réalisés en matière de communication vers les usagers, et en fonction du nombre de partenaires et de l'évolution de la base de notre public. La flexibilité de nos partenaires et de l'équipe a rendu la réussite de cette collaboration possible. Nous avons pu accueillir des usagers en situation extrêmement précaire dans la dignité et le respect des gestes barrières, grâce à cette coopération fructueuse. Des exceptions ont été faites pour des cas jugés très urgents, sans que cela ne devienne la règle.

Participation au centre de jour de Jacques Brel

La participation de l'équipe au centre de jour temporaire de Jacques Brel avec Médecins du Monde, Bulle, Rolling Douche et le Centre Athéna est explicitée plus bas, au point 10.

Vaccination contre la grippe avec Médecins du Monde

Comme en 2019, Médecins du Monde a pu proposer une vaccination contre la grippe au sein de La Rencontre, entre octobre et décembre.

Après une rencontre avec MdM pour planifier la vaccination, une sensibilisation des travailleurs par MdM sur la vaccination contre la grippe, l'équipe de La Rencontre a à son tour sensibilisé les usagers pour qu'ils se fassent vacciner s'ils le souhaitent.

Résultats obtenus : peu d'usagers se sont fait vacciner par MdM à La Rencontre, mais les personnes les plus à risques (en matière d'âge notamment) l'ont été, ce qui nous a conforté dans le choix de se mobiliser pour cette cause. Les raisons pour lesquelles peu de personnes ont été vaccinées sont, à notre sens, les suivantes :

- Nous accueillions moins d'usagers que les années précédentes, ce qui réduit le nombre de potentiels intéressés par le vaccin
- Une réelle défiance de nombreux usagers existe par rapport à la vaccination. Une courte sensibilisation par les travailleurs sociaux de La Rencontre, parfois eux-mêmes réticents à ce sujet, ne peut avoir de réel impact face à des croyances bien ancrées
- Certains usagers ont été vaccinés via d'autres structures (New Samusocial, Centre Athena, etc.)

Médecins Sans Frontières et mise en place des procédures COVID

MSF nous a soutenu dans la définition de nos procédures COVID avant la réouverture de la Rencontre en juin et dans leur réadaptation lors de la recrudescence de la pandémie fin septembre.

Résultats obtenus : nous avons pu rouvrir la Rencontre en confiance car épaulés par des experts en la matière. L'information nous ayant le plus servi a été la définition de notre capacité maximale. Comme explicité plus haut, nous n'avons eu connaissance d'aucun cas positif au niveau des usagers en 2020, ce qui est très positif.

Soutien de l'équipe OST (Outbreak support team)

Nous avons fait appel à la Outbreak support team (New Samusocial, MdM, MSF) afin de sensibiliser notre public au effets du coronavirus et au respect des gestes barrières. Ils sont venus une fois, et en ont profité pour compléter notre matériel de sensibilisation et nos stocks de masques pour les usagers.

Résultats obtenus : la présentation par l'OST a été très interactive, étant basée sur des questions-réponses, ce qui a permis de réellement mobiliser le public sur le sujet. Les discussions furent intéressantes, et de légers changements ont pu être observés les jours/semaines qui ont suivi, aussi chez les travailleurs. Ceci n'a cependant pas suffi pour que les règles sanitaires soient respectées dans leur ensemble en salle. Le public évolue, les mauvaises habitudes reviennent rapidement. Les travailleurs sociaux ont donc continué à répéter sans relâche l'importance des gestes barrières.

8. Identification des réseaux utilisés et de leurs apports dans la réalisation des missions

A La Rencontre, nous sommes attentifs à identifier le réseau de la personne, à le compléter si nécessaire, à le (re) mobiliser et à l'animer afin de garantir une cohérence globale dans l'accompagnement de la personne.

Vu les problématiques dont nous sommes témoins, il nous semble en effet indispensable de proposer une approche holistique des personnes, en s'entourant et en l'entourant de points

d'appui les plus larges possible : santé physique, santé mentale, situation sociale et administrative, assuétude, handicap, etc.

Depuis de nombreuses années, nous sommes donc attentifs à développer un panel de collaborations, plus ou moins formalisées, le plus large possible, afin d'avoir des partenaires pour chaque « dimension » de la personne :

- Accès logement : AIS Logement Pour Tous, SISP Comensia, cellule Créateur et Capteur logements de l'Îlot, projet Housing first développé par le New Samusocial
- Maisons d'accueil : la Rive (qui fait partie de la même asbl), le Home Du Pré, Montfort, Home Baudouin, Poverello
- Santé mentale/addiction : Antenne 107 santé mentale-précarité, la Gerbe, Similes, projet Lama, Transit, le RAT, Babel, l'Orée, Pélican, Unité 511 de Saint-Pierre, Tela, le SAS, etc.
- Santé physique : Réseau Hépatite C, Syner-Santé, Médecins du Monde
- Handicap : Bataclan
- Milieu scolaire : Nota Bene et écoles du quartier/de la Région
- Hébergement d'urgence : Pierre d'Angle, Centre Ariane, New Samusocial, etc.
- Les services partenaires du Dispositif 86.400
- Services sociaux généraux : Espace social Télé-service, CPAS de la Région
- Crèche : la Ribambelle
- Habillement : Solidarité grand froid
- Activités, bien-être, loisirs : Hobo
- Formations, emplois : Hobo, les Petits Riens
- SAJ/SPJ
- Concertation alimentaire via la FDSS
- ADDE, CIRE, SIREAS, ... pour tout ce qui touche aux « droits des étrangers ».

Nous sommes également attentifs à permettre à nos travailleurs de maintenir une veille des services émergents et d'approfondir leurs connaissances du réseau en allant faire des immersions et visites au sein de différents services ainsi qu'en s'impliquant dans des concertations de terrain telles que celles organisées via le réseau Bitume. Dans ce contexte, nous accueillons également régulièrement au sein de l'asbl des travailleurs de nos partenaires.

Nous faisons enfin partie de diverses fédérations (AMA, FDSS) ainsi que des diverses plateformes de concertation, afin de pouvoir relayer notre vécu à un niveau plus large et inscrire notre action dans un cadre plus politique.

9. Analyse des résultats obtenus, au regard des objectifs poursuivis par le projet et du projet pédagogique/collectif du centre

Afin d'analyser les résultats obtenus, il nous paraît important de repartir des objectifs initiaux, repris au point 2. de ce rapport d'activités.

Nous utiliserons à plusieurs reprises le témoignage d'usagers de La Rencontre pour illustrer nos propos. Ils ont répondu aux questions « Pourquoi venez-vous à La Rencontre ? Qu'aimez-vous le plus au sein de La Rencontre ? ».

Des témoignages de travailleurs sont aussi insérés.

Organiser l'accueil des personnes sans abri 6 jours par semaine dans son centre de jour La Rencontre

L'atteinte de cet objectif est à analyser selon les 3 phases susmentionnées :

- Janvier – mars 2020 : du fait de la situation déjà décrite et des absences de nombreux travailleurs pendant cette période, l'objectif d'ouvrir 6 jours par semaine n'a pas été atteint.
- Avril – mai 2020 : le centre de jour Jacques Brel, auquel les travailleurs de La Rencontre ont participé, a été ouvert 7 jours/7. L'accueil ne se faisait par contre pas à La Rencontre, comme indiqué dans l'objectif de l'arrêté. L'objectif n'est donc qu'à moitié atteint. Cependant, du fait de la situation de COVID, la relocalisation de l'activité est tout à fait justifiable, d'autant que celle-ci a été proposée par Bruss'help. L'apport de l'équipe de La Rencontre au centre Jacques Brel a contribué à son bon fonctionnement et son ouverture 7jours/7.
- Juin 2020 – décembre 2020 : Entre juin et novembre, l'accueil des usagers à La Rencontre a été réalisé 6 jours/7 toutes les semaines, du lundi au samedi. Les horaires d'ouvertures étaient les suivants : le lundi de 12h30 à 18h, du mardi au samedi de 10h30 à 18h. La Rencontre n'a dû être fermée que deux jours pour raison de travaux importants, par souci de sécurité pour les usagers, et les jours fériés, comme habituellement. À partir de décembre 2020, grâce au subventionnement reçu dans le cadre du dispositif 86.400, nous avons pu ouvrir 7 jours/7, le lundi de 12h30 à 18h, du mardi au dimanche de 10h30 à 18h. L'objectif est donc plus qu'atteint pendant cette période.

Proposer un service d'accompagnement psycho-médico-social aux personnes sans abri

Cet objectif est largement atteint. Notre accompagnement psycho-social dépend de l'utilisateur et de sa demande :

- Nous organisons des permanences sociales tous les jours du lundi au vendredi, auxquelles les usagers peuvent s'inscrire au préalable. Une personne peut également se présenter spontanément s'il n'y a pas d'inscrits aux heures fixées. Cet accompagnement est formel, il est organisé sous forme d'entretiens individuels de 30 minutes. Si les 30 minutes ne suffisent pas, un autre rendez-vous est fixé en individuel, pendant les heures de permanences ou en dehors. Nous partons de la demande de l'utilisateur, et de son besoin. Nous n'imposons aucune démarche, mais conseillons la personne en fonction de sa situation. Les usagers peuvent amener toutes formes de demandes, et nous voyons s'il nous est possible de les soutenir. Entre septembre et décembre 2020, nous avons effectué au minimum 79 permanences sociales formelles. Nous n'avons pas de données avant cette date, et ce chiffre est, comme expliqué plus haut, sous-estimé.
- En dehors des permanences, nous continuons notre accompagnement psychosocial en salle, pour des démarches plus courtes, moins confidentielles. Il s'agit parfois simplement de se tenir près d'un usager qui passe un coup de téléphone, pour être présent en cas de question, ou pour lui donner la force de réaliser la démarche.
- Il nous arrive d'accompagner des usagers lors de rendez-vous importants, quand les travailleurs sont assez nombreux : rendez-vous au CPAS, à l'ADDE, à l'office des étrangers, etc.

Voici le témoignage de notre assistant social :

« L'accompagnement social passe par les entretiens formels comme par l'informel. Le fait d'être un assistant social polyvalent (c'est-à-dire que l'assistant social participe aussi à la bonne gestion de la Rencontre, comme les autres travailleurs sociaux) permet de réaliser un accompagnement plus large, car on en fait dans les moments informels également. Le lien de confiance se crée plus facilement et les personnes accompagnées se sentent plus à l'aise pour faire des demandes bien spécifiques. Quand je me balade en salle, on m'interpelle à propos de telle ou telle démarche. J'aime cette polyvalence dans mon travail.

L'accompagnement psychosocial est un travail de durée, et se fait dans les bons comme dans les mauvais moments. On oublie souvent en tant qu'assistant social qu'on est là quand ça va bien aussi, cela permet de faire de la prévention.

J'aime mon travail et j'y apprend beaucoup. J'ai pu observer une capacité de résilience incroyable des personnes en situation précaire et parfois sans statut administratif en Belgique. Je ne savais pas que les personnes avaient une telle force et une telle envie de se battre.

La plus grosse difficulté que je rencontre dans mon travail, c'est le droit des étrangers. Les personnes en situation irrégulière ont vraiment très peu de possibilités, ce qui rend l'accompagnement compliqué. »

Un usager a été orienté à La Rencontre pendant la crise COVID-19. Il raconte pourquoi il est venu à La Rencontre :

P., homme, 58 ans : « Les ordinateurs ont cessé d'être accessibles dans les bibliothèques et la Rencontre m'a donné la possibilité d'envoyer des documents. C'est un assistant social qui m'a conseillé de venir ici pour mes démarches ».

Organiser des ateliers informatiques

Du fait de la pandémie et du respect des normes sanitaires, nous n'avons pas été en mesure d'organiser d'ateliers formels. Cependant, nous avons continué à mettre à disposition un, puis deux ordinateurs en salle pour une utilisation en individuel. Nous sommes présents pour répondre aux questions des usagers, et les aidons à prendre en main l'ordinateur. Entre août et décembre, les ordinateurs ont été utilisés 550 fois. Nous pouvons donc dire que cet objectif est atteint.

Proposer des services de base, centrés sur l'alimentation (petit-déjeuner, soupe, pain, repas complet) et sur l'hygiène (distribution de produits de soin et d'hygiène, vestiaire social d'urgence, distribution de protections féminines)

Cet objectif est atteint :

- S'agissant de l'alimentation : nous avons servi des repas dans les 3 phases de l'année 2020. À la Rencontre, jusqu'en mars, nous servions la soupe le midi accompagnée de pain, et les repas chauds le soir. À partir de juin, nous avons servi les repas chauds le midi, et la soupe accompagnée d'une salade et de sandwiches (lunchpack du Parlement Européen) le soir. Au-delà de cela, des collations sont proposées tout au long de la journée, en fonction des arrivages, et il nous arrive de fournir des colis alimentaires aux personnes le demandant à la porte, là encore en fonction de nos stocks. Les chiffres concernant les repas se trouvent au point 5. du rapport d'activités.

- S'agissant des services centrés sur l'hygiène et le soin : nous avons en permanence des préservatifs en salle, les usagers pouvant se servir quand ils le souhaitent sans devoir demander. Nous sommes toujours en mesure de distribuer aux personnes qui le demandent des shampoings, savons, brosses à dents, dentifrices, protections féminines. En matière de vestiaire social, du fait de la proximité de l'asbl Solidarité Grand Froid (vers laquelle nous orientons de nombreux usagers), nous proposons des accessoires comme des sous-vêtements, chaussettes, gants, bonnets, écharpes, pour « dépanner » rapidement dans les situations d'urgence. Tous les produits liés au soin et à l'hygiène sont issus de dons.

Proposer un accueil en journée inconditionnel, permettant à la personne sans-abri de se poser, se reposer, se sentir en sécurité

Cet objectif est atteint.

Notre service d'accueil de jour est ouvert à toutes et à tous. Aucune enquête sociale n'en définit l'accès. Quel que soit le statut de la personne sur le territoire belge, son état psychique ou physique, sa/ses problématique(s), elle est la bienvenue chez nous. Pendant la période COVID, nous avons ajouté un frein à l'entrée, qui est l'orientation obligatoire des usagers via un service partenaire. Mais après avoir été orientés une fois, les usagers avaient accès autant et aussi souvent qu'ils le souhaitaient à La Rencontre. Quand la crise sanitaire sera derrière nous, nous mettrons fin à ce système.

De plus, chaque nouvel usager est accueilli via un entretien individuel, permettant d'expliquer le cadre grâce à la lecture du règlement d'ordre intérieur. Les usagers de La Rencontre doivent signer leur accord avec ce règlement en entrant à La Rencontre. L'équipe met tout en œuvre pour que le cadre soit respecté, et nous devons parfois sanctionner les usagers qui enfreignent les règles. Cela permet de garder un cadre serein, agréable et sécurisant à La Rencontre.

Chaque nouveauté est aussi communiquée à l'avance aux usagers par oral et par écrit au moyen d'un affichage à jour. Cela permet à chacun de se poser sereinement à La Rencontre, en connaissance du cadre et des activités organisées.

Pour illustrer ceci, voici deux témoignages d'usagères :

A., femme, 34 ans, vit en centre d'urgence avec son enfant et son compagnon : *« j'ai été expulsée d'un centre d'urgence, et je n'avais nulle part où aller. (...) »*

D., femme, 64 ans : *« Là où je dors, je me sens chahutée, mal et différemment traitée, donc je viens ici pour la tranquillité et le calme. J'aime venir ici pour les travailleurs sociaux et la cuisine qui font de leur mieux. »*

Proposer à des personnes en rupture profonde avec notre société de recréer du lien, (re)faire l'expérience de la vie en collectivité, de se sentir appartenir à « quelque chose » / « quelque part »

Nous considérons que l'objectif mentionné est atteint à La Rencontre.

La création de liens à La Rencontre se fait à travers l'écoute, au cours de jeux de société, de permanences sociales, d'activités, du fait que l'équipe soit présente et disponible, etc. Elle se fait entre usagers et travailleurs, mais également entre usagers seulement.

La crise sanitaire a eu des effets variables sur la création de liens. Les gestes barrières ont d'abord plutôt entaché le lien, de nombreuses activités ont dû être annulées, les règles sanitaires à respecter se sont multipliées, et l'équipe a dû beaucoup les rappeler, ce qui n'aidait pas la consolidation des liens. Cependant, tout le monde a appris à composer avec la COVID, bon gré mal gré. Aussi, notre capacité étant réduite au sein du centre, nous avons eu plus de temps pour connaître chacun des usagers se rendant à La Rencontre.

Voici le témoignage de personnes en recherche de lien à La Rencontre.

Y., homme, 26 ans, vit en squat : *« Je viens à La Rencontre car c'est un endroit très tranquille, les gens y sont agréables. Je viens aussi pour les permanences. J'ai des enfants, les travailleurs m'aident dans les démarches par rapport à eux. Je me rends à La Rencontre quand je peux ; il y a des jours où je travaille, d'autres pas. Il y a d'autres centres où je peux aller mais ce n'est pas comme ici. Ici, j'apprends beaucoup de choses, notamment à faire du lien avec les gens. Les travailleurs sont très sympas. Ils nous respectent. Ils nous aident quand on a besoin de quelque chose. Ils ne montrent pas de stress même quand il y a beaucoup de choses à gérer en même temps. »*

O., homme, 22 ans, vit chez un ami : *« Je vis loin de ma famille. Je viens à La Rencontre car c'est comme une grande famille. Je vois des gens, je mange, je bois un café avec eux ».*

A., femme, 40 ans, dort au New Samusocial : *« Qu'est-ce que j'aime à la rencontre ? Beaucoup de choses, c'est un peu comme une famille pour moi, en plus je peux ramener mon fils. »*

Mettre en place un travail en réseau permettant une orientation rapide et efficace de nos bénéficiaires, en fonction de leurs demandes et/ou problématiques décelées

Comme explicité longuement au point 8 du rapport d'activités, le travail en réseau est fortement ancré dans nos habitudes. Chaque jour, nous orientons des personnes vers d'autres services partenaires du secteur (douches, siestes, consignes, services de santé mentale, etc.). Nous montons également des projets en commun avec d'autres services partenaires du secteur (ex : vaccination contre la grippe avec Médecin du Monde, participation à 86.400, etc). Nous participons à des concertations de terrain (ex : réseau Bitume). Cet objectif est donc atteint.

Au-delà des demandes immédiates, co-construire avec la personne un accompagnement vers un « mieux-être », quel qu'il soit

Nous considérons que cet objectif est atteint, bien qu'une telle co-construction demande beaucoup de temps et implique une volonté de l'utilisateur d'être accompagné.

Nous ouvrons des dossiers psychosociaux assez complets dès qu'une personne fait l'objet d'un suivi un peu plus poussé. Nous l'accompagnons au niveau administratif à travers les permanences sociales et au-delà de cela, nous mettons l'accent sur son projet de vie, sur son mieux-être.

Des points sur les situations individuelles de certains usagers sont réalisés chaque semaine lors de la réunion d'équipe, à raison d'une heure minimum par réunion, pour discuter de leur situation et

élaborer ensemble des pistes d'orientation pour aider ces personnes à sortir du sans-abrisme ou de l'errance (institutionnelle ou de rue).

Une difficulté que nous rencontrons en tant que service de jour est que les usagers ne sont parfois que de passage chez nous. Nous commençons un travail avec certains, qui du jour au lendemain ne viennent plus. Pour éviter au maximum ce genre de situations, nous devons au préalable créer un lien suffisamment fort et soutenant pour stabiliser la personne pendant un temps à La Rencontre.

Travailler en équipe de manière efficace et coordonnée

Afin de garantir la réussite de cet objectif, nous communiquons énormément au sein de l'équipe et structurons la manière de se transmettre les informations :

- Chaque matin, l'équipe se réunit pour un briefing avant l'ouverture des portes, afin de partager les derniers événements et éléments des jours précédents, rappeler les tâches, s'accorder sur la mise en place d'activités, et aborder les urgences.
- Une réunion d'équipe a lieu une fois par semaine pendant 3 heures pour approfondir nos réflexions, planifier nos projets, aborder des problématiques rencontrées, discuter d'usagers en demande d'accompagnement et nous posant question
- Nous tenons à jour un cahier de communication d'équipe pour faire le relais entre chacun sur les situations individuelles et collectives

En journée, dans le centre, chaque travailleur est polyvalent et les tâches sont réparties équitablement au sein de l'équipe.

Le haut turnover au sein de l'association, très fortement lié au manque de subventionnement structurel, entrave parfois notre travail d'équipe. Nous mettons cependant tout en œuvre pour que les nouveaux soient vite et bien intégrés et que la communication reste fluide. Nous pensons aussi que l'agrément que nous devrions obtenir en 2022 aidera à la stabilisation de l'équipe.

10. Evaluation des éventuelles conventions de collaboration

Centre de jour Jacques Brel

Sous l'impulsion de Bruss'help, une collaboration a eu lieu entre 5 acteurs du secteur du sans-abrisme pour ouvrir un centre de jour au début de la pandémie. Les acteurs impliqués étaient Médecins du Monde, Rolling Douche, Bulle, La Rencontre, et le centre Athéna.

Ce centre avait pour but de compenser la diminution de places dans les centres de jour, la fermeture de certains services mobiles proposant des douches, des lessives, ainsi que la diminution des activités de certains centres fonctionnant auparavant grâce à des bénévoles faisant désormais partie du public à risque.

Les services proposés étaient les suivants : douches, repas, lessives, siestes, réorientations (médicales ou autres).

Répartition des tâches

Les acteurs investis dans le projet se sont vu attribuer des responsabilités spécifiques:

- Bruss'help : a mis autour de la table les différents partenaires afin de lancer le projet

- Médecins du Monde : était en charge de la coordination de l'ensemble du centre, des volontaires, et avait pour responsabilité la gestion des siestes et la mise en place de procédures relatives à celles-ci
- Rolling Douche : a collaboré à la coordination du centre, et était responsable de la gestion des douches et la mise en place de procédures relatives à celles-ci
- Bulle : était responsable de la gestion des lessives et la mise en place de procédures relatives à celles-ci
- La Rencontre : était responsable de la gestion de l'accueil (à savoir l'accueil des personnes à leur entrée, l'explication des services, les réorientations, l'encodage, l'écoute)
- Le centre Athéna : ne participait pas directement au centre mais acceptait automatiquement les personnes orientées par le centre Jacques Brel pour des consultations
- Les repas servis étaient livrés par les Petits Riens.

Ressources humaines

Afin de faire fonctionner le centre, de nombreuses personnes ont été mobilisées :

- La coordinatrice du centre était une collaboratrice de Médecins du Monde
- Des travailleurs sociaux de Rolling Douche, Bulle, La Rencontre ont été mis à disposition par leurs employeurs ; le centre Athéna n'a pas délocalisé ses travailleurs
- Une centaine de volontaires ont été « recrutés » en quelques jours pour prêter main forte

Au-delà de la répartition de « zones de responsabilités » explicitée plus haut, les forces vives mobilisées sur le projet (salariés et bénévoles) ont travaillé de manière polyvalente sur l'ensemble des postes (siestes, douches, etc.).

Résultats

Les chiffres donnés plus haut parlent d'eux-mêmes. Le centre Jacques Brel a permis de pallier à un besoin pendant quelques mois et a été un bel exemple de réussite de collaboration entre partenaires.

Un travailleur social de La Rencontre, qui a commencé son contrat à Jacques Brel, raconte :

« Ce qui était chouette, c'est que c'était rodé. Quand je suis arrivé en mai, la machine était lancée. Au briefing du matin, tu étais directement présenté à l'équipe, et tu intégrais un service alloué pour la journée. Malgré le fait que tu étais en service, tu restais en contact avec le reste de l'équipe, via des talkie-walkie notamment. Les bénévoles étaient supers, j'avais l'impression qu'ils travaillaient là depuis longtemps, alors que non. Le centre était géré d'une manière professionnelle. En tant que travailleur, je me sentais en sécurité, et les usagers arrivaient dans un cadre sécurisant. Les personnes étaient contentes de pouvoir se poser à Jacques Brel. Quelque chose de positif se dégageait, et il y avait beaucoup d'échanges. »

Dispositif Hiver 86.400

Le rapport d'activités du dispositif du Dispositif Hiver 86.400 se trouve ici :

<http://www.86400.be/publications/>

11. Les formations suivies par le personnel

L'année 2020 a été une année particulière en matière de formations, du fait de la crise sanitaire. L'offre a été beaucoup plus limitée du fait des mesures gouvernementales face à la COVID-19.

Voici les formations suivies cette année par le personnel :

Période	Personnes concernées	Objet
Jan-Mar 2020	supervision d'équipe	CFIP - 3 supervisions
Sep-Dec 2020	formation individuelle	AMA - interventions coordinateurs de centre de jours (2 interventions)
Sep-Nov 2022	coaching individuel	CFIP – coaching (2 coachings)
Oct 2020	formation individuelle	PAG-ASA et FAIRWORK Belgium - Journée d'étude sur l'exploitation économique et la traite des êtres humains
Nov-Dec	formation individuelle	Hermesplus - intervention et transculturalité (2 interventions)
Déc 2020	supervision d'équipe	CFIP - supervision liée à la période COVID

Conclusions

2020 a été pour l'ensemble de l'humanité une année hors norme et sans précédent.

A la Rencontre comme dans de très nombreuses structures, elle a bousculé les repères de chacun : usagers, travailleurs, bénévoles, membres de notre réseau.

Pour la Rencontre, 2020 devait aussi être un moment de préparation pour l'agrément des centres de jour par la COCOM, prévu pour le début de l'année 2021. Le report de l'agrément et donc d'un subventionnement structurel et d'une stabilisation de l'équipe a été une déception. Toutefois l'obtention d'un subside plus conséquent pour l'année 2020 a permis de renforcer un peu l'équipe et ainsi de rétablir un certain équilibre.

Apprentissages concernant la pandémie

La COVID-19 a cela de particulier qu'elle a impacté tous les aspects de la vie, et de ce fait à la fois l'environnement professionnel et le cercle privé.

L'inquiétude liée à la méconnaissance du virus a été très présente au début de la pandémie. En tant que travailleurs de première ligne, l'équipe a été confrontée au stress d'être contaminé, de subir une forme grave voire mortelle de la maladie, et de potentiellement infecter des proches eux-mêmes fragiles.

S'agissant des personnes sans-abri, celles-ci vivant souvent en collectif (squats, rue, hébergements d'urgence), elles étaient plus à risque d'attraper la maladie. Et les problèmes de santé que beaucoup d'entre elles présentent n'ont fait qu'accroître leur vulnérabilité par rapport au virus.

Nous avons pu observer qu'au vu des problématiques que rencontrent les usagers de La Rencontre, la peur d'être infecté n'a pas été au centre des préoccupations d'une partie du public. Quand on ne sait pas où on va dormir le soir, que l'on est constamment sur le qui-vive pour survivre, il est légitime de penser que la contamination par le coronavirus n'est pas la source d'inquiétude la plus forte qu'il soit, sans que cela ne soit généralisable. Par contre, les mesures gouvernementales, bien que nécessaires, n'ont fait qu'empirer leur situation. Confinement obligatoire dans des maisons insalubres, impossibilité de s'asseoir sur des bancs (donc obligation de marcher en rue), port du masque en rue et dans les structures collectives résultant en un port du masque obligatoire toute la journée pour certains, limitation des possibilités de travail et d'obtention de revenus formels ou informels, sont des exemples de dispositions impactantes.

Aussi, la distanciation physique imposée en mars 2020 dans toutes les situations de la vie quotidienne a, surtout au départ, eu un effet néfaste sur les relations interpersonnelles, créant une distance sociale, comme explicité au point 9. du rapport d'activités.

La crise de la COVID-19 aura cependant eu comme avantage de nous permettre de découvrir de nouvelles manières de travailler, avec notamment moins d'usagers en même temps en salle, les mesures de distanciation physique réduisant la capacité d'accueil du lieu. Cette situation inédite pour La Rencontre, qui accueillait jusqu'à 80 personnes à la fois en temps de pré-crise, a permis aux travailleurs de se concentrer davantage sur l'accompagnement individuel des usagers et de renforcer le lien avec chacun.

Nous sommes très pressés de pouvoir accueillir de nouveau un grand nombre de personnes en salle, et le ferons dès que la situation sanitaire le permettra. Nous pensons cependant qu'un juste milieu sera à trouver à La Rencontre pendant l'année 2021, pour continuer à accueillir en nombre en toute sérénité, permettre une fluidité dans les entrées et sorties des usagers et consacrer assez de temps à l'accompagnement individuel.

Enfin, la crise sanitaire aura pu montrer la résilience de l'équipe de La Rencontre. Malgré les épreuves, malgré les absences pour quarantaines dues à la COVID, aux chamboulements de la crise, les travailleurs ont fait preuve de rigueur, de flexibilité, ont su proposer des alternatives et

se réinventer. Pour leur engagement, en tant que coordinatrice de La Rencontre, je les remercie infiniment.

Ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri du 14 juin 2018

L'adoption de l'ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri du 14 juin 2018 a été une grande avancée pour le secteur. L'obtention d'un agrément, et ainsi d'un subventionnement structurel, pourrait nous permettre de nous projeter réellement dans l'avenir, sur 5 voire 10 ans.

Afin que nous avançons sereinement dans l'avenir, la révision de l'arrêté d'exécution, qui est prévue en 2021, doit selon nous contenir un certain nombre de modifications. La Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri s'est fait le relais des demandes des centres de jour auprès du Cabinet, et nous n'énumérerons pas ici tous les points qui en font partie.

Il nous paraît cependant primordial de mettre en avant un aspect : la nécessité de réévaluer le cadre du personnel. Tel qu'il est prévu actuellement, il ne nous permettra pas d'ouvrir La Rencontre autant qu'il serait nécessaire. Avec 3.5 ETP subventionnés seulement, nous ne pourrions pas ouvrir 7 jours/7 le centre de jour. Or, la continuité de nos services tout au long de la semaine est un point essentiel.

En effet, les besoins physiologiques de notre public (notamment l'alimentation et la mise à l'abri) sont quotidiens. Aussi, le fait que la Rencontre soit fermée certains jours crée une rupture dans la semaine pour les usagers, qui se replient sur les quelques alternatives possibles. Nous souhaitons pouvoir être un lieu de référence pour ces personnes en errance le temps que leur situation se stabilise, et cela implique de pouvoir être disponible toute la semaine.

Pour conclure, nous mettons beaucoup d'espoir dans la révision de l'arrêté d'exécution de la COCOM.

