



Source Asbl
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021
La Rencontre
&
Arbre à Bulles



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



OFFICE
DE LA NAISSANCE
ET DE L'ENFANCE

Table des matières

Table des matières	2
Informations générales	5
1. Généralités : présentation du centre	5
Source asbl	5
Services de La Rencontre.....	5
Projet Arbre à Bulles	5
Accessibilité	6
Fonctionnement du centre.....	6
L'accueil des adultes	6
L'accueil des enfants et des familles.....	7
2. Présentation du projet, des objectifs et missions poursuivis par le centre	7
Projet	7
Missions de Source asbl.....	8
Objectifs.....	8
3. Eléments de contexte sur l'année 2021	8
Dispositif 86.400	8
Changements humains et des horaires d'ouverture.....	9
Vacances d'été à l'Arbre à Bulles	9
Rencontre au Singulier.....	9
4. Eléments statistiques relatifs aux usagers (nombre et profils)	10
La Rencontre	10
L'Arbre à Bulles.....	12
Hébergement	12
Composition familiale	12
Titres de séjour	13
Revenus	13
Liens familiaux.....	13
Origines	13
5. Eléments statistiques relatifs à la fréquentation et au nombre de services consommés	15
Fréquentation.....	15
Services.....	17
6. Analyse des usagers fréquentant le centre, des problèmes rencontrés	18
Les adultes au sein de La Rencontre	18

Santé mentale.....	19
Syndrome d’Ulysse	19
Toxicomanie	19
Adaptation du travail face aux problématiques.....	19
Les enfants au sein de l’Arbre à Bulles.....	20
Difficultés psychosociales.....	20
Santé & Hygiène.....	20
Dimension de genre et accueil privilégié pour les mamans à l’Arbre à Bulles	20
7. Présentation des méthodes mises en œuvre dans le cadre du projet (procédures, collaborations, activités, ...) et analyse des résultats obtenus	21
Procédures	21
La Rencontre au Singulier.....	21
Accompagnements extérieurs	22
Conseil Communautaire	23
Membres aidants.....	24
Une journée-type à l’Arbre à Bulles.....	24
Le lieu de Rencontre Enfant-Parent (Arbre à Bulles)	26
Focus spécifiques relatifs à l’accueil des enfants & familles.....	27
Focus sur le vécu de négligence et maltraitance des enfants.....	27
Focus sur la scolarité des enfants	28
Activités	29
Atelier dessin.....	29
Atelier photo	30
Table de conversation en français	30
Atelier Bien-être.....	31
Activité jardin	31
La bulle des mamans (Arbre à Bulles).....	31
Collaborations	32
Orientation d’usagers à La Rencontre – prolongation du système mis en place en 2020.	32
Vaccination contre le coronavirus et équipe MOBIVAXX	32
Cellule Créateur & Capteur de Logement	33
Parlement Européen : les lunch packs.....	34
8. Identification des réseaux utilisés et de leurs apports dans la réalisation des missions.....	34
9. Analyse des résultats obtenus, au regard des objectifs poursuivis par le projet et du projet pédagogique/collectif du centre.....	35
Offrir, par sa permanence de jour, un accueil pour les personnes sans-abri ou en besoin de guidance	35

Offrir une prise en charge ainsi qu'un accompagnement psychomédico-social aux personnes sans-abri ou en besoin de guidance	35
Permanences sociales.....	35
Accompagnement en extérieur	36
Offrir aux personnes sans-abri ou en besoin de guidance au moins un service d'aide à la vie quotidienne	37
Proposer un accueil en journée inconditionnel, permettant à la personne sans abri de se poser, se reposer, se sentir en sécurité.....	37
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 »	38
Mettre en place un travail en réseau permettant une orientation rapide et efficace usagers du centre, en fonction de leurs demandes et/ou problématiques décelées.....	38
Au-delà des demandes immédiates, co-construire avec la personne un accompagnement vers un « mieux-être », quel qu'il soit.....	38
Accueillir les enfants en journée dans un espace adapté à leurs besoins	39
Soutenir les parents au travers de projets de soutien à la parentalité.....	40
Travailler en équipe de manière efficace et coordonnée.....	41
10. Les formations suivies par le personnel	42
Conclusion	43

Informations générales

Centre : Source asbl – Centre d'accueil de jour

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 de 2019 du Collège réuni (COCOM) relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion.

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 la maison d'accueil La Rive et le service d'accueil de jour La Rencontre avec son projet Arbre à Bulles.

Services de La Rencontre

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 entièrement gratuits. Ceux-ci sont centrés sur l'alimentation, sur l'hygiène/le soin du corps, et sur l'accès à des moyens de communication.

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, ainsi que des accompagnements des personnes à l'extérieur auprès d'institutions.

Au sein du centre de jour, un projet spécifique orienté vers les enfants et familles et en errance est en place ; il s'agit de l'Arbre à Bulles.

Projet Arbre à Bulles

Depuis 2014, au sein de l'Arbre à Bulles, nous proposons une prise en charge gratuite pour des enfants qui ont entre 2,5 ans et 11 ans ainsi qu'un accompagnement psycho-social pour les parents. Concrètement, nous proposons aux parents qui fréquentent notre service de jour d'accueillir leurs enfants dans un espace qui leur est dédié. Nous répondons à leurs besoins de base (repas, sieste, vêtements propres, attention portée à l'hygiène) tout en offrant un cadre sécurisé adapté à leur âge et à leurs besoins.

Au-delà de cet accueil pour les enfants, l'Arbre à Bulles est reconnu et agréé par l'ONE en tant que Lieu de Rencontre Enfant-Parent. Nous offrons un accompagnement personnalisé et un service de soutien à la parentalité auprès des familles (souvent des mères seules avec enfants).

Au sein de l'Arbre à Bulles, nous proposons également un atelier de soutien aux femmes (La bulle des mamans). Nous mettons l'accent sur des activités plus spécifiques à la vie de la maman pour prendre

soin de soi en tant que maman mais aussi en tant que femme. Il s'agit d'un espace de partage pour les mamans qui se trouvent dans des situations similaires ; un espace sécurisé et sécurisant permettant les discussions, le partage d'information, d'outils et du matériel.

Pour plus de clarté au sein de ce rapport d'activités, nous utiliserons le terme « La Rencontre » pour tous les services du centre de jour à l'exception du projet Arbre à Bulles, et parlerons du projet de « L'Arbre à Bulles » de manière distincte.

Accessibilité

Notre centre de jour propose un accueil « bas seuil », c'est-à-dire qu'il est ouvert à toutes et à tous, de façon inconditionnelle. Les personnes accueillies peuvent décider de garder leur anonymat. Le nombre de nouvelles entrées est limité par semaine afin de garantir un suivi efficient et éviter un engorgement du service.

La pandémie a mis une barrière qui n'existait pas auparavant à l'accès au lieu. Au vu de la capacité extrêmement réduite du centre, nous avons privilégié l'accès des personnes considérées comme vulnérables par nos partenaires, via une orientation obligatoire des nouveaux membres par ces-dits partenaires pour leur première visite.

Fonctionnement du centre

L'accueil des adultes

L'accueil des adultes à La Rencontre s'organise en deux temps.

En premier lieu, en matinée 4 fois par semaine, est mis en place un temps d'accueil essentiellement individuel, avec un accès au centre seulement sur rendez-vous. Il s'agit de La Rencontre au Singulier. Y sont programmés des permanences sociales, des moments d'accompagnement individuel (axés sur le projet de vie de la personne et ses besoins), des entretiens d'accueil, des accompagnements extérieurs, un accès aux ordinateurs, des activités. Plus d'informations sur ce temps récemment mis en place se trouvent au point 7, page 21 (Procédures > Rencontre au Singulier).

Le reste de la journée/des jours d'ouvertures, La Rencontre est accessible librement. Les personnes qui fréquentent notre lieu entrent et sortent quand elles veulent, tant que la capacité du centre le permet. Les services proposés, tous gratuitement, sont les suivants :

- Repas chaud complet de 13h à 14h (ou jusqu'à épuisement du stock)
- Boissons chaudes (thé/café) servies toute la journée
- Accès en salle à deux ordinateurs en continu (1 heure maximum par personne et par jour)
- Accès au téléphone pour des appels concernant des démarches sociales
- Jeux à disposition
- Vestiaire social d'urgence sur demande, centré sur les sous-vêtements et les accessoires de saison
- Mise à disposition de produits d'hygiène en salle et sur demande (distribution de produits de soin et d'hygiène, distribution de protections féminines, de préservatifs)
- Orientation vers d'autres services partenaires du secteur (douches, siestes, consignes, etc.)
- Distribution d'articles 27
- Permanences sociales d'urgence et entretiens individuels en fonction de la disponibilité des travailleurs

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

L'accueil des enfants et des familles

Du lundi au samedi, excepté le jeudi, de 10h30 à 16h30, l'accueil des enfants et des familles est réalisé de la manière suivante :

- Accueil des enfants de 2,5 ans à 11 ans sans leurs parents (voir point 7 page 24 – Procédures > une journée-type à l'Arbre à Bulles ; et point 9 – Accueillir les enfants en journée dans un espace adapté à leurs besoins)
- Quand les enfants de 2,5 ans à 11 ans sont à l'école : accueil des parents pour des permanences ou accueil des parents avec leur enfant de moins de 2,5 ans.

Chaque jeudi, la journée est dédiée à la consolidation de la relation entre le parent et l'enfant :

- le matin, nous recevons de manière anonyme les parents dans le cadre d'entretiens de soutien à la parentalité (voir point 9 page 40 – Soutenir les parents au travers de projets de soutien à la parentalité)
- l'après-midi, l'Arbre à Bulles se transforme en lieu de Rencontre Enfant-Parent, pour lequel nous sommes reconnus par l'ONE (voir point 7 page 26 – Procédures > le Lieu de Rencontre Enfant Parent)

Les services que nous proposons à l'Arbre à Bulles sont les suivants :

- Repas du midi et goûter
- Activités ludiques et pédagogiques
- Sensibilisations
- Distribution de produits d'hygiène
- Mise à disposition d'un vestiaire social complet

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 ».

Le centre d'accueil de jour participe à l'objet social de Source. L'accueil y est inconditionnel. 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 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.

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 réuni de la Commission communautaire commune accordant un subventionnement à l'asbl Source pour son centre de jour pour l'année 2021 sont les suivants :

- « offrir, par sa permanence de jour, un accueil pour les personnes sans-abri ou en besoin de guidance
- offrir une prise en charge ainsi qu'un accompagnement psychomédico-social aux personnes sans-abri ou en besoin de guidance
- offrir aux personnes sans-abri ou en besoin de guidance au moins un service d'aide à la vie quotidienne »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 des usagers du centre, 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
- accueillir les enfants en journée dans un espace adapté à leurs besoins
- soutenir les parents au travers de projets de soutien à la parentalité
- travailler en équipe de manière efficace et coordonnée.

3. Eléments de contexte sur l'année 2021

L'année 2021, comme 2020, n'a pas été épargnée par la pandémie, et le centre de jour a continué à fonctionner sous « format COVID ».

Dispositif 86.400

Nous finissons notre dernier rapport d'activités en annonçant qu'en décembre 2020, l'équipe avait été renforcée dans le cadre du Dispositif 86.400, permettant à la fois de consolider notre accompagnement social et d'ouvrir La Rencontre 7 jours sur 7 pendant 7 mois. Cela a aussi permis de maintenir le projet

¹ COCOM, Arrêté du Collège réuni de la Commission communautaire commune accordant un subventionnement à l'asbl Source pour son centre de jour pour 2021, FacSub/21/069, 2020

de l'Arbres à Bulles ouvert. Les enfants ont toutefois continué à être accueillis 6 jours sur 7 et non 7 jours sur 7 dans ce cadre adapté à leurs besoins, par manque de financements.

Changements humains et des horaires d'ouverture

L'ouverture de La Rencontre 7 jours sur 7 a perduré jusque fin juin 2021. À cette date butoir, 4 collègues ont vu leur contrat se terminer (équivalent à 2.5 ETP) du fait de la fin du subside du Dispositif 86.400. Cela a coïncidé à peu de choses près avec le départ de deux collègues en CDI vers de nouveaux horizons professionnels ; elles ont été remplacées courant de l'été. Dans le même temps, La Rencontre a repris une ouverture 6 jours sur 7, avec une réorganisation des horaires.

Tous ces changements ont impacté à la fois les usagers du centre et les membres de l'équipe. Malgré tous nos efforts pour prévenir en avance de la temporalité du Dispositif 86.400, les usagers ont eu beaucoup de mal à accepter la fermeture de La Rencontre le dimanche. Les départs des travailleurs ont aussi été mal vécus par plus d'un, en priorité les personnes isolées fréquentant le lieu. Pour certains, la stabilité des services comme celui de La Rencontre est importante, car il s'agit parfois d'une des seules constances dans leur vie d'errance et de précarité.

Pour l'équipe, l'énergie à déployer pour réorganiser les services, intégrer les nouveaux membres de l'équipe, palier à l'absence de certains, et créer une nouvelle dynamique d'équipe, a été considérable. La période d'été et de rentrée scolaire a été source de stress pour les travailleurs de La Rencontre. Mais peu à peu, les points de tension ont diminué et les rouages dans notre organisation ont été consolidés.

Vacances d'été à l'Arbre à Bulles

Du côté de l'Arbre à Bulles, l'été a été synonyme d'accueil quotidien d'enfant. L'Arbre à Bulles est ouvert 6 jours sur 7, y compris durant les vacances scolaires. Les enfants n'ayant pas école, ils sont très nombreux à fréquenter le centre. Nous essayons de varier au maximum nos activités, tout en tenant compte de notre réalité financière. En 2021, nous avons pu embaucher une travailleuse en contrat étudiant pour nous soutenir dans la mise en place des animations.

Nous profitons des activités gratuites organisées pour les enfants par d'autres structures, et essayons de créer des partenariats avec des théâtres ou autres centres culturels afin d'ouvrir les enfants à la culture. Nous aidons également les mamans à trouver des lieux de stages et nous avons des partenariats avec des AMO et une unité scout afin que les enfants puissent découvrir différents endroits et dynamiques.

En plus de l'accueil de jour, nous avons gardé nos moments spécifiques d'entretiens à la parentalité et de la Rencontre Enfant-Parent pendant les vacances. Il est cependant plus difficile d'organiser la Bulle des mamans, car les enfants ne sont pas à l'école.

Rencontre au Singulier

Fin septembre 2021, dans un souci d'organisation interne, de renforcement du suivi des usagers, de bien-être au travail, nous avons mis en place La Rencontre au Singulier. Comme expliqué plus tôt, il s'agit d'un temps d'accueil essentiellement individuel, avec un accès au centre seulement sur rendez-vous, qui a lieu le matin pendant 2 heures 4 fois par semaine. Les tenants et aboutissants de ce projet sont explicités au point 7 page 21 (Procédures > La Rencontre au Singulier). Au départ difficile à comprendre pour les usagers, ce nouveau fonctionnement a été intégré par la plupart et de nombreuses personnes y trouvent leur compte. Pour les travailleurs, il s'agit d'un moment important dans la journée où le suivi et l'accompagnement individuel sont au cœur de leurs préoccupations.

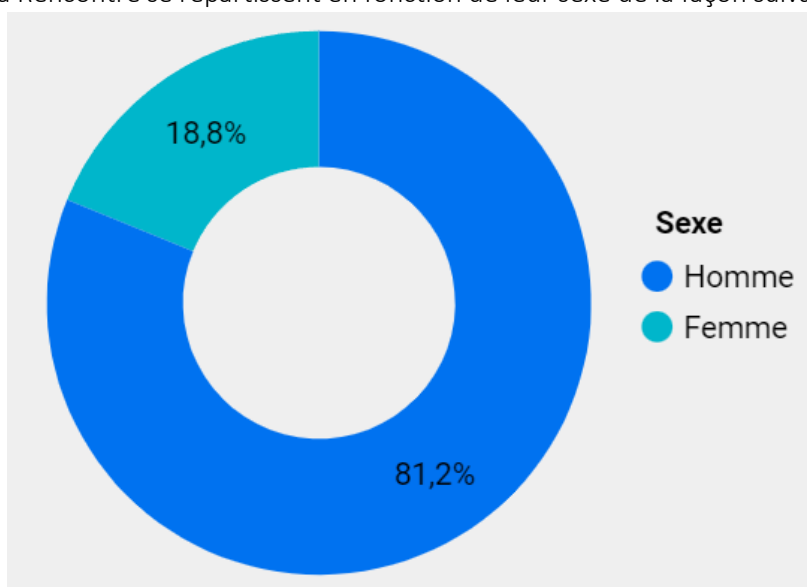
4. Éléments statistiques relatifs aux usagers (nombre et profils)

Les données mises en forme ci-dessous ont été analysées sur la période allant du 1/1/2021 au 31/12/2021.

La Rencontre

Durant cette période, 237 usagers différents ont visité La Rencontre, pour un total de 11 706 visites (sans compter l'Arbre à Bulles).

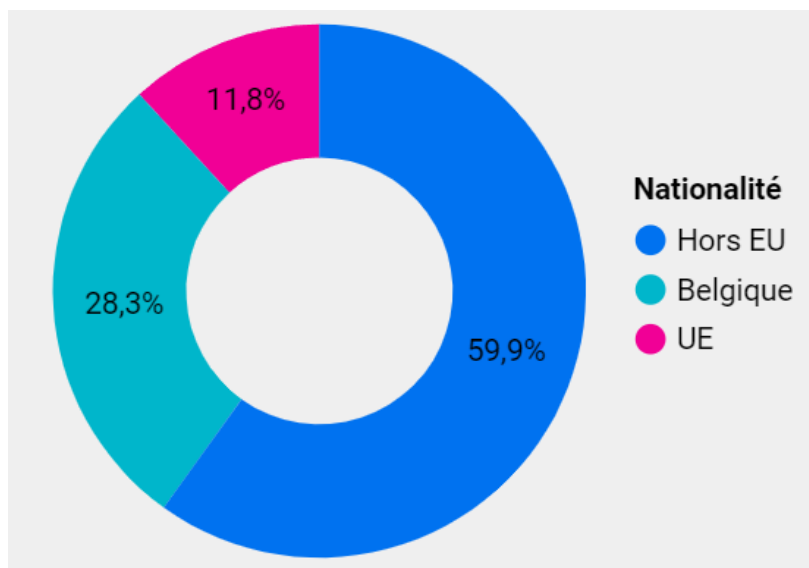
Les usagers de La Rencontre se répartissent en fonction de leur sexe de la façon suivante :



La différence entre le nombre de femmes et d'hommes sans-abri au sein de La Rencontre est flagrante et la tendance est la même au sein du réseau de l'aide aux personnes sans-abri. Comme beaucoup d'autres acteurs, nous pensons que les femmes n'arrivent dans nos services qu'une fois avoir épuisé toutes leurs ressources et réseaux informels autour d'elles. Les femmes subissent un « sans-abrisme caché », car moins détectable que celui des hommes, et sont probablement beaucoup plus nombreuses que ce que l'on pense.

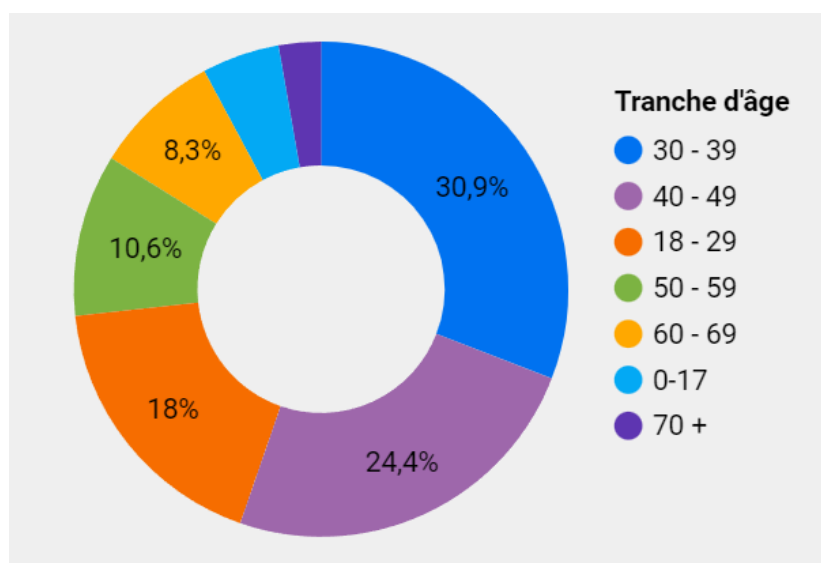
A noter, comme indiqué plus bas, que les femmes de La Rencontre viennent de manière plus stable à La Rencontre que les hommes, même si moins souvent en jours par an que les hommes.

Les usagers de La Rencontre se répartissent en fonction de leur nationalité de la façon suivante:



Il y a donc en 2021 plus de personnes provenant de l'extérieur de l'Union Européenne que de l'Union Européenne. Nous ne comptabilisons pas, dans ces chiffres, le pourcentage de personnes qui ont un titre de séjour parmi les personnes qui ne sont pas belges. Les nationalités les plus fréquentes sont la nationalité marocaine et la nationalité belge, presque à égalité (respectivement 70 contre 67 usagers).

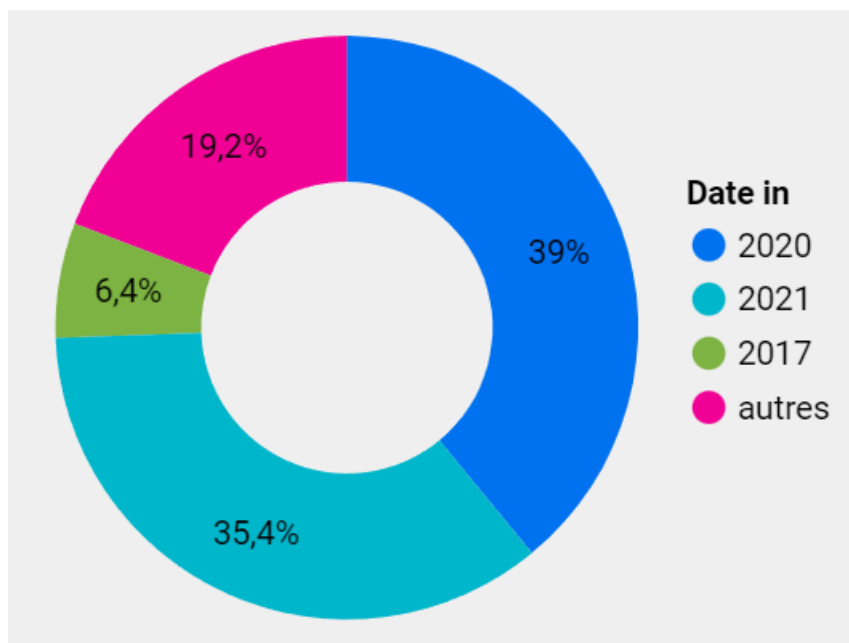
Les usagers se répartissent en fonction de leur âge de la façon suivante :



La tendance reste la même que les autres années au niveau de l'âge.

Le profil type d'un membre de La Rencontre est donc un homme entre une trentaine et une quarantaine d'années.

Les usagers se répartissent en fonction de leur première date d'entrée à La Rencontre de la façon suivante :



Nous voyons donc qu'il y a eu en proportion plus de nouveaux membres en 2020 qu'en 2021. Nous expliquons cela par le fait que nous partions de zéro en 2020 et par le retour de beaucoup d'anciens membres à La Rencontre en 2021.

Comme déjà expliqué, depuis la crise sanitaire, pour avoir accès à La Rencontre, il faut avoir été orienté par une organisation partenaire du secteur. En 2020, les membres orientés n'avaient a priori pour beaucoup pas fréquenté La Rencontre dans le passé. En 2021, nous pensons que de nombreux anciens membres ont été réorientés.

L'Arbre à Bulles

En 2021, nous avons accueilli 29 familles différentes, ce qui représente 52 enfants en tout. Voici quelques indications en termes de profil.

Hébergement

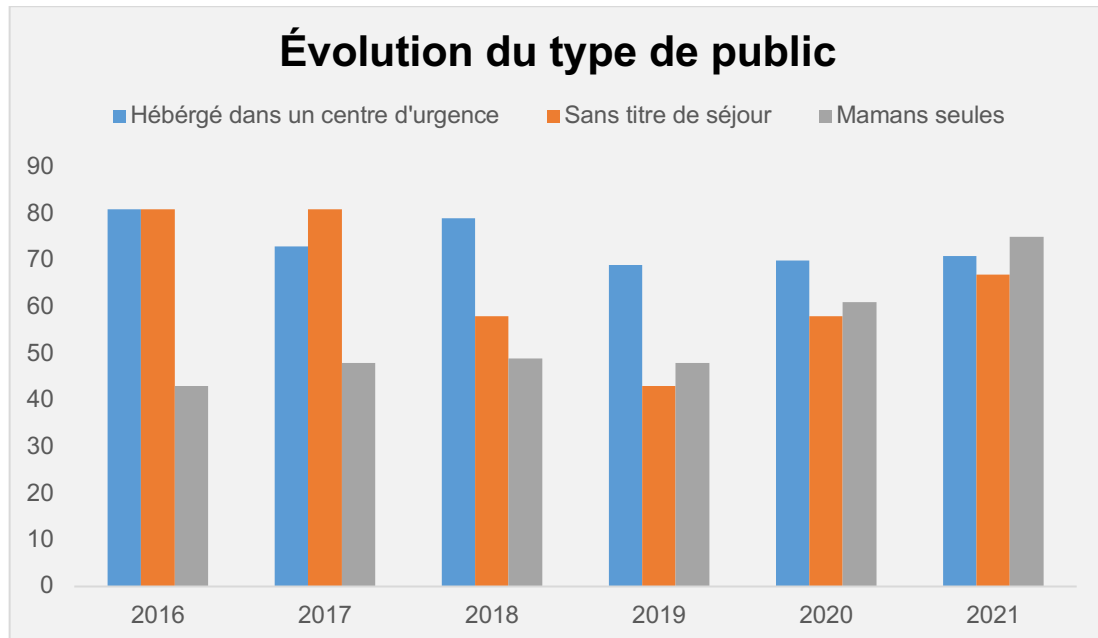
71% de ces familles sont hébergées au Samusocial ou dans un autre centre d'accueil d'urgence. Les autres familles dorment soit à la rue, soit dans des appartements insalubres ou pour la plupart, dans des situations très précaires (amis, squats, etc.).

Composition familiale

En termes de composition familiale, nous avons accueilli cette année 26,6% de familles biparentales et 73% de mamans seules. Ces proportions sont plus élevées que pour les années précédentes. Nous remarquons également que cela fait trois ans que le nombre de mamans seules augmente au sein de l'Arbre à Bulles. Durant l'année 2021, l'Arbre à Bulles n'a accueilli que deux pères seuls, qui ne sont pas en demande d'entretiens de soutien à la parentalité ni par le lieu de rencontre enfant-parent. En effet, ce sont principalement les femmes qui nous sollicitent et participent à ce que nous proposons. Certaines d'entre-elles sont en demande de réponses aux besoins de base : nourriture, habits, kits d'hygiène, matériel pour dormir, etc. D'autres sont en recherche d'écoute et de soutien dans leurs difficultés face à l'éducation de leurs enfants. C'est principalement lors des rendez-vous individuels que ces besoins, demandes et questionnement ressortent. Nous faisons également l'hypothèse que la Bulle des Mamans, que nous ne proposons qu'aux femmes, privilégie le contact que nous avons avec ces dernières. Nous constatons que parmi les familles en couples, nous avons tendance à plus voir la mère que le père aux rendez-vous.

Titres de séjour

Cette année, nous avons accueilli neuf familles qui sont en situation régulière sur le territoire belge. Cette augmentation peut être due au fait que l'équipe de la Rencontre suit administrativement les parents qui le souhaitent et les aide dans leurs démarches, ce qui peut accélérer les procédures. Aussi, plusieurs des mamans qui nous ont été envoyées viennent directement de Maison d'Accueil de Source, qui n'accueillent que des personnes étant en ordre de séjour.



Revenus

Le manque de revenu est l'une des principales causes de précarité et d'exclusion parmi les personnes que nous accueillons. En 2021, nous n'avons eu que trois familles ayant un revenu mensuel grâce à un travail déclaré. Les autres familles touchent soit le Revenu d'Intégration Sociale, n'ont aucun revenu ou travaillent ponctuellement dans des travaux non-déclarés. La conséquence de ces situations est la demande récurrente d'aide pour couvrir les besoins de bases (colis ou dons alimentaires et/ou d'hygiène).

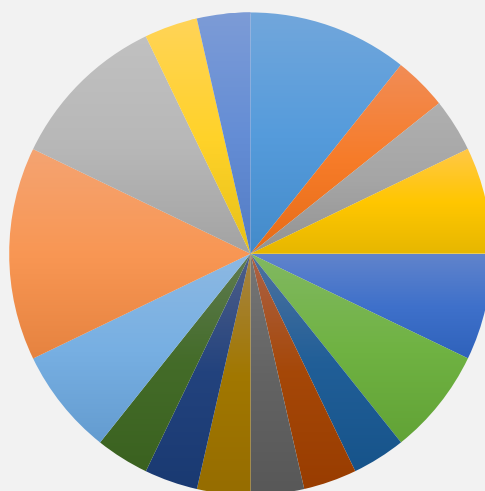
Liens familiaux

Souvent nous rencontrons des mamans solos qui ont dû fuir leur pays à cause de violences intrafamiliales et/ou conjugales (mutilations génitales féminines, mariages forcés). En 2021, 69% des parents que nous avons accueillis en famille étaient séparés ou divorcés, 26% ensemble et 5% ayant un partenaire perdu ou de données inconnues. La tendance globale indique que les liens familiaux avec la famille du parent sont très faibles parmi le public que nous accueillons.

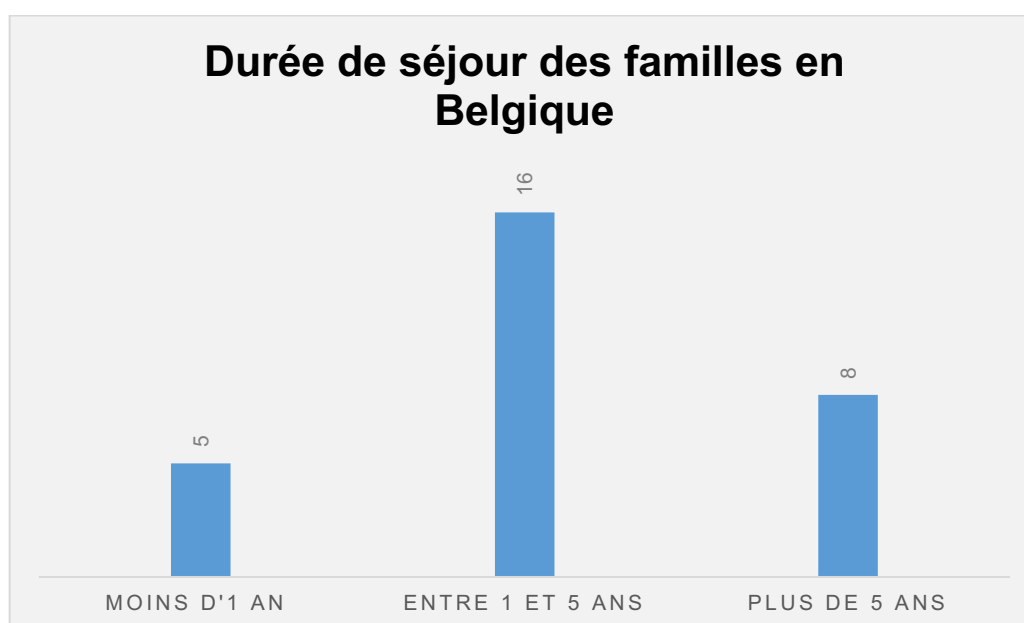
Origines

La plupart des familles que nous accueillons ne sont pas d'origine belge. L'analyse sur leur durée de séjour montre que le public est dans un séjour long avec une problématique de précarité continue au risque de devenir chronique, sans déboucher. En termes de pays d'origine, voici les données les plus importantes concernant notre public : 10% des familles proviennent de l'Albanie, 7% viennent du Congo, d'Erythrée, de Guinée- Bissau, et 3% viennent de Colombie, du Togo, du Nigeria, du Rwanda et du Soudan.

Origine des familles de l'Arbre à Bulles en 2021



Durée de séjour des familles en Belgique



5. Eléments statistiques relatifs à la fréquentation et au nombre de services consommés

Les données citées ci-dessous ont été analysées sur la période allant du 1/1/2021 au 31/12/2021.

Fréquentation

Entre le 1/1/2021 et le 31/12/21, 12 490 visites (Rencontre et Arbre à Bulles confondus) ont été enregistrées.

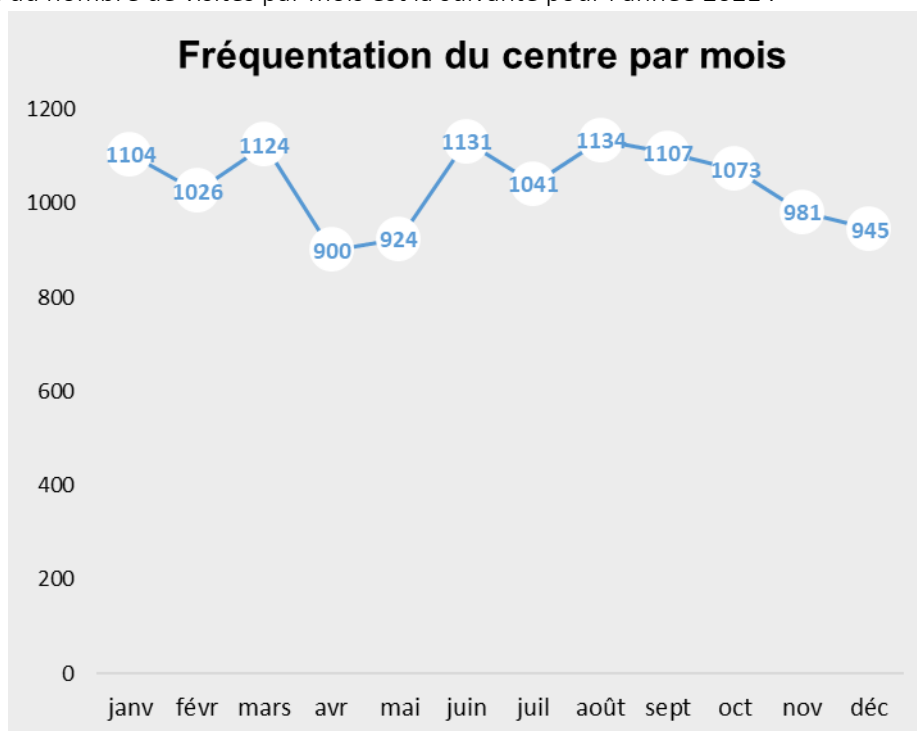
Il est important de préciser, avant de détailler les chiffres, que le nombre de visites comptabilisées dans cette partie n'équivaut pas au nombre d'allers-venues des usagers, mais seulement au nombre de personnes différentes qui sont passées par le centre en une journée. Or de nombreux usagers entrent et sortent du centre plusieurs fois par jour. Ces entrées-sorties constantes sont une charge de travail conséquente pour les travailleurs, qui n'est pas traduisible quantitativement.

Le nombre de visites moyen d'un usager sur l'année est de 50,5, et plus précisément de 53,9 pour les hommes et 35,9 pour les femmes.

Le nombre moyen de visites par jour est de 37,9 usagers et le nombre maximum est de 49 (22/9/22). Or la capacité maximale du centre est de 22 places en temps de COVID, sans compter les enfants accueillis. Un roulement s'effectue entre les membres dans la journée, ce qui explique que nous accueillions plus de personnes par jour.

Nous notons que la fréquentation est la plus dense au moment du repas. Nous sommes presque systématiquement complets entre 12h30 et 14h ; dès qu'une personne sort, une autre entre.

La variation du nombre de visites par mois est la suivante pour l'année 2021 :

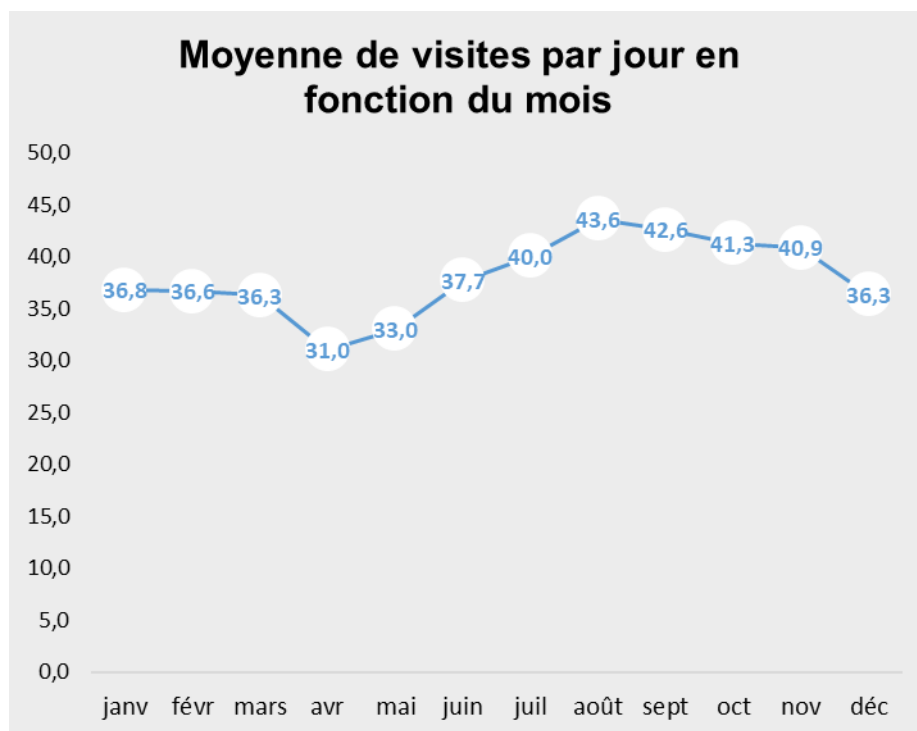


Les variations sur l'année dans le nombres de visites par jour peuvent être expliquées par diverses raisons. La diminution de la fréquentation entre avril et mai semble être grandement liée au ramadan,

qui a eu lieu du 12 avril au 12 mai 2021. Les usagers qui jeunent ne souhaitent en effet pas regarder les autres membres manger.

Aussi, à partir du 1^{er} juillet 2021, nous n'avons plus ouvert 7 jours sur 7 mais 6 jours sur 7. La diminution de visites par mois est très légère et étonnamment, c'est en août que nous avons eu la plus grosse fréquentation de La Rencontre.

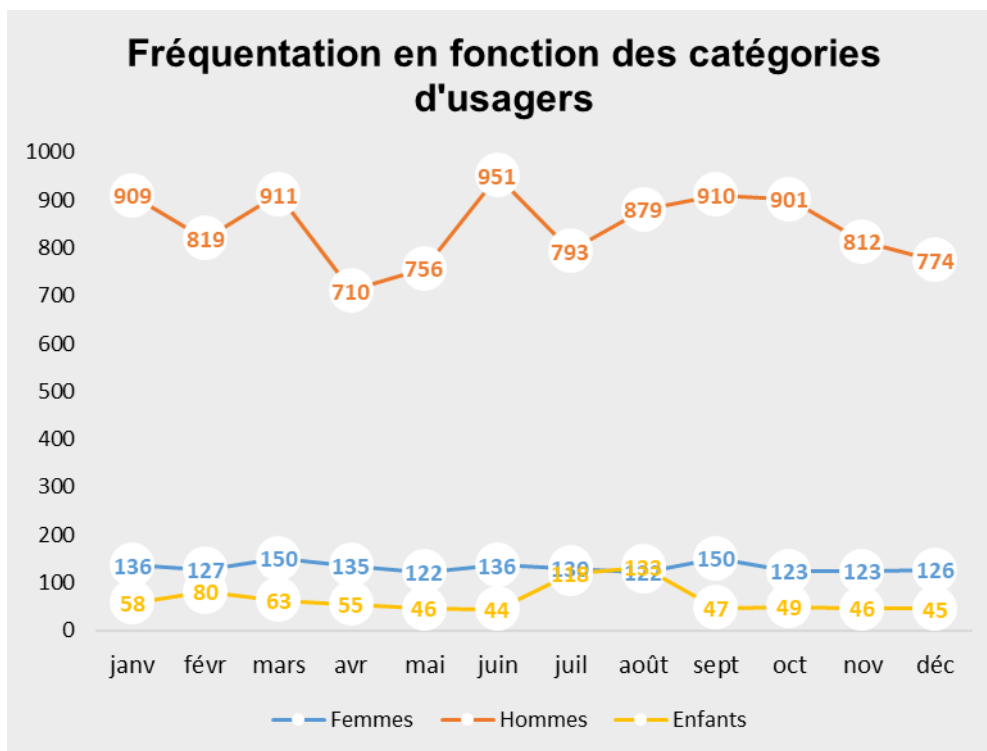
Le graphique ci-dessous reprend la moyenne de visites par jour d'ouverture en fonction du mois ; il prend donc en compte le changement du nombre de jours d'ouverture par semaine à partir de juillet 2021 :



Ce graphique nous montre qu'entre mai et août, le nombre de visites moyen par jour n'a cessé d'augmenter. Nous pouvons émettre plusieurs hypothèses à ce changement :

- Le nombre de places d'hébergement d'urgence a diminué à partir de fin mai 2021 (fin du dispositif hiver pour le Samusocial notamment). Cela signifie moins de places pour dormir mais aussi pour manger, pour se poser, pour se doucher, faire des lessives, etc. Cela a des répercussions au niveau des centres de jour. On voit qu'en décembre, la fréquentation rediminue, au moment du début du dispositif hivernal pour l'hébergement d'urgence ;
- Les enfants sont venus en nombre pendant l'été.

Le graphique ci-dessous décrit la fréquentation du centre par mois en fonction des catégories d'usagers, c'est-à-dire en fonction qu'ils soient hommes, femmes ou enfants :



Il montre que le nombre de visites de femmes reste stable tandis que celui des hommes est très variable. Celui des enfants est plutôt stable et augmente fortement au mois d'été, comme déjà indiqué. N'ayant pas école, ils ont effectivement fortement fréquenté l'Arbre à Bulles.

Services

Les services suivants ont été comptabilisés sur la période documentée :

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

Voici un récapitulatif des chiffres :

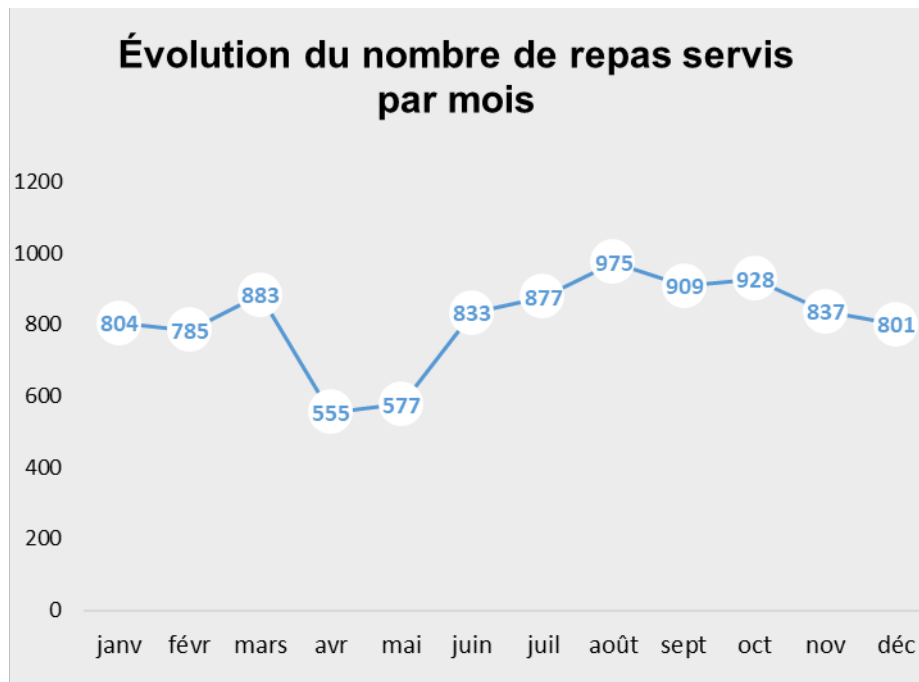
services	total
Café-thé	10 546
Repas	9764
soupe/lunch pack	3217
Ordinateur	1573
permanence sociale	420

Les repas sont servis le midi.

Les lunch packs sont des paquets contenant sandwichs, salades, desserts, collations, eau livrés par le Parlement Européen. Ils ont été servis avec ou en remplacement de la soupe pendant l'année 2021, en fin de journée. Avec les changements d'horaires début juillet et l'arrêt pour l'été des livraisons de lunch packs par le Parlement Européen, ni les soupes ni les lunch packs n'ont été distribués pendant les vacances d'été. Aussi, les usagers sont plus fervents en général du repas du midi que de la soupe et des

lunch packs. Ceci explique que nous avons servi presque 3 fois moins de soupes et lunch packs que de repas.

Le nombre de repas servis par mois se répartit comme suit :



Ce graphe corrobore notre suggestion faite plus haut concernant le ramadan.

Notons que le nombre de permanences sociales est sous-estimé, pour les raisons suivantes :

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

Notons aussi que n'y sont pas comptabilisés les accompagnements individuels (voir point 7 page 21 – Procédures > La Rencontre au Singulier).

Nous pensons également que le nombre d'accès à l'ordinateurs est sous-évalué. Les ordinateurs ne se trouvent pas dans une salle séparée. Lorsqu'ils sont libres en salle, certains usagers s'y installent sans avoir réservé de créneau. Il est donc difficile de comptabiliser formellement le nombre d'accès aux ordinateurs par jour.

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

Les adultes au sein de La Rencontre

La Rencontre est ouverte 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, problèmes de 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, violences conjugales, 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 partie 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.

Les enfants au sein de l'Arbre à Bulles

Les enfants accueillis vivent des situations extrêmement anxiogènes et traumatiques, faites de ruptures et de séparations. Leurs besoins de base ne sont pas comblés et la plupart présentent des difficultés psycho-médicosociales.

Difficultés psychosociales

Les enfants se trouvent souvent embarqués dans l'histoire parentale, faite d'errances, d'incertitudes et d'insécurité. 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. Ces enfants et familles se trouvent avec très peu de ressources.

Parmi les enfants que nous accueillons, nous constatons aussi des troubles du développement, troubles du langage, troubles du comportement (enfants qui entrent difficilement en relation ou en passant par l'agressivité, criant, frappant, etc.) et troubles de l'attachement dus à des interactions insuffisantes, excessives et/ou incohérentes.

Santé & Hygiène

De manière générale, la plupart des enfants ont des soucis d'hygiène. Nous y portons une attention particulière (lavage de dents, mains et pieds, traitements des poux...) et leur donnons régulièrement des vêtements propres. Etant donné les gros soucis d'alimentation (obésité, malnutrition), nous abordons la pyramide alimentaire et offrons des repas sains aux familles. Lorsque les enfants ont des douleurs, la sonnette d'alarme est tirée et un accompagnement est mis en place pour avoir accès aux soins.

Dimension de genre et accueil privilégié pour les mamans à l'Arbre à Bulles

Une grosse partie du public adulte de l'Arbre à Bulles sont des femmes migrantes en situation irrégulière qui ont été victimes de violences conjugales ou intrafamiliales. En 2021, 73% de notre public étaient des familles avec des mamans seules. Parmi ces mamans solos, plus de la moitié ont été victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales.

La violence exercée par un partenaire intime masculin dans le cadre domestique est souvent citée comme une des principales causes de sans-abrisme parmi les femmes. Ces femmes rencontrent des immenses obstacles non seulement pour signaler ces incidents aux autorités, mais aussi pour accéder à des services, foyers ou maisons d'accueil. C'est aussi à cause des lois qui limitent ou refusent aux femmes migrantes en situation irrégulière le droit de bénéficier de ces services, mais aussi à des

mécanismes de financement qui limitent les services à fournir un accès inclusif aux femmes en situation irrégulière.

Dans le sans-abrisme féminin, les violences basées sur le genre interagissent avec un plus large éventail d'inégalités, d'exclusions sociales et de marginalisations. C'est là que l'Arbre à Bulles offre son service de soutien et accompagnement aux mamans.

Nous constatons une extrême fragilité des familles, ainsi qu'une augmentation du nombre de familles monoparentales (mères seules). Nous faisons un travail d'accompagnement spécifique auprès de ces personnes en proposant des rendez-vous réguliers. Nous avons une attention particulière sur de nombreux aspects tels que la déculpabilisation, la dé-victimisation, les rôles dans la famille, l'estime et confiance en soi ainsi que de la situation de « double violence » (femmes victimes de violences conjugales et sans-abri et/ou fortement précarisées).

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

Procédures

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.

La Rencontre au Singulier

En juillet 2021, à la fin du dispositif 86.400, la Rencontre a souhaité revoir les horaires d'ouverture ainsi que les conditions d'accès en journée.

Pendant l'été, l'équipe a pris le temps de réfléchir à une nouvelle manière de fonctionner pour pallier au manque d'effectif structurel de la Rencontre. Cette réorganisation a été pensée pour atteindre les objectifs suivants :

- Renforcer l'accompagnement social, l'insertion et la participation des usagers
- Garantir les services d'accompagnement malgré les absences et les congés
- Rester un point de repère pour les personnes qui viennent ici
- Offrir un cadre adéquat aux usagers lors de leur accompagnement
- Permettre aux travailleurs d'avoir un temps qualitatif pour les tâches administratives
- Développer des projets
- Se préparer à l'augmentation de la capacité en salle une fois les mesures COVID levées

Fin septembre 2021, la Rencontre au Singulier voit le jour. Voici comment elle est structurée.

S'agissant des horaires, la Rencontre au Singulier a lieu du mardi au vendredi de 9h30 à 11h30.

Pendant cette période, l'accès à La Rencontre ne se fait que sur inscription. Le reste de la journée, l'accès à la Rencontre est libre, à condition que la capacité du lieu le permette.

	<i>Lundi</i>	<i>Mardi</i>	<i>Mercredi</i>	<i>Jeudi</i>	<i>Vendredi</i>	<i>Samedi</i>	<i>Dimanche</i>
Sur RDV <i>La Rencontre au Singulier</i>		9:30 – 11:30					
Accès libre <i>La Rencontre plurielle</i>	12:30 17:00	11:30 – 17:00				10:30 14:00	

Voici les services auxquels les membres de La Rencontre ont accès pendant la Rencontre au Singulier :

- Permanences sociales, accompagnement individuel, accompagnements aux rendez-vous extérieurs
- Accès aux ordinateurs
- Activités, séances d'information, groupes de parole

L'équipe a aussi l'occasion d'accorder du temps pour diverses tâches, à savoir :

- Tâches administratives : Rédaction de PV, de fiches de projets, de notes dans le cahier de communication, etc.
- Prise de connaissance du réseau
- Concertation avec le réseau
- Visites et immersions
- Participation à des formations

Résultats obtenus : il aura fallu un temps d'adaptation tant pour les usagers que l'équipe. Cependant, une fois bien installée, la Rencontre au Singulier a permis d'améliorer la qualité de nos services. Aussi, assurer la continuité des services est un atout majeur pour offrir à nos membres qui sont dans un parcours d'errance une stabilité.

Les travailleurs quant à eux ont ressenti moins de pression et ont pu approfondir leur travail et même développer des projets. Ce nouveau fonctionnement offre une structure pour les usagers comme pour les travailleurs.

La Rencontre au Singulier permet de proposer un service plus individualisé et construit. Cela a également comme avantage pour les travailleurs d'être plus présents en salle l'après-midi afin de continuer des accompagnements plus informels.

Accompagnements extérieurs

Lors des suivis, l'équipe a pu identifier une forte demande des usagers pour des accompagnements à leurs rendez-vous (médical, CPAS, commune, etc.). Ces accompagnements pouvaient être difficiles à mettre en place étant donné que cela mobilise un travailleur, ce qui peut alors impacter le travail au sein de la Rencontre et déformer l'équipe.

Grâce au fonctionnement de la Rencontre au Singulier, nous n'avons plus ce problème et pouvons organiser des accompagnements à l'extérieur sans compromettre le travail et l'organisation de la Rencontre.

Ces accompagnements donnent la possibilité aux travailleurs de mieux comprendre certains dossiers voire de débloquer des situations. En effet, certaines situations de nos usagers sont très complexes. Il

ne faut pas oublier que la langue française n'est pas pour la plupart leur langue maternelle. La compréhension et la communication est alors plus difficile.

Résultats obtenus : la présence d'un travailleur durant les rendez-vous représentent plusieurs avantages :

- Débloquer rapidement des situations administratives
- Soutenir la personne dans ses démarches qui sont parfois longues et périlleuses et être un soutien moral
- Accompagner la personne dans son projet de vie
- Avoir un moment privilégié avec l'utilisateur et créer du lien
- Apprendre à la personne un itinéraire, pour qu'elle puisse se déplacer seule la prochaine fois
- Être un lien entre la personne et son réseau/les autres institutions

Une travailleuse de La Rencontre raconte.

« Lors des accompagnements à l'extérieur, j'ai pu accompagner Anna² à la commune. Cette dernière a une situation très complexe. L'équipe avait beaucoup d'interrogations au niveau de sa régularisation malgré un contact régulier avec son avocate. Anna a une maladie dégénérative, accumule les problèmes administratifs qui provoquent énormément de stress et ne parle pas bien français. Tous ces facteurs compliquent la prise en charge ainsi que la communication. Le fait de l'accompagner directement à ses rendez-vous facilite notre prise en charge. En tant que travailleur, je peux directement poser des questions plus précises, cela permet une meilleure compréhension. Lors du rendez-vous à la commune, j'ai pu constater ce qu'Anna tentait de nous expliquer depuis plusieurs semaines : elle était victime d'une erreur de leur part. Depuis lors, notre travail avec elle s'est amélioré. Ce contact direct avec les différentes institutions évite les malentendus. »

Conseil Communautaire

En 2021, l'équipe a voulu relancer le conseil communautaire qui auparavant se nommait le « Baobab ». L'idée de ces réunions est d'inclure dans une certaine mesure les usagers du centre dans le fonctionnement de la Rencontre.

Via le conseil communautaire, l'équipe souhaite offrir aux usagers un espace pour qu'ils puissent partager leurs idées, leurs remarques concernant la Rencontre. En outre, nous voulons pouvoir prendre des décisions avec eux ainsi que leur communiquer des informations, le but étant d'améliorer ensemble la Rencontre. Cette démarche nous donne la possibilité d'adapter au mieux nos services et aux besoins réels de nos membres.

Les objectifs du conseil communautaire sont les suivants :

- Reconnaître et valoriser les usagers et leurs opinions
- Impliquer les usagers dans le fonctionnement de la Rencontre
- Mettre en place des projets qui ont un sens et un impact pour les usagers, et les y faire participer
- Diminuer les tensions, créer un climat apaisé à la Rencontre
- Créer une cohésion, un sentiment d'appartenance à un groupe
- Rééquilibrer les relations usagers/travailleurs/bénévoles
- Entendre les usagers sur leurs revendications et besoins

² Nom d'emprunt

- Communiquer des informations, des règles et besoin

Bien évidemment l'équipe a conscience des bénéfices mais aussi des risques d'une telle réunion. Certains usagers pourraient prendre une place plus importante dans la Rencontre dû à leur participation active au conseil communautaire (sachant que certains autres n'y participent jamais). La barrière de la langue pourrait exclure certains membres des discussions. Les sujets amenés pourraient susciter des débats ayant pour conséquence d'avoir des discussions qui partent dans tous les sens.

Afin de limiter au maximum ces risques, les travailleurs ont mis en place diverses techniques : utilisation d'outils de partage de la parole, traductions, facilitation visuelle, etc.

Résultats obtenus : le conseil communautaire a permis de prendre certaines décisions avec les usagers, et les règles sont alors bien plus facilement acceptées par les membres. C'est également un moment où les usagers ont la possibilité de partager leurs idées, leurs envies concernant la Rencontre. L'équipe peut ainsi créer des projets, comme par exemple l'atelier dessin qui est détaillé plus bas. Ce moment de partage permet également d'avoir des discussions sur le fonctionnement de la Rencontre, de leur expliquer le sens de nos décisions, ou tout simplement partager des informations qui pourraient les intéresser. C'est notamment lors d'un conseil communautaire que plusieurs membres nous ont communiqué leur envie de faire du bénévolat à la Rencontre. Suite à cela, l'équipe a mis en place un horaire de bénévolat, expliqué ci-dessous.

Membres aidants

Comme expliqué, plusieurs membres ont émis le souhait de s'investir d'avantage au sein de la Rencontre. L'équipe s'est alors concertée pour savoir comment répondre au mieux à cette demande. Les travailleurs ont déterminé plusieurs tâches qui pouvaient être réalisées par les usagers du centre avec un horaire sur la semaine. Les membres ont ainsi la possibilité de faire le service café, le service repas, le nettoyage de la salle. Ils s'inscrivent les jours où ils sont disponibles pour la tâche qu'ils souhaitent effectuer.

Bien entendu, les membres aidants sont supervisés par un travailleur.

Résultats obtenus : le fait de leur permettre de participer de manière active donne un sentiment d'appartenance à un groupe. Cette démarche valorise énormément la personne, les membres se sentent utiles. Leur aide est précieuse pour l'équipe, les travailleurs peuvent se concentrer sur l'accueil et l'accompagnement tandis que l'équipe cuisine se sent plus soutenue.

Autre point positif, cela crée de nouvelles relations entre les usagers. Les membres aidants ont l'opportunité d'entrer en relation avec les autres membres, le contact est facilité.

Une fervente membre-aidante de la Rencontre témoigne.

« Être membre-aidante m'aide à oublier ma réalité. Mes pensées s'arrêtent, je suis concentrée sur le présent, je me sens utile. »

Une journée-type à l'Arbre à Bulles

A l'Arbre à Bulles, les enfants vivent une journée de jeux et d'expressions. Un programme est défini pour chaque jour avec des moments récurrents. Il y a aussi des moments plus libres, de façon à pouvoir aussi s'adapter aux profils de chaque groupe et de chaque enfant, qui changent tous les jours.

Voici le canevas d'une journée à l'Arbre à Bulles afin de travailler la régularité, la stabilité et la permanence pour sécuriser les enfants.

Accueil et temps de jeux (10h30)

Les enfants et les parents sont accueillis à partir de 10h30. Lorsqu'ils arrivent, ils enlèvent leurs chaussures, se lavent les mains et peuvent aller jouer sur le tapis.

En fonction du public présent, voici une liste des jeux possibles :

- Des jeux libres et symboliques : tous les médias sont bons pour initier ces jeux (dînette, petites voitures, trains, poupées, etc.). Importants pour l'enfant, mais aussi pour les animateurs, ils nous permettent d'observer l'enfant, sa manière de faire lien ou non avec l'autre, d'exprimer diverses émotions, de revivre et d'essayer de comprendre certaines situations qu'il a vécues (dédramatiser, se réassurer).
- Des jeux de société : moments de partages entre enfants ou avec l'adulte. Les jeux de société permettent de travailler de multiples compétences. Vivre et apprendre à gérer la frustration de perdre, attendre son tour ou comprendre les règles et jouer en collectivité sont les objectifs de base à tous les jeux. Ensuite chaque jeu a sa spécificité que les adultes peuvent travailler selon les observations du développement et de l'âge des enfants (discrimination visuelle, les couleurs, compter, la coopération, etc.)
- Des ateliers créatifs (dessin, peinture, pâte à modeler, bricolage etc...) : nous essayons de favoriser le dessin plutôt que le coloriage pour leur permettre de développer leur créativité, leur imagination et leur offrir un moyen d'expression supplémentaire.
- Des moments lecture : les livres sont utilisés comme outils d'apprentissage à la lecture et aussi comme outils de rebond sur des thèmes vécus (à l'école, grosse colère, tristesse, le repas, un monstre se cache, la mise au lit, les bêtises, la mort, un petit frère, le partage, etc.).
- Des moments musicaux : avec nos nombreux instruments de musique, avec notre corps (percussions corporelles, pieds, mains, doigts, bouche...) ou avec de la musique enregistrée. Certaines chansons pour enfants sont devenues ritualisées.

Le repas de midi (12h30)

Après un moment de rangement collectif, tout le monde se lave les mains. Tous les jours, les enfants reçoivent le repas. Ils apprennent à être autonomes en mettant eux-mêmes la table, et débarrassant. Nous essayons de leur faire goûter « un peu de tout », la thématique de l'alimentation étant très difficile pour eux. Après le repas, c'est un temps « brosses à dents » pour tous les enfants. L'apprentissage d'une hygiène buccale est indispensable à l'Arbre à Bulles.

Temps calme (13h30)

Nous disposons d'un coin sieste pour les enfants qui en ont besoin. Cependant, nous n'imposons pas de sieste, vu l'écart d'âge. Il est parfois difficile, dans un seul espace, de trouver le calme nécessaire au repos des plus petits. C'est pourquoi nous imposons un temps calme où l'on baisse le volume sonore de l'espace et l'énergie en invitant les enfants à faire des jeux doux : coloriage, dessin, lecture de livres, puzzle, etc., ... Sous une musique ambiante relaxante.

Temps de jeux ou sortie (14h)

Durant l'après-midi, nous proposons à nouveau des jeux libres, de société, des ateliers créatifs et d'expression. Nous organisons aussi plus facilement une sortie car peu d'enfants arrivent dans cette tranche horaire. Ces sorties plus exceptionnelles (parc, musée, spectacle, bibliothèque, etc.) permettent aux enfants de faire de nouvelles expériences, de rencontrer un autre public, de sortir de leur cadre ordinaire ou d'être encadrés par d'autres professionnels. Lorsque nous faisons une sortie, nous proposons aux parents de nous accompagner. Cela amène des moments privilégiés avec une famille et nous permet de parler en profondeur avec un parent. Dans le but d'ouvrir le réseau du parent, on essaye de lui faire découvrir la ville, le quartier, les activités gratuites organisées pour les enfants.

Le goûter (15h30)

De manière générale, les enfants reçoivent des fruits ou un yaourt, ainsi que du cacao, du jus ou de l'eau. Nous essayons de limiter les aliments trop gras, trop sucrés ou trop salés, déjà fort présents dans leur alimentation journalière. Le schéma du goûter est le même que celui du repas midi : lavage des mains, chansons, repas et brossage des dents.

Temps d'expression et clôture de la journée (16h00)

Après le goûter, nous proposons un « temps cahier ». Chaque enfant dispose d'un cahier décoré de sa photo afin d'assurer l'intimité de chacun. Chaque enfant reste libre d'y dessiner ou d'y écrire ce qu'il ressent et de le partager avec nous s'il le souhaite. Ces cahiers permettent aux enfants de garder une trace temporelle de leurs productions et de leurs sentiments. Durant ce moment, les parents viennent rechercher les enfants au compte goutte. Nous faisons un retour au parent sur la journée écoulée, nous prenons des nouvelles, ou encore faisons un vestiaire social (don de vêtements pour enfants) si besoin. C'est aussi un temps d'accompagnement dans la rupture avec l'Arbre à Bulles pour repartir avec le parent.

Beaucoup d'enfants ont du mal à quitter l'Arbre à Bulles à la fin de la journée. Nous avons créé une boîte à jouets où nous déposons régulièrement des nouveaux trésors, reçu grâce aux dons réguliers. S'ils le souhaitent, les enfants peuvent prendre un jouet en partant. Cela dans le but de palier à la difficulté des enfants de partir sans les jouets de l'espace.

Résultats obtenus : l'Arbre à Bulles semble être un lieu où les enfants retrouvent une certaine sérénité. La régularité des activités est apaisante, et nous devenons pour certains un des seuls endroits fixes où ils peuvent revenir chaque semaine, parfois pendant plusieurs années.

Le lieu de Rencontre Enfant-Parent (Arbre à Bulles)

Depuis janvier 2020, nous sommes reconnus et agréés par l'ONE en tant que Lieu de Rencontre Enfant-Parent (LREP). En effet, en plus du fait que nous voulions créer un contact plus privilégié avec les parents, le cadre de l'Arbre à Bulles ne permettait pas de modifier l'âge d'accueil des enfants (2,5 ans à 11 ans). Les plus jeunes devaient donc rester à la Rencontre. Les parents devaient parfois quitter les lieux, se retrouvant alors dans le froid avec leurs bébés, pour éviter de déranger les autres usagers avec les cris de leur(s) enfant(s). Notre réflexion s'est alors portée sur l'ouverture de moments d'accueil des plus petits avec le parent.

Résultats obtenus : Tous les jeudis après-midi, nous mettons à disposition des parents notre local adapté aux enfants et équipé avec des jeux de toute type pour un développement le plus harmonieux et global possible. C'est un espace pour se poser avec son/ses enfant(s), pouvoir partager entre parents, créer des relations et être encadrés par des professionnels de l'enfance. C'est également un temps pour que les parents puissent poser des questions liées à la parentalité. Nous y proposons des jeux parents-enfant pour faire (re)découvrir aux parents le plaisir d'être avec son enfant, de partager un moment ludique et

agréable loin des difficultés du quotidien. Cela leur permet de voir leur enfant jouer et évoluer au milieu d'autres. C'est un endroit et un moment capital pour observer les liens d'attachement entre l'enfant et le parent.

Durant ces moments, nous travaillons sur la notion de responsabilité du parent lorsqu'il nous arrive de remarquer de la négligence et/ou de la maltraitance. C'est en lien étroit avec les besoins de bases et les pratiques de soin et d'éducation. Les familles que nous accueillons sont de manière incessante dans des réaménagements. Ils cherchent un endroit où dormir, un espace pour stocker leurs affaires, un lieu pour manger, un lieu pour leurs enfants, une crèche ou une école, des services d'aides pour avoir leurs papiers, la carte médicale d'urgence, etc. Cette instabilité demande aussi des réaménagements psychiques qui peuvent rendre à long terme le parent moins disponible pour son enfant. Sur le moment même, c'est au travailleur d'intervenir dans la légèreté, utilisant l'humour, la formulation des émotions pour aider chacun à vivre le moment présent de la manière la plus plaisante possible. C'est aussi au travailleur de montrer dans ses interventions une autre manière de faire, un soutien quand le parent semble perdu sur la manière de réagir. À la suite de ces observations, nous avons un retour en équipe, rassemblons nos questionnements pour ensuite élaborer des pistes d'action à travailler à la prochaine activité collective ou en individuel avec le parent.

Focus spécifiques relatifs à l'accueil des enfants & familles

Focus sur le vécu de négligence et maltraitance des enfants

Lorsque nous sommes avec les enfants, nous avons un regard qui se veut le plus global possible. En effet, nous travaillons autant le psychologique au travers de divers outils (formulation par les mots, travail sur les émotions, jeu collectif pour toucher l'individuel, le dessin, les livres, etc.), que le médical.

Nous sommes souvent confrontés à des situations qui nous font travailler sur les besoins primaires des enfants. Nous accordons une grande attention à la sécurité des enfants. Un besoin de sécurité pour les enfants, ce n'est pas qu'une journée prévisible. Le besoin de sécurité est assouvi lorsque « l'environnement est stable et prévisible, sans anxiété ni crise ». Pourtant, c'est rarement le cas chez les enfants que nous recevons. Nous avons plus d'un enfant donc la maltraitance ou la négligence est suspectée ou avérée.

Dans ce genre de situations, il est compliqué d'en parler au parent quand c'est lui qui en est l'auteur. Nous abordons donc ces situations au travers d'activités avec les enfants. Nous avons par exemple travaillé sur les droits des enfants. En passant en revue chaque droit au travers du jeu, nous avons pu parler de la maltraitance, mais surtout nous avons transmis des outils pour que les enfants sachent quoi faire. Nous sommes aussi en contact avec le SAJ si nous estimons que l'enfant se trouve en danger.

Dans ce genre de situations, nous avons la charge d'aller vers le parent pour renvoyer nos observations et faire en sorte qu'ils fassent quelque chose. Parfois, la situation précaire des familles amène malgré eux à de la négligence, ne pas avoir les moyens d'acheter des pansements, ne pas avoir d'eau chaude chez soi, ne pas pouvoir acheter de la nourriture pour son enfant, etc. C'est entre autres pour cela que nous offrons le plus de services possibles pour répondre aux besoins primaires, ainsi qu'un accompagnement individuel pour trouver des solutions sur le long terme. Nous faisons également très attention à l'hygiène lorsque les enfants sont à l'Arbre à Bulles : le lavage des dents est proposé à deux reprises (après le repas de midi et le goûter), nous disposons aussi de pinces pour couper les ongles des enfants. Nous avons également mis en place le vestiaire social : nous donnons régulièrement des habits propres aux enfants, pendant la journée à l'Arbre à Bulles ou à la demande des parents fin de journée. Ce vestiaire existe grâce aux dons de vêtements reçus.

Voici quelques retours d'expérience et des phrases entendues au sein de notre centre de jour.

« Je n'ai pas envie de rentrer à la maison. Maman va me frapper. » J 8 ans.

« Une maman laisse seul son bébé dans sa poussette au milieu de l'accueil de jour pour adultes. Elle le laisse passer de bras en bras sans un regard vers lui. Lors d'une bagarre, la poussette se renverse, elle n'intervient pas. C'est un travailleur qui doit la mettre en sécurité. » Travailleur à La Rencontre

*« Aujourd'hui, E, 4 ans, est arrivée comme à chaque fois avec une couche remplie et sale. Petit à petit, nous essayons d'accompagner la maman à apprendre à sa petite fille à être propre. Nous enlevons sa couche quand elle arrive et nous montrons à la maman qu'elle va alors spontanément aux toilettes. »
Travailleuse à l'Arbre à Bulles*

En parallèle à ces situations, la loyauté de l'enfant envers l'adulte empêche celui-ci de parler de situations compliquées. Cela amène l'enfant à nous mentir ou à cacher les coups. Cette loyauté entraîne un état de vigilance constant afin de ne pas trahir le secret familial.

Une travailleuse explique.

Lors du jeu sur les droits de l'enfant, nous parlons du droit de pouvoir dire ce que l'on veut. Deux enfants vont intervenir : "On peut tout dire sauf ce qu'il y a à la maison".

Résultats obtenus : Au travers notre accueil des enfants et la journée du jeudi, dédiée au soutien à la parentalité décrite au point 9 page 40 (soutenir les parents au travers de projets de soutien à la parentalité), nous pouvons à la fois apporter attention au parent et à l'enfant. Nous sommes conscients que quand un parent est en difficulté, il est moins disponible pour son enfant. Nous pouvons discuter de nos observations et inquiétudes. Nous faisons appel au service d'aide à la jeunesse quand cela nous semble primordial.

Focus sur la scolarité des enfants

Lors de la première rencontre avec les familles nous leur demandons leurs besoins. La scolarité des enfants est souvent un des premiers points qu'elles mettent en avant, après la recherche d'un lieu pour se mettre à l'abri la nuit. De plus, la scolarité fait partie des Droits de l'Enfant et c'est même une obligation à partir de 5 ans. Notre partenariat avec Nota Bene (cellule faisant partie de Bravvo) nous a permis de faciliter cet accès à l'école.

En plus des difficultés pour avoir accès à une école, les familles ont souvent des problèmes pour pouvoir payer les frais. Même si les écoles publiques sont gratuites, les charges liées aux repas chauds, garderies ou activités extra-scolaires doivent être payés par les familles.

Résultats obtenus : la grande majorité des enfants n'ayant pas d'école en arrivant à l'Arbre à Bulles en intègre une en quelques jours/semaines. Nous contactons souvent les écoles ou les PMS des écoles

pour que ces familles puissent bénéficier de ces services gratuitement, et cela fonctionne souvent. Nous leur offrons également du matériel scolaire en fonction des dons que nous recevons.

Activités

Atelier dessin

Suite au conseil communautaire et à la demande de faire plus d'activités au sein de La Rencontre, un usager, Larry³, a proposé d'organiser des cours de dessins.

Le souhait de Larry était dans un premier temps de proposer une activité où les personnes peuvent exprimer des choses très personnelles à travers le dessin (faire de l'art-thérapie) ; dans un second temps, de leur apprendre quelques bases des techniques de dessins.

Larry envisage son rôle en tant qu'animateur et non professeur. Il souhaite proposer des techniques mais aussi laisser le thème libre. Pour chaque atelier, un objectif à atteindre est fixé mais une place à l'improvisation est garantie. En effet, Larry veut partir des demandes des participants et leur proposer des techniques adéquates selon leurs envies et besoins.

Les objectifs de cet atelier sont les suivants :

- Thérapeutique : exprimer ses émotions, se recentrer, faire le vide, ...
- Apprendre le dessin et la mise en couleur
- Valoriser le talent et le travail des usagers (tant celui de Larry que les participants)
- Créer du lien entre les usagers
- Pouvoir faire une exposition
- Avoir un book

Un travailleur encadre ce projet. Son rôle est avant tout d'assurer le cadre et la discipline lors des ateliers pour permettre à Larry de se concentrer sur le contenu. Cela évite à Larry de prendre un rôle autoritaire et de préserver un lien entre lui et les participants. Le travailleur se charge également de la communication autour des ateliers, de rappeler ses tâches à Larry, des achats du matériel et de la gestion de ce dernier.

Résultats obtenu : la plupart des objectifs sont atteints. Un petit groupe s'est créé autour des ateliers dessin. Le travail de Larry est valorisé et reconnu par les autres. Les participants apprennent les bases et différentes techniques. Ils peuvent constater ce qu'ils sont capables de faire. Les ateliers sont un moment de partage, chacun regarde ce que l'autre fait dans un esprit de bienveillance. L'atelier dessin est un moment où règne la sérénité. L'atelier est amené à évoluer, les participants ainsi que Larry réfléchissent à un projet. Ce sera certainement pour l'année 2022.

Larry témoigne.

« Je viens régulièrement à la Rencontre depuis que mon loyer a augmenté. J'y donne le cours de dessin avec l'aide de l'éducatrice spécialisée. Ma pédagogie est basée sur le respect inconditionnel et le fait de partir de ce que les gens connaissent déjà et veulent apprendre. L'essentiel est que chaque élève puisse être fier(e) de lui ou elle. »

Un participant partage les bienfaits de l'atelier dessin.

³ Nom d'emprunt

« Je m'évade pendant les cours de dessin, ma tête se vide. »

Atelier photo

Ce projet fait suite à celui de la fresque de la Rencontre (décrit dans le rapport d'activités 2020), durant lequel certains usagers ont montré un intérêt pour la photo.

La photographie est un outil qui permet de créer du lien, de partager une activité en groupe, d'échanger et de faire passer des messages.

Souvent marginalisés et cumulant des problématiques, les usagers de la Rencontre peuvent avoir une vision très négative d'eux-mêmes, un manque d'estime de soi, une difficulté à suivre un projet jusqu'au bout. Dans cet atelier, ils sont acteurs du projet, valorisés et ont une grande latitude pour le modeler en fonction de leurs souhaits.

Les objectifs de l'atelier photo étaient les suivants :

- Créer du lien avec et entre usagers
- Créer une cohésion et une dynamique de groupe
- Intégrer des personnes en marge d'habitude au cœur d'un projet, les rendre acteurs
- Valoriser les talents des participants
- Exposer la vie à Bruxelles à travers les yeux des participants
- Sensibiliser le public aux problématiques de la précarité

Le projet a été conçu pour 6 participants. Les ateliers se sont étendus sur une période de 3 mois. A la fin de ce projet, une exposition a été organisée au sein de la Rencontre en dehors de nos heures d'ouverture habituelles. Les participants ont tous joué un rôle lors de cette exposition.

Résultats obtenu : 4 des 6 participants initiaux sont allés jusqu'au bout du projet. Des personnes extérieures de la Rencontre ont pu venir voir l'exposition. Les retours ont été très positifs.

Table de conversation en français

Apprendre le français est une demande très présente à La Rencontre. Malheureusement, nous n'avions pas de personne compétente pour donner des cours. Nous nous sommes alors demandé comment répondre à cette demande avec nos moyens.

Nous avons donc mis en place la table de conversation en français. Le but était d'échanger avec le groupe autour de sujet divers.

Voici un exemple d'atelier : nous avons positionné plusieurs images devant les participants. Dans un premier temps, nous avons invité chaque membre, travailleurs compris, à choisir des images qui les interpelaient. Ensuite, chacun a montré l'image qu'il a choisi et expliqué les raisons de ce choix, à quoi cela lui fait penser, ce qu'il a envie de nous partager, etc.

Lorsqu'une personne a difficulté à trouver ses mots, les autres peuvent l'aider. Une atmosphère d'entraide se crée.

Résultats obtenu : Ces tables de conversation sont un moment propice au partage. Au-delà de l'impact positif dans l'apprentissage du français, cela a permis de mettre en lien des usagers qui habituellement, ne se parlaient pas entre eux malgré le fait qu'ils fréquentent quotidiennement le même lieu.

Atelier Bien-être

Les membres de la Rencontre ont rarement la possibilité de prendre soin d'eux. Certes, il existe des services d'hygiène mais cela reste des services basiques ; l'objectif principale est l'hygiène et non le bien-être.

L'atelier bien-être a pour but principal d'offrir un moment à soi. C'est une occasion pour la personne de se relaxer, de s'ancrer dans le moment présent.

Les moyens pour atteindre ces buts sont divers : massages, bain de pieds, manucure et pédicure, maquillage, etc.

La travailleuse en charge de cet atelier prend soin de ne pas brusquer la personne, elle doit se montrer patiente. Il faut prendre le temps afin de mettre la personne en confiance. L'exercice peut s'avérer compliqué, plusieurs paramètres sont à prendre en compte : la confiance, le contexte de vie, l'intimité, le rapport à son corps, les complexes, comprendre ce que la personne aime et n'aime pas, etc.

Résultats obtenu : les ateliers bien-être sont très appréciés par nos membres. Il est d'ailleurs difficile d'accorder des rendez-vous à tout le monde. Ces ateliers donnent la possibilité aux travailleurs de mieux cibler des problématiques liées à l'hygiène. C'est également un moment où les usagers se laissent aller à des conversations plus intimes. Nos accompagnements sont alors plus ciblés.

Activité jardin

Cette activité perdure principalement grâce à l'équipe cuisine et quelques membres. Le potager est supervisé par les cuisiniers. Ils se font toujours aider par des membres volontaires.

Certains membres aiment s'impliquer dans le jardin, c'est un endroit qu'ils s'approprient plus facilement. Lorsqu'un entretien est nécessaire, à la fin de l'automne par exemple, un petit groupe s'organise afin de nettoyer le jardin ensemble.

Un bénévole est venu pendant le printemps, il a appris à nos membres comment faire des hôtels pour insectes.

Pour l'été, l'équipe cuisine s'est lancée dans le projet de construire un barbecue. Cela a été possible grâce aux compétences en soudure de l'un de nos membres. Nous avons pu faire un barbecue pendant l'été. Pour ce repas, tout le monde a apporté son aide.

Résultats obtenus : Le jardin permet de lancer des activités de manière plus spontanée. Nous encourageons régulièrement les membres à participer à son entretien. Cela permet de les responsabiliser, de s'investir dans la vie en communauté. Maintenir le jardin propre et rangé pour que tout le monde puisse en profiter, c'est une valeur que nous souhaitons transmettre.

Un membre de La Rencontre témoigne.

« Avec mes problèmes de santé, je ne peux plus avoir une activité professionnelle. J'aime travailler dans le jardin, j'étais paysagiste. Voir le résultat final de mon travail est très satisfaisant. »

La bulle des mamans (Arbre à Bulles)

Depuis 2021, nous avons mis en place la Bulle des Mamans un jeudi par mois. En effet, une très importante partie du public bénéficiant des services de l'Arbre à Bulles sont des familles monoparentales dont la grande majorité des mamans seules. C'est un temps de rencontre entre

mamans pour se poser, partager, discuter et échanger sur des vécus communs mais surtout, pour prendre soin d'elles. Ce projet permet à des mamans de participer à des activités de groupe, sans leur enfant. Prendre soin de la maman pour qu'elle puisse prendre soin de son enfant est un axe de travail important pour soutenir la parentalité.

Durant ces séances, nous offrons un petit déjeuner, qui est un moment de partage entre les mamans pour se reposer et se connecter avec les autres femmes. Pendant ce moment, nous faisons des petites activités de connaissance et liées aux émotions pour que les participantes puissent se sentir plus à l'aise dans le groupe. Nous organisons ensuite des activités de relaxation, de bien-être, afin de prendre soin de soi-même. A chaque séance, nous amenons un sujet spécifique, qui change en fonction des besoins des mamans (processus d'immigration, sensibilisation menstruelle et sexuelle, éducation et autorité, ...). A la fin de ces séances, nous offrons aussi des petits-cadeaux aux mamans (des produits de soin, produits de beauté, vêtements, etc.). Ces cadeaux sont toujours offerts dans la mesure du possible et grâce aux dons que nous recevons.

Les femmes que nous accueillons sont porteuses d'un vécu extrêmement lourd (mamans solos, sans papier, souvent fuites suite à des violences conjugales, etc.). À la Bulle des Mamans, nous travaillons la reconnaissance de leur souffrance en leur offrant un espace sécurisé où le regard n'est pas focalisé sur leur condition de femmes sans-abri ou fortement précarisées.

Résultats obtenus : Cet espace évolue en co-création selon la demande des femmes et s'adapte aux besoins du terrain. Cet espace permet de créer du lien entre les mamans pour les sortir de l'isolement, de parler de sujets qui sont parfois difficiles à aborder dans les rendez-vous individuels, les aider à reconstruire une image positive en tant que mère et en tant que femme, leur offrir un espace sécurisant sans craindre le jugement et les informer sur les aides possibles pour elles et leurs enfants.

Collaborations

Orientation d'usagers à La Rencontre – prolongation du système mis en place en 2020.

Lors de la réouverture du centre 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 avec de nombreuses associations du secteur, comme décrit dans le rapport d'activités 2020. 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.

Résultats obtenus : le système mis en place en 2020 et ajusté par rapport à nos réalités de terrain et celles des associations partenaires s'est bien installé et pérennisé.

Vaccination contre le coronavirus et équipe MOBIVAXX

À l'été 2021, nous avons reçu l'information qu'une vaccination contre le coronavirus était envisageable au sein des centres de jour. Nous avons jusqu'alors toujours informé le public de notre centre de jour des possibilités de vaccinations hors centre et orienté les personnes qui le désiraient vers les lieux possibles. Cependant, pour certains usagers, le fait de se déplacer pour se faire vacciner était un frein à la vaccination. Nous avons donc saisi l'opportunité d'organiser une vaccination contre le coronavirus au sein du centre et contacté MOBIVAXX. Une date a été fixée début septembre et nous avons prévenu les accueils de jour alentour de la possibilité de se faire vacciner au sein de notre centre afin que des usagers d'autres structures puissent également en profiter. Nous avons aussi organisé le passage d'une travailleuse de l'OST (Outreach Support Team) pour faire de la sensibilisation auprès de nos membres

et afin de répondre à leurs interrogations et peurs. Malheureusement, en dernière minute, l'équipe MOBIVAXX dû annuler son intervention au sein de notre centre (pour des raisons tout à fait légitimes). Nous avons donc décidé de nous déplacer plus tard dans la semaine avec un petit groupe d'usagers pour qu'ils puissent se faire vacciner autre part.

Résultats obtenus : la collaboration avec MOBIVAXX a été un échec du fait de cette annulation en dernière minute. Nous avons cependant pu rebondir en accompagnant quelques usagers à l'extérieur, qui se sont in fine fait vacciner. Leur nombre a été probablement réduit par rapport à une vaccination in situ.

Cellule Créateur & Capteur de Logement

La Rencontre fait partie des services partenaires de la Cellule Créateur et Capteur de Logements (CCL). Les services partenaires de la CCL ont, chacun leur tour et selon un système d'attribution complexe, le droit à un coaching logement pour un membre (et sa famille le cas échéant) de leur institution. Les coachings logements, dernièrement rebaptisés focus logement, sont l'accompagnement par l'équipe facilitatrice de la CCL d'une personne dans la précision de son projet logement et dans ses recherches tant sur le marché privé que par les inscriptions en AIS et logement social.

Fin 2021, une nouvelle forme de focus logement a été testée au sein de La Rencontre ainsi que dans un autre centre de jour, sous forme de projet pilote. L'idée est que la CCL propose des sessions d'information et des permanences logement au sein du centre une fois par semaine pendant un mois. A la fin du cycle, l'équipe de la CCL et du centre de jour conviennent des personnes qui continueront à être accompagnées par l'équipe facilitatrice dans la recherche d'un chez-soi.

En plus de ces accompagnements sont aussi parfois proposés par la CCL des logements (de transit ou pérenne) clé sur porte à ses partenaires.

Au-delà de ce travail de première ligne, la collaboration avec la CCL est devenue un peu plus stratégique avec l'entrée dans le Comité de Pilotage de la CCL de la coordinatrice de La Rencontre. Elle a en effet été désignée par les centres de jour, avec deux autres personnes, pour en faire partie. Le Comité de Pilotage représente les métiers du secteur et les fédérations / institutions professionnelles œuvrant dans le domaine de la lutte contre l'exclusion au logement et définit les axes stratégiques de la CCL.

Résultats obtenus : Nous avons orienté un membre à la CCL pour un coaching logement en 2021. Celui-ci ayant presque instantanément abandonné le coaching, nous avons pu orienter une autre personne très motivée. En 2022, cette personne a accédé à un logement.

Nous avons également bénéficié d'une attribution de logement clé sur porte en 2021 pour une famille monoparentale (maman et fille) au sein de l'AIS Delta. La date d'entrée n'a eu de cesse d'être reportée, du fait de travaux, mais la maman et sa fille ont bel et bien pu intégrer le logement en novembre 2021.

Via le focus logement, ce sont in fine 4 personnes (2 hommes isolés et une famille monoparentale de 2 personnes) qui sont suivies par la CCL au terme du cycle de séances d'informations et de permanences fin 2021.

Au-delà des membres orientés expressément par La Rencontre vers la CCL, d'autres usagers de notre centre (nous n'avons pas les chiffres exacts) ont pu trouver un logement via d'autres services qu'ils fréquentent aussi partenaires de la CCL ou via d'autres canaux. Ces entrées en logement, peu importe le processus qui les a permises, sont considérées comme des réussites et sont des moments heureux pour les personnes accompagnées et pour notre équipe.

Parlement Européen : les lunch packs

Dans le contexte de la crise sanitaire liée au COVID 19, le Président et le Bureau du Parlement européen ont exprimé le souhait que le Parlement européen propose des mesures concrètes de solidarité aux citoyens des villes hôtes de l'Institution. Les représentants du Parlement se sont de ce fait rapprochés des autorités des villes de Strasbourg, de Luxembourg et de la Région de Bruxelles-Capitale.

Dans ce contexte, et via la concertation alimentaire de la FDSS (Fédération des Services Sociaux), des associations ont pu être identifiées en région bruxelloise afin de bénéficier d'une aide permettant une fourniture de nourriture à une population considérée comme vulnérable. Notre centre de jour fait partie de ces institutions.

Cette aide a pris, pour la Rencontre, la forme de « lunch packs », à savoir des paquets contenant sandwichs, salades, desserts, collations, eau.

Résultats obtenus : Dans le cadre de ce partenariat, nous avons reçus 40 « lunch packs » par jour en semaine de janvier à décembre, à l'exception des mois de juillet et août. Ils ont été livrés chez nous directement par des agents du Parlement Européen. Cela nous a permis de distribuer à chaque personne le souhaitant un repas du soir, d'offrir un repas à emporter aux personnes toquant à la porte et n'ayant pas de place à la Rencontre ou arrivant trop tard pour le repas, à compléter la soupe en hiver. Ces lunch packs ont été très appréciés des usagers.

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

Au sein de notre accueil de jour, 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'Ilôt, projet Housing first développé par le New Samusocial (Stepforward)
- 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 plates-formes 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.

Offrir, par sa permanence de jour, un accueil pour les personnes sans-abri ou en besoin de guidance

Cet objectif est atteint.

Entre janvier et juin 2021, dans le cadre du dispositif 86.400, La Rencontre a été ouverte 7 jours sur 7, et l'Arbre à Bulles 6 jours sur 7. A partir de juillet 2021, les deux projets ont été ouverts 6 jours sur 7.

Nous avons réussi à maintenir La Rencontre ouverte malgré les congés et maladies, fréquents en cette période de pandémie. Cela a demandé beaucoup d'effort, de flexibilité, d'organisation de la part de l'équipe, nos ressources étant limitées. Pour l'Arbre à Bulles, il n'y a eu que peu de jours de fermeture liés aux maladies. Malgré notre flexibilité, le peu de moyens alloués à ce projet ne permet pas de conserver le lieu ouvert en cas d'imprévus.

Nous fermons le centre de jour durant les jours fériés. Nous avons également fermé La Rencontre une après-midi pour une mise au vert, nécessaire dans le cadre de la réorganisation des horaires de La Rencontre, et suite aux changements RH importants discutés plus tôt. Nous avons également fermé l'Arbre à Bulles lors de formations de l'équipe sociale.

Offrir une prise en charge ainsi qu'un accompagnement psychomédico-social aux personnes sans-abri ou en besoin de guidance

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

Permanences sociales

En 2021, nous avons continué à organiser des permanences sociales à des horaires fixes, auxquelles les usagers pouvaient s'inscrire au préalable. Une personne peut également se présenter spontanément s'il n'y a pas d'inscrits aux heures fixées.

Entre janvier et juin 2021, les permanences ont eu lieu tous les jours en semaine, le matin et l'après-midi (sauf le lundi, jour pour lesquelles les permanences avaient lieu seulement en après-midi du fait de la réunion d'équipe du matin), à raison de 4 heures de permanence par jour. Ceci a été rendu possible

par le recrutement d'un assistant social spécifiquement pour renforcer notre accompagnement social, via le Dispositif 86.400. A partir de juillet, les horaires de permanences ont dû être restreints, et sont passés à 2 heures de permanences préalablement fixées par jour, du mardi au vendredi.

Cet accompagnement en permanence sociale 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.

Malgré un planning préfixé de permanences en matinée depuis juillet, nous sommes tout à fait ouverts pour réaliser des permanences sociales en dehors des heures prévues, si le nombre de travailleurs présents le permet. Il nous paraît en effet essentiel de pouvoir être flexibles pour les personnes qui ne sont en capacité de se projeter à l'avance pour un rendez-vous ou de respecter un horaire. Une partie importante du public est confrontée à ce problème et nous nous devons de nous adapter, en prenant toutefois compte de nos limites. Depuis la mise en place de la Rencontre au Singulier fin septembre 2021, le nombre de travailleurs en salle disponibles en après-midi a augmenté, et nous sommes d'autant plus flexibles pour ce type de demandes.

Enfin, 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.

Une membre arrivée dans notre centre de jour avec sa fille de 1,5 ans raconte son accompagnement.

« Le travail de la Rencontre et l'Arbre à Bulles dépasse largement mes espérances. Ils ont tout fait pour moi : prise en charge de ma fille, lui trouver une crèche, avoir un revenu, trouver un centre d'hébergement... ils m'ont accompagné dans toutes mes démarches. »

Une travailleuse de l'Arbre à Bulles explique le travail effectué avec une autre maman.

« Novembre 2021. Une nouvelle famille arrive, orientée vers le Planning familial de la Senne. Une maman et sa petite fille de 3,5 ans ont dormi à la rue la veille. La petite fille est en pleurs car elle veut retrouver une maison. Avec l'équipe de la Rencontre, nous faisons toutes les démarches afin de trouver un logement et scolariser l'enfant. Cela fait maintenant 4 mois qu'elles ont trouvé un logement à moyen terme et que la petite est scolarisée. Elle vient toutes les semaines à l'Arbre à Bulles. »

Accompagnement en extérieur

Nous essayons au maximum d'être disponibles pour accompagner des usagers lors de rendez-vous importants, lorsque notre soutien est nécessaire (rendez-vous compliqué au CPAS, à l'ADDE, à l'office des étrangers, etc.). La Rencontre au Singulier nous permet de dégager du temps pour cela. Depuis fin septembre, nous nous déplaçons en effet très régulièrement auprès d'institutions avec les usagers. Voir point sur les accompagnements extérieurs au point 7 page 22 (Procédures > Accompagnements extérieurs).

Offrir aux personnes sans-abri ou en besoin de guidance au moins un service d'aide à la vie quotidienne

Cet objectif est très largement atteint. Ce n'est pas un service d'aide à la vie quotidienne mais 6 que nous offrons :

- Repas : nous avons servi des repas tous les midis durant lesquels La Rencontre était ouverte, c'est-à-dire 7 jours sur 7 jusque juin 2021 et 6 jours sur 7 à partir de juillet (excepté les jours fériés). Ce service est celui qui attire le plus de personnes. Pendant toute l'année, à l'exception des deux mois de vacances d'été, nous avons également proposé des « lunch packs » et/ou des soupes en fin de journée.
- Boissons autres que de l'eau : nous servons du café et du thé tous les jours d'ouverture du centre et gratuitement. La limite de boissons chaudes par usager est de maximum 4 par jour. En 2021, ce service a représenté 10 546 consommations.
- Service offrant un accompagnement éducatif et pédagogique aux familles et aux enfants : l'Arbre à Bulles est ouvert 6 jours sur 7 pour l'accueil des enfants. Dans cet espace, les enfants vivent une journée de jeux et d'expression. Un programme est défini pour chaque jour avec des moments récurrents rythmant la journée. L'attention particulière de l'équipe de travailleuses sociales aux enfants permet de déceler des carences possibles et problématiques potentielles. Des discussions sur base de ces observations sont réalisées avec les parents, qui peuvent aussi amener leurs problématiques auprès des travailleuses. Le jeudi est le jour du Lieu de Rencontre Enfant-Parents, pour lequel nous sommes reconnus par l'ONE. Le matin est dédié à des entretiens individuels de soutien à la parentalité. L'après-midi est consacré à l'accueil parent-enfant.
- Mise à disposition de vêtements : nous ne disposons pas à proprement parler d'un vestiaire pour les adultes mais nous possédons un stock de sous-vêtements et accessoires d'hiver, que nous distribuons aux usagers qui sont en demande. Pour les enfants, nous avons des vêtements en nombre.
- Soins de bien-être : à travers l'activité bien-être (voir explications au point 7 page 30 – Activités > Atelier Bien-être), nous proposons régulièrement des soins de bien-être ouverts à tous et toutes, de manière individuelle.
- Action visant l'épanouissement culturel et social : comme cité plus tôt au point 7, nous organisons des activités en tout genre : projet photo, activité dessin, atelier d'écriture. Nous avons aussi il y a peu mis en route une bibliothèque pour mettre à disposition des usagers des livres en tout genre.

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 ont accès autant et aussi souvent qu'ils le souhaitent à La Rencontre.

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 maintenir 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.

[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 au sein de notre centre de jour.

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.

Deux membres très réguliers de La Rencontre témoignent.

« Je viens à la rencontre pour être en relation avec d'autres personnes, cela brise la monotonie. » F, 47 ans

« Venir à la rencontre me permet de me resocialiser à mon rythme. » A, la quarantaine

[Mettre en place un travail en réseau permettant une orientation rapide et efficace usagers du centre, en fonction de leurs demandes et/ou problématiques décelées](#)

Comme explicité longuement au point 8 (page 34) 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. 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).

Depuis la mise en place de La Rencontre au Singulier, nous avons formalisé la tenue d'entretiens d'accompagnement individuel. Nous les différencions des permanences sociales, car elles n'ont pas pour objet des démarches administratives, mais un soutien dans le projet de vie de la personne. Le cadre de ces entretiens est large. Certains usagers souhaitent se confier sur leurs problématiques,

d'autres nous demandent de leur apprendre à utiliser un ordinateur, d'autres souhaitent discuter de leurs perspectives d'avenir, d'autres veulent lancer une activité à La Rencontre et ont besoin de soutien, etc. (liste non exhaustive !).

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.

Une travailleuse témoigne.

« Georges⁴ fréquente notre centre depuis 2 ans, presque quotidiennement. Il approche des 70 ans. Il est très isolé, pour diverses raisons. Il n'est pas en forme : problèmes d'épilepsie, d'asthme, et de pertes d'équilibre. Il souffre également d'une addiction aux jeux.

Quand il arrive chez nous, il déteste les services médicaux. A force de ne pas se soigner, il se met en danger. Il fait un court séjour à l'hôpital suite à une crise d'épilepsie. Cela ne fait qu'empirer son ressenti par rapport aux services de santé.

Nous avons un très bon contact avec lui, nous discutons et jouons régulièrement à des jeux de société ensemble. Le lien étant fort entre lui et l'équipe, nous lui proposons de l'accompagner à un premier rendez-vous médical. Il accepte, ça se passe très bien. Nous réitérons l'expérience. Cela permet de lancer toute une série d'exams médicaux pour lui.

En parallèle de cela, nous l'aidons à récupérer la GRAPA.

Quelques temps après, il nous fait part de son envie d'être pris en charge par rapport à son addiction aux jeux. Un premier rendez-vous est fixé avec un addictologue. »

Accueillir les enfants en journée dans un espace adapté à leurs besoins

Cet objectif est tout à fait atteint. L'Arbre à Bulles apporte un soulagement pour les usagers et pour tout l'ensemble de l'ASBL grâce à cet accueil particulier des enfants et de leurs familles

Nous proposons un accueil de jour 6 jours sur 7 pour les enfants de 2,5 à 11 ans, dans un espace qui leur est dédié et géré par des professionnel(le)s de l'enfance. La plupart étant à l'école, les enfants viennent généralement les mercredis après-midi et les samedis. Nous y accueillons une dizaine d'enfants. Les autres jours de la semaine, nous restons ouverts pour les cas d'urgence. Il nous arrive souvent d'accueillir une nouvelle famille qui vient d'arriver en Belgique ou qui a dû quitter son domicile. Notre priorité est alors de trouver, en parallèle avec l'équipe de la Rencontre, un logement et une école/ crèche pour les enfants.

Concrètement, nous répondons à leurs besoins de base tout en offrant un cadre sécurisé et adapté à leur âge. Nous favorisons les moments d'expression et de jeux, nous organisons des sorties extérieures, de l'aide aux devoirs, ... Et nous prévoyons des orientations vers des partenaires adéquats en fonction des différents besoins (Samu Social, ONE, Nota Bene, ...). Enfin nous individualisons notre accompagnement grâce aux observations des enfants, à ce qu'ils nous disent, à nos rencontres avec les parents et le travail avec les partenaires directement en lien avec la famille.

⁴ Nom d'emprunt

Les sous-objectifs de cet accueil sont nombreux ; offrir un lieu où les enfants pourront vivre une journée d'enfant loin des soucis d'adultes et de leurs situations complexes, où ils pourront se mouvoir librement et s'affirmer tout en prenant conscience de l'autre. Nous travaillons également leur sociabilité en créant un groupe dans lequel l'enfant va trouver une place en tant qu'individu. Nous prenons aussi le temps d'observer le développement psycho-affectif de l'enfant, son état de santé physique et psychologique, afin de mettre en évidence autant ses signes de souffrance que ses ressources. Et enfin, le lieu permet aux parents de souffler : prendre soin d'eux pour être plus disponibles pour les enfants.

Une travailleuse de l'Arbre à Bulles raconte.

« En octobre 2021, une nouvelle famille orientée par le Centre Ariane (une maman et son petit garçon de 4 ans) arrivent. Ils ont fui leur domicile car le papa du petit garçon est violent. Il ne va pas à l'école par peur que le père le retrouve. En attendant, la maman dépose son enfant tous les jours à l'Arbre à Bulles, pour se soulager et pour que le petit continue à avoir un cadre et se sociabiliser. »

Soutenir les parents au travers de projets de soutien à la parentalité

Cet objectif nous paraît atteint.

Nous avons une plage horaire réservée les jeudis matin pour faire des entretiens de soutien à la parentalité, mais nous sommes flexibles et pouvons accueillir les parents tous les jours, sous rendez-vous. Nous y proposons un accompagnement personnalisé psycho-social (suivis individuels). Nous travaillons avec les parents qui le demandent sur leurs questionnements sur l'éducation des enfants : co-création de stratégies liés aux difficultés d'éducation (les limites, aveux de coups physiques, etc.), nous parcourons avec eux la Pyramide des besoins : en parcourant chaque besoin, le parent nous fait découvrir que pas ou peu des besoins primaires de son enfant sont remplis. Nous avons pu agir en conséquence : colis alimentaire, don d'un lit pour ne plus dormir par terre, etc. Nous travaillons sur la situation socio-économique de la famille. Par exemple : mère en situation irrégulière et sans possibilité de déblocage de sa situation sauf en se mariant avec un homme qui est suspecté d'avoir un contrôle sur elle. En accompagnant la maman dans ses démarches, ses réflexions, nous sommes au plus près de la situation pour tirer la sonnette d'alarme si la mère met en danger son enfant et sur leur santé mentale. Certains parents disent clairement être fatigué émotionnellement, être au bout du rouleau, d'autres arrivent en pleurs et disent clairement qu'ils n'en peuvent plus.

Notre regard se pose autant sur l'enfant que sur la situation en tant que parent et adulte. Nous sommes conscients qu'un adulte en difficulté, donne un parent moins disponible pour son enfant.

Nous avons compté 23 rendez-vous dont 21 ont été fait dans la période de septembre à décembre 2021. Ces rendez-vous ont été fait à 90% avec des mamans solos.

Une travailleuse témoigne de l'accompagnement d'une famille.

« Au début du mois d'octobre 2021, une maman (Léa⁵) est venue pour inscrire son enfant âgé de 3 ans, Mathieu⁶, à l'arbre à bulles, après avoir entendu parler de l'existence de notre ASBL.

⁵ Nom d'emprunt. Tous les éléments permettant l'identification des personnes ont été supprimées ou modifiées.

⁶ Nom d'emprunt

Très vite, celle-ci nous a fait part d'un parcours de vie difficile qui l'a menée à Bruxelles depuis le brabant Wallon: violence conjugale et suspicions d'agression (détaillées au fur à mesure des entretiens) sur son enfant par son ex-conjoint. Elle nous témoigne un sentiment d'épuisement et d'impuissance à encadrer son enfant, elle nous demanda d'emblée si nous faisons des ESP pour l'aider à avoir des outils pour canaliser l'agressivité physique de Mathieu envers elle et sa sœur, Louise⁷ (6ans).

Nous avons commencé les entretiens par une analyse approfondie de la situation et des difficultés exprimées au sein de cette famille tant par Léa, par Mathieu que par Louise.

En approfondissant l'exploration du vécu de Léa, nous avons soulevé des points plus concrets sur lesquels travailler d'où un passage de la demande initiale (I.e: trouver des outils de canalisation de l'agressivité de Mathieu) à une nouvelle demande: accepter ses propres émotions et celles de ses enfants et trouver une nouvelle façon d'agir/communiquer sur celles-ci. Nous avons aussi abordé le sentiment de compétence de Léa en tant que parent mais aussi en tant que personne et la vision qu'elle avait de la dynamique qui s'était installée entre eux 3: en ses propres termes, elle avait remarqué qu'elle était la "sauveuse" de Louise, la "victime" contre le "bourreau", Mathieu et que ces fonctions s'étaient figées et influençaient la façon d'interagir entre eux. Sur base de ces constatations, Léa a grandement élaboré sur son ressenti, l'image de soi et la façon dont elle accompagnait ses 2 enfants au quotidien ainsi que sur ses difficultés tant passées qu'actuelles.

Au fur à mesure des entretiens, Léa devenait plus sûre d'elle-même et de ses décisions en plus d'une capacité accrue à encadrer Mathieu dans ses accès de colère sans elle-même s'y laisser entraîner. En conséquent, elle se sentait plus apaisée dans ses interactions avec son fils et accueillait avec ouverture les émotions que celui-ci renvoyait. Il est évident que d'autres événements ainsi qu'un cadre différent (la présence régulière de Mathieu à l'arbre à bulles, le réseau professionnel reconstruit autour de Léa par Léa) a soutenu ce changement mais nous avons aussi observé au fur à mesure un apaisement et une meilleure communication des émotions par Mathieu.

Ceci en plus de la capacité de Léa de se voir comme quelqu'un de compétent et un bon parent, a permis la transition d'un cercle que l'on pourrait qualifier de "vicié" où les comportements de chacun contribuaient aux difficultés et visions négatives tant de l'avenir que de tout un chacun à un cercle dit "vertueux" où une perception différente des événements et réactions entraînent un apaisement de toute part et une dynamique différente amenant des réactions conséquentes sur un versant plus positif. »

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

⁷ Nom d'emprunt

- Nous tenons à jour un cahier de communication d'équipe pour faire le relai 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 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.

Faire équipe est d'une importance cruciale dans notre travail. L'équipe est un soutien pour ses membres. C'est en équipe que l'on peut gérer des situations complexes ou de violences, débriefer de situations compliquées, garantir un cadre sécurisé et rassurant. Et c'est chaque jour et avec du temps qu'une équipe se construit.

Une membre de l'équipe raconte son expérience.

« Mon service citoyen a débuté le 27 octobre 2021 à l'Arbre à Bulles, j'ai été très bien accueillie, dès mon arrivée j'ai fait partie de l'équipe et j'ai assez vite trouvé ma place. Contrairement à d'autres jeunes en service citoyen je n'ai jamais été considérée comme stagiaire, j'ai directement pu donner des idées, prendre des initiatives et me sentir utile.

Ces 6 mois à l'arbre à bulle m'ont beaucoup apportés et m'ont fait grandir. J'ai appris à prendre du recul pour mieux me rendre utile, à mieux travailler en équipe, à prendre des responsabilités, à faire les choses de façon plus pro ; tout en étant bien entourée et sans jamais me retrouvée seule.

Au début il est vrai que j'avais du mal à prendre du recul sur certaines histoires/situations avec lesquelles on était confronté pendant les heures de travail. J'ai été très touchée par l'arrivée d'une maman et de son enfant et ça a été très compliqué pour moi d'arrêter d'y penser ou de chercher des solutions... mais c'est à force que j'ai compris que si je voulais continuer à être utile auprès du plus grand nombre de personne je devais aussi me préserver et ça c'est quelque chose qui m'aide chaque jour dans la plupart de mes autres projets.

Avant d'arriver à l'arbre à bulle j'avais une idée bien précise de ce que je voulais faire pour la suite et j'avoue que ces 6 mois ont complètement changé mes plans. J'ai tellement aimé voir l'évolution de certaines familles bénéficiaires de l'Arbre à Bulles que j'ai maintenant envie de continuer dans le social. Je me suis rendu compte de certaines forces que j'avais dans l'animation, de l'attrait que j'avais pour ça et de la joie que ça pouvait me procurer. J'ai sincèrement passé une des meilleures expériences possibles de service citoyen et je sais que ça m'a apporté des choses que je garderai précieusement pour le reste de mon parcours. »

10. Les formations suivies par le personnel

Voici les formations suivies en 2021 par le personnel :

Date	Formation	Personnes impliquées
février	"Accompagner des personnes sans abri intra-européennes - AMA	1 travailleur social
mars-avril	B.A.BA du management pour jeunes managers- CFIP asbl	1 coordinatrice

mars	Ama'tinée - Accès à la santé et accompagnement social : complémentaire ? - AMA	1 travailleur social
avril	Accompagner des personnes sans abris intra-européennes - AMA	1 travailleur social
avril	La prévention combinée du VIH - Plateforme Prévention Sida asbl	1 travailleur social
mai	Supervision d'équipe - La Rencontre	Equipe de La Rencontre
mai	Introduction aux violences conjugales et intrafamiliales - AMA	1 travailleur social
mai	Accompagnements des victimes de violences conjugales et intrafamiliales - AMA	1 travailleur social
juin	Les IST - Plateforme Prévention Sida asbl	1 travailleur social
juin	Apprendre à apprivoiser son stress et ses émotions afin de retrouver sa motivation et son énergie positive - PSDD ASBL	2 travailleurs sociaux
juillet	Supervision d'équipe - La Rencontre	Equipe de La Rencontre
juillet	L'autonomie avec les octofun	1 travailleur social
septembre	Formation WinBooks Analytique	1 travailleur social
septembre	Encadrement des volontaires - La plate-forme francophone du Volontariat	2 coordinatrices
septembre	AMA'tinée - Jamais sans Mirza	1 travailleur social
octobre	Devenez autonome dans l'utilisation des outils de base de la bureautique et de l'informatique - Fors Henallux	1 travailleur social
novembre	Situer son travail dans un secteur - Formation AMA	1 travailleur social

Conclusion

Notre rapport d'activités, comme chaque année, est d'abord un document important destiné à mettre en lumière les services proposés, les projets implémentés, les activités mises en place, les difficultés rencontrées. Il retrace l'année précédente et vise à expliquer le sens de nos actions ainsi qu'à justifier l'utilisation de subsides.

C'est aussi un moment important en interne pour faire le bilan de ce qui a été fait, célébrer les succès et se questionner sur ce qui a moins bien fonctionné.

En écrivant ce rapport d'activités, un élément nous a réellement sauté aux yeux, à savoir le nombre de « services à la vie quotidienne » offerts à La Rencontre. Selon l'Arrêté de 2019 du Collège réuni (COCOM) relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion, il est nécessaire que les centres de jour proposent au moins « un service de d'aide à la vie quotidienne au sens de l'article 1, 8° du présent arrêté ». Or, la Rencontre propose 6 des 10 services suggérés, dont 4 sont accessibles 6 jours/7.

L'Arrêté, qui devrait être revu, ne prendra vraisemblablement pas en compte le nombre de services proposés pour calculer le cadre du personnel. A capacité égale, qu'une institution propose 1 ou 10 services, le nombre de personnel subventionné reste le même. Pourtant, ces services peuvent demander du temps de travail conséquent, et parfois des compétences tout à fait particulières !

Prenons par exemple le service des « repas ». Celui-ci est proposé 6 jours sur 7 à La Rencontre. Les repas sont gratuits et faits sur base de dons. Le travail de la cuisine implique de créer des partenariats pour avoir des dons alimentaires, aller chercher ou réceptionner ces dons chaque semaine, trier les dons entre ce qui servira pour les repas et ce qui sera distribué comme collation, congeler ce qui pourra être

utilisé les jours où nous ne recevons pas de dons, gérer les stocks, vérifier les dates de péremption des aliments chaque jour, cuisiner tous les jours pour une cinquantaine de personnes, faire la vaisselle, et nettoyer la cuisine. Il nous donc faut au grand minimum un cuisinier présent chaque jour d'ouverture (6 jours sur 7) au sein du centre de jour. En prenant en compte la durée de travail légale, les congés et les maladies, cela demande d'avoir 2 ETP cuisiniers à la Rencontre.

Ceci était le descriptif d'un seul service parmi les 6 offerts à La Rencontre.

Un sous-sous-ventonnement peut être synonyme de mise à mal des services, d'instabilité et de souffrance des équipes, et ainsi d'impact direct sur le public sans-abri.

Il est encore temps de repenser la manière de subsidier les centres de jour. En tant qu'acteurs opérationnels, nous sommes preneurs de rencontres avec l'administration pour partager notre expertise de terrain.

En attendant, comme nous l'avons toujours fait, nous continuerons notre travail au mieux, et souvent au-delà de nos capacités réelles.