



Source_{asbl}

SOURCE asbl

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025

CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR
LA RENCONTRE

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Source ASBL

Rue de la Senne 78, 1000 Bruxelles

02/512 71 75

info@sourceasbl.be

Pour des raisons d'ergonomie de lecture et d'écriture, ce rapport d'activité n'est pas rédigé en écriture inclusive mais il s'adresse néanmoins tant aux hommes, qu'aux femmes, ainsi qu'aux personnes non-binaires.

« 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. »

Avec le soutien de :



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



OFFICE
DE LA NAISSANCE
ET DE L'ENFANCE



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
Qui est l'ASBL Source	6
Que s'est-il passé en 2025 ?	6
PROJETS	7
Missions : que devons-nous faire ?.....	7
Objectifs : que voulons-nous faire ?	8
Services proposés : que proposons nous ?	8
OÙ SONT ALLÉS NOS TRAVAILLEURS ? QU'ONT-ILS APPRIS ? LEUR PARTICIPATION DANS LE RÉSEAU EN 2025	11
Immersion	11
Formations	12
Groupes de travail et Intervision	12
Partenariats et collaborations	13
NOS RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2025	15
La Rencontre	15
L'Arbre à Bulles	22
Solia	26
MODÈLE DE POLITIQUE DE QUALITÉ ET PLAN QUINQUENNAL	27
AU-DELÀ DU TRAVAIL SOCIAL, LES ACTIVITÉS ORGANISÉES PAR LES TRAVAILLEURS	33
CONCLUSION ET PERSPECTIVES 2026	35
ANNEXES	36

**SOURCE ASBL – CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR
LA RENCONTRE**

ADRESSE : RUE DE LA SENNE 63, 1000 BRUXELLES

TÉLÉPHONE : 02 514 33 32

EMAIL : INFO@SOURCEASBL.BE



INTRODUCTION

Parler de l'ensemble des activités menées sur une année demeure un exercice non pas difficile, mais complexe. L'année 2025 s'est en effet caractérisée par des dynamiques multiples, tant en termes de nature que d'intensité. Tout au long de cette période, l'équipe s'est investie pleinement dans de nombreux aspects du travail quotidien. Malgré des moyens limités, elle a su faire preuve d'adaptabilité et de créativité pour répondre à des ajustements à la fois utiles et, parfois, nécessaires.

Collectivement, nous avons poursuivi un travail de réflexion autour de nos méthodologies : questionner nos pratiques, nous inspirer d'expériences extérieures, partager nos savoir-faire et adapter notre fonctionnement afin de faire face à ce que nous appelons communément « les imprévus ». Ces démarches participent d'une volonté constante d'amélioration et de professionnalisation de notre action.

La Rencontre demeure un lieu singulier, où se croisent une pluralité de visions du monde, une diversité croissante de besoins et de demandes, et, surtout, des parcours de vie riches et complexes. Cette réalité humaine nous invite, jour après jour, à repenser nos pratiques et à renforcer nos outils afin de répondre au mieux aux situations rencontrées.

Par ailleurs, notre espace de travail continue d'évoluer afin d'offrir un cadre plus accueillant, sécurisant et propice aux échanges. Les aménagements réalisés au cours de l'année 2025 visaient prioritairement l'amélioration du confort intérieur et de la sécurité de l'ensemble des personnes fréquentant le service.

L'année écoulée a également été marquée par la mise en place d'un nouvel outil de récolte de données, permettant une analyse plus fine et plus précise de nos actions. Cet outil constitue un levier important pour enrichir nos constats, affiner nos approches et, avec l'appui de la fédération, formuler des recommandations pertinentes à destination des instances décisionnelles de notre secteur.

Enfin, une attention constante et soutenue a, une nouvelle fois, été portée aux enfants et à leur(s) parent(s). À ce titre, le travail mené au sein de L'Arbre à Bulles s'est poursuivi, renforcé et consolidé. Les résultats présentés dans ce rapport en témoignent : au-delà d'un simple besoin, ce dispositif s'impose comme une réponse essentielle et pleinement pertinente au sein de La Rencontre.

QUI EST L'ASBL SOURCE ?

Depuis plus de 6 décennies, l'ASBL Source propose ses services pour venir en aide à des personnes en rupture avec les chemins traditionnels de vie. Pour y arriver, elle s'appuie sur 3 dispositifs distincts apportant des réponses complémentaires et jouant un rôle important dans le réseau des personnes sans chez-soi. Il y a d'une part la maison d'accueil, La Rive, permettant d'accueillir et d'héberger toutes personnes aspirant à (re) trouver un logement. Juste en face son Centre d'Accueil de Jour, La Rencontre qui œuvre à pouvoir offrir un espace aux personnes en situation de grande précarité, vivant en rue ou éloignés du réseau d'aide aux personnes sans chez-soi. La Rencontre offre également un soutien aux parents et leur(s) enfant(s) via L'Arbre à Bulles. Enfin Solia, service d'intégration par le logement, est le service qui œuvre de manière transversale sur la Maison d'accueil et le centre de jour.

QUE S'EST-IL PASSÉ EN 2025 ?

L'année 2025 a été riche en termes de jalonnement. Les différents éléments suivants ne sont pas cités par ordre chronologique mais par importance pour La Rencontre.

Tout d'abord, La Rencontre a pu recevoir son numéro d'agrément. Ce qui nous laisse apercevoir des perspectives rassurantes jusqu'en 2029. En effet, le rapport, faisant suite à la visite de la Cocom, en octobre 2024, nous prouve que notre Centre d'Accueil de Jour répond pleinement aux exigences de l'administration. Mais aussi, que nos missions sont essentielles au sein du réseau, et nous conforte dans la place que nous occupons.

Dans le même temps, nous avons également reçu un avis favorable quant à notre « Plan quinquennal ». Son « Modèle de politique de qualité » porte sur différents aspects :

- satisfaction et participation des usagers ;
- qualité des services ;
- méthodologie de travail au sein de La Rencontre ;
- le personnel et son bien-être ;
- le travail avec le réseau.

Tous ces points font l'objet d'objectifs opérationnels et seront détaillés et évalués dans ce rapport d'activités.

Le service d'accompagnement et d'intégration par le logement, Solia, a pu continuer à proposer son aide tout au long de cette année 2025, ainsi que la poursuite du travail entamé en 2024.

En début d'année 2025, La Rencontre s'est outillée d'un nouveau logiciel d'encodage de données. Grâce au travail d'un informaticien, celui-ci a été conçu « sur-mesure », en partant du fonctionnement du service, des besoins des travailleurs et enfin des informations qu'il nous semble pertinentes de pouvoir collecter.

Toujours en 2025, l'équipe a pu travailler sur un nouveau Règlement d'Ordre Intérieur. Le travail fourni a permis une simplification, un réagencement du document, ainsi qu'une mise à jour au regard du fonctionnement actuel de La Rencontre.

Cette année encore La Rencontre a été choisie par 5 étudiants français souhaitant découvrir notre travail et peut-être s'en inspirer. Nous avons pu également encadrer 2 étudiantes suivant un cursus ici en Belgique. Et enfin, un étudiant a pu être encadré par la Coordination dans le cadre de sa spécialisation de cadre du secteur non-marchand.

En termes d'aménagement des espaces, La Rencontre s'est dotée d'escalier de secours permettant une meilleure évacuation des étages supérieurs en cas d'incendie, en priorité pour L'Arbre à Bulles. D'un point de vue confort, une très grande partie des châssis a été changée, ce qui amène une meilleure isolation thermique d'une grande partie du bâtiment. Tous ces travaux ont pu être menés à bien sans entraver l'accueil et la continuité du travail d'accueil de notre Centre d'Accueil de Jour La Rencontre.

Enfin, la date du 08 janvier 2025 avait été retenue pour proposer aux membres un repas de l'an. Cette journée a été l'occasion d'offrir un moment convivial autour de la fête de l'an neuf. Chacun a pu profiter d'un repas avec les petits plats mis dans les grands.

De manière plus générale, l'essentiel du travail a été concentré sur la consolidation, le renforcement et la cohésion du travail de l'équipe. Offrir aux travailleurs le temps d'ancrer leur pratique, les outiller de manière claire et continuer de leur permettre de (re)penser leur pratique.

L'ensemble de ces éléments nous donne la chance d'accueillir nos usagers dans un lieu apaisant et sécurisé.



PROJETS

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. Qui-conque 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 : QUE DEVONS NOUS FAIRE ?

Les différentes actions de La Rencontre ont pour objectifs de permettre :

- un accueil et un accompagnement individualisé ;
- de garder un « bas-seuil » d'accessibilité au service et surtout de manière inconditionnelle ;
- aux familles et leurs enfants de trouver un espace où maintenir le lien ;
- à l'ASBL Source de maintenir et conforter sa place dans le réseau, ainsi que d'entretenir les collaborations avec les partenaires ;
- la poursuite de son engagement dans le secteur pour lutter contre le « sans chez-soi ».

OBJECTIFS : QUE VOULONS-NOUS FAIRE ?

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 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 psychomédicosocial 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

À ces objectifs nous gardons à l'esprit de :

- Prôner un accueil inconditionnel et le temps d'une journée offrir à la personne le temps de se ressourcer dans un espace sécurisé et sécurisant.
- Redonner une place, une visibilité et une identité aux personnes en « marge » avec la société, de partager des moments collectifs et d'entretenir ou de (re)créer du lien.
- (Re)construire autour de la personne un réseau qui facilitera une orientation si besoin et/ou utile.
- Apporter des réponses individuelles répondant à la situation de la personne.
- Accueillir et soutenir la Parentalité grâce au service L'Arbre à bulles.
- Mettre à disposition les connaissances et compétences d'une équipe ayant les connaissances nécessaires pour faire face aux problématiques rencontrées par le public des sans-abris.

SERVICES PROPOSÉS : QUE PROPOSONS-NOUS ?

Pour mener à bien ses missions, le travail au sein du Centre d'Accueil de Jour se décline suivant 3 axes principaux avec des moments d'accessibilité différents.

Ainsi nous aurons dans l'ordre : La Rencontre, L'Arbre à Bulles et Solia.

TOUT D'ABORD, LA RENCONTRE ET SES HORAIRES



	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
Sur RDV <i>La Rencontre au Singulier</i>	9 : 30 - 11 : 30			Réunion d'équipe	9 : 30 11 : 30		
Accueil suspendu pendant le repas	13 : 00 - 13 : 30			13 : 00 13 : 30	13 : 00 13 : 30		
Accès libre <i>La Rencontre plurielle</i>	11 : 30 - 17 : 00			12 : 30 17 : 00	12 : 30 17 : 00	10 : 30 14 : 00	

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

La Rencontre au singulier

Depuis 5 ans, au travers de permanences sociales, il est offert aux membres la possibilité de recevoir un accompagnement personnalisé. Chaque moment de rencontre individuelle se fait dans un espace empreint de calme et de sécurité. La situation du membre y est « reçue », et les possibilités de réponses y sont proposées et apportées.

La Rencontre plurielle

C'est le moment « clé » du Centre d'Accueil de Jour. Sur présentation de la carte de membre², l'accès y est libre.

La Rencontre plurielle donne, aux membres, la possibilité de profiter de différents services entièrement gratuits : un repas complet, des boissons chaudes, l'accès à des ordinateurs, des activités ludiques ou culturelles, un accès au téléphone pour des démarches, une aide pour une orientation vers un service spécialisé, des permanences sociales « urgentes », des entretiens individuels, des consignes ...

L'ARBRE À BULLES ET SES HORAIRES

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 moins 1 jour, 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(s)-Parent(s). Nous offrons un accompagnement personnalisé et un service d'accompagnement 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 des mamans, prendre soin de soi en tant que mère mais aussi en tant que femme. Il s'agit d'un espace de partage entre 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.



	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
9:00	Accueil des enfants et/ou accomp. extérieur	Accueil des enfants et/ou accomp. extérieur	Réunion d'équipe	Accomp. à la parentalité sur R.D.V.	Accueil des enfants et/ou accomp. extérieur		Fermé sauf sortie exceptionnelle
10:00							
10:00	Accomp. à la parentalité		Accueil des enfants*	La Rencontre Enfant(s) Parent(s)	Accomp. à la parentalité	Accueil des enfants*	
12:30							
13:00							
16:00							
16:00							
17:00							

*Un mercredi et un samedi par mois, nous ouvrons L'Arbre à Bulles dans le cadre du lieu de rencontre enfant-Parent (en plus des jeudis).

2 - L'obtention de celle-ci aura fait l'objet d'un entretien d'accueil préalable.

Au travers de ces différents moments, nous gardons comme objectifs :

- d'offrir un espace aux enfants pour vivre pleinement une journée d'enfant ;
- de rendre une certaine liberté aux enfants : celle de bouger, s'exprimer et de créer ;
- de rencontrer d'autres enfants et de développer leur capacité de socialisation ;
- d'observer et accompagner le développement psycho-affectif de l'enfant, suivre son état de santé physique et psychologique ;
- de mettre en évidence ses compétences et les valoriser ;
- de permettre aux parents de prendre du temps « pour eux » et rester ainsi disponibles pour leur(s) enfant(s).

Temps forts de fin d'année

La fin de l'année a été marquée par l'organisation de moments festifs et conviviaux, tels que la fête de Saint-Nicolas et le Marché de Noël, contribuant à renforcer le lien avec les familles et à clôturer l'année dans une atmosphère chaleureuse et solidaire. Les mamans ayant participé aux marchés de Noël ont ramené ceci :



« C'était une belle expérience et découverte. »

« Merci Merci Merci, je me suis sentie bien entourée par l'équipe. J'ai apprécié d'autres travailleurs. »

« C'était bien animé. »

« C'était un bon moment, je me suis sentie comme dans une autre planète, je ne m'y attendais pas, merci pour l'organisation. »

« L'Arbre à Bulles est toujours là pour nous, merci. »

SOLIA³

Initié en 2024, ce service spécifique a pu poursuivre son installation de manière transversale au sein des 2 structures de l'ASBL Source. L'agrément AIPL⁴ a permis la poursuite de ses accompagnements tout au long de l'année 2025.

Les 2 axes investis principalement sont : l'accompagnement individuel et l'information auprès des demandeurs de ce service.

Parallèlement à ça, SOLIA crée des ponts entre l'ASBL Source et les différentes structures dont les missions sont la mise en logement et l'accompagnement à sa recherche.

3 - Source-Logement-Insertion-Accompagnement

4 - Aide à l'Insertion par le Logement



OÙ SONT ALLÉS NOS TRAVAILLEURS ? QU'ONT-ILS ONT APPRIS ? LEUR PARTICIPATION DANS LE RÉSEAU EN 2025

IMMERSIONS

Cette année 2025 a permis à nos travailleurs de rencontrer des services touchant en grande partie notre public et une partie importante de leur « spécificité ».

Ainsi une travailleuse de La Rencontre a pu découvrir le travail fait par « Infirmiers de Rue ». Nous avons pu ainsi connaître toutes les spécificités de leurs missions, leurs méthodologies de travail et les limites de leur champ d'action. Ce contact nous a offert aussi la possibilité de créer un pont entre nos bénéficiaires, vivant souvent en rue, et un service allant à leur rencontre.

Bel'Refugees est un autre service avec qui nous avons pu prendre contact et apprendre plus de leurs missions au quotidien. Bon nombre de nos membres ne sont pas en situation régulière sur le territoire belge et sont parfois dans une procédure de régularisation. Le cheminement est souvent long et parfois très laborieux. Dès lors, il nous a semblé pertinent d'en connaître encore un

peu plus sur les droits et les obligations des personnes réfugiées ou à peine arrivées sur le territoire belge.

Ensuite, le SMES, apporte des réponses à 2 problématiques auxquelles nous sommes régulièrement confrontés : la santé mentale et l'exclusion sociale. En effet, la vision globale de la personne permet une approche différente et une prise en charge tenant compte de la globalité de la personne et non seulement de sa situation administrative.

Dans le cadre d'un projet mené par une de nos travailleuses, les ASBL « Télé-services » et « Jamais sans-toit » ont pu être découverts de l'intérieur. Ces 2 services visent à apporter des moments dédiés aux femmes. Notre travailleuse a pu nouer des contacts et également s'inspirer de leur pratique tout en développant sa propre méthodologie et le contenu de ces moments appelés « Temps pour elles ».

Une autre immersion au sein de HOBO, a offert la possibilité à un travailleur de découvrir l'accompagnement des personnes vers un emploi ou

une formation et de voir également l'importance d'apporter les outils nécessaires pour affronter le monde du numérique et du multimédia. Vu l'essor d'internet ces dernières années, il apparaît important de faire en sorte de ne pas creuser d'avantages la fracture numérique et d'accompagner les personnes afin de les familiariser avec ces technologies.

FORMATIONS

Parallèlement aux immersions, trois formations spécifiques ont pu être suivies par des travailleurs de La Rencontre. Chacune d'elles apporte son lot de pistes de réflexion et d'approche pour notre quotidien.

Ainsi, la formation « **Comment améliorer l'accompagnement des personnes en souffrance psychique et en précarité ?** » nous donne des idées d'amélioration quant à la prise en charge de personnes cumulant grande précarité et maladie mentale. Comment faire pour que la maladie mentale ne soit plus un frein dans le travail mais plutôt un des éléments faisant partie de la personne et dont il faut tenir compte afin de pouvoir lui venir en aide.

« **Promouvoir la santé des personnes ayant vécu l'exil : une approche pluridisciplinaire** », nous a apporté un regard sur les parcours de migration et des conséquences sur la santé et ses conséquences sur la personne dans sa globalité. Cette formation a permis de sensibiliser les travailleurs sur l'importance de la promotion à la santé, l'accès aux soins, la vulnérabilité du public face aux assuétudes, leur pratique parfois à risque en termes de sexualité.

Une autre formation, englobe un phénomène de plus en plus présent dans notre secteur : « **Les violences intrafamiliales et conjugales** ». Cette dernière est au cœur de nos préoccupations car au sein de La Rencontre, nous sommes régulièrement confrontés à des personnes ayant fui un(e) partenaire violent(e). Les personnes se retrouvent alors démunies et hésitent souvent à entamer les démarches afin d'être reconnues comme étant une victime et/ou ne sachant pas où s'adresser.

L'équipe de L'Arbre à Bulles a également participé à des formations, dont :

« **Détection Prise en charge et Orientation** »

La Fédération laïque de centres de planning familial (FLCPF) a lancé, en 2018, le projet DPO qui a pour but d'améliorer la Détection des violences conjugales et sexuelles, la Prise en charge et l'Orientation des victimes.

Cette formation a permis d'approfondir la compréhension des situations de violence et de maltraitance impliquant des auteurs, en dépassant une lecture uniquement centrée sur les faits pour interroger les mécanismes individuels, familiaux et institutionnels à l'œuvre. Elle a offert des repères théoriques et pratiques pour mieux identifier les signaux d'alerte, adopter une posture professionnelle ajustée. Les apports de cette formation ont renforcé la capacité de l'équipe à poser un cadre sécurisant, à maintenir une posture de non-jugement tout en restant vigilante face aux situations préoccupantes, et à collaborer de manière pertinente avec les partenaires spécialisés.

Formations de l'O.N.E. sur les Lieux de Rencontre Enfant(s) Parent(s)

Cette formation a permis d'affiner le travail et d'améliorer le cadre de travail dans ces lieux de Rencontre Enfant(s)-Parent(s).

GROUPES DE TRAVAIL

La plateforme de concertation BITUME a continué d'être investie par un membre de l'équipe. La plus-value de cette présence contribue à améliorer les perspectives pour nos membres et aussi de « suivre » à distance le parcours d'anciens membres.

L'année 2025 a été ponctuée par différents groupes de travail menés par l'A.M.A. (Fédération des Maisons d'Accueil et des Services d'Aides aux Sans-Abri). La Rencontre, comme d'autres centres d'accueil de jour y apporte son expérience de terrain, ses préoccupations et ses questionnements quant à l'avenir du secteur. Tous ces éléments permettent une approche commune de la problématique des sans-abri, de donner la possibilité à la Fédération de porter notre voix sur une échelle politique.

Tout au long de l'année, une travailleuse est impliquée dans des interventions organisées par le SMES. Ces séances permettent l'échange de pratiques, un travail réflexif autour de situations concrètes et la rencontre de différents acteurs proches ou non de notre secteur.

AUTRES

En plus du travail au quotidien, l'encadrement de stagiaires, les formations, les différents groupes de travail et les immersions, les travailleurs ont souhaité s'impliquer dans la lecture de travaux de fin d'étude et être membre de jury. Cette année un travailleur social était membre de jurys pour la présentation de 6 travaux de fin d'étude. L'opportunité était de faire connaître notre service dans une école formant de futurs travailleurs, d'apporter une forme d'expertise auprès des étudiants et de se nourrir de nouvelles visions du travail social.

PARTENARIATS ET COLLABORATIONS

Le Centre d'accueil de Jour La Rencontre s'est mobilisé à maintenir sa place au sein du réseau d'aide aux personnes sans « chez soi » et/ou précaires.

L'attention de l'équipe se porte également sur les évolutions au sein de notre secteur : changement de fonctionnement, nouvelle structure ou fermeture d'une autre, les conditions d'accès sont autant de points d'attention sur lesquels chaque travailleur reste attentif.

Cette année, La Rencontre a maintenu les liens existants avec les différentes structures approchant les problématiques spécifiques telles que la santé physique et mentale, le handicap, les addictions, la situation socio-administrative etc...

POUR L'ACCÈS AU LOGEMENT

- AIS Logement Pour Tous
- A.I.S.A.C
- Le Nouveau 150
- Le SMES
- Projet Housing First développé par le New Samusocial (Stepforward)

POUR L'HÉBERGEMENT

- La Rive (partie de la même ASBL)
- Le Home Du Pré
- Home Baudouin
- Poverello
- Le Foyer Georges Motte
- La Maison Parenté

POUR LA SANTÉ MENTALE ET LES ADDICTIONS

- Projet Lama
- Transit
- GATE
- S.E.S.A.M.E service de santé mentale

POUR LA SANTÉ PHYSIQUE

- Médecins du Monde
- La Croix-Rouge
- Hôpital Saint-Pierre
- Les différentes maisons médicales
- O.N.E (Office de la Naissance et de l'Enfance, centre de consultation rue des 6 Jetons)
- Grandir en Santé
- Maison médicale de la Senne
- Planning familial de la Senne

POUR LE SOUTIEN SCOLAIRE

- Nota Bene et les écoles du quartier/de la région
- CEDD écoles de devoirs de Bruxelles

POUR L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

- Pierre d'Angle
- Centre Ariane
- New Samusocial, etc.

POUR LES SERVICES SOCIAUX GÉNÉRAUX

- Espace social Télé-Service
- CPAS

POUR LES BESOINS VESTIMENTAIRES

- Solidarité Grands Froids

POUR LES ACTIVITÉS, LE BIEN-ÊTRE ET LES LOISIRS

- HOBO
- DoucheFLUX
- Le Wolf
- La Fontaine
- Waka-Up
- La Boutique culturelle

POUR LES FORMATIONS ET L'EMPLOI

- HOBO
- Actiris
- Les Petits Riens

POUR LE SOUTIEN AUX MINEURS ET AUX JEUNES EN DIFFICULTÉ

- Service d'Aide à la Jeunesse (SAJ/SPJ)
- S.O.S enfants
- ASBL Macadam

POUR LA CONCERTATION ALIMENTAIRE

- Via la Fédération des Services Sociaux (FDSS)

POUR LES QUESTIONS DE DROITS DES ÉTRANGERS

- ADDE (Association pour le Droit des Étrangers)
- CIRé (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Étrangers)
- SIREAS (Service d'Information, de Recherche et d'Action Sociales)

AUTRES

- Atoll
- La Ribambelle
- Bibliothèque des Riches Claires
- Théâtre des Martyrs
- Dynam'outes service d'accompagnement pour enfants/ados avec autisme
- C.P.V.C.F. (Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales)
- Toile de Jeux
- La Récré du Midi
- Le Winnie-kot
- Alpaca



NOS RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2025

Ci-dessous sont repris les différents éléments statistiques pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2025. Les résultats se distingueront pour La Rencontre, L'Arbre à Bulles et Solia.

LA RENCONTRE

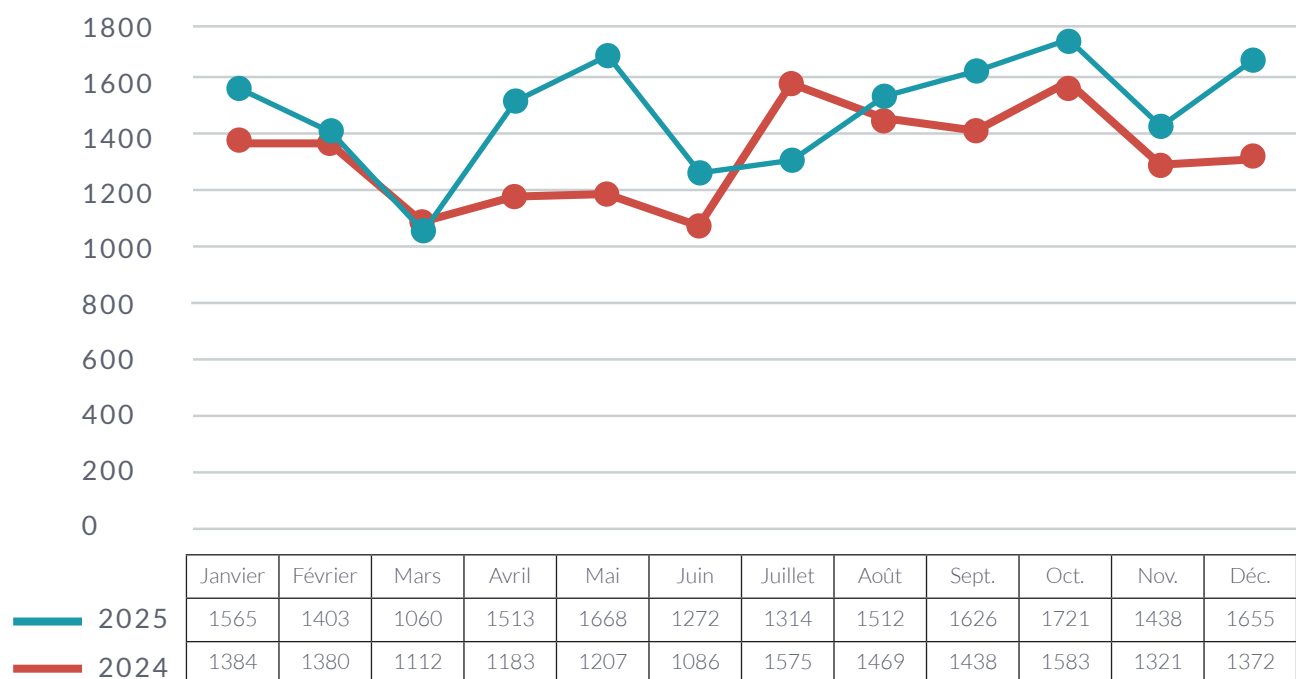
FRÉQUENTATION

Chaque jour, La Rencontre accueille plusieurs dizaines de membres. Nous parlons de passage pour chaque personne franchissant la porte que ce soit pour une heure, pour un rdv ou pour la journée. Toutes ces arrivées sont encodées et nous donnent une idée de la fréquentation annuelle du Centre d'Accueil de Jour.

Pour cette année 2025, un total de **17 747** passages a été comptabilisé contre 16110 en 2024.

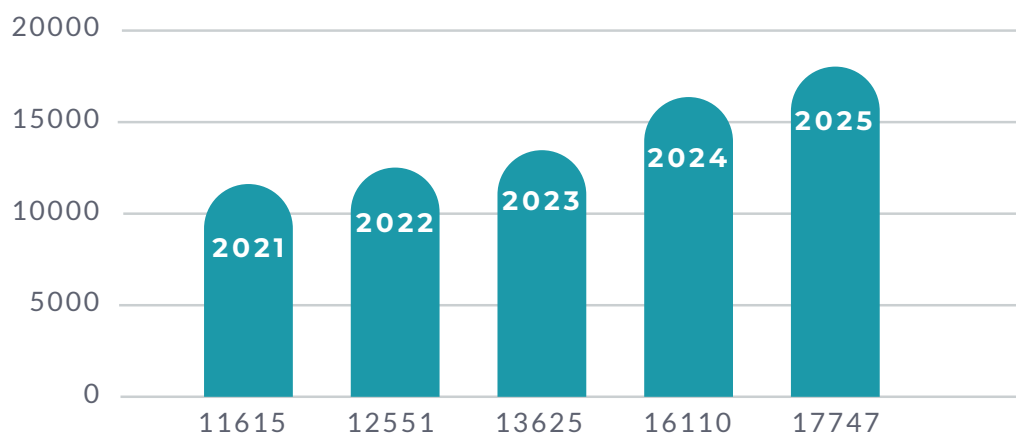
Comme chaque année, la période du Ramadan marque une diminution de la fréquentation. En 2025, cette période s'étendait entre les mois de mars et avril. Cette diminution sera sensiblement identique pour les repas distribués à la même période.

Passages à La Rencontre en 2024 et 2025



Si l'on se penche sur l'évolution de la fréquentation de ces 5 dernières années, on peut remarquer facilement que la fréquentation du service est en constante évolution. Comme le montre le graphique ci-dessous :

Passage à La Rencontre entre 2021 et 2025



L'augmentation se montre assez importante depuis 2021. Ces résultats sont à mettre en parallèle avec la capacité d'accueil se voulant grandissante au fil des années.

NB : Durant le repas, le moment d'accueil est suspendu. Après celui-ci, d'autres membres sont accueillis, ce qui augmente et reflète bien le taux de fréquentation.

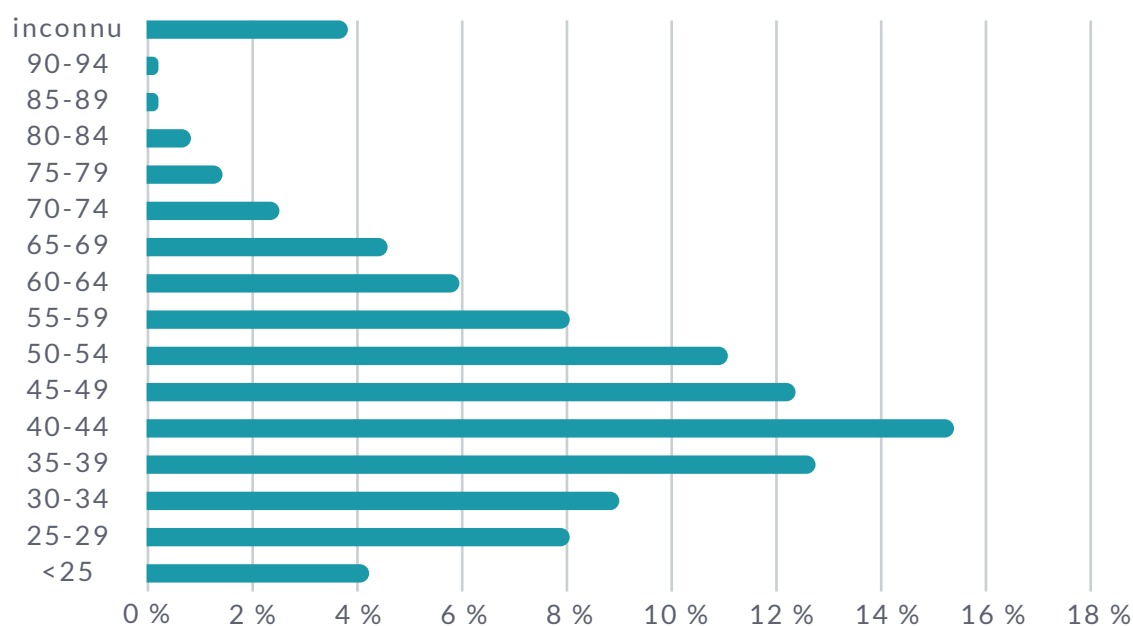
Au taux de fréquentation de cette année, il faut ajouter un nombre de 637 refus. Ces passages et donc ces personnes se sont vu refuser temporairement l'accès à La Rencontre.

Ces refus momentanés peuvent avoir plusieurs explications :

- la capacité du service est atteinte peu après son ouverture et par conséquent l'accueil est postposé à l'après-midi ;
- le nombre de nouvelles personnes pouvant devenir membre a été atteint et de nouvelles inscriptions sont reportées à un jour ultérieur ;
- la ou les personnes étai(en)t dans une situation où des mesures d'éloignement avai(en)t été prise(s).

Répartition par tranches d'âges

Le graphique ci-dessous reprend le pourcentage des membres par tranche d'âge :



Nous voyons très clairement que la proportion la plus importante des membres se situe dans la tranche d'âge de 35 à 49 ans. Cette tendance est assez similaire à celle de l'année 2024.

Néanmoins, certains membres refusent de nous communiquer cette information ou nous transmettent des dates de naissances erronées, ceux ci représentent moins de 4 %.

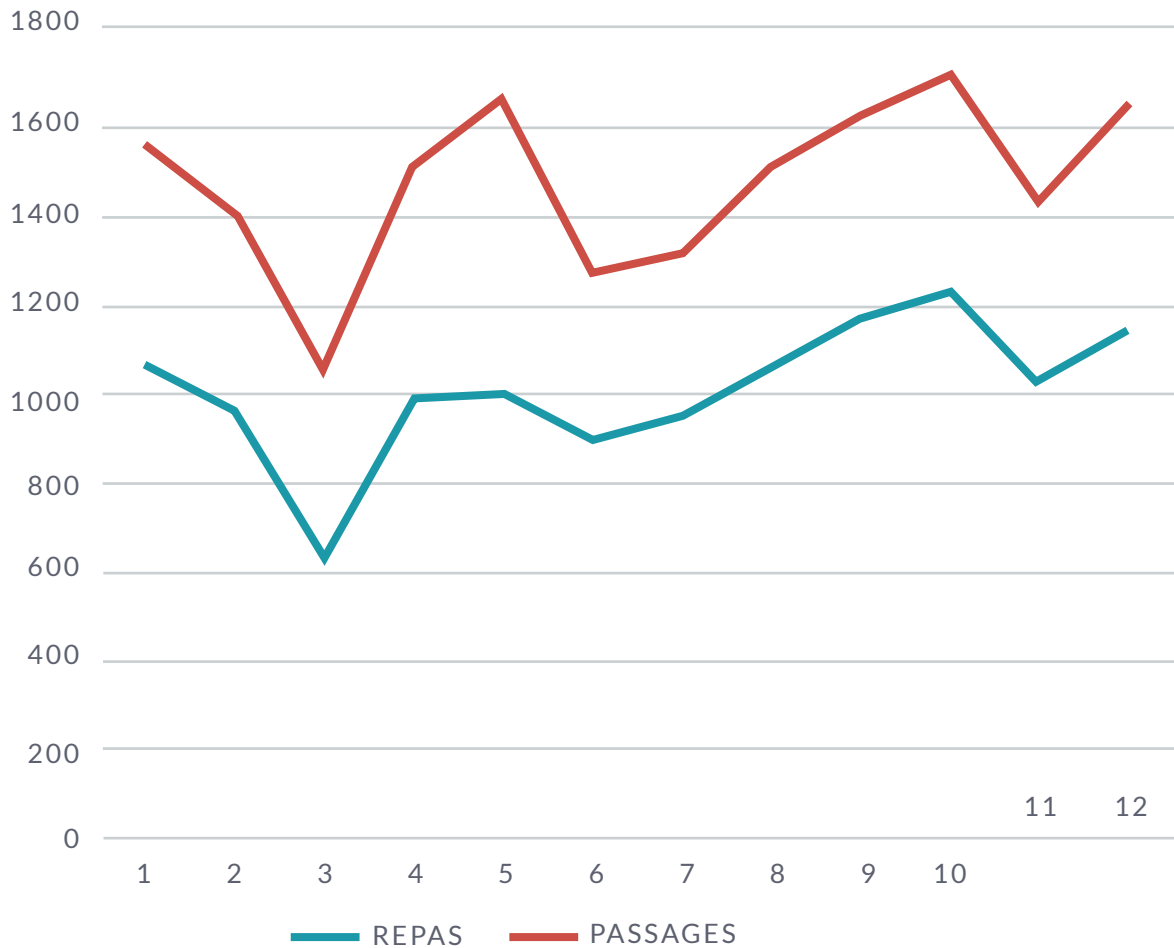
Un petit pourcentage des membres a moins de 25 ans, nous les orientons dès lors vers un service destiné à un public de personnes jeunes en difficulté, exemple : Macadam.

L'année 2025, a vu aussi l'arrivée de personnes de plus en plus âgées au sein du service. Les situations et les réalités financières amènent cette partie du public à fréquenter les Centres d'Accueil de Jour afin de pouvoir subvenir à leur besoin primaire : Manger. Approximativement 10 % de la fréquentation de La Rencontre est à mettre au crédit de personnes au-delà de 65 ans.

12 140 REPAS

Si l'on compare la courbe des passages et la courbe des repas, on remarque facilement que les 2 sont sensiblement identiques.

Repas distribués et passages en 2025



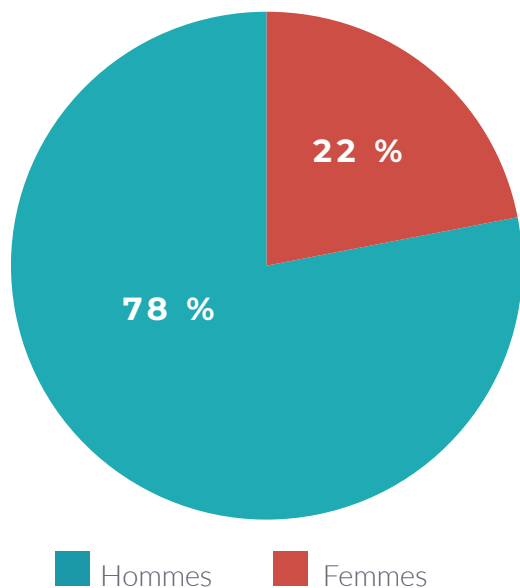
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Passages à la Rencontre	1565	1403	1060	1513	1668	1272	1314	1512	1626	1721	1438	1655
Repas distribués	1069	963	636	994	1005	896	950	1061	1168	1228	1025	1145

L'ensemble de ces repas est le fruit d'une collaboration avec des banques alimentaires, la collecte de produits invendus, toujours consommables, en magasin, un service écoresponsable, le tout combiné à une logistique rigoureuse de la part de notre équipe technique et enfin la créativité de nos cuisiniers.

À l'ensemble de ces repas, il faudra ajouter le nombre de repas distribués aux enfants fréquentant L'Arbre à Bulles.

Ce résultat sera présenté en même temps que les résultats de ce service.

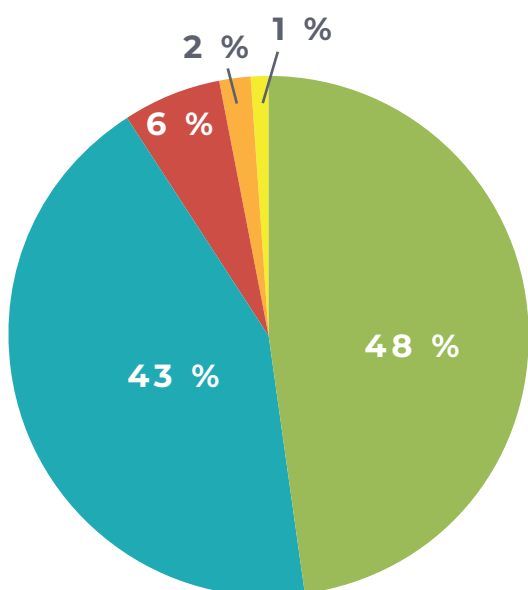
En termes de fréquentation par genre, la majorité des personnes sont des hommes. Le taux de fréquentation des femmes est de 22 % comme le montre le diagramme suivant :



En effet, sur les 536 personnes différentes, nous avons recensés 116 femmes pour 420 hommes. La proportion du public féminin est en légère hausse par rapport à l'année 2024, et visiblement cette tendance se confirme dans d'autres structures du réseau d'aide aux personnes sans-abri et/ou précaires. Néanmoins, le public féminin reste très peu visible dans les services. La Rencontre propose une activité « Temps pour Elles » qui permet à ces femmes d'avoir un espace et des moments qui leur est destiné. Ce travail est la poursuite de ce qui a été commencé en 2024.

Origines des nouveaux arrivants

Cette année 2025 a vu l'arrivée à La Rencontre de 221 nouvelles personnes contre 212 en 2024. Leur venue a été, soit ponctuelle soit en s'inscrivant dans un processus nécessitant un accompagnement particulier de la part de l'équipe de travailleurs sociaux. Il apparaît, très clairement, que la majorité des nouveaux membres sont originaires d'Europe et d'Afrique. Ces 2 continents représentent à eux seul un peu plus de 90 % des nouvelles demandes.



Continent	Nombre de personnes	Pourcentage
Afrique	105	47,51 %
Europe	95	42,99 %
Asie	14	6,33 %
Inconnu	5	2,26 %
Amérique du Sud	2	0,90 %

NB : Vu le caractère inconditionnel de notre Centre d'Accueil de Jour, il appartient au membre de répondre ou pas à certaines questions. Dès lors, on remarque que 5 personnes ont refusé de répondre.

En ce qui concerne les différents lieux de vie des nouveaux venus à La Rencontre, l'on remarque que « La rue » est l'un des principaux éléments. Néanmoins, plus de 57 % des personnes ont refusé de préciser leur lieu de vie.

On peut supposer que ces personnes occupent soit des centres d'hébergement d'urgence, soit sont hébergés par des amis, soit refusent de préciser leur lieu d'hébergement.

Lieu de vie	Nombre de femmes	% Femmes	Nombre d'hommes	% Homme	Nombre de genre inconnu	X	Nombre total
Ami			3	1,4 %			3
La rue	24	10,9 %	47	21,3 %			71
Logement	6	2,7 %	11	5 %			17
Maison d'accueil	1	0,5 %	2	0,9 %			3
Squat			1	0 %			1
Refus de répondre	35	15,8 %	87	38,5 %	4	3,17 %	126
						TOTAL	221

N.B. : Le nombre de personnes renseignée en « genre inconnu » relève d'un manque d'information ou simplement que le membre a refusé de se définir dans un des 2 autres genres.

QUELS SONT LES SERVICES QUI ONT ÉTÉ LE PLUS SOLLICITÉS À LA RENCONTRE ?



Outre un accueil inconditionnel, le Centre d'Accueil de Jour La Rencontre propose gratuitement différents services.

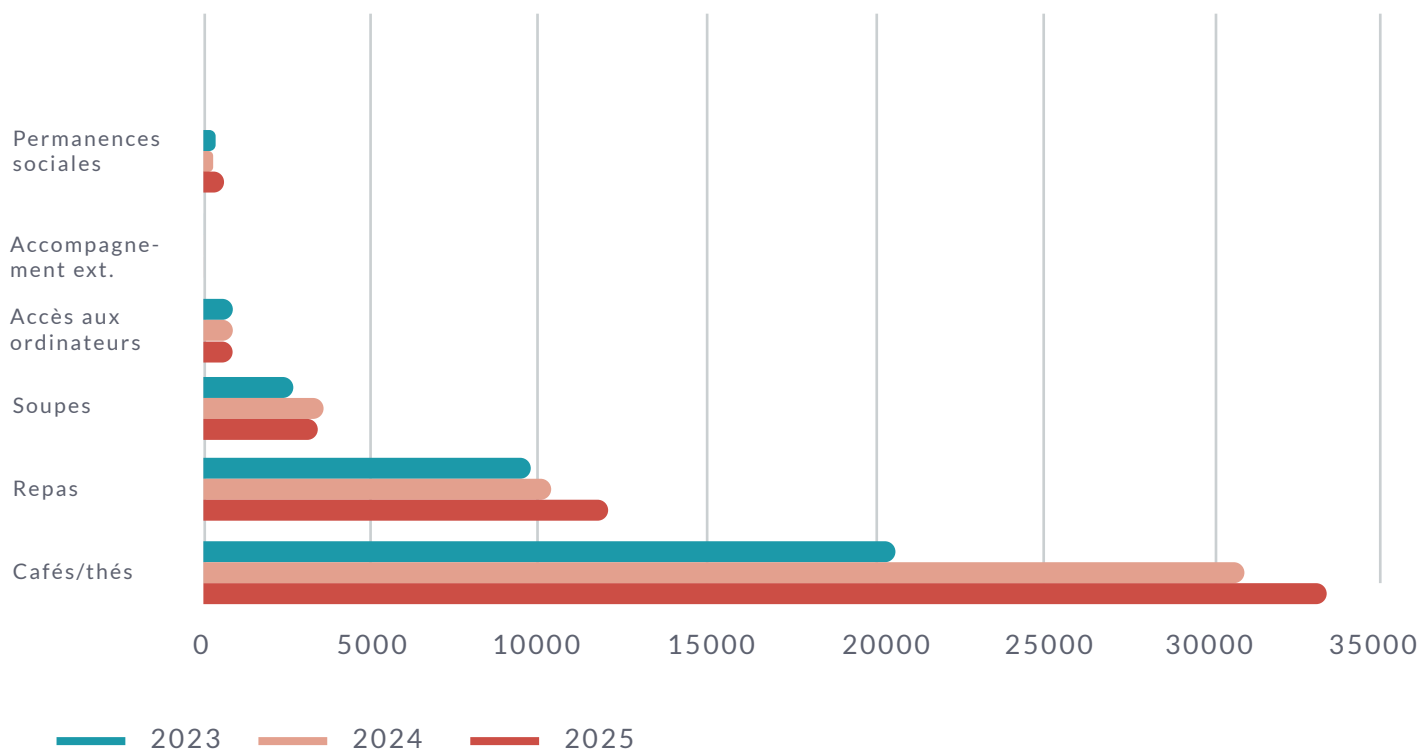
Ainsi chaque jour, en plus du repas et des boissons chaudes, les travailleurs apportent leur aide au travers d'accompagnements extérieurs ou au sein du service via des permanences sociales.

Cette année 2025, grâce à notre nouveau système d'encodage nous sommes plus proches de la réalité du travail au quotidien.

Services	Total 2025	Total 2024	Total 2023
Cafés/thés	33257	30754	20490
Repas	12140	10 69	9686
Soupes	3464	3581	2729
Accès aux ordinateurs	944	906	941
Accompagnements ext.	24	30	28
Permanences sociales	746	365	418

Au travers de ces résultats, nous remarquons une augmentation des demandes pour presque tous les services de La Rencontre. Ainsi, par rapport à l'année 2024, un nombre plus important de permanences sociales ont pu être menées à bien. Pour rappel : nous avons engagés 2 nouveaux travailleurs, ceux-ci après leur formation, ont pu évoluer vers la prise en charge des dossiers des membres fréquentant notre Centre d'Accueil de Jour. Grâce à cela, on prend facilement conscience de l'ampleur des demandes.

Utilisation des différents services



La constante évolution dans l'utilisation des différents services de La Rencontre nous indique que la demande est sans cesse croissante. Ce qui peut nous amener à penser que La Rencontre garde une place importante et privilégiée pour les membres et au sein du réseau.

Cette année encore, une attention plus importante a été portée sur la collecte des données. Nos résultats se montrent de plus en plus proches de la réalité rencontrée quotidiennement.

L'ARBRE À BULLES

Les activités, proposées à L'Arbre à Bulles, constituent un levier central de l'accompagnement éducatif et social. Elles sont pensées comme des supports au développement global de l'enfant, en tenant compte de son âge, de ses besoins, de son vécu et de son environnement.

Des activités intérieures, favorisant le développement de la motricité fine et globale, de la créativité, du langage et de l'imaginaire. Les jeux symboliques et d'expression permettent aux enfants de mettre en mots ou en gestes leurs émotions, tandis que les jeux de société et de construction soutiennent l'apprentissage des règles, de la coopération et de la gestion de la frustration. L'accompagnement proposé par l'équipe repose sur l'observation, l'écoute et l'adaptation constante aux besoins des enfants.

Des activités extérieures, permettent aux enfants de sortir de leur cadre de vie quotidien et d'accéder à des espaces culturels et ludiques auxquels ils n'auraient pas facilement accès. Elles contribuent à l'ouverture au monde, à la découverte de nouveaux environnements et à la mixité sociale. Ces sorties favorisent également l'autonomie, l'adaptation à de nouveaux contextes et le vivre-ensemble, tout en renforçant la confiance en soi des enfants.

La mise en place de ces activités, est rendue possible grâce au travail de partenariat développé par L'Arbre à Bulles avec les acteurs associatifs, culturels et institutionnels du quartier et au-delà. Les collaborations, ainsi que les dons matériels et financiers reçus, permettent de proposer des activités de qualité tout en maintenant la gratuité du service pour les familles. Cette dynamique de solidarité et de mutualisation des ressources est essentielle pour garantir l'accessibilité des activités et soutenir l'égalité des chances.

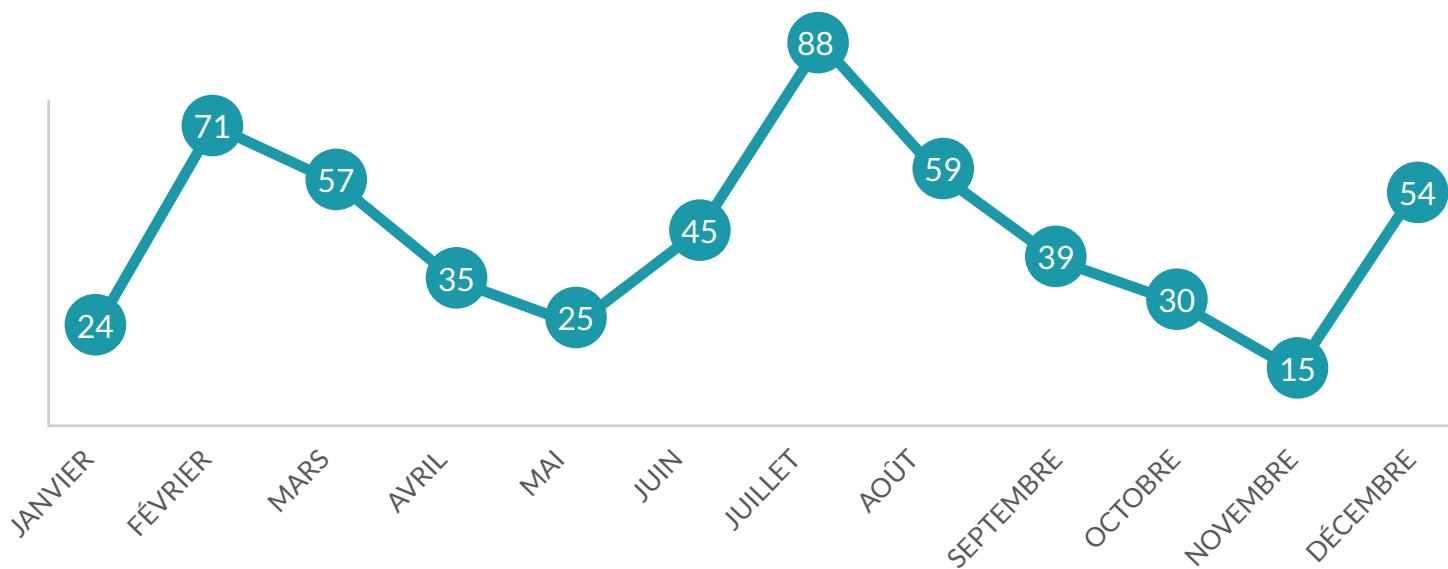
Ces temps d'activités, qu'ils soient intérieurs ou extérieurs, participent pleinement à l'objectif transversal de L'Arbre à Bulles : accompagner les enfants vers une autonomie progressive, dans un cadre sécurisant, bienveillant et respectueux de leur singularité, comme en témoigne cette photo ci-contre.



PRÉSENCES ET REPAS DONNÉS AUX ENFANTS EN 2025

Voici les chiffres des présences durant 2025 des enfants âgés de 2,5 ans à 10 ans et 364 jours.

Nombre d'enfants en 2025



Ces chiffres témoignent d'une fréquentation importante et constante du service, confirmant le rôle essentiel de L'Arbre à Bulles comme lieu de soutien et de relais pour les familles. L'année 2025, a vu 542 passages d'enfants, tous ont eu l'occasion de bénéficier d'un repas. La moyenne est de 45 passages d'enfants par mois. On peut remarquer que l'affluence est plus importante durant les périodes de congés scolaires c'est-à-dire fin février, fin avril, les mois de juillet et août, fin octobre et fin décembre.

La configuration des familles faisant appel à L'Arbre à Bulles a clairement une influence sur le taux de fréquentation. En effet, le climat de confiance créé par les travailleurs amène les parents à confier leurs autres enfants ayant atteint l'âge de pouvoir bénéficier du service.

Le travail de L'Arbre à Bulles s'étend également à la Maison d'Accueil de l'ASBL Source, La Rive, les sollicitations des familles y étant hébergées contribuent, en partie, à cette fréquentation constante. Devant cette affluence, l'équipe a parfois dû canaliser ce phénomène. La mise en place d'un système de rotation, de préinscription, ou en orientant certaines familles vers des stages extérieurs a permis de garantir un accueil de qualité, respectueux du rythme et des besoins de chaque enfant.



ACCOMPAGNEMENTS EXTÉRIEURS

Durant l'année 2025, plusieurs accompagnements extérieurs ont été réalisés, tant pour les enfants que pour les parents. Ces démarches s'inscrivent pleinement dans une logique de travail social de réseau, visant à favoriser l'accès aux droits, l'ouverture culturelle et l'inclusion sociale.



Ces accompagnements individuels ont été menés avec les parents, toujours dans une démarche de collaboration avec les institutions telles que le SAJ, le CPAS ou SOS Enfants. Les relations professionnelles construites avec ces partenaires ont permis de faire connaître davantage le service et témoignent de la confiance que les familles accordent à L'Arbre à Bulles.

COMPOSITION DES FAMILLES

Durant l'année, L'Arbre à Bulles a accueilli un total de 15 familles, dont 10 familles monoparentales et 5 familles biparentales, totalisant ensemble 35 enfants différents.

Nombre d'enfants	1	2	3	4	5
Famille monoparentale	3	5	1	1	0
Famille biparentale	0	3	0	1	1

Les conditions de logement se répartissent comme suit :

- 9 familles vivant en appartement ;
- 4 familles vivant en maison d'accueil ;
- 2 familles vivant dans des appartements qualifiés d'insalubres ou de logements précaires.

Ces réalités de logement ont un impact direct sur le quotidien des enfants et de leurs parents. Le manque d'espace, l'insécurité résidentielle, la promiscuité ou l'absence de lieux adaptés au jeu et à la détente limitent les possibilités pour les enfants de se dépenser, de s'exprimer librement et de se construire dans un environnement serein. Pour les parents, ces conditions peuvent renforcer le stress, l'isolement et le sentiment d'épuisement, en particulier pour les familles monoparentales.

PARTENARIATS

L'Arbre à Bulles a initié en 2023 un projet intergénérationnel avec Atoll, ASBL offrant un service d'accueil de jour pour un public senior. Ce partenariat avait été interrompu temporairement pour des raisons structurelles et organisationnelles. Toutefois, à la fin de l'année 2025, les enfants de L'Arbre à Bulles ont pu retourner à Atoll (Forest) pour retrouver les « papys et mamys », comme les enfants aiment les appeler.

Cet espace, qui leur avait manqué, accueille désormais L'Arbre à Bulles une fois par mois pour des activités intergénérationnelles telles que le bricolage, les jeux de société ou le partage d'un goûter. Ces rencontres favorisent le lien social, la transmission et l'ouverture à l'autre, tout en contribuant au bien-être des enfants et des seniors.

Un nouveau partenariat a pu être initié avec la Boutique culturelle, association existant depuis 1991 comme outil de l'ASBL Partenariat de Cureghem et née en 1989 dans le contexte d'une réflexion commune entre le tissu associatif local et les écoles du quartier. Cette structure vise à promouvoir la cohésion et l'insertion sociale, ainsi que le dialogue interculturel, dans le respect de la Charte des droits de l'Homme. La Boutique culturelle se définit comme un lieu « carrefour », favorisant la rencontre entre individus, groupes, cultures et modes de vie divers.

Grâce à ce partenariat, neuf enfants de L'Arbre à Bulles ont pu participer gratuitement à deux stages. Le premier, organisé à Uccle, était axé sur la découverte de la nature et a permis aux enfants de découvrir de nouveaux lieux et de rencontrer un autre public. Le second stage, portait sur la thématique des droits de l'enfant et s'est déroulé en collaboration avec Wallalu ASBL, située à Anderlecht, à proximité de L'Arbre à Bulles.

Ces expériences ont été particulièrement enrichissantes pour les enfants, tant sur le plan éducatif que relationnel. Elles ont également permis de renforcer les liens entre les associations du quartier et de mutualiser les ressources, dans une logique de solidarité et de complémentarité. À l'issue de chaque stage, une capsule vidéo était diffusée à destination des enfants et de leurs parents, constituant un outil de valorisation et de reconnaissance du vécu des participants.

Ces accompagnements s'inscrivent dans une approche de soutien à la parentalité, fondée sur l'écoute, le non-jugement et la reconnaissance des compétences parentales, tout en veillant à la protection et au bien-être de l'enfant.

GROUPE DE TRAVAIL « LIEU DE RENCONTRE ENFANT(S)-PARENT(S)»

Dans le cadre du « Lieu de Rencontre Enfant(s)-Parent(s) », l'équipe a participé à des interventions trimestrielles avec d'autres services, tel que Toile de Jeux, La Récré du Midi et le Winniekot. Ces temps d'échange ont permis de prendre du recul sur les pratiques professionnelles, de réajuster les postures éducatives et d'enrichir les réflexions collectives à partir des expériences de terrain. À titre d'exemple, nous avons partagé notre manière de poser le cadre, lors des L.R.E.P.⁵, pour l'utilisation du GSM. Certains lieux acceptent, d'autres demandent que les smartphones soient mis à l'entrée dans un contenant approprié. Ces échanges nous ont permis au sein de L'Arbre à Bulles de se positionner face à ce phénomène de société, devenant par moment ingérable et surtout qui entrave la mission principale de ce lieu : la création et l'entretien du lien. Nous avons également abordé d'autres sujets, comme notamment, la maltraitance psychologique.

SOLIA

Après son démarrage en 2024, SOLIA a permis de répondre à la demande d'accompagnement dans la recherche de logement, d'entretenir des liens avec les services spécifiques et de répondre aux questions liées au logement.

En 2025, 16 personnes ont été accompagnées par Solia dans le cadre de démarches liées au logement. Le public rencontré se compose de 10 hommes et 6 femmes, dont un couple avec enfants.

Parmi les personnes accompagnées, on compte 9 hommes isolés, 3 femmes avec enfants (familles monoparentales), 2 femmes isolées, ainsi qu'un couple avec enfants.

Ces 16 demandes d'accompagnement représentent un total de 66 rendez-vous qui ont été planifiés sur l'ensemble de l'année.

La répartition des sources de revenus observées en 2025 est la suivante :



Origine des revenus	Nombre de personnes
Sans revenus	5
Revenu d'intégration sociale (RIS)	2
Allocation pour personnes handicapées et complément du CPAS	1
Chômage et complément du C.P.A.S.	1
Pension	1
Allocations de la mutuelle	1
Travail	1 ménage (couple)
Revenus inconnus ou non communiqués	3

Les situations financières des personnes suivies témoignent d'une forte vulnérabilité socio-économique. Une majorité des personnes accompagnées ne disposent d'aucun revenu, ce qui constitue un frein majeur à l'accès et/ou au maintien dans un logement. Ce qui implique qu'un travail en amont doit être et sera fait afin de permettre l'accès à un logement.

5 - Lieu de Rencontre-enfant(s)-Parent(s)



MODÈLE DE POLITIQUE DE QUALITÉ ET PLAN QUINQUENNAL

En 2024, la Cocom nous a demandé d'établir un « Modèle de Politique de qualité ». Celui-ci a été modélisé en objectifs stratégiques et opérationnels, les indicateurs permettront leur évaluation. Ce travail a été fait grâce à des rencontres entre les membres de la Fédération des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-Abri. (A.M.A.) et sa Coordination.

Pour rappel, le modèle de qualité repose sur 5 objectifs stratégiques au sein du Centre d'Accueil de Jour La Rencontre :

- satisfaction et participation des usagers ;
- qualité des services ;
- méthodologie de travail au sein de La Rencontre ;
- le personnel et son bien-être ;
- le travail avec le réseau.

Les objectifs opérationnels, traduisent et définissent la direction à prendre pour atteindre les objectifs de départ. Ensuite, le modèle de Politique de qualité s'appuie sur des indicateurs de moyens d'actions qui sont le reflet des mesures mises ou à mettre en œuvre. Finalement, les indicateurs d'évaluation sont les éléments qualitatifs ou quantitatifs nous aidant à vérifier si les objectifs sont atteints ou en voie de l'être.

N.B. : Il peut arriver qu'ils nous donnent des indications sur les étapes à franchir en vue d'atteindre les objectifs définis.

Enfin, il délimite les engagements du service en matière de Politique de qualité et son plan d'évolution étalé de 2024 à 2029. Cette Politique de qualité fera l'objet d'une évaluation annuelle au travers des futurs rapports d'activités jusqu'en 2029. à cette date, une évaluation globale sera réalisée.

En annexe de ce rapport d'activités, se trouve le modèle qui a été transmis à la Cocom fin de l'année 2024 et validé par celle-ci.

1°) SATISFACTION ET PARTICIPATION DES USAGER

L'objectif opérationnel est de promouvoir et stimuler la participation des usagers et améliorer la communication entre les travailleurs et les usagers.

Pour les atteindre nous nous sommes appuyés sur un questionnaire de satisfaction (cf. annexes), des réunions mensuelles entre les membres et les travailleurs sociaux, la récolte de suggestions via la « boîte à idées ». Et enfin, valoriser et encourager l'aide que nous recevons de la part des membres dans le travail au quotidien.

Les réunions mensuelles appelées « Rencontre du jour » ont pu être menées à bien chaque mois de l'année 2025. Par facilité, pour les membres et pour les travailleurs sociaux, nous avons fait le choix de proposer le 1er mardi de chaque mois. Les résultats sont très encourageants : le taux moyen de fréquentation est au-delà de 12 membres pour chaque réunion.

Chacune des idées récoltées a été source de réflexion en équipe afin d'améliorer certains aspects du quotidien de « La Rencontre ». L'occasion a été également donnée aux travailleurs de participer en équipe et de rencontrer les membres de manière proactive. Cette réunion est aussi le moment où la boîte à idées est ouverte et chaque idée, demande ou suggestion est discutée.

N.B. : Cet espace se veut consultatif et non décisionnel.

Afin d'améliorer la communication entre les travailleurs et les usagers, l'équipe s'est penchée sur une refonte du Règlement d'Ordre Intérieur.

Ce dernier a été revu et simplifié pour que sa compréhension soit plus fluide. Celui-ci est le résultat d'une réflexion alliant le travail au quotidien et le besoin de clarté pour les travailleurs et les membres. Ainsi, la réalisation s'est penchée sur 3 aspects :

- réorganisation du document ;
- mise à jour des informations ;
- un cadre plus clair quant aux services proposés.

Le document ainsi terminé a pu être transmis à l'administration. L'année 2026 verra la traduction du document dans plusieurs langues notamment le néerlandais.

Ensuite, tout au long de l'année 2025, nous avons fait le choix de tenter de connaître le degré de satisfaction des membres vis-à-vis de La Rencontre.

Un travail a été réalisé avec l'équipe de travailleurs sociaux afin de connaître les points sur lesquels ils souhaitaient recevoir une évaluation. Le résultat est un questionnaire reprenant 15 aspects de notre travail au quotidien.

Ensuite, ce questionnaire a été soumis à 151 personnes. Afin de permettre une certaine impartialité vis-à-vis de La Rencontre, nous avons donc choisi d'interroger les nouveaux membres. Ainsi, les questionnaires ont pu être présentés plus ou moins 2 mois après le premier passage au sein du service. Chaque question était évaluée sur une échelle de 1 à 6. Le chiffre 1 étant la plus mauvaise appréciation.



Voici les résultats (évaluation moyenne)

1. Selon toi, les horaires sont-ils adaptés aux besoins des personnes ?

4,60

2. Les informations ou l'aide que tu reçois sont-elles adéquates ?

5,09

3. Es-tu confiant dans le travail de l'équipe de La Rencontre ?

5,17

4. Que penses-tu de la qualité des repas proposés ?

4,97

5. Est-ce que le règlement d'ordre intérieur est assez clair ?

4,90

6. Les travailleurs sont-ils assez disponibles pour répondre à tes demandes ?

5,11

7. Les informations que nous affichons sont-elles facilement visibles et compréhensibles ?

4,89

8. Lors de ta première arrivée, t'es-tu bien senti accueilli et les explications de notre service ont-elles été clairement expliquées ?

5,35

9. Que penses-tu de la fréquence des activités proposées ?

4,74

10. Comment évaluerais-tu l'aménagement de l'espace intérieur du service ?

4,99

11. Te sens-tu en sécurité au sein du service ?

5,17

12. De manière générale, que penses-tu des différents services proposés à La Rencontre ?

5,10

13. Penses-tu que la boîte à suggestions soit utile ?

4,88

14. Les réunions appelées «Rencontre du Jour» te permettent-elles d'être entendu par rapport à d'éventuelles améliorations du service ?

4,83

15. De manière générale, si tu devais donner une évaluation à La Rencontre, ce serait :

5,14

Pour l'ensemble du questionnaire relatif à La Rencontre, le taux de satisfaction moyen, toutes questions confondues, est de **4,99/6**. Ce qui nous laisse penser qu'une marge de progression est encore possible. Tout en restant lucide que la perfection ne sera jamais atteinte et que notre travail doit y tendre. Pris séparément, les résultats nous indiquent sur quels aspects il faudra nous montrer attentifs.

2°) QUALITÉ DES SERVICES

L'objectif opérationnel est d'avoir la possibilité de répondre aux besoins spécifiques du public, de favoriser l'autonomie des usagers et aussi d'améliorer l'accès aux femmes. Afin d'y arriver, La Rencontre dispose d'un service appelé L'Arbre à Bulles. Celui-ci offre un espace destiné aux enfants et permet de leur offrir des activités liées à leurs âges.

Comme il a été montré précédemment, la fréquentation moyenne de L'Arbre à bulles est de 45 enfants par mois. Nous ne parlons pas de 45 enfants différents, mais de 45 accueils d'enfants en leur permettant des moments d'activités de plusieurs types.

Activités intérieures : bricolage, dessins, peintures, initiation à la psychomotricité, initiation à la musique avec un animateur socioculturel, jeux d'expression et de mime, jeux de société, lecture de livres, jeux libres, jeux de construction (Lego, trains), expression corporelle et danse.

Activités extérieures : cinéma, théâtre, Le Wolf, plaines de jeux, bibliothèques des Riches-Claire, mer, parc Halloween, piscine, sorties en forêt de Soignes, parc d'attractions (grâce au soutien d'AG Insurance).

De manière transversale, un travail spécifique a également été développé à travers l'organisation de « conseils » d'enfants et d'adolescents, menés par les équipes de L'Arbre à Bulles et de La Rive.

Ces conseils sont des temps d'activités collectifs pensés et animés par les travailleurs à destination des enfants et des adolescents hébergés avec leur famille au sein de la Maison d'Accueil La Rive. Ils sont construits à partir des observations de terrain réalisées en amont par les équipes : dynamique de groupe, besoins exprimés ou repérés,

difficultés relationnelles, questionnements liés à l'âge, au cadre de vie ou à la cohabitation. Ces moments, offrent un temps de parole et d'échange entre les jeunes et permettent également d'entendre leur quotidien de manière formelle.

Afin de favoriser l'autonomie des usagers de ce service, différents groupes de soutien à la parentalité sont mis en place tout au long de l'année. Ces moments de « Rencontres enfant(s)-Parent(s) » offrent des moments d'échanges entre parents et de partager leur(s) éventuelle(s) difficulté(s) en lien avec leur situation et leur rôle de parents.

Durant l'année 2025 nous avons effectué 59 entretiens d'accompagnement à la parentalité. Les entretiens avaient des objectifs différents : déposer leurs sentiments de colère, de tristesse, d'impuissance face aux situations que vivent les parents, accompagnement dans la recherche d'activités extra-scolaires ou de stages pour leurs enfants, entretiens d'inscriptions, orientation : équivalence de diplôme, recherches de formation(s), aider à remplir des formulaires (pour les mamans ne sachant pas lire et écrire).

En ce qui concerne l'amélioration de l'accès aux femmes au sein de « La Rencontre », le travail mis en avant est de permettre des moments d'échanges uniquement entre femmes. L'année 2025 a permis de renforcer cette forme de sororité. Ces moments réguliers ont permis d'aborder des thèmes liés à la féminité, d'avoir un groupe d'appartenance et d'entendre la parole des femmes. A raison d'une fois par mois, les femmes se rassemblent donc autour d'un thème ou d'une activité qui leur est propre. Nous avons ainsi permis à des femmes de participer à des activités bien-être, des sorties en groupe et une visite de la ville de Gand, durant cette année 2025.

Un autre objectif est de pouvoir offrir un accueil et une ouverture du service 6 jours sur 7 avec un horaire adapté aux besoins des usagers et d'améliorer l'accueil des nouveaux membres.

Enfin, durant l'année 2025, le service n'a connu aucune fermeture « exceptionnelle », malgré les difficultés pouvant être rencontrées. Le service s'est adapté à chaque moment. De plus, durant la période hivernale, lorsque les températures étaient très basses, le service a élargi ses horaires d'ouverture afin de pouvoir accueillir les usagers plus tôt en journée.

L'accueil des personnes à La Rencontre se fait sur présentation d'une carte de membre. Pour améliorer l'accueil des nouvelles personnes, l'obtention de cette carte se fait en 2 étapes.

La première consiste à accueillir la personne dans un moment formel qui lui permettra de faire connaissance avec le lieu et les travailleurs. Le fonctionnement des différents services et ce que nous proposons est alors expliqué de manière simple. À ce moment-là un rendez-vous est donné à la personne pour obtenir sa « carte de membre », généralement dans les 15 jours suivant la première venue. Le membre peut profiter d'une partie des services et son passage à La Rencontre sera autorisé durant ce laps de temps.

Le deuxième moment, est l'occasion de connaître un peu plus la personne, son histoire et son parcours. Nous tentons, alors, de récolter le maximum d'informations que la personne est prête à nous donner et tentons de savoir quels sont ses besoins et attentes vis-à-vis du service.

Ces 2 moments individuels offrent la possibilité de créer un premier lien, peut-être de confiance, rassurer la personne sur les finalités du service, d'ouvrir et de montrer les perspectives de travail. Pour rappel, en 2025 il y a eu 221 nouvelles inscriptions et un total de 536 personnes différentes ont fréquenté La Rencontre.

3°) MÉTHODOLOGIE DE TRAVAIL AU SEIN DE LA RENCONTRE

Cet aspect du travail au sein de La Rencontre a été mis en avant avec comme but l'amélioration des procédures internes. L'effet attendu est une meilleure centralisation des décisions et du mode de fonctionnement du service. Afin d'y arriver, un référentiel a été créé et se nourrit en continu des décisions prises en réunion d'équipe.

En termes de communication, les réunions hebdomadaires ont été maintenues durant toute cette année 2025. Chacune d'entre elles est suivie de la rédaction d'un compte-rendu complet, archivé et consultable à tout moment, et transmis à la direction. Chaque décision, portant sur le fonctionnement du service, est consignée dans ce « référentiel ». Ce document est l'outil de base où sont consignées les décisions prises lors des réu-

nions d'équipe et abordant les différents aspects du travail fait à La Rencontre. Il permet à chaque travailleur social de garder à l'esprit et de consulter les décisions à tout moment.

Cet outil vise également à mieux outiller les travailleurs ainsi que les stagiaires. Au quotidien, nous avons remarqué une diminution des « zones d'incertitude » face aux réponses à apporter aux usagers et une meilleure cohésion dans le travail d'équipe.

En début d'année 2025, nous nous sommes équipés d'un nouveau logiciel permettant la récolte de données. Celui-ci, a été le fruit d'un travail de concertation entre l'équipe et le concepteur du logiciel. A ce jour, celui-ci répond à nos attentes et reste en constante évolution afin d'affiner nos résultats et les rendre le plus pertinent possible. Ainsi, cette année les résultats seront encore plus proches de la réalité du quotidien au sein de La Rencontre.

Enfin, nous avons pu poursuivre la collaboration avec une travailleuse néerlandophone au sein de l'équipe. Son savoir linguistique a permis l'accueil et le travail avec des membres et des services néerlandophones.

4°) LE PERSONNEL ET SON BIEN-ÊTRE

Le modèle de Politique de qualité nous permet aussi de focaliser l'attention sur le personnel de La Rencontre, de son bien-être et de son travail en réseau.

Cette année encore, nous avons pu bénéficier, mensuellement, de séances de supervision. L'espace et le temps dégagés ont permis de consolider la cohésion et l'esprit d'équipe au sein de La Rencontre. Un total de 10 séances de supervision a pu être planifié cette année. Soit une séance par mois, hormis pour les mois de Juillet et Août. Ces 2 mois représentent la période où l'équipe est réduite en raison des congés de chacun.

Du côté des travailleurs, tous ont participé à un entretien d'évaluation. La procédure choisie a été l'auto-évaluation du travailleur dans un premier temps et ensuite un échange avec la coordination. Ces moments ont permis l'émergence d'attentes réciproques, de dresser le bilan des compétences acquises du travailleur, de définir

des objectifs, de dégager des points d'attention et enfin de rencontrer les difficultés éventuelles du travailleur dans son quotidien.

Certains des points abordés ont été portés à la connaissance de la Direction, par la Coordination, à la demande du travailleur ou avec son accord.

Mensuellement, le Comité de Direction permet des échanges directs entre les différentes Coordinations de l'ASBL Source et la Direction. Ces moments permettent à la Direction de connaître chaque réalité de terrain et de transmettre les informations pertinentes et nécessaires à la continuité du travail des équipes.

5°) TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIATS

Comme expliqué précédemment, le nombre d'immersions dans le réseau a été de 6 journées. Chacune de ces immersions ont fait l'objet d'un « retour » en équipe afin d'améliorer et de maintenir à jour les connaissances du secteur.

Pour rappel, les services visités sont : « Infirmiers de Rue », Bel'Refugees, le SMES, ASBL « Télé-services », HOB0 et « Jamais sans-toit ».

Ces moments immersifs, ont permis aux travailleurs de mieux orienter et de mieux accompagner les membres dans leurs démarches sociales.

Pour l'aspect du travail en réseau, cette année les différents contacts et rencontres ont permis d'affiner les orientations et les accompagnements vers les services les mieux adaptés aux problématiques spécifiques des membres accueillis. Comme il a été dit précédemment, nous avons eu la chance d'avoir accès à 6 structures et par la même occasion d'avoir des informations sur le réseau de chacune.

Grâce à cela, en 2025, nous avons pu effectuer 24 accompagnements physiques.

Les travailleurs sociaux de La Rencontre ont ainsi pu accompagner des membres pour :

- des démarches sociales à 8 reprises ;
- des questions liées à l'hébergement une fois ;

- des situations administratives lors de 10 accompagnements ;
- des questions relatives à la justice ont été éclaircies grâce à 3 accompagnements ;
- d'autres problématiques plus « générales » ont pu être suivies de près au cours de 2 accompagnements.

Il était difficile pour nous, en 2025, de pouvoir recenser le nombre d'orientations que nous avons effectuées. L'année 2026 et notre nouvel outil informatique, nous permettront d'y remédier.

En effet, hormis le travail qui est fait lors des permanences sociales, donnant souvent lieu à une orientation, beaucoup de demandes se sont faites de manière « informelles » et les réponses apportées le sont tout autant.

Dans le courant de l'année 2024, l'ASBL Source s'est dotée d'un service d'accompagnement et d'intégration par le logement appelé SOLIA. Ce service opère de manière transversale sur les 2 entités de Source : la Maison d'Accueil La Rive et le Centre d'Accueil de Jour La Rencontre. Durant l'année 2025, nous avons consolidé une présence effective de Solia au sein de « La Rencontre » en proposant une permanence chaque mercredi pour chaque membre ayant des demandes en lien avec le logement : Recherche, leurs droits et leurs obligations, constitution d'une garantie locative etc...

Ce « nouveau » service permet également d'être un lien avec les institutions dont la question du logement est la spécificité.



AU-DELÀ DU TRAVAIL SOCIAL, LES ACTIVITÉS ORGANISÉES PAR LES TRAVAILLEURS

En plus du travail d'accompagnement et d'accueil au quotidien, des activités plus « ciblées » sont mises en place régulièrement au sein de La Rencontre.

Tout d'abord, le projet « Temps pour Elles » destiné uniquement aux femmes prend de plus en plus d'importance. La régularité de l'activité apporte beaucoup de liberté dans le choix des activités et dans la construction du lien entre les femmes. Les moments sont organisés à raison d'une fois par mois avec la possibilité de moment « extraordinaire » en fonction des demandes. Ainsi, en 2025, 12 réunions ont été organisées et ont été source de différentes choses. Il y a pu avoir des moments d'activités bien-être, le visionnage d'un film apportant des éclairages sur les femmes dans l'histoire. « Les suffragettes » a été diffusé à l'occasion de la journée de la femme. Une visite de la ville de Gand a pu être menée à bien durant toute une journée.

Il a été constaté que ce petit groupe constitué se nourrit des expériences de chacune et le partage de moment de vie leur est bénéfique.

Ce que les femmes en disent :



« J'aime bien les activités entre femmes, elles sont superbes. J'aime les sorties, ça me fait du bien d'avoir un moment sans les hommes. Il faut que ça continue, les sorties, les activités. »

« L'espace femme en haut est super. Le massage des mains m'a fait du bien. Et puis je peux parler de tout. Ce sont des moments très agréables. »

« Depuis que je fréquente La Rencontre et qu'il y a des activités, je suis très ravie car cela me plaît beaucoup. Les activités sont bien choisies, ciblées notamment les sorties entre femmes sont très agréables. »



Ensuite, nous avons les « Rencontre du Jour ». Pour l'année 2025, 12 ont été programmées. Pour cet événement mensuel, nous avons aussi choisi une périodicité fixe, chaque premier mardi du mois. Cette fréquence permet aux membres et aux travailleurs d'observer une certaine régularité dans la fréquentation. Au cours de ces 12 mois, différents sujets ont été abordés. Tant du côté du fonctionnement du service que des discussions autour de sujets d'actualité.

Ce que les membres en disent :



« Que dire de cette réunion ouverte à toute personne fréquentant la Rencontre. C'est une avancée du fait même de son existence. Important de donner son avis, son point de vue concernant tout ce qui se fait à La Rencontre.

Aspect de faire connaissance et lier des liens.

Aspect de s'exprimer par rapport au "déroulement des activités" et même en proposer !!

Aspect d'émettre des idées tous azimut.

Aspect d'échanges et d'apprentissages...

Aspect de gestion d'une manière générale et donc possibilité de participation interactive...

Je ne peux qu'exprimer ma satisfaction disons positive et bonne...

L'animation est bonne et intéressante, à saluer ! »

« C'est accueillant et chaleureux, ce que l'on ne trouve pas beaucoup ailleurs. En fait, cette réunion, c'est comme si on était invitée chez un proche " allez viens, on va discuter autour d'un café". C'est important qu'on nous donne la parole. On parle de la Rencontre : on a abordé la file à l'ouverture, la propreté des toilettes et aussi le vivre ensemble. »

« Ce qui est bien à La Rencontre, c'est cette réunion tous les premiers mardis du mois. On peut se dire ce qui va, ce qui ne va pas, donner son opinion sur divers sujets. La réunion est toujours bien menée et chacun-e a droit à la parole. Quand c'est possible, certains changements dans le fonctionnement de La Rencontre peuvent être appliqués. »

Ensuite, l'activité cinéma est maintenue. 7 films ont été projetés en 2025. Chacun a fait l'objet d'un choix de la part des membres et s'est suivi d'un débat. Les différents thèmes ont été discutés et souvent questionnent des phénomènes de société.

Une activité plus créative a pu se poursuivre pendant cette année 2025. Un « atelier » musical durant lequel une travailleuse a pu initier des membres à la guitare et également participer à ce même genre d'activité dans un autre service, « La Boutique culturelle ».

Enfin, une activité plus ludique a permis à différents membres, le temps de quelques heures pendant cette année, de (re)découvrir le plaisir de jouer à des jeux vidéo. Ces moments ont été perçus comme un moment d'évasion de la part des membres.





CONCLUSION ET PERSPECTIVES 2026

Cette année 2025 marque un tournant dans le travail à La Rencontre. En effet, l'agrément reçu de la part de la Cocom et la mise en place des objectifs poursuivis par le plan quinquennal nous ont permis de renforcer nos pratiques et d'entrevoir des pistes d'amélioration. Ajoutons à cela un questionnement continu de la part de l'équipe afin de faciliter les différentes prises en charge, favorisant l'accueil inconditionnel, permettre à La Rencontre de rester centrale dans ses missions et dans ses actions au sein du réseau d'aide aux personnes sans-abri et/ou précaires.

L'année 2026 sera, encore une fois, un nouveau (re)départ avec des objectifs simples et claires : offrir un accueil, une présence au quotidien et répondre au mieux aux demandes même si nous savons qu'elles seront de plus en plus nombreuses.

Nous gardons la volonté d'explorer d'autres aspects du travail, de partager notre vision avec d'autres services, de nous inspirer d'autres pratiques et nous former à de nouvelles approches de la problématique du « sans chez-soi ».

Chaque journée d'ouverture est un pari sur le quotidien des personnes accueillies : pourrions-nous répondre à leurs besoins, offrir un moment de tranquillité, leur offrir un espace empreint de chaleur et de bonne humeur... ? Toutes ces questions qui émaillent le chemin des travailleurs sociaux de La Rencontre.

Après cette année de consolidation, viendra l'année de l'amélioration. Le modèle de politique de qualité sera la balise qui nous permettra d'avancer et de nous questionner encore et encore.

Enfin, les points d'attentions resteront centrés sur les membres fréquentant La Rencontre et le bien-être des travailleurs qui chaque jour œuvrent à ouvrir le champ des possibles.

ANNEXES

Afin d'évaluer notre pratique et d'offrir un accueil et un accompagnement avec une qualité sans cesse en évolution, nous souhaiterions récolter ton avis sur différents points.

(Chaque question est évaluée sur une échelle de 0 à 5. 0 étant la plus mauvaise note.)

1-Selon toi, les horaires sont-ils adaptés aux besoins des personnes :

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

2- Les informations ou l'aide que tu reçois sont-elles adéquates ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

3- Es-tu confiant dans le travail de l'équipe de « La Rencontre » ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

4- Que penses-tu de la qualité des repas proposés ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

5- Est-ce que le règlement d'ordre intérieur est assez clair ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

6- Les travailleurs sont-ils assez disponibles pour répondre à tes demandes ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

7- Les informations que nous affichons sont-elles facilement visibles et compréhensibles ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

8- Lors de ta première arrivée, t'es-tu senti bien accueilli et les explications de notre service ont-elles été clairement expliquées ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

9- Que penses-tu de la fréquence des activités proposées ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

10- Comment évaluerais-tu l'aménagement de l'espace intérieur du service ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

11- Te sens-tu en sécurité au sein du service ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

12- De manière générale, que penses-tu des différents services proposés par « La Rencontre » ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

13- Penses-tu que la boîte à suggestions soit utile ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

14- Les réunions appelées « Rencontre du Jour », te permettent-elles d'être entendu par rapport à d'éventuelles améliorations du service ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

15- De manière générale, si tu devais donner une évaluation à « La Rencontre », ce serait :

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Modèle de Politique de qualité

Table des matières

L'objet social de l'ASBL Source :

Partenariats

Références légales

Identification du service

Missions

Finalité de la politique de qualité

Programme quinquennal de qualité

Evaluation de la politique de qualité

Préambule

Références légales

La politique de qualité s'inscrit dans le cadre des normes de qualité des services, définies aux articles 27 et 28 de l'arrêté du Collège réuni du 9 mai 2019 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion et, en particulier, la "Section 7. — Normes générales de sécurité et architecturales et normes générales de qualité de services" (ci-après « l'arrêté »).

Identification du service

ASBL Source- La Rencontre est agréé en tant que service d'accueil de jour par le Collège réuni de la Commission communautaire commune (ci-après, « le Service »).

Période d'agrément : du 01 / 01 / 2023 au 30 / 06 / 2024

Adresse : Rue de la Senne 63, 1000 Bruxelles

La personne de contact concernant la politique de qualité est : Mr Gianni Di Toro

Missions

Les missions du Service sont précisées dans l'ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri, ainsi que dans l'arrêté, et, de manière plus précise, dans le rapport d'activité annuel du Service. Nous renvoyons à ces sources et documents pour plus de détails.

Finalité de la politique de qualité

Afin d'assurer au mieux ses missions, et conformément à l'article 27, §1^{er} de l'arrêté, le centre développe une politique de qualité qui vise à déterminer, organiser, évaluer et améliorer, de manière systématique, la qualité des aides et des services ainsi que son fonctionnement.

Dans ce cadre, la politique de qualité décrite dans ce document a pour objectif d'être un outil de construction et d'auto-évaluation, ainsi qu'un outil de dialogue tant avec le personnel, les partenaires, l'administration qu'avec les usager-ères.

Cette politique définit les engagements généraux du Service en matière de qualité, un plan de qualité sur 5 ans et des rapports d'évaluations annuels en interne et quinquennal par le pouvoir subsidiant.

Engagement de qualité de dispensation des services

Le Service s'engage à :

- Procurer aux personnes accueillies le meilleur accompagnement possible dans le **respect de la dignité humaine de la personne et de sa vie privée**, sans distinction de considérations politiques, culturelles, raciales, philosophiques, religieuses ou d'orientation sexuelle ;
- Garantir un accompagnement respectueux de la **déontologie** du travail social et du **secret professionnel** ;
- Garantir un accompagnement **centré sur les besoins** des personnes accueillies
- **Inform**er les personnes accueillies sur le fonctionnement de l'institution, sur le travail fourni, sur leurs droits et obligations,
- Garantir leur droit en matière de **dépôt de plainte**, grâce à une procédure définie au sein de l'institution ;
- **Promouvoir et faciliter la participation** des usager-ères dans toutes les décisions et les actions qui les concernent et cela en lien avec leurs besoins ;
- **Garantir une continuité du service** aux usager-ères qu'il prend en charge et/ou qu'il réoriente vers ses partenaires ;
- Pratiquer une **gestion rigoureuse et transparente**, de sorte que les moyens financiers qui lui sont attribués soient utilisés judicieusement et de manière optimale dans le cadre de ses missions ;
- Entretien et développer **une relation de partenariat avec les autorités subsidiantes**, et les informer de manière exacte et transparente de ses activités selon les modalités prévues par la loi ;
- Favoriser la **formation** continue du personnel en rapport avec les fonctions exercées et les objectifs de qualité fixés suite à nos engagements – voir plus loin le chapitre « *Politique de formation* ».

51

Programme quinquennal de qualité

Afin de répondre à ces engagements, et conformément à l'article 27, §2 de l'arrêté, une démarche d'évaluation qualitative est mise en place grâce à un programme quinquennal, lequel sera réévalué chaque année.

Nos collaboratrices et collaborateurs, ainsi que les usager-ères auquel-les nous offrons nos services, contribuent de façon déterminante à la mise en œuvre de cette politique en matière de qualité ainsi qu'à son évaluation annuelle.

Evaluation de la politique de qualité

L'évaluation des objectifs impliquera la participation de chaque travailleur du centre de jour.

Celle-ci se fera au travers de 2 axes différents :

Lors des réunions d'équipe, une fois par mois, pour les objectifs touchant l'équipe, sa méthodologie de travail et la connaissance du réseau.

En parallèle, lors des réunions des usagers, une fois par mois, pour les objectifs visant l'amélioration du service, la qualité de l'accueil et du suivi des usagers du centre de jour.

Pour le plan de politique de qualité, seront évalués tous les éléments impactant le fonctionnement de l'ASBL :

Les points principaux étant :

- L'accessibilité, les horaires d'accès avec ou sans rendez-vous...

- Le bien-être du personnel, la mise en place d'un plan de formation, mise à la disposition des travailleurs d'outils et de matériel adaptés à leur besoin pour remplir leur mission (matériel informatique et logiciel de récolte de données)

52

- La communication avec les partenaires, le pouvoir subsidiant, le voisinage

- Le bien être des usagers : accueil, accompagnement et suivi, respect de la personne, confort, accessibilités des services proposés, hygiène des locaux, qualité des denrées distribuées, contact avec le personnel.

Afin d'évaluer au mieux tous ces points, nous avons fixés des objectifs opérationnels qui intégreront le travail au quotidien dans le centre de jour. S'ajouteront à cela des indicateurs qui nous permettront d'évaluer régulièrement l'évolution du service au regard des objectifs fixés. (Voir ci-après).

La politique de qualité en centre de jour

Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels	Indicateurs de moyens d'actions	Indicateurs d'évaluation
Satisfaction et participation des usagers	Promouvoir et stimuler la participation usagers	-Créer un questionnaire de satisfaction à destination des usagers -Organiser des réunions mensuelles et des groupes de parole -Instaurer et promouvoir un système de récolte des idées et des suggestions (Boîte à idées) -Impliquer et encourager la participation des usagers dans les tâches quotidiennes	-Réalisation et passation d'un questionnaire de satisfaction -Planification des réunions mensuelles et taux de participation moyen -Promotion de la Boîte à suggestions auprès des usagers -Diversité des thèmes abordés grâce à la Boîte à idées.
	Améliorer la communication entre les travailleurs et les usagers	-Traduire et afficher le ROI en plusieurs langues -Informers les usagers sur les différents	-Traduction et affichage du ROI

53

		services gravitant autour du centre de jour	-Organisation de séances d'informations sur des thématiques bien précises
--	--	---	---

Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels	Indicateurs de moyens d'actions	Indicateurs d'évaluation
Qualité des services	Répondre aux besoins spécifiques du public	-Offrir un espace et des activités pour les enfants usagers -Organiser des réunions à thèmes pour les mamans	Fréquentation régulière des enfants et type d'activités
	Favoriser l'autonomie des usagers	-Créer un groupe de soutien à la parentalité	-Taux de fréquentation des mamans diversité des thèmes proposés
	Améliorer l'accès aux femmes	-Organiser des rencontres avec des thématiques spéciales femmes -Organiser des activités à destination des femmes (atelier bien-être, soins du visage, coiffure, activités genrées...)	-Rencontres régulières et proposition
	-Offrir un accueil et une ouverture de service 6 jours/7 et un accueil personnalisé -Améliorer l'accueil des nouveaux membres	-Maintenir les plages horaires d'ouverture -Favoriser l'accès au service grâce à des horaires adaptés aux besoins des usagers -Proposer des moments d'accueil individuel	-Maintien du taux de fréquentation du centre de jour -Dénombrement de la file active

54

Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels	Indicateurs de moyens d'actions	Indicateurs d'évaluation
Méthodologie	Améliorer les procédures internes pour faciliter l'apprentissage des nouveaux travailleurs et des stagiaires	Créer un référentiel regroupant les différentes décisions	Harmonisation des pratiques et meilleur accompagnement des usagers
	Développer les outils statistiques/récolter des données statistiques	Améliorer ou créer un nouvel outil d'encodage des données statistiques	Collecte de données
	Développer le bilinguisme	Favoriser l'intégration de travailleurs néerlandophones	Accueil des usagers néerlandophones et accessibilité aux différents services du centre de jour
Personnel	Améliorer la connaissance des autres services par l'équipe	Favoriser des journées d'immersion pour les travailleurs dans d'autres services	Nombre de journées d'immersion et d'échange de pratiques
	Améliorer la communication entre les travailleurs et la direction du service	-Planifier des réunions d'équipe hebdomadaires -Mettre en place et planifier des auto-évaluations annuelles des travailleurs avec la Direction via des entretiens de fonctionnement	-PV des réunions et communication à la direction -Entretiens de fonctionnement et d'évaluation annuels pour chaque travailleur
	Promouvoir le bien-être des travailleurs	-Mettre en place une supervision d'équipe mensuelle par un service extérieur	-Séance de supervision mensuelle pour l'équipe des travailleurs

55

Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels	Indicateurs de moyens d'actions	Indicateurs d'évaluation
Travail en réseau et partenariats	Développer et travailler avec le réseau	-Collaborer avec d'autres services pour les « suivis » spécifiques » des usagers -Orienter et/ou accompagner les usagers dans les services adéquats -Organiser des rencontres avec les services du réseau -Planifier des journées immersives dans d'autres services pour chaque travailleur	-Nombre d'orientations et/ou d'accompagnements extérieurs -Listage des institutions visitées
	Développer les collaborations avec les services logement	-créer une permanence logement au sein du service -Informers les usagers sur les droits et les obligations du locataire -Collaborer avec les cellules logement -Participer aux réunions du secteur « sans-abrisme »	-Thèmes différents abordés et souhaités par les usagers

56

Programme quinquennal

Objectifs opérationnels	Indicateurs de moyens d'actions	2024	2025	2026	2027	2028
Promouvoir la participation des usagers	-Créer un questionnaire de satisfaction à destination des usagers	→				
	-Organiser des réunions mensuelles et des groupes de parole	→				
	-Instaurer et promouvoir un système de récolte des idées et des suggestions (Boîte à idées)	→				
	-Stimuler et constituer un groupe de « membres-aidants »	→				
	-Organiser des réunions pour les « membres-aidants »	→				
Améliorer la communication	-Traduire et afficher le ROI en plusieurs langues	→				
	-Informers les usagers sur les différents services gravitant autour du centre de jour	→				

57

Objectifs opérationnels	Indicateurs de moyens d'actions	2024	2025	2026	2027	2028
Répondre aux besoins spécifiques du public	-Offrir un espace et des activités pour les enfants usagers	→				
	-Organiser des réunions à thèmes pour les mamans	→				
Favoriser l'autonomie des usagers	-Créer un groupe de soutien à la parentalité (Bulletin des mamans)	→				
Améliorer l'accès aux femmes	-Organiser des rencontres avec des thématiques spéciales femmes	→				
	-Organiser des activités à destination des femmes (atelier bien-être, soins du visage, coiffure, activités ...)	→				
-Offrir un accueil et une ouverture du service 6 jours/7 et un accueil personnalisé	- Maintenir les plages horaires d'ouverture	→				
	-Favoriser l'accès au service grâce à des horaires adaptés aux besoins des usagers	→				
-Améliorer l'accueil des nouveaux membres	-Proposer des moments d'accueil individuel	→				

58

Objectifs opérationnels	Indicateurs de moyens d'actions	2024	2025	2026	2027	2028
Améliorer les procédures internes pour faciliter l'apprentissage des nouveaux travailleurs et des stagiaires	Créer un référentiel regroupant les procédures		→			
Développer les outils statistiques/récolter des données statistiques	Améliorer ou créer un nouvel outil d'encodage des données statistiques		→			
Développer le bilinguisme	Accueil des usagers néerlandophones et accessibilité aux différents services du centre de jour	→				
Améliorer la connaissance des autres services par l'équipe	Favoriser des journées d'immersion pour les travailleurs dans d'autres services	→				
Améliorer la communication entre les travailleurs et la direction du service	-Planifier des réunions d'équipe hebdomadaires	→				
	-Mettre en place et planifier des auto-évaluations annuelles des travailleurs avec la Direction via des entretiens de fonctionnement	→				
Promouvoir le bien-être des travailleurs	-Mettre en place une supervision d'équipe mensuelle par un service extérieur	→				

59

Objectifs opérationnels	Indicateurs de moyens d'actions	2024	2025	2026	2027	2028
Développer et travailler avec le réseau	-Collaborer avec d'autres services pour les « suivis » spécifiques des usagers	→				
	-Orienter et/ou accompagner les usagers dans les services adéquats	→				
	-Organiser des rencontres avec les services du réseau	→				
	-Planifier des journées immersives dans d'autres services pour chaque travailleur	→				
Développer les collaborations avec les services logement	-créer une permanence logement au sein du service	→				
	-Informers les usagers sur les droits et les obligations du locataire	→				
	-Collaborer avec les cellules logement		→			
	-Participer aux réunions du secteur « sans-abrisme »	→				

60

Politique de formation

Nous avons mis en place un plan quinquennal de formation, décliné par service (RIVE/RENCONTRE/ Equipe technique), qui comprend des formations individuelles et collectives liées aux différents services, ainsi que des thématiques transversales. Chaque année est dédiée à une thématique spécifique.

En parallèle des formations programmées, d'autres peuvent être ajoutées en cours de parcours, soit à l'initiative d'un travailleur, soit à la suite d'une réflexion collective. Ce processus participatif permet à chacun de contribuer à l'évolution des formations en fonction des besoins identifiés.

Les supervisions jouent également un rôle essentiel dans notre plan de formation. Nous avons trois supervisions distinctes : une pour « la Rive », une pour « La Rencontre » et une pour l'équipe technique, garantissant ainsi un suivi adapté et une amélioration continue.



Source^{asbl}

SITE INTERNET

www.sourceasbl.be

ADRESSE

Rue de la Senne 78,
1000 Bruxelles

CONTACT

Tel : 02/512 71 75
email : info@sourceasbl.be
