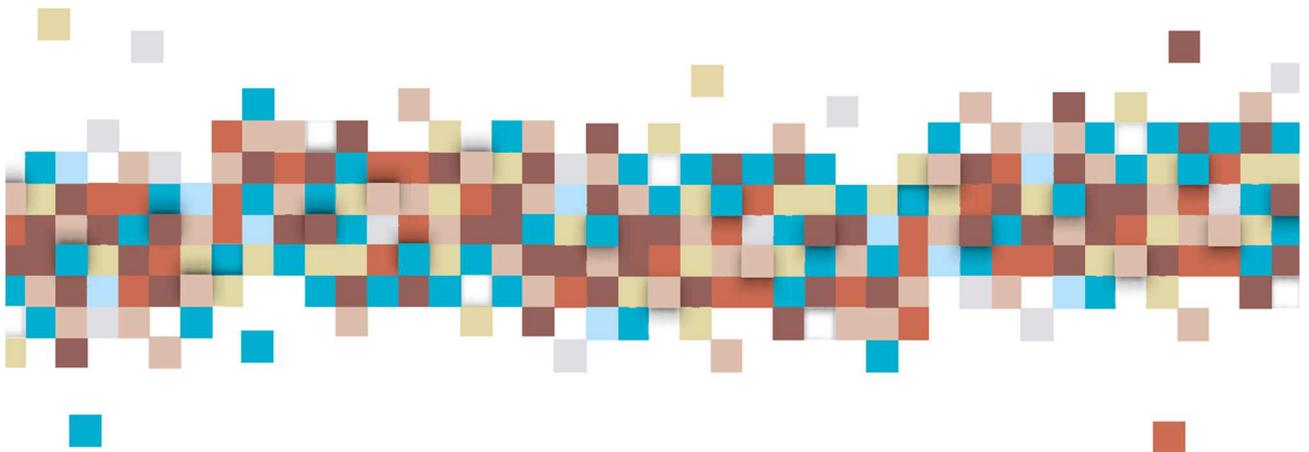
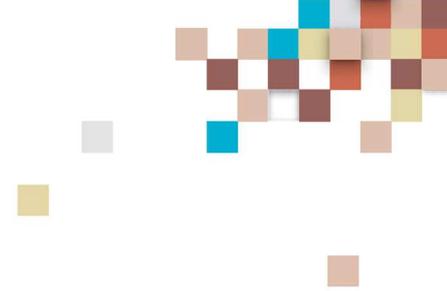


# Rapport d'activités 2014



## la Strada

Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri  
Steunpunt thuislozenzorg Brussel



---

Rapport annuel 2014 asbl Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abris, *la Strada*  
18, Rue du Boulet  
1000 Bruxelles  
00/880.86.89  
[www.lstb.be](http://www.lstb.be)

Bruxelles, mars 2015

Dit verslag is beschikbaar in het Nederlands op aanvraag via [info@lastrada.irisnet.be](mailto:info@lastrada.irisnet.be)



# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>QU'AVONS-NOUS RÉALISÉ EN 2014 ? .....</b>	<b>4</b>
<b>1. AXE OBSERVATOIRE: RECHERCHE ET MONITORING .....</b>	<b>5</b>
A. RECUEIL CENTRAL DE DONNÉES.....	5
1. <i>Evolution de l'analyse des données 2012 .....</i>	5
2. <i>Groupes de travail .....</i>	5
3. <i>L'habitat accompagné .....</i>	6
B. DÉNOMBREMENT .....	6
C. RECHERCHE FEMMES.....	7
D. PROJETS DE RECHERCHE .....	9
E. RÉDACTION D'ARTICLES SCIENTIFIQUES.....	10
<b>2. AXE MISE EN RÉSEAU .....</b>	<b>11</b>
A. LA CONCERTATION BRUXELLOISE DE L'AIDE AUX PERSONNES SANS-ABRI .....	11
B. COMITÉ DIRECTION HIVER .....	13
C. STAMBICA .....	13
D. ESPACE DE PAROLE .....	13
E. CONSEIL CONSULTATIF, SECTION DES INSTITUTIONS ET SERVICES POUR LA FAMILLE ET L'AIDE SOCIALE .....	15
F. PLATE-FORME BELGE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ .....	16
<b>3. AXE AIDE AUX JUSTICIAIBLES.....</b>	<b>18</b>
A. PLAN STRATÉGIQUE .....	18
1. <i>Etapes du processus .....</i>	18
2. <i>Contenu .....</i>	19
3. <i>Les objectifs stratégiques .....</i>	19
B. LES STRUCTURES DE COORDINATION DES COMMUNAUTÉS DANS LES PRISONS BRUXELLOISES.....	21
1. <i>La Coordination des Communautés dans les prisons Bruxelloises.....</i>	21
2. <i>La Coordination propre pour les services agréés par la Commission Communautaire Commune .....</i>	23
3. <i>Réalisations propres des Coordinateurs des Communautés.....</i>	23
4. <i>Réalisations propres de la coordinatrice des services d'aide aux justiciables Cocom.....</i>	24
5. <i>Transversalité et collaboration avec d'autres institutions.....</i>	24
C. EN CONCLUSION .....	24
<b>4. AXE COMMUNICATION, ÉCHANGE D'INFORMATIONS .....</b>	<b>25</b>
A. DIFFUSION DE L'INFORMATION .....	25
1. <i>Newsletter .....</i>	25
2. <i>Site internet .....</i>	25
3. <i>PILS.....</i>	25
4. <i>Plans "services d'aide aux personnes sans abri et Services d'aide aux justiciables" .....</i>	26
B. PARTICIPATION À DES COLLOQUES, JOURNÉES D'ÉTUDE, SÉMINAIRES.....	26
1. <i>Participation à des colloques.....</i>	26
2. <i>Transmission de l'expertise de la Strada lors de colloques (présentations, animation de débats, ...)</i> .....	26
3. <i>Semaine sans-abri .....</i>	26
C. COMITÉS DE PILOTAGE .....	27
D. ACCOMPAGNEMENT DE PROJETS .....	27
<b>5. AXE SUPPORT .....</b>	<b>28</b>
A. SUPPORT INFORMATIQUE .....	28
1. <i>La gestion des infrastructures .....</i>	28
2. <i>La gestion de Brureg.....</i>	28
3. <i>Gestion infrastructure web.....</i>	28
4. <i>Gestion PILS.....</i>	29
5. <i>Gestion PILS-SMS.....</i>	29
B. SUPPORT ADMINISTRATIF .....	29
<b>6. AXE GESTION INTERNE .....</b>	<b>30</b>
A. CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	30
B. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE .....	30
C. COMPOSITION DE L'ÉQUIPE EN 2014.....	31
<b>CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES POUR 2015 .....</b>	<b>32</b>

# INTRODUCTION

Pour la Strada, 2014 fut une année chamboulée à plus d'un titre : tant la composition de l'équipe que celle du Conseil d'administration ont changé, mais aussi les locaux.

Le base de l'équipe est restée stable : Isabelle Etienne pour l'aide aux justiciables, Jean-Louis Linchamps pour les espaces de parole, Romain Liagre pour la recherche et Laurent van Hoorebeke pour la direction. Nous avons cependant été marqués par l'absence prolongée pour raisons de santé d'Olivia Dardenne, la directrice-adjointe.

Au niveau des changements, Philippe Lambotte, qui nous avait aidés en 2013 pour la mise en place de la plate-forme informative, a rejoint notre équipe en janvier 2014 pour y assurer le soutien informatique, grâce à l'obtention d'un mi-temps Maribel.

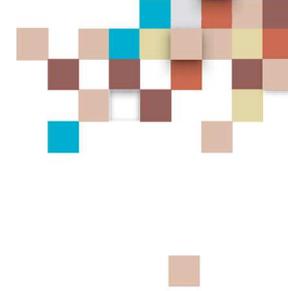
Par ailleurs, nous avons engagé Martin Wagener (pour suivre le dossier du recueil central de données) et Cécile Vandenbossche (pour le support à la communication), tous deux à mi-temps à partir du mois d'avril. Jorina Bruil, l'aide administrative, a décidé de ne pas revenir après son congé de maternité. Après avoir dû nous séparer de son premier remplaçant, la fonction a été assurée par Maryse Wouters de mars à décembre 2014.

De septembre à décembre 2014, Florence Geurts a été engagée pour réaliser le troisième dénombrement de personnes sans abri et en logement précaire en Région de Bruxelles-Capitale.

Nous avons également pu compter sur l'arrivée d'une volontaire mi-temps déjà bien connue du secteur en la personne d'Annette Perdaens. Enfin, Anne-Catherine Remacle a réalisé son stage en sociologie au sein de notre structure en travaillant sur le couloir de la gare centrale, comme illustration de la place des personnes sans abri dans des espaces (dits) publics.

La moitié de notre CA étant composée de représentants de cabinets, nous avons vu Luc Notredame (cabinet Huytebroeck), Martine Motteux (cabinet Grouwels) et Sophie Berlaimont (cabinet Madrane) nous quitter et être remplacés par Rocco Vitali (cabinet Frémault, Cocom) et Martin de Drée (cabinet Frémault, Cocof), Christine Dekoninck (cabinet Smet, Cocom) et Sabine Daenens (cabinet De Baets, VGC). Une AG doit avoir lieu début 2015 pour valider ces mandats.

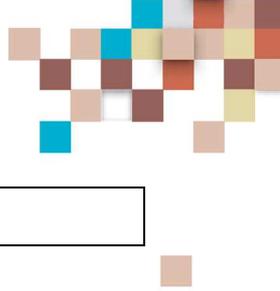
Au mois d'avril 2014, les bureaux de la Strada ont déménagé à la rue du Boulet. La salle de réunion que l'administration de la Cocom mettait gracieusement à notre disposition et qui faisait office de bureau ne pouvait plus accueillir l'équipe au complet et nous posait toute une série de difficultés techniques, notamment en matière d'accès à l'internet. Les frais liés au déménagement et au loyer n'étaient cependant pas prévus dans nos subsides et ont dû temporairement être déduits de nos frais de fonctionnement, l'idée étant de les récupérer ultérieurement. Après avoir connu quelques soucis propres à tout déménagement, l'équipe peut enfin travailler dans des bureaux dignes de ce nom.



## Qu'avons-nous réalisé en 2014 ?

Pour rappel, le Centre d'appui a été créé par les trois Commissions communautaires bruxelloises et a pour mission de soutenir la pratique professionnelle, d'améliorer la cohésion entre les services sociaux de la région bruxelloise et de soutenir l'actualisation permanente de la politique menée à Bruxelles en matière de sans-abrisme et d'aide aux justiciables, par le biais de 6 axes de travail :

1. *AXE OBSERVATOIRE, RECHERCHE ET MONITORING*
2. *AXE MISE EN RÉSEAU*
3. *AXE AIDE AUX JUSTICIABLES*
4. *AXE COMMUNICATION, ECHANGE D'INFORMATIONS*
5. *AXE SUPPORT*
6. *AXE GESTION INTERNE*



## 1. AXE OBSERVATOIRE: RECHERCHE ET MONITORING

### A. RECUEIL CENTRAL DE DONNÉES

#### 1. EVOLUTION DE L'ANALYSE DES DONNÉES 2012

En 2014, nous n'avons pas publié de rapport spécifique par rapport au recueil central de données. Il ne nous a en effet, pas semblé opportun de publier un troisième rapport avec des analyses en somme très semblables aux deux années précédentes. Nous avons plutôt choisi d'utiliser les données des trois dernières années pour alimenter les projets de recherche sur la situation des femmes sans-abri dans la Région de Bruxelles-Capitale. Concrètement, les données du RCD ont servi à alimenter trois documents:

- Le rapport de recherche portant sur les « *Femmes en rue, dans les services d'hébergement d'urgence et les maisons d'accueil bruxelloises* », qui comporte un premier chapitre statistique. Ce chapitre présente les principales analyses statistiques du recueil central de données sous une approche de genre, mettant en évidence les particularités des femmes hébergées dans les centres bruxellois. Comme toutes les statistiques produites par la Strada intègrent cette approche par le genre, on peut considérer cette partie statistique du rapport comme la continuité des autres rapports sur le RCD.
- Romain Liagre et Martin Wagener ont publié une contribution externe pour le rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2014. L'article reprend une partie statistique et une partie plus qualitative.
- L'ensemble des statistiques et la comparaison entre 2010, 2011 et 2012 sont repris dans un document de travail destiné aux professionnels du secteur.

#### 2. GROUPES DE TRAVAIL

##### a) AMAstat et Bruereg

À la demande de l'AMA, l'année 2014 a surtout été marquée par la volonté de trouver un système d'encodage des données, qui soit commun entre AMAstat et Bruereg. Des réunions préparatoires avec les directions et les services participants des Fédérations AMA et Bico ont permis de dégager un cadre pour créer un outil commun.

Il s'agit d'adapter l'outil Bruereg dans une version avancée qui intègre certaines fonctionnalités qui ne se trouvaient auparavant que dans le logiciel AMAstat. Les premiers accords pour entamer l'écriture d'une convention commune afin de pouvoir commencer concrètement les travaux informatiques sont en cours. La nouvelle version s'appellera Bruereg 2.0 et elle comportera quelques variables supplémentaires ainsi qu'un module de gestion hôtelière (nombre de lits/chambres et occupation). Par ailleurs, la possibilité d'extraction et de création de tableaux statistiques sera facilitée.

##### b) Tellus

Une nouvelle version de Tellus a été mise en place en début de l'année 2014. La conformité avec BRUREG est comparable avec l'ancienne version. Nous allons donc poursuivre les contacts établis avec le SAW afin de continuer l'analyse des données sur base de variables communes.



### **c) Participation des services**

En 2014, seuls quatre centres n'ont pas participé au travail du recueil central de données: Pag-Asa, Le Foyer Georges Motte, Vogelzang et le Samusocial. Nous avons rencontré les responsables de ces centres, tous en principe désireux de participer au recueil mais qui, pour des raisons informatiques et/ou techniques, n'ont pu le faire pour l'instant. Par ailleurs, les premières démarches de collaboration ont été entreprises avec le Samusocial. Notons encore que Pierre d'Angle enregistre des données de fréquentation dans l'asile de nuit de façon anonyme, données qui permettent seulement de connaître le nombre de personnes par nuit et leur sexe. Pierre d'angle encode également le genre et la nationalité pour les nouveaux arrivants.

## **3. L'HABITAT ACCOMPAGNÉ**

Dès janvier 2013, les services d'habitat accompagné ont commencé à encoder leurs données via le système Brureg. Des réunions de travail ont permis de poursuivre l'enregistrement des données des suivis de la plupart des services d'habitat accompagné. En fin d'année nous avons extrait les données de 8 sur 12 services (qui représentent environ 812 des 1228 accompagnements retenus dans la recherche menée par Florence Geurts (voir rapport de stage)). Les services d'habitat accompagné des CPAS de St. Gilles et de Bruxelles utilisent déjà un autre système. Des discussions préparatoires en vue d'une éventuelle extraction ont été menées. PAG-ASA et Vogelzang utilisent également un autre système d'encodage. Le fichier extrait est en cours d'analyse et les données seront présentées lors d'un colloque de la Fédération BICO en septembre 2015.

### Perspectives

#### **Poursuivre et approfondir le travail d'intégration des différents systèmes de données**

Nous poursuivrons nos efforts pour recueillir les données relatives aux séjours de tous les centres d'hébergement agréés bruxellois en cherchant des solutions techniques avec ceux qui désirent collaborer. Les deux grands chantiers sont l'intégration de la plateforme AMAstat dans BRUREG ainsi qu'un accord pour analyser conjointement les données du Samusocial dans le recueil central de données. Des réunions avec Monsieur Dogot (Directeur général du CPAS de Bruxelles-ville) ainsi qu'avec Grégory Polus (Directeur opérationnel du Samusocial) sont prévues début de 2015 afin d'installer une réelle collaboration au niveau du recueil central de données entre la Strada et le Samusocial.

## **B. DÉNOMBREMENT**

Le 06 novembre 2014, de 23h à 24h, la Strada a réalisé le troisième dénombrement des personnes sans abri, sans logement ou en logement inadéquat en Région de Bruxelles-capitale (après 2008 et 2010), grâce à la collaboration d'un grand nombre de professionnels du secteur travaillant bénévolement pour la circonstance.

A partir de la typologie ETHOS (European Typology on HOmelessness and Housing Exclusion) de la FEANTSA (catégories 7 à 13), le dénombrement 2014 de la Strada a pu rendre compte de la situation à un moment donné.

Il importe de donner les limites du dénombrement. Ce n'est qu'une photographie instantanée, à un moment de l'année, offrant à voir une distribution des différentes formes d'absence de logement et/ou de mal-logement en Région bruxelloise. Ensuite, il est probable que le dénombrement donne des résultats sous-estimés. C'est en effet une population aux contours flous et mouvants, qu'il est difficile de saisir et de circonscrire, dans des catégories statistiques comme sur le terrain. Enfin, cette année, la Strada a été confrontée le même jour à une manifestation nationale. Malgré tout, ce 3<sup>ème</sup> dénombrement affirme des

données de plus en plus solides.

Quels sont les éléments principaux à retenir des résultats de ce dénombrement 2014 ?

- **2603 personnes ont été dénombrées** dans la nuit du 06 novembre 2014, dont **30% de personnes sans-abri** (catégorie Ethos), **31% sans-logement, 38% en logement inadéquat**. Notons que les maisons d'accueil restent la forme d'hébergement la plus fréquente (31%)
- parmi les personnes dénombrées, **32% ne disposaient d'aucune forme de logement** (16% en rue, 16% en squats)
- **depuis 2010, le nombre de sans-abri a augmenté de 33%** en Région bruxelloise, notamment dans les situations suivantes : squat (+322%<sup>1</sup>), Structures d'Hébergement Non Agréées (SHNA, +67%), rue (+25%) et accueil d'urgence (+30%).
- en 2014, **les hommes sont les plus représentés (56%)** dans les situations d'exclusion du logement (vs femmes : 22%, enfants : 20%). **C'est surtout en rue que l'on observe cette surreprésentation masculine** (78% d'hommes).
- en termes de distribution spatiale, **les 3 gares et le pentagone restent les lieux où l'on a dénombré le plus de personnes en rue** (respectivement 32% et 14%). Il faut noter la baisse de la présence de personnes dans les gares par rapport à 2008 (54%) et 2010 (55%), probablement à cause de nouvelles conditions de comptage, comme à la Gare Centrale (rénovation et sécurisation de son couloir notamment).
- la Strada bénéficie cette année de données complémentaires concernant le logement de transit et le logement accompagné qui ont été présenté dans un point spécifique. Quelques chiffres : 713 personnes suivies en habitat accompagné, isolées ou en famille (604 en 2010), environ 48% des suivis se font en logements privés. En ce qui concerne le logement de transit, on note depuis 2010 une forte augmentation du nombre de personnes suivies dans ce type de logement : 190 en 2010, 536 en 2014. Puis, il y a encore 20 personnes qui sont suivies à travers les projets de Housing First. Enfin, les SHNA ont toutes transmis leurs chiffres.

### **C. RECHERCHE FEMMES**

**Elaboration et rédaction de l'étude « Femmes en rue, dans les services d'hébergement d'urgence et les maisons d'accueil bruxelloises. Etat des lieux ». Automne 2014.**

Durant l'année 2014, le Centre d'appui a dressé un état des lieux concernant la situation des femmes sans abri et mal logées en Région bruxelloise.

La méthodologie utilisée s'est basée sur 3 axes : la lecture des rapports d'activité des services, des entretiens avec les responsables ou travailleurs des institutions et avec des femmes concernées, ainsi qu'un travail quantitatif sur base d'une analyse de données statistiques issues du Recueil Central de Données (RCD).

Classées parmi les populations dites vulnérables, la situation de ces femmes préoccupe les professionnels du social, les acteurs politiques, l'opinion publique. Elles font l'objet d'interpellations médiatiques ou politiques, évoquant leur augmentation dans les services, l'aggravation de leur situation, leur forte vulnérabilité et donc l'urgence de leur prise en charge.

Au-delà de l'émotionnel, le Centre d'appui a donc fait un état des lieux de la situation de ces femmes.

---

1 Attention, cette année, les informations concernant les squats et les SHNA ont été plus nombreuses et détaillées, ce qui explique en partie ces augmentations.



L'étude est introduite par quelques généralités concernant les inégalités de genre, en termes de salaire, d'accès à l'emploi, de vulnérabilité socio-économique et particulièrement chez les femmes qui sont déjà en situation de précarité. A ceci s'ajoute le regard social porté sur la femme - marginalisée dans le cas qui nous préoccupe-, qui, dans nos sociétés patriarcales, *"va de la compassion ou de la pitié d'une part, à la condamnation et au jugement moral, de l'autre. La précarisation féminine est plus moralisée : elle est souvent confondue avec une chute morale<sup>2</sup>."* **Le cumul initial des vulnérabilités, fait d'elles une population susceptible de se retrouver en situation de précarité.**

Un chapitre est consacré aux données statistiques, grâce à une analyse de genre des résultats du Recueil Central de Données. A partir des séjours encodés en 2012, un "profil-type" des femmes en hébergement d'urgence et en maison d'accueil a pu être dégagé, ceci même si l'on sait que les situations des femmes sans abri et mal logées restent très diversifiées : **elle est Belge, résidait à Bruxelles avant l'accueil, est âgée entre 18 et 35 ans (médiane = 31 ans), est isolée, avec ou sans enfant, vient d'un domicile privé avant de séjourner en centre d'hébergement d'urgence, et voit la durée de son séjour s'allonger.** D'autre part, et contrairement à des idées préconçues, il a été établi qu'il est difficile d'être catégorique concernant l'augmentation du nombre de femmes sans abri en Région bruxelloise, ceci même si l'on constate une réelle saturation des services, puisque l'on ne connaît pas le nombre et la qualité des demandes à court et long terme. **C'est donc bien plutôt à une augmentation globale du nombre de personnes sans abri que l'on assiste, y compris du nombre de femmes.**

Dans une troisième partie, la parole est été donnée aux professionnels de l'aide aux personnes sans-abri, ainsi qu'à celles qui bénéficient de leurs services, afin de répondre à la question des trajectoires de ces femmes et des besoins/demandes qui seraient non rencontrés. S'il est difficile d'analyser l'un sans l'autre, une distinction a toutefois été faite entre les femmes en rue et hébergées en urgence, et celles qui résident dans les maisons d'accueil. Deux grands profils se détachent dans le premier groupe : **les femmes isolées, souffrant de problèmes psychiques, et d'autre part les femmes étrangères victimes de violences conjugales.** Les travailleurs sociaux se trouvent face à des profils qui "sont passés à travers toutes les mailles du filet". En ce qui concerne le groupe des femmes des maisons d'accueil, il faut également souligner **la forte présence de femmes présentant des troubles de la santé mentale, ainsi que celles - étrangères aussi - qui sont victimes de violences conjugales et/ou familiales.** Dans ce groupe, il a été mis en avant l'importance de la place de l'enfant, perçu à la fois comme moteur du "changement", mais également parfois comme frein à la "sortie de galère". Il est entendu que les profils "circulent" entre les différentes catégories, même si des tendances s'affirment selon les types d'accueil et d'hébergement. Parmi les difficultés récurrentes, qui ressortent des discours des services comme de celle des bénéficiaires, l'accès aux structures, le passage entre elles et les liens intersectoriels sont régulièrement (d)énoncé(s).

A l'issue de ce panorama global, la dernière partie du rapport est consacrée aux recommandations envers les professionnels et les responsables politiques publics.

---

2 Mission d'Information sur la Pauvreté et l'Exclusion en Ile-de-France, *Est-ce ainsi que les femmes vivent ?*, Les rencontres « Etudes et recherches », 26/01/2007, p.7



## Perspectives

A partir de l'état des lieux sur deux thèmes, l'étude pourrait être poursuivie par le développement de deux thèmes : la formation des professionnels à la problématique du genre ainsi que le thème de la migration au féminin.

### **D. PROJETS DE RECHERCHE**

Nous avons répondu durant l'année 2014 à différentes appels à projets. En général, La Strada a tenté de conforter sa place comme observatoire du sans-abrisme en proposant des formules d'évaluation des dispositifs d'intervention ou en proposant d'accompagner une recherche-action de projets innovants. Si l'obtention des projets de recherche sont soumis à rude concurrence, la volonté est d'affirmer de manière plus proactive le savoir, l'expertise et les compétences acquises par l'équipe de La Strada en lien avec d'autres acteurs.

#### **a) Crèches Parentales – SAJ – projet de 2 ans**

Une collaboration entre deux maisons d'accueil, un Inloopcentrum de Kind en Gezin, une consultation de l'ONE et La Strada a proposé d'aborder la possibilité de créer une crèche à participation parentale. Un budget d'un travailleur mi-temps a été demandé pour accompagner cette recherche-action. Le SAJ (Service d'aide à la jeunesse) a cependant décliné l'offre.

#### **b) ArDESI - ARchi DEsign for Social Inclusion and Housing - Commission Européenne (Appel EASI Employment and Social Innovation) – projet de 3 ans**

Sous l'impulsion du SPP Intégration sociale, La Strada a répondu en collaboration avec les CPAS de Hasselt, Namur et Molenbeek, et avec une agence de design (MAD in situ) à un projet qui vise la création du logement temporaire (conteneur, cabanes ; « tiny houses », etc.) dans les interstices urbains en voie de réaffectation. La Strada effectuera un rôle d'analyse et d'évaluation du projet avec un poste à temps-plein pendant trois ans. La décision va être communiquée vers la fin de mars 2015.

#### **c) Caphome – Unravelling the black box between non-take-up and the capabilities of homeless people - BrainBE – Politique scientifique fédérale – projet de 4 ans**

Une collaboration entre les universités de St. Louis, Gand, Anvers et de Leuven vise à approfondir le non-recours aux droits par les personnes sans-abri. En plus de deux chercheurs en Flandre, une collaboration avec le Prof. Abraham Franssen permettrait d'engager un(e) doctorant(e) auprès de l'université, laquelle travaillerait à mi-temps à La Strada et à mi-temps à l'Observatoire de la grande précarité et de l'exclusion du logement du Relais Social de Charleroi. Nous attendons la réponse pour août 2015.

#### **d) Mehom BrainBE – The measurement of homelessness in Belgium - BrainBE - Politique scientifique fédérale – projet de 2 ans**

Cette collaboration avec Koen Hermans, Tine Van Regenmortel, Ides Nicaise, Patrick Italiano et La Strada vise à créer un système de monitoring du sans-abrisme au niveau fédéral. La Strada pourrait recevoir un subside pour un chercheur à un temps partiel (33%) pendant deux ans. Nous attendons la réponse pour le mois d'août 2015.



#### **e) Housing First Brussels – Appel à projet Ministre P. Smet et Ministre C. Fremault -2015**

Avec un consortium réuni autour des deux acteurs principaux de terrain (SMES-B, Infirmiers de rue), le Forum Bruxellois de Lutte contre la pauvreté, 5 CPAS et plus d'une vingtaine d'autres ASBL partenaires, nous avons collaboré à répondre à un appel à projet au sujet du Housing First à Bruxelles. La Strada demande un emploi à mi-temps pour évaluer le projet bruxellois en continuité avec le projet fédéral. La réponse va être donnée en fin de mars 2015 pour démarrer en avril 2015.

#### **f) Housing First Belgium - Fédéral**

Des discussions avec le SPP Intégration sociale et la coordinatrice du projet Housing First Belgium vont probablement mener la Strada à reprendre la place du Forum Bruxellois de Lutte contre La Pauvreté. (C'est le FBLP qui a demandé à la Strada de prendre le relais comme observatoire. Le FBLP doit normalement travailler avec un budget de la Fondation Roi Baudouin sur les pratiques professionnelles autour du HF, ce qui permettra de faire tâche d'huile par rapport à d'autres formes de travail social).

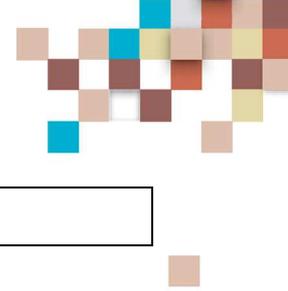
### ***E. RÉDACTION D'ARTICLES SCIENTIFIQUES***

La Strada se distingue par ailleurs dans son rôle d'expert en rédigeant des contributions.

Le cahier « Regards croisés » du Rapport sur l'état de la pauvreté 2014 s'ouvre à une série de spécialistes sur la thématique des femmes vivant dans la pauvreté. Le cahier a été publié avec la contribution de la Strada : LIAGRE, R. & WAGENER M., (2014), *Les femmes sans abri et sans logement en Région de Bruxelles-capitale, une figure spécifique ?*, Cahier thématique. Rapport sur l'état de la pauvreté en Région de Bruxelles-Capitale.

Une autre contribution a été rédigée pour la journée d'étude « La population des femmes sans-abri » : « *Précarité et santé sexuelle : quels défis ?* ».

Un numéro de la revue du BIS reprend aussi un texte d'un membre de l'équipe : Wagener, M. (2014), « Le sans-abrisme à Bruxelles : une (in)visibilité toute relative... », *BIS... Bruxelles informations sociales*, n°172.



## 2. AXE MISE EN RÉSEAU

### A. LA CONCERTATION BRUXELLOISE DE L'AIDE AUX PERSONNES SANS-ABRI

Rappelons que la concertation bruxelloise est une réunion fixée par arrêté du Collège réuni, dont l'objectif est de promouvoir un meilleur dialogue et une concertation au sein du secteur sans-abri et par rapport aux politiques et secteurs connexes. Les réunions sont programmées tous les deux mois autour de thèmes d'actualité réunissant pouvoirs publics (cabinets ministériels, représentants de CPAS, ...), acteurs de l'aide aux personnes sans abri et secteurs connexes (santé, santé mentale, logement). Les réunions de concertation visent à faciliter l'échange mutuel d'informations (terrain-recherche-politique) et l'élaboration de recommandations.

Cinq réunions ont été programmées en 2014. Lors de chaque réunion de concertation, des intervenants – en particulier issus des secteurs de la santé (mentale) et du logement – sont invités à rejoindre les membres permanents dans leur réflexion. A ce titre en 2014, la Fédération des Maisons médicales est venue compléter le « pôle santé » au sein de la concertation déjà étendue à Médecins du monde.

#### a) Thèmes abordés

- 14 mars : Présentation du dispositif hivernal d'Anvers et de Charleroi
- 16 mai : Présentation de la convention de reconnaissance des structures d'hébergement non agréées (SHNA), éventuelles futures « pensions sociales »
- 27 juin: Eclairage sur les stratégies bruxelloises relatives à la prise en charge du sans-abrisme "dans et aux abords" des gares.
- 19 septembre: Housing First, l'insertion par le logement et l'accompagnement, mise en réseau des secteurs santé/santé mentale/sans-abrisme
- 14 novembre: La situation des citoyens européens disposant d'un droit de séjour mais qui ne bénéficient pas de l'aide sociale.

La décision a été prise d'organiser 2 fois par an une concertation sur le Housing First à Bruxelles, de manière à suivre l'évolution des différents projets en la matière.

La Concertation a la faculté de soumettre des recommandations sur les thèmes et enjeux qui y sont abordés mais également pour donner suite au travail concerté de groupes de travail (GT) thématiques qui émanent d'elle.

#### b) Groupe de travail 'Passerelles'

Suite au groupe néerlandophone « Bruggenbouwer », un groupe de travail francophone a été mis sur pied, associant un secteur supplémentaire. Il s'agit du GT "Passerelles" qui fait converger le secteur sans-abri avec les secteurs de l'aide aux personnes handicapées et la santé mentale.

#### **Objectifs du projet**

En un premier temps, des échanges d'informations ont été organisés entre les 3 secteurs. Dans un second temps, le travail s'oriente vers la levée des obstacles existants entre ces secteurs, en tenant compte de leurs spécificités. Le transfert de l'expertise et du savoir-faire des uns et des autres est au centre de ce projet. A long terme, l'objectif est de nouer des relations de collaboration structurelles entre ces secteurs.



Les réunions se divisent en deux parties : la présentation d'un service d'un des 3 secteurs et la présentation d'un cas problématique par un travailleur social.

Les acquis de ce groupe de travail se situent à différents niveaux. Les travailleurs cherchent et souvent trouvent des réponses à des situations concrètes de personnes se situant à l'intersection entre les 3 secteurs. Progressivement, une meilleure connaissance des publics respectifs et des services est acquise. Des collaborations entre travailleurs mais aussi entre institutions peuvent ainsi être améliorées.

### Perspectives

A terme, des thématiques seront « croisées » à partir de thèmes relevés par les pratiques sociales, telles que la question de l'accrochage/l'attachement, les conditions générales de base pour un bon travail en réseau et un bon relais, le rôle de coordination du réseau, le rôle de référent, la question du coût. L'objectif est d'identifier les divergences et les convergences, de dégager les invariants qui se trouvent au-delà des particularités liées à la personne, au service ou au secteur, de réfléchir au développement de méthodes communes d'intervention par rapport à ces questions et de formuler des pistes d'action (institutionnelles/politiques) pour une meilleure prise en compte de ces thèmes dans les pratiques respectives.

#### **c) Groupe de travail Structures d'hébergement non-agrées (SHNA), futures « Pensions sociales »**

##### Contexte

Un groupe de travail, mis sur pied en janvier 2009, a examiné la situation des personnes sans-abri résidant dans des structures d'hébergement non-agrées en Région bruxelloise.

Travaillant simultanément par enquêtes et par débats publics, ce groupe de travail a déposé un rapport en 2012 auprès des responsables politiques bruxellois (Ministres et Parlement).

De nombreux abus sur les personnes ont été constatés dans ces structures, mais il s'avère cependant qu'aucune autre structure ne peut remplir ce rôle actuellement.

Suite à de nombreuses discussions, un projet-type de convention au Collège réuni a été approuvé le 27 février 2014 en vue de contrôler ces structures par l'administration de la Commission communautaire commune, sans subventionnement et dans le seul but de protéger les personnes qui y résident. Le Collège réuni a marqué son accord, le processus est en cours auprès de l'inspection de la Commission communautaire commune.

##### Perspectives

Conjointement avec l'administration de la Commission communautaire commune, plusieurs réunions de sensibilisation ont été organisées en 2014 pour les communes et CPAS et pour les travailleurs sociaux bruxellois : mutuelles, services sociaux, services de santé mentale, secteur handicapés, défense sociale.... L'objectif est d'attirer l'attention sur les conditions de vie des résidents, de faire connaître les conditions de reconnaissance des pensions sociales et de favoriser un « réseau de vigilance » de travailleurs sociaux capable de signaler de nouvelles maisons.

## **B. COMITÉ DIRECTION HIVER**

La Strada a assuré durant l'hiver 2013-2014 le secrétariat du Comité de coordination Hiver. Avec l'arrivée du nouveau gouvernement, ce rôle a pris fin pour l'hiver 2014-2015.

Par ailleurs, un 4<sup>ème</sup> rapport hiver a été rédigé : *La Strada : 2010-2014, quatre années d'évaluation du dispositif hivernal d'aide aux sans-abri*<sup>3</sup>.

En vue d'assurer la diffusion de ce rapport, une journée d'évaluation a été organisée le 17 juin 2014, avec les présentations suivantes :

- Brussels Platform Armoede : Evaluation des usagers. Dispositif hivernal 2013-2014 ;
- Projet Hiver 86400 : Enquête qualitative et quantitative des utilisateurs des services d'accueil et d'accompagnement en journée ;
- Médecins du Monde : Plan hiver médical 2013-2014 ;
- CPAS de Schaerbeek : Présentation du chauffoir de Schaerbeek ;
- Samusocial : Le dispositif hivernal 2013-2014.

## **C. STAMBICA**

Dans le cadre de sa mission de centre d'appui, La Strada réunit des acteurs du secteur sans-abri. A la demande des fédérations et des plate-formes, la Strada a rédigé un « Appel pour une politique stratégique et coordonnée de l'aide aux sans-abri ».

Ce texte a été construit sur base de revendications communes aux fédérations et plate-formes de services dans le but de mettre en lumière les priorités sectorielles qui devraient apparaître au sein des déclarations politiques et programmes électoraux.

L'Appel, rendu public, a été envoyé aux Présidents de partis, Parlementaires (et membres des Commissions Santé et Affaires sociales) fin juin 2014.

Le groupe auteur de cet « Appel » souhaite poursuivre son travail en 2015 afin d'approfondir des problématiques sectorielles spécifiques et d'envisager la façon dont la communication peut se faire.

## **D. ESPACE DE PAROLE**

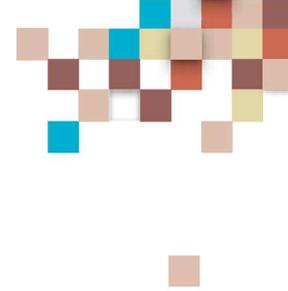
### Contexte

A partir de 2002, des réunions « espace de parole » ont vu le jour dans le secteur bruxellois d'aide aux personnes sans abri, dans la foulée de la consultation d'usagers lors de la recherche du GERME-ULB sur le secteur. Son organisation est confiée à la Strada depuis sa création.

L'espace de parole est destiné assurer l'intégration des usagers, bénéficiaires de services, demandeurs d'aide, dans un ensemble de discussions qui les concernent. A côté de la concertation bruxelloise sur la politique du secteur, à côté des groupes de travail réunissant des professionnels, l'espace de parole encourage le dialogue et la réflexion collective.

Neuf réunions ont été organisées en 2014 dans 3 lieux : la salle d'exposition photographique de Home Street Home, les centres de jour Jamais sans toit et Latitude Nord.

Y ont participé : 74 usagers de services, 39 travailleurs 7 étudiants et d'autres professionnels (photographe, professeur, réalisateur webdoc, militants). Chaque réunion est animée par un travailleur de la Strada et le PV



est réalisé par un autre travailleur de la Strada.

Les différents thèmes proposés se sont concentrés autour de :

- Prise de rue (expo photos) ;
- Pourquoi et comment parler de la mendicité à Bruxelles en 2014 ? ;
- La situation des femmes en très grande précarité ;
- Les « Carnets de route » ;
- La prévention du SIDA ;
- L'accueil collectif et la rencontre personnelle à Latitude Nord.

Il faut relever que le thème proposé ouvre le débat, mais qu'il est patent que les interventions peuvent aborder des thèmes qui préoccupent les personnes au moment même.

Résumé de différentes idées exprimées dans les réunions :

**a) Prise de rue (expo photos)**

– L'avis d'usagers. Les photos ont permis de montrer la vie mais aussi les désirs des personnes sans-abri. Ces photos parlent d'elles-mêmes, c'est une façon de dire des choses et de les partager. Cette expérience leur a enfin permis d'avoir un accès à la culture et aux loisirs.

– L'avis de professionnels. Le photographe professionnel qui a fait don d'appareils photos numériques au groupe s'est dit impressionné par le travail exposé et parle d'une leçon de modestie tant certains clichés sont « professionnels » alors que le but premier n'était pas l'esthétique mais plutôt de rendre compte de certaines perceptions.

**b) La situation des femmes en très grande précarité**

– L'avis d'usagers. Pour une participante au groupe, la misère humaine n'a pas de sexe. Cela se vit, c'est tout. Lorsqu'une femme a un problème, elle s'enferme toujours sur elle-même.

– L'avis de professionnels. Visiblement la question de l'intimité réservée aux femmes pose question. Il faut se pencher sur la question de l'intimité et de la place qui lui est dévolue dans les services. Dès lors, Latitude Nord ouvrira une permanence spécifique aux femmes.

**c) Le projet des Carnets de route**

Des carnets d'écriture vierges sont proposés aux personnes en difficulté de logement, des pages à remplir pour soi...

– L'avis d'usagers. Il ne faut pas mettre tout son vécu sur la table. Le carnet, ce peut-être comme un livre de recettes : comment s'en sortir et pourquoi? via quel organisme ou quelle personne ? L'écriture soulage, comme le fait de parler. Le carnet pourrait être complété par les règles qui régissent la vie à la rue, quelles précautions prendre pour vivre à la rue... Ou bien écrire ce qu'on attend des travailleurs sociaux, démontrer que vivre à la rue coûte cher. Y inclure le parcours photographique de sa journée,...

Mais cette activité sert-elle à quelque chose ? Va-t-elle donner un « chez soi » ? Chacun cherche une solution individuelle. Les personnes sans papiers se débrouillent et contribuent au bien-être social, elles se battent avec dignité et on ne tient pas compte de leurs efforts. Le carnet est utile comme « soupape ».

– L'avis de professionnels. Le carnet, c'est une manière de se regarder soi-même, de sortir de sa situation précaire... Editer un recueil issu de ces carnets rendrait visibles les personnes sans abri (travail en projet à poursuivre en 2015)



#### **d) La prévention du Sida**

- L'avis d'usagers. On parle beaucoup du mot prévention mais qu'est-ce que cela veut dire ? L'expression « mieux vaut prévenir que guérir est connue », mais comment faire ?
- L'avis de professionnels. Les informations au sujet de cette problématique sont fort lapidaires. Les actions de prévention permettent de se poser les bonnes questions. C'est souvent dans des moments non prévus qu'à lieu une discussion autour du Sida.

#### **e) L'accueil collectif et la rencontre personnelle à Latitude Nord**

- L'avis d'usagers. Parler café, logement, sida, budget, emploi, ...se poser, se reposer, se repérer, se chauffer, se soulager, se laver les mains, déposer son sac, ...Ici, on sait discuter autour d'un café. Souvent, autour du café, en discutant avec les travailleurs, on se rend compte pour quelle raison on vient même s'il n'y a pas de question au départ.

Les assistants sociaux font leur travail mais ça reste un problème administratif et politique, des décisions en dehors de leur pouvoir... Le volume de travail des assistants sociaux et les difficultés administratives avec les CPAS sont évoqués.

- L'avis de professionnels. Une travailleuse exprime sa surprise de la violence des relations et de leur dépersonnalisation. Elle se demande comment améliorer son travail d'accueil et/ou d'écoute. La question du temps est également abordée, notion très différente de celle des bénéficiaires. Une autre se demande *comment décrire un bénéficiaire sur dossier à quelqu'un qui va devoir travailler avec cette personne*. La saine administration, la bonne information des services, le manque de moyens, sont des éléments qui éloignent les services de l'attente de reconnaissance humaine des bénéficiaires.

#### **Perspectives**

- L'espace de parole se redéploie, pour travailler avec 4 partenaires. En plus des deux centres de jour (JST et LN), une réunion se tiendra à Pigment (Vereniging waar armen het word nemen) et aussi à la nouvelle maison d'accueil l'Escale. Notons que cette ouverture vers les maisons d'accueil était attendue depuis plusieurs années, mais celles-ci ont généralement des pratiques de travail collectif interne, la proposition d'une ouverture « aspect public », peut être perturbatrice, voire crainte, sans plus-value immédiate. L'organisation de réunions n'a pu débuter que cette année.
- Collaboration au travail du BPA organisant l'évaluation du dispositif d'hiver par des bénéficiaires de services (mars).
- Participation au 'Inspiratie-Doedag' (ID-dag) de Samenlevingsopbouw sur la participation (mai).

### ***E. CONSEIL CONSULTATIF, SECTION DES INSTITUTIONS ET SERVICES POUR LA FAMILLE ET L'AIDE SOCIALE***

La Strada est membre effectif de la section aide aux personnes du Conseil consultatif de la santé et de l'aide aux personnes de la Commission communautaire commune dont la mission est, notamment, de donner un avis aux ministres sur les agréments des différents services de l'aide aux personnes agréés et subventionnés par la Cocom.

En 2013, cette section a mis sur pied un groupe de travail portant sur l'adresse de référence des personnes sans-abri n'ayant pas de domicile. Il s'agit de leur donner un lieu de référence **administratif** (non un domicile) et de pouvoir dès lors bénéficier éventuellement d'allocations sociales. Le groupe de travail a mené cette réflexion avec la collaboration des CPAS et des communes bruxelloises et a abouti à rédiger un guide mettant en exergue des conseils de bonne pratique.

## Perspectives

L'édition du guide permettra aux communes et CPAS désireux d'améliorer leur procédure, d'opérationnaliser le dispositif d'une part et d'ouvrir une discussion possible avec le niveau fédéral (SPP Intégration sociale et SPF Intérieur) d'autre part en vue d'améliorer les textes législatifs et le dispositif légal sur le plan national.

## **F. PLATE-FORME BELGE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ**

Depuis 2002, le SPP Intégration sociale a mis en place un système de concertation Fédéral/Communautés/Régions en vue de réaliser un Plan d'action national de lutte contre la pauvreté (PAN) souhaité par l'Union européenne dans le cadre de la Stratégie de Lisbonne.

Depuis 2011, ce processus a été modifié. Chaque pays européen doit maintenant élaborer un Programme national de Réforme (PNR) qui contient les mesures prises en vue d'atteindre ses objectifs propres, soit une stratégie globale de relance de l'activité économique et de renforcement de la compétitivité pour promouvoir la croissance économique et l'emploi durable et soutenir la croissance.

Cependant, les objectifs d'intégration sociale ne sont pas abandonnés pour autant.

Le niveau fédéral a mis en place une Plate-forme belge de lutte contre la pauvreté, qui réunit à la fois les autorités publiques et les représentants des administrations publiques concernées par la pauvreté tant au niveau fédéral, que communautaire et régional, mais qui consulte également les « stakeholders », acteurs associatifs et les usagers engagés dans la lutte contre la pauvreté.

Dès lors, un Rapport social national (RSN) est élaboré pour la Belgique dans la ligne de la Méthode ouverte de coordination sociale. Il complète le PNR. Il donne un aperçu de la situation en Belgique, sur base d'une analyse d'indicateurs. Il commente aussi les initiatives politiques qui ont été prises récemment par le fédéral, les Communautés et Régions afin d'atteindre ces objectifs.

La Belgique a pris l'engagement que d'ici à 2020, la population en risque de pauvreté ou d'exclusion sociale sera réduite d'au moins 380 000 personnes. Partagées avec les Communautés et les Régions, les mesures-clés se focalisent sur un objectif de protection sociale de la population et sur trois priorités politiques : réduire la pauvreté infantile, inclure activement les personnes les plus éloignées sur le marché du travail et lutter contre le logement inapproprié et le sans-abrisme.

Sur ce dernier point, rappelons l'Accord de coopération, prévu dans l'accord de Gouvernement, et qui lie l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté germanophone, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire française et la Commission communautaire commune. Il vise à déterminer les rôles et les responsabilités de chaque niveau de pouvoir dans le cadre de la lutte contre le sans-abrisme et l'absence de chez-soi, selon les objectifs suivants :

- Développer des stratégies nationales /communautaires/ régionales intégrées favorisant les solutions orientées vers le logement et qui implémentent un programme de lutte contre le sans-abrisme, en investissant dans la prévention et la pratique de l'accompagnement social dans le milieu de vie, en limitant le phénomène du sans-abrisme dans le temps, en limitant ses formes les plus extrêmes, en instaurant des services d'accueil de qualité pour les personnes sans-abri et en favorisant l'accès à un logement abordable, stable et adéquat ;
- Élaborer une stratégie énergétique qui garantisse l'accès universel aux sources énergétiques et aux services de base (en ce compris l'eau) à un coût abordable pour les plus démunis ;
- Investir dans la compréhension du phénomène du sans-chez-soi (approche quantitative et qualitative), des réponses politiques et des résultats.



La Strada a pris activement part à ces actions et négociations en vue d'une meilleure articulation des initiatives et programmes de lutte contre la pauvreté entre les différents échelons de l'Etat Belge.





### 3. AXE AIDE AUX JUSTICIABLES

#### A. PLAN STRATÉGIQUE

##### Introduction

L'année 2014 a été, encore une fois, une année difficile pour le secteur. Ces difficultés proviennent essentiellement de la situation des prisons.

En effet, les multiples discussions sur les budgets inhérents au personnel de surveillance, entraînant dès lors des arrêts de travail, la mise en place d'un nouveau serveur informatique (Sidis-Suite) au sein de toutes les prisons du royaume, les diverses grèves nationales dénonçant les mesures gouvernementales, le manque de personnel récurrent ... ont à nouveau ralenti et même empêché le travail quotidien des intervenants extérieurs dans les prisons.

Malgré les échanges, travaux et discussions visant à améliorer et coordonner les actions de ce secteur, les textes législatifs et l'évolution de ces dernières années, le secteur de l'aide aux justiciables (services agréés et subventionnés par les Communautés et Commissions communautaires bruxelloises) reste clairement le « parent pauvre » du système.

Néanmoins et malgré ces difficultés de terrain, le secteur a pu élaborer un « Plan stratégique de l'offre en matière d'aide et de services intra-muros pour la Région de Bruxelles Capitale ». En effet, étant donné que le secteur de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles est relativement complexe (huit services agréés par 4 niveaux politiques différents : la Commission Communautaire Commune, et la Communauté communautaire française, la Communauté française et la Communauté flamande ainsi qu'une multiplicité d'acteurs concernés), il était nécessaire d'établir une approche commune, une collaboration intensive et une vision à long terme pour Bruxelles. Le Collège Réuni avait déjà exposé, dans sa note du 8 juillet 2008, une première vision stratégique de l'aide aux justiciables en Région de Bruxelles-Capitale. Ce document exprimait pour la première fois une volonté commune de garantir le droit à tous les détenus et leur entourage social direct de pouvoir bénéficier d'une offre d'aide et de services globale, intégrée et de qualité.

#### 1. ETAPES DU PROCESSUS

En 2012, le Comité de concertation a entamé le processus de rédaction du Plan Stratégique.

En avril 2013, une journée de réflexion a permis d'impliquer tous les travailleurs, implication indispensable à l'accomplissement de ce projet.

Le 24 avril 2014, après un long travail de préparation et de réflexion, le Plan Stratégique de l'offre en matière d'aide et de services aux justiciables intra-muros en Région de Bruxelles-Capitale a été adopté par le Collège réuni.

Rappelons que ce sont les coordinateurs des Communautés (Isabelle Etienne pour la Commission communautaire commune) qui ont piloté ensemble le processus d'élaboration et ses différentes étapes, de manière concertée.

## 2. CONTENU

Ce plan est donc à Bruxelles le fruit d'une réflexion à tous les niveaux et avec tous les partenaires compétents, dans le domaine de l'offre d'aide et de services. Il s'agit à la fois de la conclusion d'une longue préparation ainsi que le point de départ d'un enjeu commun en vue d'apporter une offre d'aide et de services aux justiciables intra-muros à l'échelle bruxelloise. Il se veut un outil officiel concerté entre les différentes Communautés et Régions qui permettra d'offrir une aide globale, intégrée et de qualité aux détenus, ainsi que de développer une collaboration équilibrée avec les différents acteurs de la Justice au sein des prisons bruxelloises. Concrètement, il a pour but d'assurer une aide et un service intégrés et de qualité aux justiciables et de mettre en place une collaboration équilibrée avec les acteurs communautaires et fédéraux au sein des prisons bruxelloises. L'objectif est de communiquer des lignes de force et des points de référence clairs pour l'avenir et ce, à partir d'une mission et d'une vision communes uniques.

- En effet, la mission détermine ici la raison d'être du « Partenariat des acteurs de l'offre d'aide et de services aux justiciables intra-muros »: quelles sont ses tâches principales, à qui sont-elles destinées et avec quelle finalité ?

La mission détermine donc l'identité de la collaboration telle que définie ci-dessous.

« Nous sommes un partenariat d'acteurs offrant une aide et des services aux justiciables intra-muros dans la Région de Bruxelles-Capitale. Notre mission est d'organiser, de coordonner et de faciliter l'ensemble de cette offre destinée aux détenus et à leurs proches.

Nous collaborons dans le respect des droits de l'Homme en vue d'une détention humaine et d'une réinsertion dans la société. »

- La vision détermine la manière idéale dont le « Partenariat » souhaite réaliser sa mission sur base de la situation actuelle, les objectifs qu'il veut atteindre à long terme, le rôle qu'il veut jouer ainsi que les valeurs et principes à suivre pour tendre vers l'idéal type telle que définie :

« Nous connaissons les besoins des justiciables intra-muros et leurs proches. Nous avons une offre de base de l'aide et de services accessible à tous dans les prisons bruxelloises.

Les communautés et la justice collaborent pleinement et de façon équilibrée en poursuivant un objectif commun : une détention humaine et une réinsertion réussie. Les conditions de détention et de travail sont optimales dans une infrastructure adaptée. »

Afin d'évoluer de la situation réelle vers une situation idéale, des objectifs stratégiques qui déterminent la politique à mettre en place pour arriver à l'équilibre ont été répertoriés (attentes/besoins - propres possibilités- propres aspirations/vision) ainsi que des objectifs opérationnels permettant de les atteindre.

## 3. LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

### a) L'OFFRE D'AIDE ET DE SERVICES AUX JUSTICIALES INTRA-MUROS S'INSCRIT DANS UNE POLITIQUE GLOBALE INTEGRANT TOUS LES ACTEURS IMPLIQUES.

Pour y arriver, des objectifs opérationnels suivants ont été définis :

- Les acteurs compétents se réunissent régulièrement afin de mettre en commun leur politique menée à Bruxelles ;
- Des recommandations sont formulées par le terrain en vue de renforcer cette politique globale ;
- La politique globale est régulièrement évaluée en vue d'une offre d'aide et de services optimale à Bruxelles.



**b) LES COMMUNAUTES ET LA JUSTICE S'ENGAGENT A COLLABORER INTENSIVEMENT POUR RENDRE L'OFFRE D'AIDE ET DE SERVICES OPTIMALE.**

L'objectif opérationnel est de renforcer et de redéfinir des organes de concertation existants en vue de rendre la collaboration efficace.

**c) TOUS LES ACTEURS IMPLIQUES ŒUVRENT A LA REUSSITE DE LA REINSERTION DES JUSTICIALES AU COURS D'UNE DETENTION HUMAINE ET A LA SORTIE.**

Les objectifs opérationnels sont de :

- Renforcer le travail de réseau entre les organisations intra-muros et les organisations ou acteurs extra-muros ;
- Prévoir pour chaque justiciable intra-muros un trajet de détention en vue d'une réinsertion sociale réussie ;
- Sensibiliser la société et sa population sur tous les aspects de la détention et de la réinsertion.

**d) LA COORDINATION DES COMMUNAUTES DOIT ETRE HARMONISEE EN VUE D'UNE OFFRE D'AIDE ET DE SERVICES EQUITABLE POUR TOUS.**

Les objectifs opérationnels sont de :

- Faire une cartographie globale de l'offre d'aide et de services pour obtenir un état des lieux permanent ;
- Harmoniser le statut des coordinateurs des Communautés et de la coordination des services spécifiques ;
- Veiller à ce que chaque justiciable intra-muros et ses proches puissent bénéficier de l'offre.

**e) DEVELOPPER POUR LES JUSTICIALES INTRA-MUROS ET LEURS PROCHES UNE OFFRE D'AIDE ET DE SERVICES ACCESSIBLE, QUALITATIVE ET INTEGRALE.**

Les objectifs opérationnels sont de :

- Diagnostiquer les besoins afin de les identifier et d'y répondre ;
- Inviter les secteurs/organisations connexes à réfléchir avec le secteur d'aide aux justiciables sur la réponse aux besoins non rencontrés.

**f) SOUTENIR ET STIMULER LE PERSONNEL PAR DE BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL AU SEIN D'UNE INFRASTRUCTURE ADAPTEE.**

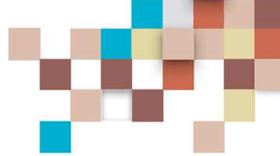
Les objectifs opérationnels sont de :

- Soutenir les travailleurs par des formations réciproques entre le personnel des services externes et le personnel pénitentiaire ;
- Pérenniser une journée d'étude annuelle sur l'offre d'aide et des services à Bruxelles ;
- Utiliser l'infrastructure pénitentiaire en concertation afin de donner une place à chacun.

### Perspectives

Une phase d'implémentation et d'exécution du plan est prévue dans les 5 années (2014-2019) grâce à des plans annuels qui seront établis par le Comité de Concertation Aide aux justiciables.

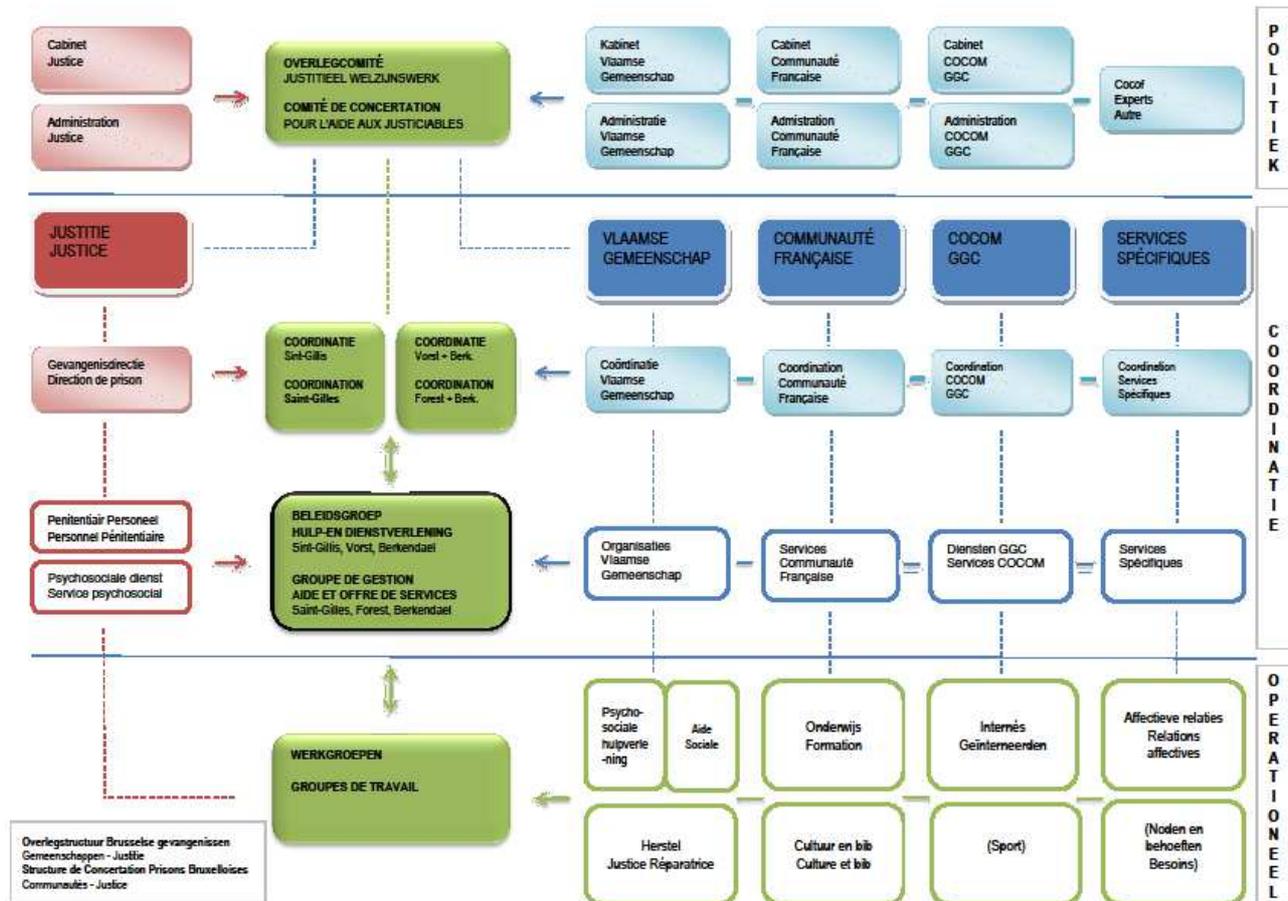
De plus, sur base de ce Plan Stratégique, il est prévu en 2015 d'organiser une concertation formelle avec le SPF Justice afin de poursuivre le développement de la collaboration et de la concrétiser sous la forme d'un accord de coopération. L'objectif est ainsi de mettre en place une politique de détention moderne avec une vision partagée et des objectifs complémentaires, complétés et nourris à partir des missions, responsabilités et compétences de chacun et inspirés par les préoccupations communes.



## B. LES STRUCTURES DE COORDINATION DES COMMUNAUTÉS DANS LES PRISONS BRUXELLOISES

### 1. LA COORDINATION DES COMMUNAUTÉS DANS LES PRISONS BRUXELLOISES

#### a) Schéma



#### b) La concertation en pratique

##### i. Le Comité de concertation

Durant l'année 2014, Le Comité de concertation s'est réuni 10 fois. Il a connu de grands changements dans sa composition. En effet, le changement de gouvernement a entraîné la désignation de nouveaux Ministres compétents pour l'aide aux Justiciables en Commission communautaire commune : Céline Frémault et Pascal Smet. A partir d'octobre 2014, leurs représentants respectifs, Rocco Vitali et Flores Tack ont participé aux réunions du Comité. De plus, suite à la 6<sup>ème</sup> réforme de l'État, des modifications ont eu lieu dans l'organisation de la Fédération Wallonie-Bruxelles notamment dans les matières touchant aux Justiciables, des membres de la nouvelle administration des Maisons de Justice (Partenariats) ont donc rejoint le Comité dès septembre 2014 pour représenter les services de la Communauté Française (relevant antérieurement de la Cocof). Les directions des prisons (Cabinet, Directions régionales et Directions locales) ont participé à trois de ces réunions. Lors de l'une d'elle, tous les membres du Comité ont été invités à visiter la prison de Forest. Ces réunions permettent notamment de remettre en lumière au plus haut niveau certains points importants



pour les services : adéquation et aménagement des locaux, informations en cas de grèves, consultation de dossiers,...

**ii. Les réunions de concertation Coordinateurs des Communautés-Direction locale de chaque prison**

Elles ont lieu en moyenne toutes les 6 semaines à 8 semaines : 8 rencontres pour la prison de Saint Gilles et 7 réunions pour la prison Forest. Elles sont un relais opérationnel entre les services des Communautés et les établissements pénitentiaires. Elles ont pour objectifs de :

- Représenter les Communautés au sein de la prison ;
- Créer des outils et de modes de travail en vue de faciliter le travail ;
- Veiller au maintien d'un climat propice à l'aide et l'offre de services ;
- Stimuler les projets communs ;
- Répondre aux problèmes urgents.

**iii. La réunion « Groupe de gestion Aide et Services aux justiciables- prisons de Bruxelles**

Ce groupe est composé des représentants des Communautés : coordinateurs locaux, responsables des services et les représentants de la Justice, directeurs, représentants du personnel pénitentiaire et membres du Service psychosocial. Ce groupe est apparenté à l'« Assemblée générale » de la structure de concertation bruxelloise. Il a pour objectifs de

- Structurer la concertation entre Communautés et Justice ;
- Ancrer la présence des Communautés ;
- Planifier et déterminer l'aide et l'offre de services entre autres par le bilan des groupes de travail ;
- Faciliter un travail de réseau ;
- Assurer le suivi, l'évaluation et l'encadrement des actions et des procédures menées en matière d'aide et d'activités.

Ce groupe s'est réuni une fois durant l'année 2014 et a permis de donner des informations sur la structure de concertation, d'en faire une évaluation, de prendre connaissance du plan opérationnel de chaque prison et de faire rapport des divers groupes de travail thématiques et travaux ou actions développés par ceux-ci. Une des décisions du groupe de gestion concernant les groupes de travail a été de remettre en route, le groupe Sport en 2015, de mettre en place le groupe Drogues et de mettre en suspens le groupe Besoins, cette thématique étant analysée transversalement dans tous les groupes.

**iv. Les groupes de travail thématiques**

Ces groupes de travail sont des organes de consultation spécifique établis pour les prisons bruxelloises dans divers domaines et sont composés de représentants des Communautés et de la Justice travaillant sur le terrain. Ils y participent sur base volontaire selon les intérêts de chacun. Ils ont pour objectifs communs de :

- Favoriser et élargir l'offre dans les domaines thématiques ;
- Permettre à tous les partenaires d'apprendre à se connaître ;
- Créer ou à étendre les liens de collaboration ;
- Proposer des projets communs ;
- Uniformiser les politiques d'interventions tant à la prison de Forest qu'à celle Saint-Gilles ;
- Discuter de problèmes spécifiques.

En 2014, six de ces groupes ont été très actifs :

- Aide sociale et psychologique ;
- Psychosociale Hulpverlening ;
- Relations affectives ;
- Enseignement-Formation ;

- Culture et bibliothèque ;
- Internés.

Diverses décisions, pratiques communes, organisation d'activités ...et autres ont émanés de ces groupes et pu être réalisés sur le terrain.

## **2. LA COORDINATION PROPRE POUR LES SERVICES AGRÉÉS PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE**

### **a) Les réunions des coordinateurs des services d'aide aux justiciables Cocom**

Ces réunions (10 en 2014) sont organisées régulièrement et ont pour objectifs de :

- Favoriser la concertation entre services ;
- Echanger les diverses informations ;
- Prendre des décisions communes.

Elles facilitent le dialogue et la communication et se tiennent généralement avant les réunions de concertation avec les directions des prisons afin que les questions propres aux services puissent y être abordées par le Coordinateur Cocom.

### **b) Les réunions Cocom**

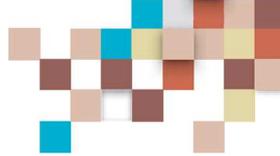
Elles réunissent tous les travailleurs de terrain des services d'aide aux justiciables Cocom, la coordinatrice Cocom ainsi que pour certains points, des représentants de la Communauté française. En 2014, il y en a eu cinq. Elles ont pour objectifs de :

- Organiser le travail pratique dans les trois prisons bruxelloises ;
- Echanger diverses informations ;
- Harmoniser les pratiques.

## **3. RÉALISATIONS PROPRES DES COORDINATEURS DES COMMUNAUTÉS**

Les coordinateurs de Communautés ont de plus développé des activités spécifiques :

- Elaboration d'outils spécifiques (ex. : liste de contacts, mise à jour du répertoire reprenant tous les services externes actifs dans les prisons bruxelloises, personnel et coordonnées ; diffusion de celle-ci ; création de brochures communes dont la brochure qui reprend les cours et activités francophones dispensés par les Communautés dans les prisons bruxelloises (Cocom, Communauté française et autres services).
- Organisation d'activités communes. Par exemple, l'organisation de la quatrième « semaine de la Justice réparatrice » à la prison de Saint-Gilles clôturée par un spectacle d'improvisation ; de la première « semaine de la Justice réparatrice » à la prison de Forest ; organisation de la Chorale à la prison de Saint-Gilles ...
- Organisation d'événements de contact. Par exemple, l'organisation d'une fête de Pâques des Communautés à la prison de Saint-Gilles : moment d'échange entre les membres du personnel des services externes et de la prison de Saint-Gilles et Forest, rencontres diverses,...
- Rencontres communes. Par exemple, la participation à une formation destinée aux agents pénitentiaires à la prison de Saint-Gilles, rencontre avec le SPS de la prison de Saint-Gilles ....



## **4. RÉALISATIONS PROPRES DE LA COORDINATRICE DES SERVICES D'AIDE AUX JUSTICIABLES COCOM**

### **a) Le kit de sortie :**

La coordinatrice a poursuivi durant l'année 2014 sa tâche de gestion des kits, d'intendance et de distribution de ceux-ci auprès des directeurs des trois prisons bruxelloises.

### **b) Brochures**

Publicité et gestion des brochures « la prison s'en sortir », des brochures « familles », des flyers « les 5 services Cocom », renouvellement des stocks dans les prisons, distribution dans les divers organismes.

### **c) Activités journalières :**

Participation aux réunions d'équipe de la Strada, réunions pour les activités socioculturelles de l'annexe de Forest, réunions des Services externes-équipe-soins de l'annexe de Forest, les Midis de la Fidex, le rôle de représentation des Services d'aide aux justiciables Cocom dans diverses manifestations organisées dans les prisons, participation à diverses journées d'études, dont :

- Quel avenir pour les Maisons de Justice, organisé par le groupe CDH le 31/1/2014
- Privations de Liberté, organisé par le Crid&p (UCL) le 14/2/2014
- Des (Nouvelles) prisons, et après, organisé par l'ULB le 15/3/2014
- La maternité en détention, et après, organisé par la FIDEX, le 20/4/2014
- Un demi-siècle en prison : état des lieux et perspectives, organisé par la FAMD pour son cinquantième anniversaire, le 3/10/2014.

## **5. TRANSVERSALITÉ ET COLLABORATION AVEC D'AUTRES INSTITUTIONS**

### **a) Rapport bruxellois sur l'état de pauvreté**

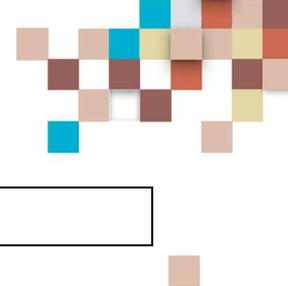
En partenariat avec l'Observatoire de la santé et du social et dans le cadre du rapport bruxellois sur l'état de pauvreté consacré à la précarité des femmes, un groupe de parole avait été préparé à la prison de Berkendael. La coordinatrice Cocom a effectué le screening des femmes détenues susceptibles d'y participer et a négocié avec la Direction les différentes autorisations nécessaires. Malheureusement pour des raisons pratiques, ce groupe n'a pas pu avoir lieu.

### **b) La semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans abri**

Comme nous allons le dire plus bas, la semaine était consacrée à la thématique de l'aide aux justiciables. Près de 39 centres ont ouvert leurs portes pendant cette semaine, ouverture qui a ainsi permis aux travailleurs de découvrir un secteur souvent méconnu, parfois même totalement inconnu. Il faut signaler la collaboration de la prison de Forest durant cette semaine, qui a également accueilli des visiteurs.

## **C. EN CONCLUSION**

Le travail de coordination Cocom exige à la fois d'organiser des activités très diversifiées et requiert une disponibilité constante pour répondre aux besoins de concertation et de partenariats (sans lequel Bruxelles ne pourrait réaliser ses objectifs d'aide aux personnes détenues et à leurs proches), ainsi qu'un travail de pilotage réunissant les Communautés française et flamande sur le territoire bruxellois, tel qu'il est requis dans la mission générale de coordination de la Commission communautaire commune.



## 4. AXE COMMUNICATION, ÉCHANGE D'INFORMATIONS

### A. DIFFUSION DE L'INFORMATION

En avril 2014, une chargée de communication a été engagée à temps partiel. Sa mission est de favoriser une plus grande visibilité du travail de la Strada et du secteur. L'objectif est de valoriser les recommandations du secteur, qu'elles soient plus visibles, connues et entendues et donc plus référencées (via le net, médias, dans les secteurs connexes avec lesquels peu - ou pas assez- de connexions sont établies : SAJ, planning familiaux, maisons médicales, CPAS,... Il s'agit plus largement de profiler le centre d'appui comme partenaire incontournable et comme référence et expert en matière de sans-abrisme en RBC et plus largement.

Promouvoir une réflexion et action communes sur le thème du sans-abrisme en RBC, créer des réseaux et établir des partenariats utiles à la récolte d'info et au déploiement de certains projets, comptent parmi les missions de la Strada.

#### 1. NEWSLETTER

En 2014, la Strada a relancé la rédaction et la diffusion de sa newsletter « La Gazzetta », contenant une rubrique consacrée à l'actualité et au secteur dans les médias. La newsletter compte pour l'heure 720 abonnés.

#### 2. SITE INTERNET

Les schémas du nouveau site internet de la Strada ([www.lastrada.brussels.be](http://www.lastrada.brussels.be)) et de la newsletter (*La Gazzetta*) ont été dessinés avec l'informaticien. Ce renouvellement a nécessité d'affiner la réflexion autour de nos missions et des nécessités premières d'un tel site : « Comment rendre le secteur visible? » « Comment expliquer ce qu'est La Strada et ce qu'elle fait ? » « Comment éclairer l'évolution et les enjeux sociopolitiques dans lesquels sont engagés les acteurs du secteur ? »

#### 3. PILS

La Plate-forme Informatrice de la Strada (PILS) a cette année encore, permis aux opérateurs du dispositif hivernal, notamment le Samusocial, de diffuser les informations concernant l'ouverture et le fonctionnement du dispositif hivernal d'aide aux personnes sans-abri. Quotidiennement, le Centre Ariane continue également d'y mentionner les places disponibles dans les maisons d'accueil de la Région. Ce sont environ 400 personnes qui reçoivent directement cette information sur leur boîte mail, dans les deux langues.

Une rencontre avec un service d'aide aux victimes de violences familiales a été organisée afin d'évaluer les possibilités d'implémenter d'un dispositif analogue à Charleroi.



#### **4. PLANS “SERVICES D’AIDE AUX PERSONNES SANS ABRI ET SERVICES D’AIDE AUX JUSTICIABLES »**

Les plans ont été distribués aux services et/ou personnes qui l’ont commandé. Le plan est et reste un excellent outil d’orientation des personnes ainsi que de présentation des services. En fonction de la diminution du stock, une réactualisation et réimpression est probablement à prévoir pour la fin de l’année 2015.

##### Perspectives

En 2015, le développement d'un nouveau site internet plus moderne est conçu sur base du CMS Joomla. Il permettra une mise à jour beaucoup plus rapide de son contenu. En effet, le site actuel de la Strada est lent et fastidieux à mettre à jour. Il requiert une connaissance spécifique si l’on veut y ajouter du contenu. De plus, l'espace de stockage disponible gratuitement est limité pour exploiter son contenu. Le travail de conception d'un nouveau site est en cours et permet de revoir la structure dans une forme plus synthétique, avec moins de sous catégories mettant mieux en lumière les différentes composantes du secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

La création et la diffusion d’un support présentant l'ensemble du secteur de l'aide aux personnes sans abri et la Strada sous forme de plaquette est également prévu. Le but est donner un éclairage sur l'ensemble des services existants et de mettre en avant leur complémentarité. Cet outil est destiné à répondre aux questions d'un public le plus large possible (secteurs connexes, chercheurs, médias, ...).

### ***B. PARTICIPATION À DES COLLOQUES, JOURNÉES D'ÉTUDE, SÉMINAIRES***

#### **1. PARTICIPATION À DES COLLOQUES**

- Colloque « Femmes en errance », Charleroi
- Zoom sur l'action sociale, Bruxelles
- Plate-forme belge de lutte contre la Pauvreté, Bruxelles

#### **2. TRANSMISSION DE L'EXPERTISE DE LA STRADA LORS DE COLLOQUES (PRÉSENTATIONS, ANIMATION DE DÉBATS, ...)**

- AMA'tinées. Débat avec les responsables politiques des partis démocratiques bruxellois sur la question des personnes sans-abri.
- Participation au panel lors du Colloque « Home Street Home » du 26 mars 14. Exposé du travail réalisé par la Strada dans cadre du groupe de travail avec la SNCB, la STIB, l'IBGE et le projet « Hope in Stations ». Animation d'un panel.
- Animation du Panel du colloque « Housing First » le 25 avril 2014
- Présentation du secteur à des étudiants de l'ULB

#### **3. SEMAINE SANS-ABRI**

Cet événement annuel est co-organisé, depuis 13 ans, avec l'AMA, la fédé Bico, le BWR et le CDCS. Cette année, elle était consacrée à l'aide aux justiciables. Cela a permis aux deux secteurs de se rencontrer, d'échanger autour de leurs publics et de leurs pratiques de travail. Cette semaine s'est aussi clôturée par une



journée d'Etudes : « Sans-abrisme et Justiciables, au-delà des étiquettes. A la rencontre de deux secteurs », rencontre très enrichissante de l'avis de tous. Des contacts entre les deux secteurs ont pu se créer, qui espérons- le seront un point de départ pour des collaborations fructueuses.

### **C. COMITÉS DE PILOTAGE**

- Participation comité de pilotage de Homecatch (capteur de logements ) à l'Ilot 160 , dans le cadre du projet « Hiver 86.400 »
- Participation au focus group « Santé mentale » créé dans le cadre de la recherche menée par la Plateforme bruxelloise de concertation pour la Santé mentale
- Participation au groupe de pilotage du groupe de travail « Bruggenbouwer »
- Participation au groupe de pilotage du GT « Passerelles »
- Participation au comité de pilotage du Forum de validation de la recherche « Housing first »
- Participation au comité de pilotage de la recherche-action de Flora « parentS Monoparentalité et pauvreté : renforcer l'empowerment »

### **D. ACCOMPAGNEMENT DE PROJETS**

- Référent social SNCB : suivi des évolutions au sein de la SNCB et contacts avec le nouveau référent social afin de le soutenir dans son travail
- Suivi de l'accord de coopération entre le fédéral, les communautés et les régions au sujet de la politique d'aide aux personnes sans-abri.



## 5. AXE SUPPORT

### A. SUPPORT INFORMATIQUE

Les tâches de l'informaticien sont multiples et portent sur différents niveaux.

#### 1. LA GESTION DES INFRASTRUCTURES

Cela concerne la gestion et le renouvellement du parc informatique, la gestion des réseaux et de la connexion internet, ainsi que de la téléphonie VOIP. En effet, le déménagement de la Strada de la Cocom, avenue Louise, vers la rue du Boulet a demandé un travail important d'installation de tous nos outils informatiques.

#### 2. LA GESTION DE BRUREG

L'extraction des données s'est faite sur la base de données « centres d'hébergement » mais aussi pour les services d'hébergement accompagné. De gros efforts de programmation ont été réalisés pour créer les formulaires d'interrogation de la base de données (cf. extraction de données) afin qu'ils puissent être réutilisables à long terme.

#### 3. GESTION INFRASTRUCTURE WEB

##### a) Création du nouveau site : [www.lastrada.brussels](http://www.lastrada.brussels)

Nous avons géré l'achat du nom de domaine auprès du CIRB. Après comparaison, nous avons choisi d'héberger nos sites chez Infomaniak. En effet le rapport qualité/prix est le meilleur. Nous avons comme objectif de regrouper tous les sites chez cet hébergeur.

Afin de récupérer les contenus existants sur le site internet actuel de la Strada ([www.lstb.be](http://www.lstb.be)), nous avons choisi d'utiliser le CMS Joomla, car il permet notamment de gérer le multilinguisme et l'envoi de newsletters. Un effort collectif a été fourni pour créer la nouvelle structure du site, en simplifiant la navigation et en tenant compte de l'expérience passée avec l'ancien site web. Pour la récupération des anciens articles, nous avons créé une interface permettant d'éditer les articles en français et en néerlandais. Ceci permettra d'automatiser l'export dans le backend de Joomla.

##### b) Gestion des serveurs

Le serveur où est hébergé le site actuel [www.lstb.be](http://www.lstb.be) continue sa lente dégradation : suite à une mise à jour logicielle, il nous est impossible d'utiliser certaines briques logicielles. Nous n'avons pas été consultés sur cette mise à jour. Cette manière de travailler très cavalière, et cela nous renforce dans notre idée de migrer nos sites sur un autre hébergeur. L'un des impacts les plus négatifs de cette situation est que nous ne pouvons plus envoyer de notification lorsque les gens commandent des plans « sans-abri ».

##### c) Hébergements – nom de domaines

Comme indiqué ci-dessus, nous avons enfin un nouvel hébergeur, Infomaniak. Nous sommes en cours de migration, en attendant que le CIRB nous donne les accès aux DNS des différents sites « .brussels » que nous lui avons commandé. Les autres sites devront aussi migrer à terme.

## 4. GESTION PILS

La Plate-forme Informatique de La Strada est un outil informatique au service du secteur et d'autres acteurs qui vise à mieux partager l'information concernant plusieurs événements dans le secteur, la disponibilité des places et autres.

### a) Encodage des places disponibles

Nous avons fait des modifications à l'interface d'encodage des places disponibles en maisons d'accueil. Nous avons aussi géré l'aspect « appropriation » de l'outil par l'équipe d'Ariane. Après plusieurs réunions, l'outil a finalement été adopté avec enthousiasme. Nous assurons un service « hot-line » à leur service.

### b) Gestion des articles PILS

Plusieurs modifications et bugs ont été résolus. La migration de serveur a été nécessaire, le petit serveur de la Strada ayant été mis hors service suite à des pannes récurrentes du matériel.

## 5. GESTION PILS-SMS

Le projet a dû être remanié, nous avons dû passer par un autre serveur de SMS. On a abandonné la gateway Kannel pour nous diriger vers la gateway Gammu-smsd. Ceci a nécessité la refonte complète du code, gammu travaillant directement sur la base de données.

Nous avons aussi « upgradé » Joomla, passant de la version 2,5 à la version 3,3 : ce qui a demandé pas mal d'efforts et de ré-écriture du code.

L'optique développée dans la première version de PILS-sms c'est-à-dire de créer un composant installable et configurable, a été portée au maximum, il est désormais possible de :

1. créer de nouvelles catégories de messages SMS. Pour l'instant nous avons 3 catégories : dispositif hivernal, alerte météo, places disponibles en MA ;
2. affiner pour chaque utilisateur les jours d'envoi (lundi, mardi...), ce qui permet d'envoyer ou non des sms au travailleurs de rue uniquement les jours où ils travaillent ;
3. créer des « sources » de contenus. Nous fonctionnons avec des e-mails, le système consulte régulièrement « sa » boîte mail<sup>4</sup> et envoie – ou pas – des sms selon une grille de critères configurables.
4. gérer les tâches depuis le backend du site. Ceci est très intéressant si on veut désactiver l'envoi automatique d'une catégorie. Ce système gère notamment la consultation de la boîte mail et l'envoi des SMS.

## ***B. SUPPORT ADMINISTRATIF***

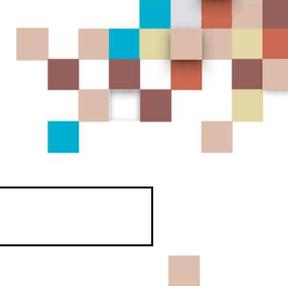
Le support administratif concerne principalement les tâches liées à l'envoi des plans, de la traduction de textes et l'encodage de la comptabilité.

La personne en charge du support administratif (Pieter Jan Peumans) a quitté ses fonctions en début de 2014. Il a été remplacé par Maryse Wouters à partir du 15 mars. Pour des raisons personnelles, cette dernière a préféré quitté ses fonctions en fin de décembre 2014.

La direction a dû investir un temps de travail considérable dans la formation du personnel en charge du support administratif.

---

4 Pourquoi avoir choisi de créer une boîte mail « pilssms » pour la récupération de contenu ? Tout d'abord car cela nous a permis de configurer la sécurité des ports. Ensuite car, vu le manque de moyen, nous avons axé le développement pour que le site puisse tourner aussi sur un PC normal. Hors l'unique moyen d'avoir une façon fiable pour un site hébergé sur un PC est, nous semble-t-il de se connecter uniquement via une connexion SMTP.



## 6. AXE GESTION INTERNE

### A. CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### a) Participation au Conseil d'administration (6 réunions)

Parmi les différents points abordés, une réflexion a porté sur les modifications du CA, sur sa réorganisation interne (présidence politique ou académique, rôle des cabinets membres de l'AG mais aussi sur la possibilité de créer un GT permanent sans-abri au sein du Groupe de travail de l'intercabinet permanent de lutte pauvreté (créé dans le cadre de l'élaboration du rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté), où la Strada assurerait le secrétariat.

#### b) Composition

Les représentants des fédérations :

Birger Blancke (fédération Bico)

Jo Geysen (Regio overleg)

Christine Vanhessen (Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri)

Les représentants des cabinets ministériels bruxellois :

Luc Notredame (cabinet Huytebroeck)

Martine Motteux (cabinet Grouwels)

Sophie Berlaimont (cabinet Madrane)

ont été remplacés, après les élections par :

Rocco Vitali (cabinet Fremault, Cocom)

Martin de Drée (cabinet Fremault, Cocof)

Christine Dekoninck (cabinet Smet, Cocom)

Sabine Daenens (cabinet De Baets, VGC)

### B. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'Assemblée générale est composée comme suit :

- Des représentants des 8 Ministres et Secrétaires d'état de la Région bruxelloise et des instances communautaires ;
- Des représentants des fédérations et associations de structures d'aide aux personnes sans-abri à Bruxelles ;
- Une personne représentant les usagers ;
- Un représentant de l'Observatoire de la Santé et du Social ;

L'Assemblée générale de la Strada a eu lieu le 12 mai 2014.

### **C. COMPOSITION DE L'ÉQUIPE EN 2014**

Laurent Van Hoorebeke, directeur, criminologue (1 ETP)  
Olivia Dardenne, directrice-adjointe, licenciée en santé publique (0,8 ETP)  
Isabelle Etienne, coordinatrice des services d'aide aux justiciables CCC, assistante sociale (1 ETP)  
Romain Liagre, chargé de recherche, géographe (1 ETP)  
Jean-Louis Linchamps, chargé de mission, assistant social (0,4 ETP)  
Martin Wagener, chargé de recherche, sociologue (CDD avril-décembre; 0,5 ETP)  
Cécile Vandenbossche, chargée de communication (CDD avril-décembre; 0,5 ETP)  
Florence Geurts, chargée de mission, sociologue (CDD août-décembre ; 1 ETP)  
Annette Perdaens, sociologue (0,5 ETP, volontaire)  
Philippe Lambotte, informaticien (0,6 ETP ; dont 0,5 Maribel)  
Maryse Wouters, support administratif et traductrice (CDD) (0,6 ETP dont 0,5 Maribel)  
Anne-Catherine Remacle, stagiaire, sociologue.



## Conclusions et perspectives pour 2015

Une réorganisation interne a été préparée en décembre 2014 suite au départ de la personne en charge du support administratif. La discussion a été entamée fin 2014 au sein du CA et dans l'équipe afin de mieux structurer le travail d'équipe en interne sur base des compétences de chacun et d'investir davantage le rôle de représentation externe et du travail en réseau. Cette réorganisation en interne va aussi de pair avec un déménagement fort probable en début de l'été dans la Maison du Bico.

L'année 2015 va poursuivre les travaux de la Strada tout en amenant des chantiers importants dans les 6 axes principaux de la mission de la Strada :

### 1. Axe : Observatoire, recherche et monitoring

- Signature d'un accord entre le Samusocial et la Strada afin d'intégrer leurs données dans le RCD ;
- Création d'une plate-forme améliorée Brureg 2.0 qui permet de rassembler quasi l'ensemble des services d'hébergement COCOM et COCOF ;
- Renforcement du pôle recherche (cf. appel à projet européens, fédéraux et régionaux) ;
- Présentation de la publication du dénombrement ;
- Présentation de la recherche sur les femmes sans-abri et mal-logées ;
- Premier rapport RCD – Habitat accompagné ;
- Rapport sur les cinq premières années du RCD.

### 2. Axe : Mise en réseau

- Poursuite du projet « Passerelles » ;
- Maintien de la Stambica ;
- Création d'un « réseau de vigilance » autour des SHNA ;
- Dynamisation du travail des groupes de travail ;
- Ouverture des espaces de paroles dans les maisons d'accueil, les « Verenigingen waar armen het woord nemen » ainsi qu'un projet pour les jeunes de 18 à 24 ans (@Home, SOS-Jeunes, Abaka, Escalé).

### 3. Axe : Aide aux justiciables

- Mise en place d'un groupe de travail afin d'élaborer un protocole d'accord commun entre le fédéral et les entités fédérées sur Bruxelles sur base des accords signés par la Communauté française et par la Communauté flamande en 2014 ;
- Organisation d'une journée d'études pour le secteur afin de proposer une lecture du plan stratégique et d'organiser des tables-rondes ;

- Réunion du groupe « Information » pour effectuer une évaluation des différentes brochures ;
- Poursuite du travail de coordination, de représentation du secteur et d'implantation dans les prisons.

### 4. Axe : Communication, échange d'informations

- Renforcement de la visibilité grâce au nouveau site et autres actions de communications ;
- Création d'une plaquette de présentation simplifiée ;
- Optimisation de la PILS et de la newsletter.

### 5. Axe : Support

- La nouvelle mouture du site permet une organisation et un travail en interne plus efficaces (cloud, agenda, dossiers partagés, base de données partagées, etc.).

### 6. Axe : Gestion interne

- Réalisation d'un plan d'action avec les fédérations et les nouveaux cabinets au sein du CA
- Organisation de l'assemblée générale
- Déménagement dans les nouveaux locaux de la maison du Bico
- Renforcement l'aspect gestion des ressources humaines pour améliorer les conditions du travail