



## Rapport d'activités 2015

**Centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri**

---

Rapport annuel 2015 asbl Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-*abris, la Strada*  
15, rue d'Association  
1000 Bruxelles  
00/880.86.89  
[www.lstb.be](http://www.lstb.be)

Bruxelles, mars 2016

Dit verslag is beschikbaar in het Nederlands op aanvraag via [communication@lastrada.brussels](mailto:communication@lastrada.brussels)

# Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. AXE OBSERVATOIRE: RECHERCHE ET MONITORING.....</b>  | <b>9</b>  |
| A. RECUEIL CENTRAL DE DONNÉES.....  | 9         |
| 1. <i>l'analyse des données sur cinq ans</i> .....  | 9         |
| 2. <i>Groupes de travail</i> .....  | 9         |
| B. RECHERCHE FEMMES.....  | 9         |
| C. RECHERCHE HOUSING FIRST.....   | 10        |
| D. DÉNOMBREMENT DES PERSONNES SANS-ABRI OU MAL-LOGÉES.....  | 11        |
| E. PROJETS DE RECHERCHE.....  | 11        |
| F. RÉDACTION D'ARTICLES SCIENTIFIQUES ET COLLABORATION À <i>DIFFÉRENTES PUBLICATIONS</i> .....                    | 11        |
| <b>2. AXE MISE EN RÉSEAU.....</b>   | <b>12</b> |
| A. LA CONCERTATION BRUXELLOISE DE L'AIDE AU SECTEUR SANS-ABRI.....  | 12        |
| B. STAMBICA.....  | 14        |
| C. ESPACE DE PAROLE.....  | 15        |
| 1. <i>Origine &amp; objectifs</i> .....   | 15        |
| 2. <i>Dépasser l'accueil de jour</i> .....  | 15        |
| 3. <i>En piochant dans les invitations thématiques abordées en 2015</i> .....                                     | 16        |
| 4. <i>Le 2e forum des mal-logés</i> .....   | 17        |
| 5. <i>Evolution de la participation des usagers et des institutions 2010-2013</i> .....                           | 18        |
| 6. <i>Evaluer l'action</i> .....  | 19        |
| D. CONSEIL CONSULTATIF, SECTION DES INSTITUTIONS ET SERVICES POUR LA FAMILLE ET L'AIDE SOCIALE.....               | 19        |
| E. PLATE-FORME BELGE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ.....   | 19        |
| <b>3. AXE AIDE AUX JUSTICIAIBLES.....</b>   | <b>20</b> |
| A. INTRODUCTION.....  | 20        |
| B. LES STRUCTURES DE COORDINATION DES COMMUNAUTÉS DANS LES PRISONS BRUXELLOISES.....                              | 20        |
| 1. <i>Le Comité de concertation</i> .....   | 20        |
| 2. <i>Les réunions de concertation Coordinateurs des Communautés-Direction locale de chaque prison</i> .....      | 21        |
| 3. <i>La réunion « Groupe de gestion Aide et Offre de Services aux justiciables- prisons de Bruxelles »</i> ..... | 21        |
| 4. <i>Les groupes de travail thématiques</i> .....  | 22        |
| C. <i>LA COORDINATION PROPRE POUR LES SERVICES AGRÉÉS PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE</i> .....           | 23        |
| 1. <i>Les Réunions des coordinateurs des services d'aide aux justiciables Cocom</i> .....                         | 23        |
| 2. <i>Les réunions des travailleurs de terrain Cocom</i> .....  | 23        |
| 3. <i>Réalisations propres de la coordinatrice des services d'aide aux justiciables Cocom</i> .....               | 24        |
| D. <i>RÉALISATIONS PROPRES DES COORDINATEURS DES COMMUNAUTÉS</i> .....  | 24        |
| EN CONCLUSION.....  | 25        |
| <b>4. AXE COMMUNICATION, ÉCHANGE D'INFORMATIONS.....</b>  | <b>26</b> |
| A. DIFFUSION DE L'INFORMATION.....  | 26        |
| 1. <i>Newsletter La Gazzetta</i> .....  | 26        |
| 2. <i>Site internet</i> .....   | 26        |
| 3. <i>PILS</i> .....  | 26        |
| 4. <i>Brochure de présentation de la Strada</i> .....   | 27        |
| 5. <i>Plans "Services d'aide aux personnes sans abri et Services d'aide aux justiciables"</i> .....               | 27        |
| 6. <i>Midis de la Strada</i> .....  | 27        |
| 7. <i>Veille informative</i> .....  | 28        |
| 8. <i>Projets</i> .....   | 28        |
| B. PARTICIPATION À DES COLLOQUES, JOURNÉES D'ÉTUDE, SÉMINAIRES.....   | 28        |
| 1. <i>Participation à des colloques</i> .....   | 28        |
| 2. <i>Transmission de l'expertise de la Strada lors de colloques</i> .....  | 28        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3. <i>Semaine sans-abri</i> .....                                    | 28        |
| C. COMITÉS DE PILOTAGE ET ACCOMPAGNEMENT DE PROJETS.....             | 29        |
| 1. <i>Capteur de logements, initiative de l'asbl Ilot</i> .....      | 29        |
| 2. <i>Centre Raphaël</i> .....                                       | 29        |
| <b>5. AXE SUPPORT.....</b>   | <b>30</b> |
| A. SUPPORT INFORMATIQUE.....   | 30        |
| 1. <i>La gestion des infrastructures</i> .....                       | 30        |
| 2. <i>La gestion de Brureg</i> .....                                 | 30        |
| 3. <i>La composition du nouveau site www.lastrada.brussels</i> ..... | 30        |
| 4. <i>La Gestion PILS</i> .....                                      | 31        |
| 5. <i>La gestion PILS-SMS</i> .....                                  | 31        |
| 6. <i>La gestion infrastructure web</i> .....                        | 31        |
| 7. <i>Conclusion</i> .....   | 31        |
| B. SUPPORT ADMINISTRATIF.....  | 31        |
| <b>6. AXE GESTION INTERNE.....</b>                                   | <b>33</b> |
| A. GESTION DE L'ÉQUIPE.....  | 33        |
| B. CONSEIL D'ADMINISTRATION.....                                     | 33        |
| C. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE.....   | 33        |
| D. COMPOSITION DE L'ÉQUIPE.....                                      | 34        |

# INTRODUCTION

En 2015, la Strada a emménagé définitivement dans de « vrais » bureaux, au 7ème étage de la Maison du Bico, louée à des associations proches de la Commission communautaire commune. Deux agréables espaces collectifs ont été aménagés pour les travailleurs, un espace de réunions internes, un local pour s'isoler (permet notamment de téléphoner sans déranger les collègues), une salle de stockage et un coin cuisine. Les bureaux sont complétés par des salles de réunion partagées par les 5 associations hébergées dans la maison. Une cafétéria complète le tout. Un espace de parking permet désormais d'éviter aux travailleurs qui ont besoin de leur véhicule de payer le parking dans l'espace public.

Depuis l'été 2014, un nouveau Collège réuni a été mis en place. La politique des deux ministres de l'aide aux personnes, conjointement responsables du secteur de l'aide aux personnes sans-abri, a fait l'objet d'un texte de vision et d'action, qui sera diffusé début 2016.

L'équipe s'est agrandie en 2015 grâce à l'engagement de Lucie Martin (en contrat à durée déterminée) affectée à l'évaluation du dispositif Housing first, par Jasper Dewitte au Recueil central de données et par Nicole Mondelaers au volet Réseaux, Partenariats et Réflexions, ainsi qu'au projet de mesure du sans-abrisme en Belgique, Mehobel. Ont poursuivi leur travail, Isabelle Etienne à l'aide aux justiciables, Jean-Louis Linchamps aux espaces de parole, Romain Liagre au dispositif Housing first, Cécile Vandebossche à la communication, Philippe Lambotte au support informatique et Annette Perdaens (volontaire) au volet Réseaux, Partenariats et Réflexions (avec Nicole Mondelaers).

Par contre, un changement important s'est opéré avec l'arrivée de Martin Wagener comme directeur stratégique et scientifique de l'asbl, alors que Olivia Dardenne a développé l'aspect administratif interne en tant que directrice adjointe. Laurent van Hoorebeke a quant à lui, quitté le poste de direction pour s'investir d'une part, dans le travail de gestion financière et d'autre part, dans les traductions visant à en assurer la qualité qui a manqué à ce jour.

La moitié de notre CA étant composée de représentants de cabinets, de nouveaux représentants des ministres sont entrés au CA et à l'AG : Christine Dekoninck pour le cabinet Smet, Rocco Vitali pour le cabinet Fremault), Martin de Drée (cabinet Frémault, Cocof), Sabine Daenens pour le cabinet Debaets, Céline Van Neyverseel pour le cabinet Vervoort, Pascale Pensis pour le cabinet Jodogne, Sophie Temmerman pour le cabinet Vanhengel, Luc Detavernier pour le Cabinet Gosuin et Cécile De Blauwe pour le cabinet Laanan. Le président et le vice-président de l'asbl n'ont pas été désignés en 2015, ils le seront probablement début 2016.

L'année 2015 s'est révélée difficile pour l'équipe, les missions attribuées à la Strada, formalisées dans les statuts, le temps d'installation des nouveaux responsables politiques n'a pas permis une clarification de leurs objectifs. L'absence de présidence et de vice-présidence atteste de la fragilité de la Strada pendant cette période.

**Une remarque très importante est à formuler sur le contenu du présent rapport. Le directeur et la directrice-adjointe ayant quitté leur fonction début 2016, le présent rapport ne comporte pas le compte-rendu de leur activité en cours d'année 2015.**

## En 2015, la Strada en chiffres, c'est ...

- *L'analyse des données de 22 associations disposant de 850 places d'hébergement agréées, et de 8 services de guidance à domicile comptabilisant 812 personnes*
- *la coordination du groupe de travail visant à améliorer l'enregistrement des données*
- *un rapport et une infographie publiés sur le site de la Strada « Résultats du dénombrement des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale, novembre 2014 »*
- *une recherche finalisée : « Femmes en rue, dans les services d'hébergement d'urgence et les maisons d'accueil bruxelloises »*
- *deux recherches en cours de rédaction : évaluation du Housing First fédéral et bruxellois (des recherches au niveau fédéral et bruxelloises en étroite collaboration avec les acteurs associatifs)*
- *une coordination d'intervisions sur le Housing First avec la Fondation Roi Baudouin*
- *la publication de 7 articles scientifiques*
- *la distribution de 17.688 plans des services d'aides aux personnes sans-abri et aux services d'aide aux justiciables reprenant des informations sur 102 services associatifs et CPAS*
- *l'organisation de 10 réunions d'Espaces de parole avec 3 partenaires, 90 usagers*
- *l'organisation d'une réunion d'évaluation sur 5 ans d'espaces de parole collective dans le service communal de prévention à Latitude Nord, 23 espaces de parole (réunions) entre 2009 et 2015*
- *la participation à des journées de réflexion sur la parole collective avec 5 partenaires*
- *l'organisation d'un 2ème Forum des Mal-logés avec la participation de 21 services, 20 usagers de services, 20 travailleurs, 10 chercheurs*
- *l'organisation et la coordination de 5 Concertations bruxelloises de l'aide au secteur sans-abri réunissant 16 services associatifs, 4 CPAS, 2 cabinets ministériels et 1 secrétaire d'État mandatés, ainsi que 3 administrations (Cocom, Cocof et VGC)*
- *la constitution et la coordination d'un groupe de travail « Approche intégrée de l'aide aux personnes sans-abri »*
- *la participation à 2 groupes de travail intersectoriels thématiques : GT Bruggenbouwer et GT Passerelles*
- *le suivi du GT Structures d'hébergement non-agrées (SHNA)*
- *3 réunions de sensibilisation sur les structures d'hébergement non-agrées*
- *14 interventions publiques sur l'aide aux personnes sans-abri en RBC lors de 9 journées d'étude et 4 conférences*
- *Dans le secteur de l'aide aux justiciables, l'organisation du Comité de Concertation: 4 réunions techniques, 5 réunions avec les directions de prison*
- *Dans le secteur de l'aide aux justiciables, Coordinateurs de Communautés et Directeurs de prison : 6 réunions à la prison de Forest, 12 réunions à la prison de St Gilles*
- *Dans le secteur de l'aide aux justiciables, Groupe de gestion Aide et offre de services : 1 réunion avec les représentants des Communautés et les représentants de la Justice et des prisons*
- *Dans le secteur de l'aide aux justiciables, l'organisation de 3 groupes de travail thématiques*
- *Dans le secteur de l'aide aux justiciables, 8 réunions des Coordinateurs Cocom et 3 réunions de travailleurs de terrain Cocom*
- *la participation à 4 réunions de la Plate-forme belge de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*

- *l'organisation de 3 Midis de la Strada auxquels 125 professionnels ont participé*
- *500 abonnés à la newsletter du Centre d'appui La Strada, la Gazzetta*
- *350 abonnés aux courriels et sms sur les places disponibles en hébergement (Pils)*
- *un nouveau site web : [www.lastrada.brussels](http://www.lastrada.brussels) plus moderne pour communiquer de manière complète et régulière sur l'état de l'aide aux sans-abri en RBC*

## **Qu'avons-nous réalisé en 2015 ?**

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'appuyer le secteur de l'aide aux personnes sans-abri et d'améliorer la cohésion avec 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 plusieurs axes de travail :

1. Observatoire, recherche et monitoring
2. Mise en réseau
3. Aide aux justiciables
4. Communication, échange d'informations
5. Support
6. gestion interne

## **1. AXE OBSERVATOIRE: RECHERCHE ET MONITORING**

### **A. RECUEIL CENTRAL DE DONNÉES**

#### **1. L'ANALYSE DES DONNÉES SUR CINQ ANS**

En 2015, nous n'avons pas édité de rapport spécifique au sujet du recueil central de données. Il ne nous a en effet pas semblé opportun de publier un nouveau rapport avec les analyses de 2013 ou 2014, dont les résultats auraient été très semblables à ceux des rapports précédents.

Par contre, nous avons choisi d'analyser les données de toute la période 2010-2014. Grâce à cette première analyse sur une période de 5 ans, nous parvenons à mettre en exergue les trajectoires à long terme d'utilisateurs du secteur, par lesquelles nous obtenons un aperçu beaucoup plus intéressant de la situation du sans-abrisme à Bruxelles. Naturellement ces trajectoires seront anonymisées afin de respecter la vie privée des utilisateurs. Les données incluses dans l'analyse sont recueillies auprès de Brureg, AMAstat et Tellus. De plus, dès janvier 2013, les services de guidance à domicile (aussi appelées « habitat accompagné ») ont encodé leurs données via le système Brureg. Ainsi, une partie du rapport sera dédiée à ces services de 2013 à 2014.

En 2014, nous avons prévu de poursuivre et d'approfondir le travail d'intégration des différents systèmes de données quantitatives. Etant donné que l'analyse des données sur cinq ans exige un travail bien plus conséquent que les données d'une année, nous avons passé toute l'année 2015 à centraliser, nettoyer et analyser ces données. Nous prévoyons la publication du rapport 'RCD 2010-2014' pour début 2016.

#### **2. GROUPES DE TRAVAIL**

##### AMAstat et Brureg

Nous avons organisé un groupe de travail Recueil central de données (RCD) dans lequel nous avons entamé des discussions sur les différentes évolutions du secteur. En outre, pendant ces réunions, nous avons présenté les premiers résultats statistiques pour que le secteur puisse soutenir notre interprétation des données. C'est ainsi que les données ont été validées. En effet, ce groupe de travail sert à améliorer les différents systèmes d'enregistrement des données par services et à les intégrer afin de faciliter l'analyse globale des données. Dans ce cadre, des possibilités et des points problématiques peuvent être abordés afin d'optimiser le fonctionnement des différents systèmes.

### **B. 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 », 2016**

Durant l'année 2014, le Centre d'appui a dressé un état des lieux de 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). Les conclusions relèvent que les femmes, plus vulnérables que les hommes, présentent des risques accrus de sans-abrisme, et ce pour différentes raisons comme les inégalités de genre dans l'accès à l'emploi, au logement,... liées notamment au regard social porté sur la femme en général. Toutefois, si elles sont plus exposées, elles bénéficient cependant d'une meilleure prise en charge grâce à différents filets de protection sociale.

Soumis aux services ayant collaboré à l'étude, le texte a été remodelé suite aux remarques émises par des professionnels interviewés afin d'anonymiser leurs témoignages.

### **C. RECHERCHE HOUSING FIRST**

Le modèle du Housing First est développé au niveau fédéral sous le nom *Housing First Belgium* (9 expérimentations locales dans les 5 plus grandes villes belges) et au niveau bruxellois sous le nom *Housing First Brussels* (mis en place par trois institutions : le SMES-B, les Infirmières de rue, le Samu social en partenariat avec le CPAS de Bruxelles-ville).

L'une des spécificités de ce modèle est qu'il a su, dès ses débuts, allier les pratiques concrètes de terrain aux logiques de l'évaluation scientifique.

La Strada a pris un rôle central dans l'évaluation de ces pratiques. Elle analyse les effets des projets sur les bénéficiaires et en examine les spécificités bruxelloises.

Ainsi, nous réalisons :

- Le volet bruxellois de l'évaluation fédérale du projet *Housing First Belgium*. L'évaluation fédérale se base sur une étude statistique comparative entre les bénéficiaires Housing First et deux groupes-contrôles (un groupe contrôle « rue » et un groupe contrôle « logés ») ainsi que sur les expériences des équipes de terrain. Cette évaluation, dont l'objectif est de relever les conditions d'efficacité de la méthodologie Housing First, aboutira à la rédaction d'un manuel d'implémentation des pratiques Housing First en Belgique (basé sur l'expérience des équipes d'accompagnement) et un rapport d'analyse statistique qui sortiront en juin 2016<sup>1</sup>. D'ores et déjà, le premier tome du manuel d'implémentation a été écrit et des articles divers ont été rédigés en collaboration avec les évaluateurs-chercheurs des deux autres régions.

- L'évaluation du projet *Housing First Brussels*. La méthodologie d'évaluation du projet Housing First Brussels repose sur une analyse qualitative et quantitative des expériences des bénéficiaires des projets de Housing First du SMES-B et des Infirmiers de Rue. L'évaluation propose un suivi longitudinal des personnes en logement dans ces deux projets. L'évaluation s'attache à retracer et comprendre les trajectoires individuelles en intégrant une méthodologie biographique et longitudinale à la croisée du qualitatif et du quantitatif (p.ex. Wolf et al. 2013 ; Bidart, 2006). Le travail qualitatif a pour ambition de mettre en lumière l'expérience des locataires et ainsi compléter l'évaluation chiffrée réalisée au niveau fédéral. Le volet qualitatif constitue le cœur de la présente évaluation : il s'agit d'appréhender le sens de l'expérience des bénéficiaires des projets de Housing First à Bruxelles. Le volet qualitatif comprend également des entretiens avec les professionnels accompagnant les locataires. Ces entretiens permettront de mettre en perspective les récits des locataires.

De plus,

---

<sup>1</sup> <http://www.housingfirstbelgium.be/pages/une-evaluation/>

- un manuel d'implémentation a été élaboré en deux tomes
- des articles divers ont été rédigés en collaboration avec l'équipe d'évaluateurs

## **D. DÉNOMBREMENT DES PERSONNES SANS-ABRI OU MAL-LOGÉES**

Les résultats du dénombrement du 6 novembre 2014 ont été analysés et présentés aux travailleurs de terrain sur base d'un rapport, une synthèse et une infographie de la Strada, « Résultats du dénombrement dans personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale, novembre 2014 ». La présentation s'est faite lors du Midi de la Strada le 19 mars 2016. Les Ministres de l'aide aux personnes ont quant à eux, ont présenté les résultats à la presse.

L'analyse est disponible sur le site de la Strada.

## **E. PROJETS DE RECHERCHE**

Informations manquantes

## **F. RÉDACTION D'ARTICLES SCIENTIFIQUES ET COLLABORATION À DIFFÉRENTES PUBLICATIONS**

L'expertise développée par la Strada est sollicitée pour la rédaction d'articles scientifiques ou pour contribuer à la recherche scientifique et à la connaissance. C'est ainsi que nous avons contribué à plusieurs publications en cours d'année 2015.

Buxant C., Brosius C., Lelubre M., Liagre R., (à paraître juin 2016) *Housing First Belgium – Quel public cible pour quel impact après 12 mois ?* Focus Stat SPP-Intégration sociale

Buxant C., Brosius C., Lelubre M., Liagre R., (à paraître juin 2016), *Implémentation de pratiques innovantes dans la lutte contre le sans-abrisme : défis et perspectives*, Annuaire fédéral de lutte contre la pauvreté

Liagre R., (actes à paraître en 2016), « *La population des femmes sans abri à Bruxelles-capitale* ». In : colloque organisé par la Fédération laïque de centres de planning familial et Médecins du Monde, « Précarité et santé sexuelle, quels défis ? », Bruxelles.

Buxant C., Brosius C., Lelubre M., Liagre R., (à paraître juin 2016), *Premiers enseignements de l'expérimentation Housing First Belgium. Module 1 : se lancer et mettre en place des pratiques HF. Recommandations pour les opérateurs de terrain.*

BUXANT C., BROSIUS C., LELUBRE M., LIAGRE R., (à paraître juin 2016) *Module 2 : déployer un accompagnement de type Housing First, quels outils ? Recommandations pour les opérateurs de terrain*

Wagener Martin, *Le sans-abrisme à Bruxelles. Une (in)visibilité tout relative ...*, in Revue Bruxelles Informations sociales N° 172 sous le thème *Bienvenus dehors! Sans-abris et espace public.*

Laurent van Hoorebeke, *Le couloir de la gare centrale: une opportunité de cohabitation en 2014*, in Revue Bruxelles Informations sociales N° 172 sous le thème *Bienvenus dehors! Sans-abris et espace public*

## 2. AXE MISE EN RÉSEAU

### A. LA CONCERTATION BRUXELLOISE DE L'AIDE AU SECTEUR SANS-ABRI

#### **5 réunions ont été organisées en 2015.**

Les réunions de concertation sont programmées tous les deux mois et sont centrées sur des thèmes d'actualité. Elles réunissent les pouvoirs publics (cabinets ministériels et administrations), les acteurs de l'aide aux personnes sans-abri publics et privés (CPAS et associations) et des secteurs connexes (santé, santé mentale, logement). Les réunions de concertation visent à faciliter l'échange mutuel d'informations et de pratiques (terrain-recherche-politique) et l'élaboration de recommandations sur les thèmes et enjeux abordés.

La Concertation organise également des groupes de travail (GT) thématiques.

Lors de chaque réunion de concertation, des intervenants concernés sont invités à rejoindre les membres permanents dans leur réflexion.

#### **a) Thèmes abordés**

16 janvier : La problématique des logements vides en RBC. Présentation par Cassio Lopes, coordinateur de la Cellule Logements inoccupés de la Direction du Logement à la RBC

13 mars : Santé mentale et sans-abrisme. Présentation de l'étude par la Plate-forme de Concertation pour la Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale

22 mai: L'application du dispositif Adresse de référence. Présentation des conclusions du groupe de travail de la section des institutions et services de l'action sociale du Conseil consultatif de la santé et de l'aide aux personnes Cocom par Betty Nicaise, fédération des services sociaux, présidente de la section

11 septembre: Présentation des conclusions du GT intersectoriel piloté par la Strada « Vers une approche intégrée de l'aide aux personnes sans-abri ».

6 novembre: Etat des lieux des projets Housing first actifs à Bruxelles. Présentation par Coralie Buxant, coordinatrice du projet fédéral Housing First Belgium, par Muriel Allart, SMES et Pierre Rijckmans, Infirmiers de rue/Straatverplegers Housing first Bruxelles et par Aude Gijssels, CPAS Bruxelles-ville/Samu Social, projet pilote Step forward.

#### **b) Groupe de travail Approche intégrée de l'aide aux personnes sans-abri**

#### **Le GT « Approche intégrée de l'aide au sans abrisme » s'est réuni à 6 reprises.**

Piloté par La Strada, ce GT est né d'une volonté de rassembler les acteurs du secteur et plus largement des secteurs qui interviennent dans l'accompagnement des personnes sans-abri et de donner sens à un travail intersectoriel sur une base pluraliste en collaboration avec tous.

L'objectif est de mettre en lumière les dispositifs existants, leurs points forts et leurs manquements, ainsi que les différentes tendances et orientations projetées au sein du secteur de l'aide aux personnes sans abri,

sans trancher spécifiquement pour l'une ou l'autre.

La note a permis de faire émerger un débat public collectif empreint de la réflexion et des recommandations de secteurs étroitement liés à l'aide aux personnes sans-abri en Région bruxelloise. Elle a pour vocation d'"accompagner" les orientations politiques projetées de restructuration du secteur.

Services ayant participé au groupe de Travail : Administration COCOM, AMA, Bataclan, Brussels Platform Armoede, CAW Brussel, Centre Ariane, CIRE, Coordination Aide aux Justiciables – la Strada, CPAS Bruxelles-Ville, CPAS Saint Gilles, CPAS Schaerbeek, Diogènes, Dune, Forum Bruxellois de Lutte Contre la Pauvreté, Fédération Bico Federatie, Fédération des services sociaux, Fedito, Front commun des SDF, Hobo vzw, Ilot, Infirmiers de Rue, la Strada, Le nouveau 150, Médecins du Monde, PFCSM-OPGG, Pierre d'Angle, Regiooverleg Thuislozenzorg Brussel, Réseau Hépatite C, Samusocial, De Schutting, SMES-B, STIB (Témoin/observateur), Talita, Un toit à soi/Petits Rien.

**La note est publiée sur le site internet de la Strada.**

### **c) Groupe de travail 'Passerelles'**

***6 réunions ont été organisées en 2015, le 4 février, le 2 avril, le 18 juin, le 24 septembre et le 12 novembre.***

Parallèlement au GT néerlandophone « Bruggenbouwer », le groupe de travail francophone Passerelles a poursuivi son activité (voir rapports annuels précédents).

Le projet développe une approche clinique de situations multiproblématiques/multisectorielles impliquant trois secteurs : le secteur sans-abri, le secteur handicap et le secteur santé mentale. Des échanges de cas mettent l'accent sur le parcours et les écueils rencontrés par une population qui passe d'un secteur à l'autre et pour laquelle des « solutions » à terme sont absentes. Le GT s'oriente vers la levée des obstacles existants entre ces 3 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 conclusions provisoires mènent à analyser différents aspects du travail d'accompagnement : la pertinence du public cible, les objectifs et indicateurs de résultats, les actions à développer et les propositions d'amélioration à apporter.

D'autres thèmes sont abordés : la question de l'accrochage/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 retrouvent 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.

Le GT saisit également l'occasion de la rencontre de ces trois secteurs pour présenter l'activité de plusieurs services : le Bataclan, service d'accompagnement pour personnes handicapées dans sa composante « travail de réseau », la Strada, le Centre Medori - service de jour et d'hébergement pour adulte handicapés mentaux, et les services de concertation clinique et d'accompagnement auprès des usagers (Psychot, Hermes, Prisme Nord-ouest,...).

### **d) Groupe de travail Structures d'hébergement non-agrées (SHNA)**

### **3 réunions de sensibilisation – 1 réunion de la section Hébergement du Conseil consultatif francophone de l'aide aux personnes et de la santé**

Le 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, là où de nombreux abus ont été constatés tant sur les personnes que sur leurs biens. Le GT a proposé aux autorités politiques de reconnaître ces structures en tant que « pensions sociales » d'une part, en les contrôlant sur leur activité « hôtelière » et de confier l'accompagnement des résidents à des services d'aide aux personnes agrées et à des professionnels de la santé reconnus. Le Collège réuni a chargé l'administration de la Cocom de mener des inspections auprès des SHNA candidates à être reconnues comme pensions sociales, suite à l'approbation du projet de convention par le Collège réuni en février 2014.

En 2015, l'accent a été mis sur la sensibilisation des acteurs sociaux quant à la situation catastrophique de certains résidents des SHNA. C'est ainsi que 3 réunions ont été organisées à la prison de Forest, au secteur handicapés de la Communauté flamande et à l'hôpital Brugman.

De plus, la section Hébergement du Conseil consultatif Cocof a rendu un avis aux ministres de l'aide aux personnes et de la santé Cocof : « *La section souhaite instamment que le Collège de la Commission communautaire française, dont les Membres sont compétents tant pour l'Aide aux personnes que pour la Santé, prenne des dispositions réglementaires adaptées aux spécificités de ce type d'hébergement qui puisse garantir la qualité de vie, le bien-être, le confort et la sécurité des personnes hébergées dans ces structures* ».

On a enregistré en 2015 la transformation de quelques maisons de repos agrées en SHNA, et des plaintes ont été enregistrées au sujet d'une SHNA destinée aux personnes handicapées. Il existe plusieurs structures d'hébergement non agrées pour personnes handicapées, mais l'agrément n'est pas obligatoire dans ce secteur. Elles n'entrent donc pas en ligne de compte dans le projet de reconnaissance des SHNA en « pensions sociales ». Par contre, des liens ont été établis avec le secteur de l'aide aux personnes handicapées.

## **B. STAMBICA**

### **2 réunions les 30 janvier et 13 février**

Ces réunions Stambica (acronyme Strada, fédérations AMA, Bico et CAW) ont vu naître une proposition des fédérations sectorielle et du CAW : produire, en y associant l'intégralité du secteur, une « note-cadre du secteur sans-abri ». L'intention était d'établir un « modèle idéal » non rigide à multiples entrées, montrant où et pourquoi « rouvrir des droits pour les bénéficiaires » en insistant sur les articulations nécessaires avec les secteurs liés.

Ce travail, sous forme d'un GT animé par la Strada, s'est inscrit dans l'optique d'élaborer un « modèle bruxellois » tout en veillant à faire entendre la pluralité des situations rencontrées dans le secteur et leur complexité. Cette proposition a été présentée en Concertation, le 13 mars 2015 et acceptée à l'unanimité. Elle a été transmise aux autorités politiques en vue d'alimenter les débats sur la restructuration du secteur.

## C. ESPACE DE PAROLE

10 10 réunions d'Espaces de parole avec 3 partenaires, 90 usagers

### 1. ORIGINE & OBJECTIFS

Les réunions « espace de parole » ont vu le jour en 2002 dans le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri dans la foulée de la consultation d'usagers lors de la recherche du GERME-ULB sur le secteur<sup>2</sup>. Le projet a été confié à la Strada lors de la création du centre d'appui.

En plus de la Concertation bruxelloise du secteur de l'aide aux personnes sans-abri et des groupes de travail réunissant les professionnels, l'espace de parole encourage le dialogue et la réflexion collective, il est destiné à assurer l'intégration des bénéficiaires de services, demandeurs d'aide, dans un ensemble d'échanges sur les politiques de l'aide aux personnes sans-abri.

Pour le Centre d'appui, il s'agit d'un **outil transversal**, destiné à atteindre les **objectifs généraux de la Strada**: rôles d'observatoire de l'activité du secteur et de point d'information.

*En bref, il s'agit de soutenir la réflexion collective, alors que la précarité et l'individualisation sociales sont de puissants canaux pour ne voir dans le sans-abrisme qu'une litanie de biographies tristes et compliquées.*

### 2. DÉPASSER L'ACCUEIL DE JOUR.

#### 8 collaborations structurelles externes

L'année 2015 a vu la création d'un 6<sup>e</sup> calendrier annuel de l'espace de parole. La volonté d'aller dans d'autres lieux que l'accueil de jour s'est réalisée en 2014.

Cette diversification est notable à plus d'un titre :

- Pour la première fois, 3 réunions ont été programmées dans une maison d'accueil du secteur. La pratique du travail de parole de groupe est assurée par les équipes sociales, mais, le cas échéant, toujours de manière interne.
- Le BPA nous a sollicités de trois manières :
  - Préparation d'un travail d'évaluation du dispositif d'hiver par les usagers en rédigeant un questionnaire de qualité, 10 questions et 14 variables.
  - Animation d'une table de dialogue lors de la journée d'évaluation du 27 mars
  - Animation d'une autre table de dialogue dans le cadre de la journée mondiale du refus de la misère du 17/10.

- 06/10/2015 à Pigment : ? préparation de la journée du refus de la misère du 17/10
- 17/10/2015 : Dialogotafels Thuisloos

2 A. Réa, D. Giannoni, N. Mondelaers, P. Schmitz, *La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale*. ULB, Institut de sociologie-GERME, 2001, Bruxelles.

- Suite aux contacts étroits avec Ara, Bij Ons, Samenlevingsopbouw et Pigment, nous notons une convergence de vue avec les associations « où les pauvres prennent la parole ». Nous déplorons que l'équivalent francophone n'existe pas, pas nécessairement comme décret autonome mais comme volonté d'élaborer une réflexion avec les usagers sur les ressorts collectifs et politiques du sans-abrisme. La réflexion collective est aussi un levier contre la fatalité.
- Samenlevingsopbouw nous a invité à participer à une journée consacrée à la présentation d'expériences de parole collective. Nous avons assuré une réunion avec des usagers de maisons d'accueil bruxelloises et un groupe de travailleurs et militants de Hasselt.

19/05/2015 à ID Doedag. **Le ID-dag travaille sur les questions d'empowerment.** Différentes organisations ont présenté - tout en les pratiquant - leur(s) méthodologie(s) au sujet de l'empowerment avec un public spécifique de personnes vivant dans des situations de logement précaire.

Une réunion en deux parties a eu pour thèmes: « la place de la caméra » et « La voix du collectif plutôt que le déballage de l'intimité ».

### 3. EN PIOCHANT DANS LES INVITATIONS THÉMATIQUES ABORDÉES EN 2015

#### **3 partenaires/lieux, 10 réunions - 90 participants usagers et des professionnels**

- 20 janvier 2015 à Jamais sans toit : **Que signifie «Bonne année» lorsqu'on vit sans chez soi ? Que faire de sa journée, de son année ? Entre désespérances et envies...**  
Il existe un fossé existant entre la rue et le monde « normal » en termes de manque d'espoir. Les amis semblent plus sincères que dans le monde normal.  
Participer à des espaces de parole, c'est aussi rencontrer d'autres personnes et élargir le circuit des amis, se donner de l'espoir, développer des solidarités, trouver plus d'humanité, plus de chaleur humaine, de relations sociales, améliorer sa santé et son moral.
- 6 février 2015 à Latitude Nord : **Gare(s), ceux qui y passent, ceux qui y restent...**  
« Celles et ceux qui ratent le train de la mondialisation, le wagon du post-industriel, au visa périmé et insolvable... » Déconnectons-nous deux heures de nos circulations productivistes pour entendre ceux qui restent à survivre à l'intérieur de ces espaces à la fois publics et privés...
- 6 mars 2015 à Jamais sans toit : **Un coup de barre, mars et ça repart ?** La réflexion collective, alors que la précarité et l'individualisation sociales sont de puissants canaux pour ne voir dans le sans-abrisme qu'une litanie de biographies tristes et compliquées, c'est aussi un levier contre le coup de barre.
- 23 mars 2015 à L'Escale : **Qu'est-ce que faire escale en maison d'accueil ?** Un temps pour retomber sur ses pattes, sans repos toutefois, trop court parfois compte de tenu des difficultés multiples ; la maison d'accueil qu'on intègre souvent dans des circonstances critiques
- 3 avril 2015 à Latitude Nord : **La mixité de la ville.**  
B. errait dans la ville, il marchait *au gré de ses envies dans une tentative de trouver l'anonymat. En s'adaptant à l'existence de rue, il se dessine un rejet de la part d'autrui mais également*

*de la part de la personne elle-même. Un déni des autres dont l'origine est multiple (Thielen, 2006) . Les manques affectifs, l'humiliation due au mépris ou à la pitié des passants, la défiance et l'installation dans un provisoire compliquent la construction d'un lien.*

- 28 avril 2015 à Jamais sans toit : **Inviter des élus politiques ? Leurs collaborateurs spécialisés ? Que dire, comment le dire ?**  
C'est une demande légitime de savoir à quoi peuvent servir ces discussions entre bénéficiaires d'aide, travailleurs du secteur et autres curieux de tous poils. La fonction d'expression vers les autorités politiques est régulièrement mise au premier rang. Comment organiser cette opération dans les conditions soient les plus habituelles possibles ?
- 18 mai 2015 à L'Escale : **Scolarité & maison d'accueil.**  
Questions aux professionnels : Comment se posent les questions de l'école dans votre lieu ou dans d'autres maisons d'accueil ? Que demandez-vous aux parents ? Quel est la fonction du référent "enfant" par rapport au référent adulte dans votre projet ?  
Questions aux parents hébergés : Comme parent, comment abordez vous la question de la scolarité parmi toutes les priorités dans un nouvel espace temporaire ? Comment organiser la continuité scolaire ?  
Question à tous : Quels sont les services et personnes externes qui pourraient être utiles ? Quelle est la fonction du référent "enfant" par rapport au référent adulte ?
- 9 juin 2015 à Jamais sans toit : **Discussion à partir de la parole de Patrick C, nom de rue Napoléon.**  
Son envie était de parler à des étudiants, des jeunes travailleurs et de les emmener sur le terrain pour des stages d'immersion ! Patrick a pu évoquer des scènes de vie en rue lors de précédentes réunions, il a préparé une « carte blanche » sur les zones de la ville, le « théâtre et techniques de la manche », le respect entre « collègues » et de la part des travailleurs sociaux, l'imaginaire de la rue (« *Au moment ou la rue t'accepte, elle t'absorbe* »), là où il a dormi.
- 27 novembre 2015 à Latitude Nord : **Journée mondiale consacrée à la lutte contre le SIDA.** Une sensibilisation critique pour les personnes en situation précaire à partir d'une approche scientifique. Avec SIDAIDS-Migrants.
- 14 décembre 2015 à L'Escale : **Est-on « chez soi » en maison d'accueil ?**  
Au départ, entrer en maison d'accueil est souvent ressenti comme un échec. On se sent à priori coupable. On n'a plus de courage, on n'avance plus. Comme les autres personnes ont les mêmes soucis, on peut y trouver de l'apaisement. On y retrouve une raison d'avancer. La MA encourage la convivialité. On apprend une façon de s'exprimer, d'écouter. Mais peut-on tout dire, sans peur de sanctions ?

#### 4. LE 2E FORUM DES MAL-LOGÉS

**21 services, 20 usagers de services, 20 travailleurs, 10 chercheurs**

Le 2ème forum des mal-logés a été organisé par la Strada au Centre Jacquemotte, à Bruxelles le jeudi 19 novembre 2015, à l'occasion de la publication d'un nouveau rapport : « Regard sur le mal-logement en Europe 2015 ». Ce rapport est né d'un travail conjoint de la FEANTSA, la fédération européenne d'associations nationales travaillant avec les personnes sans-abri, et de la Fondation Abbé Pierre, un état des lieux de la situation en Europe visant à interpeller les pouvoirs publics.

Pour assurer la transition entre le Forum des Mal-Logés, le matin et le colloque l'après-midi, la Strada a fait appel au chroniqueur Paul Hermant. Après une audition attentive du débat en matinée, il a lu publiquement sa chronique lors de l'ouverture du colloque.<sup>3</sup>

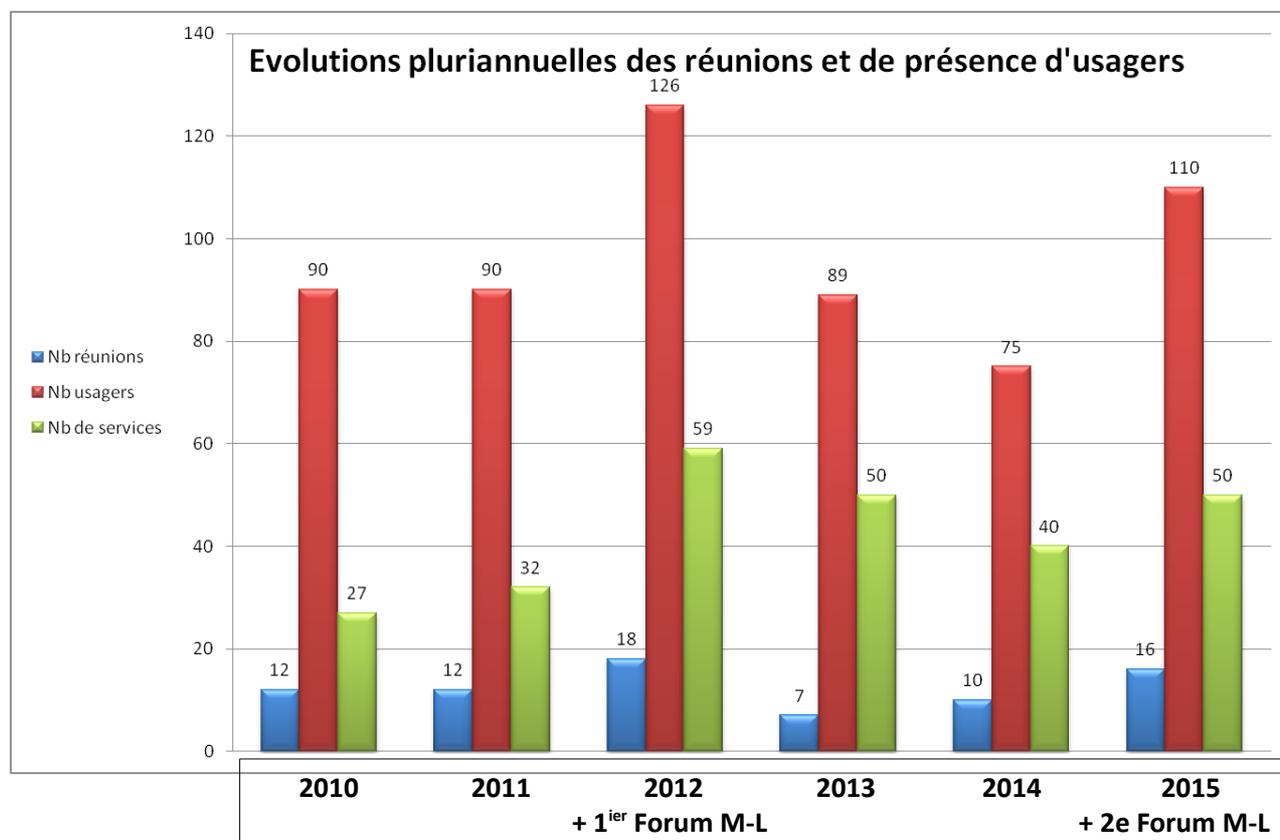
Alors que les colloques, proposent des savoirs experts, le Forum des mal-logés entreprend de travailler à partir des expériences quotidiennes de la précarité liée au logement avec ceux qui les vivent et ceux qui ont pour mission de les accompagner.

Les objectifs du Forum étaient :

- Le principe du forum, à l'instar de l'espace de parole, est de réunir des bénéficiaires d'aide, des travailleurs, des militants, des chercheurs, des élus, des curieux...
- L'occasion d'une rencontre dépassant les secteurs qui divisent l'action sociale.
- Entendre les uns et les autres sur l'état du mal-logement tel qu'il est vécu en 2015 à Bruxelles.
- Prendre connaissance de ce qui se passe en Europe, extraits du rapport du 1<sup>e</sup> rapport « Regard sur le mal-logement en Europe 2015 ».
- S'intéresser à la manière dont les bénéficiaires des aides peuvent être mieux entendus sur les dispositifs sociaux qui sont mis en place à leur intention.
- Présenter un résumé de la rencontre sera présenté en ouverture du colloque de l'après-midi.

## 5. EVOLUTION DE LA PARTICIPATION DES USAGERS ET DES INSTITUTIONS 2010-2013.

Le tableau ci-dessous représente le nombre de participants (usagers et institutions) aux Espaces de parole ces dernières années.



3. site de la Strada en PDF et en vidéo <http://lastrada.brussels/portail/fr/calendrier-invitations-pv/203-chronique-de-paul-hermant-redigee-suite-au-forum-des-mal-logés-du-19-11-2015>

## 6. EVALUER L'ACTION

25/09/2015 à Latitude Nord : Retour sur expérience de 5 ans d'espaces de parole collective dans le service communal de prévention à Latitude Nord, 23 réunions entre 2009 et 2015 : habiter, repas, consignes, accompagnement, café, vie en gare, saisons, prévention, soupe, CPAS, mixité sociale, sida, revendications, écrire son quotidien, ...

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

La Strada est membre 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 de donner des avis aux ministres sur les agréments des différents services de l'aide aux personnes agréés et subventionnés par la Cocom et de rendre des avis d'initiative sur différents sujets relatifs aux problématiques rencontrées.

En 2014, à la suggestion du Front commun des SDF, la section a organisé un groupe de travail « adresse de référence » rassemblant des travailleurs du secteur, les CPAS et les services communaux compétents en vue de définir une « bonne pratique » de l'octroi de l'adresse de référence via les CPAS. Le manuel réalisé par le Groupe de travail a été publié et diffusé en 2015: « *Adresse de référence pour les sans-abri. Quelques suggestions pour une application optimale du dispositif* ».

A noter que les membres effectif (Sophie Molinghen, ancienne directrice) et suppléant (Laurent van Hoorebeke, ancien directeur) de la Strada doivent être remplacés par des membres actifs représentant le Centre d'appui.

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

#### **4 réunions réunissant les acteurs de terrain**

La « Stratégie Europe 2020 » est un dispositif européen de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Chaque année, les 27 États membres mettent au point un Programme national de réforme (PNR) qui décrit les progrès réalisés dans ce cadre. La rédaction du PNR est précédée d'une consultation de la société civile. A cette fin, 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 engagés dans la lutte contre la pauvreté, ainsi que des personnes défavorisées. Afin de réduire le nombre de personnes vivant dans la pauvreté de 380 000, les mesures-clés se focalisent 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.

La Strada a pris activement part à ces débats 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. INTRODUCTION**

Malheureusement pour le secteur, l'année 2015 n'a pas été meilleure que l'année 2014. En effet, la diminution de budget en prévision nécessite une rationalisation des services internes à la prison (diminution linéaire de 10%). Cette situation a provoqué de multiples discussions ; il en est de même pour le manque récurrent de personnel de surveillance dans les prisons bruxelloises. Ces facteurs ont à nouveau ralenti et même empêché le travail quotidien des intervenants extérieurs des prisons. Le 30 juin 2015, à la prison de Saint-Gilles, suite à un manque d'effectifs du personnel pénitentiaire, une décision de suspension de toutes les activités collectives a été prise à la prison de Saint-Gilles pour toute la période de vacances, suite à un manque d'effectifs du personnel pénitentiaire. Cette suspension a été prolongée jusqu'au 15 septembre 2015, ce qui signifie que les détenus n'ont plus pu accéder à des activités de formation/enseignement, sportives et socio-culturelles. En conséquence, pendant toute cette période, ils n'ont pu bénéficier que d'un régime de base : préau, visites, douches et distribution des repas.

Dès lors, en ces périodes difficiles, il n'a pas été possible de répondre aux perspectives énoncées dans le « Plan stratégique » : « *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 en 2015, le plan stratégique prévoyait 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 dont l'objectif était 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* ». Une concertation entre Communautés a cependant pu être mise en place sous la forme d'un groupe de travail, qui a rédigé, dans le courant de la première partie de l'année, un texte d'accord de coopération. Ce texte est actuellement aux mains des représentants politiques.

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

##### **1. LE COMITÉ DE CONCERTATION**

###### **4 réunions techniques, 5 réunions avec les directions de prison**

Durant l'année 2015, le Comité de concertation a connu quelques modifications d'organisation. En effet, dorénavant, les représentants des Cabinets ne plus sont présents qu'à une réunion sur deux, l'autre réunion étant considérée comme réunion « technique préparatoire ». Dans le courant du premier semestre, le Comité s'est encore réuni mensuellement à trois reprises dont deux fois avec les directions des prisons (Directions régionales et Directions locales) et à trois reprises en tant que réunion « technique préparatoire ». Depuis septembre 2015, les réunions ne sont plus mensuelles mais s'organisent toutes les 6 semaines. Le Comité composé de tous ses membres et des directions de prisons s'est réuni deux fois et la réunion technique préparatoire a eu lieu une fois.

Il est important de dire que les réunions composées des représentants des cabinets et des Directions de

prisons permettent de remettre en lumière au plus haut niveau certains points importants pour les services. Cette année, plusieurs points ont été abordés, tels que les difficultés générées par les nombreuses annulations d'activités, les actions pouvant apporter un changement de la situation, l'aménagement des locaux, la présence des services externes à l'intérieur des locaux, la transmission des informations en cas de grèves, ....

## **2. LES RÉUNIONS DE CONCERTATION COORDINATEURS DES COMMUNAUTÉS-DIRECTION LOCALE DE CHAQUE PRISON**

### ***6 réunions à la prison de Forest – 12 réunions à la prison de St Gilles***

Elles ont lieu en moyenne toutes les 8 semaines pour la prison de Forest et tous les mois pour la prison de Saint-Gilles. Elles forment 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.

Les thèmes abordés sont les projets à mettre en place au sein des prisons, l'établissement des plannings d'activités, l'organisation pratique des activités ponctuelles, le partage des locaux, les divers problèmes liés à l'exercice des missions des Communautés au sein de la prison.....Malgré l'annulation de toutes les activités collectives fin juin 2015, nous avons tenu à garder le rythme mensuel des concertations avec la Direction de saint-Gilles pour ne pas rompre le dialogue et continuer les négociations en vue de la reprise.

## **3. LA RÉUNION « GROUPE DE GESTION AIDE ET OFFRE DE SERVICES AUX JUSTICIABLES-PRISONS DE BRUXELLES »**

### ***1 réunion avec les représentants des Communautés et les représentants de la Justice et des prisons***

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. Il s'est réuni une fois cette année et 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.

Pratiquement, lors de cette réunion, les directions des prisons bruxelloises ont donné les informations sur les difficultés à venir qui sont inhérentes aux prévisions de restrictions budgétaires. Les coordinateurs des Communautés ont fait rapport du travail des divers groupes thématiques et des travaux ou actions développés par ceux-ci.

## 4. LES GROUPES DE TRAVAIL THÉMATIQUES

### ***Organisation de 3 groupes de travail thématiques pour le coordinateur Cocom***

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. La participation est volontaire selon les intérêts de chacun. Les objectifs communs sont les suivants:

- 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

Diverses décisions, pratiques communes, organisation d'activités ...et autres ont émané de ces groupes et pu être réalisés sur le terrain. L'organisation de ces groupes est de la responsabilité des Coordinateurs des Communautés. Le Coordinateur Cocom est chargé de trois de ces groupes qui ont été très actifs cette année.

#### **A) Le groupe Aide psycho-sociale**

Les thèmes abordés ont été pour les 3 prisons : une réflexion sur les rencontres possibles des détenus sous régime particulier par les travailleurs externes , l'élaboration d'une note concernant l'accompagnement des permissions de sortie et les modalités pratiques et organisationnelles, la diffusion des diverses brochures, l'organisation des permanences pour les nouveaux entrants. De plus, Monsieur Christophe Schoonjans, accompagnateur de migration au sein de la Direction générale de l'Office des Etrangers est venu présenter son rôle et sa mission.

Pour la prison de Forest, les questions relatives à l'annulation des activités de l'Annexe et la collaboration avec les agents pénitentiaires ont été examinées.

Pour la prison de St Gilles, le cadre du personnel et la mise en place de nouvelles procédures ou réactualisation d'autres mesures, ont été sujets à discussion.

#### **B) Le groupe Internés**

Les thèmes abordés pour ce groupe spécifique ont donné lieu à la présentation du service « Eolia » et une réflexion sur la coordination entre services, la présentation par la Strada de la situation des structures d'hébergement non agréées (SHNA), un protocole mis en place pour les cartes d'identité des détenus, la poursuite des discussions concernant les sorties spéciales ; le résultat de ce travail en collaboration étant la sortie d'une « note de service » ...

#### **C) Le groupe Relations affectives**

Pour les 3 prisons, une réflexion a été menée au sujet de la possibilité pour le parent détenu d'acheter des cadeaux pour leur(s) enfant(s).

Pour la prison de Forest, le groupe a pu visiter les locaux des « visites hors surveillance », a réfléchi sur les conditions problématiques tant pour les travailleurs que pour les demandeurs de la permanence « accueil familles » ; une demande de subside ayant même été introduite pour l'aménagement de ce lieu.

Pour la prison de Berkendael le projet Skype, à l'étude de longue date, a encore été discuté mais reste sans suite, l'utilisation d'internet à l'intérieur de la prison étant très restreinte.

Pour la prison de St Gilles, les Communautés ont été interpellées par la Direction pour participer à l'aménagement de la salle des visites. Un tapis d'éveil et de découverte pour enfants a pu être réalisé grâce

à un projet d'étudiants d'une école d'art de Leuven et placé dans la salle d'attente des visites, une visite spéciale « fête des pères » a pu être organisée pendant la visite des familles avec collation, boissons et petits présents offerts par les détenus à leur(s) enfant(s).

Les autres groupes ont également continué leurs travaux, le groupe Psychosociale Hulp réunissant les travailleurs néerlandophones du secteur, le groupe enseignement-formation qui a d'ailleurs rencontré une situation de crise à partir de juin 2015, et le groupe culture et bibliothèque qui a comme premier objectif de réaménager la bibliothèque de Forest très vétuste et enfin le groupe Justice réparatrice qui a pu cette année organiser une semaine essentiellement dédiée à l'organisation d'activités liées à la Justice réparatrice pour les détenus de la prison de Forest.

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

### **1. LES RÉUNIONS DES COORDINATEURS DES SERVICES D'AIDE AUX JUSTICIABLES COCOM**

#### ***8 réunions en 2015***

Ces réunions sont organisées régulièrement et ont pour objectif de :

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

Elles facilitent le dialogue et la communication entre les différents services de la Cocom 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 la coordinatrice Cocom.

### **2. LES RÉUNIONS DES TRAVAILLEURS DE TERRAIN COCOM**

#### ***3 réunions en 2015***

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.

Elles ont pour objectif de :

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

En fin d'année, une évaluation de ces réunions a été réalisée et a eu pour conclusion qu'elles ne répondaient plus aux besoins des travailleurs. Il a donc été décidé de revoir leur fonctionnement pour 2016.

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

#### **a) l'organisation d'une journée thématique**

Tous les travailleurs des services d'aide aux justiciables Cocom ont été invités à une journée durant laquelle ils ont pu visiter la prison de Brugge et partager leur expérience avec les travailleurs attachés à cette prison.

#### **b) le kit de sortie**

La coordinatrice a poursuivi durant l'année 2015 sa tâche de gestion des kits, d'intendance et de distribution de ceux-ci auprès des directeurs des trois prisons bruxelloises.

#### **c) les 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.

#### **d) 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, la représentation des Services d'aide aux justiciables Cocom dans diverses manifestations organisées dans les prisons, participation à diverses journées d'études,...

#### **e) Transversalité et collaboration avec d'autres institutions**

- Participation à la Concertation bruxelloise de l'aide au secteur sans-abri
- Rencontres dans le cadre du trajet de Soins Internés
- Participation aux réunions « Capteurs de logement » en vue de développer des possibilités de logement pour les sortants de prison

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

Dans le courant de l'année 2015, les coordinateurs de Communautés ont tout mis en œuvre pour débloquer la situation de Saint-Gilles et l'absence d'activités collectives. De nombreuses démarches ont été entamées : rencontres de la Ligue des Droits de l'Homme avec à la clé un communiqué de presse, rencontres avec la Commission de surveillance de la prison de Saint Gilles, des représentants des Cabinets, organisation de réunions de crise réunissant tout le secteur ( trois Communautés et services spécifiques)...

De plus, les coordinateurs des Communautés ont poursuivi leur travail de mise en place d'activités spécifiques :

- Mise à jour des outils spécifiques. Par exemple, actualisation de la liste de contacts reprenant tous les services externes actifs dans les prisons bruxelloises (personnel et coordonnées); diffusion de celle-ci ; mise à jour des brochures communes, notamment les cours et activités francophones dispensés par les Communautés dans les prisons bruxelloises (Cocom, Communauté française et autres services). La brochure consacrée à la prison de Saint-Gilles n'a malheureusement pas pu être diffusée auprès des détenus, les activités collectives ayant été suspendues depuis juin 2015.
- Organisation d'activités communes, par exemple la deuxième « Semaine de la Justice réparatrice »

à la prison de Forest qui a eu un impact positif. La cinquième « Semaine de la Justice réparatrice » à la prison de Saint-Gilles a été préparée mais n'a pu être organisée.

- Organisation d'événements de contact, par exemple, l'organisation d'une fête 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 avec l'équipe soins de l'Annexe de la prison de Forest, des membres du SPS des prisons bruxelloises, ...

## ***EN CONCLUSION***

Le travail de coordination exige à la fois d'organiser des activités très diversifiées et requiert une disponibilité (et une patience) constantes pour répondre aux besoins de concertation et de partenariats (sans lesquels Bruxelles-capitale ne pourrait réaliser ses objectifs d'aide aux personnes détenues et à leurs proches), ainsi qu'un travail de pilotage et de concertation 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.

Cette partie du rapport Axe Aide aux justiciables fait état de multiples réunions, ce qui donne l'impression qu'elles font double emploi et qu'une rationalisation serait possible. Nous tenons à souligner qu'il n'en est rien, ces diverses réunions rassemblent des niveaux d'action et d'intervention différents, ainsi que des acteurs différents. Lorsqu'une rationalisation ou une remise en question est possible, elle est réalisée, comme par exemple pour les réunions Cocom (point C2).

## 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 étant de favoriser une plus grande visibilité du travail de la Strada et du secteur. L'objectif est de rendre les recommandations du secteur plus visibles, connues et entendues et donc plus référencées (via le net, médias, dans les secteurs connexes avec lesquels peu de connexions, ou pas assez, sont réalisées (Services d'aide aux justiciables, planning familiaux, maisons médicales, CPAS,...). Il s'agit plus largement de profiler du centre d'appui comme partenaire de référence en matière de sans-abrisme en RBC et au-delà.

Promouvoir une réflexion et action commune sur le thème du sans-abrisme en RBC, créer des réseaux et établir des partenariats utiles à la récolte d'info, au déploiement de certains projets la Strada font partie du profil de fonction.

#### 1. NEWSLETTER LA GAZZETTA

Depuis 2014, la Newsletter est diffusée en moyenne tous les mois et demi (sauf congés scolaires). L'objectif de la Gazzetta est d'annoncer, de relayer les actualités relatives au secteur. Elle inclut un agenda, une revue de presse, des publications épinglées, des appels à projets et donne un éclairage sur l'actualité de l'aide aux justiciables. Au 31 décembre 2015, la Strada comptait 500 abonnés issus du secteur, des secteurs connexes et de l'administration. Son approche rédactionnelle vise la transversalité, la vulgarisation et le partage des savoirs. Une newsletter plus courte pourrait être envoyée plus régulièrement (maximum une fois par semaine). Elle permettra à qui le souhaite d'être informé sur le secteur en fonction de l'actualité.

#### 2. SITE INTERNET

Plus moderne, conçu sur base du CMS Joomla, le nouveau site web de la Strada permet une mise à jour beaucoup plus rapide du contenu. La structure du site est maintenant en place. La traduction du site est en cours et presque finalisée.

Le nouveau site internet de la Strada ([www.lastrada.brussels](http://www.lastrada.brussels)) a été complété tout au long de l'année. Il est prévu d'y intégrer des outils de compréhension mettant en avant les réseaux existants entre le secteur de l'aide aux sans abri et les secteurs connexes. Des comptes-rendus des Espaces de parole seront également disponibles en ligne. Il conviendra encore de finaliser la traduction du site en 2016.

#### 3. PILS

La Plate-forme Informatrice de la Strada (PILS) permet aux acteurs de terrain de prendre quotidiennement connaissance des places disponibles dans les maisons d'accueil de la Région ainsi que l'actualité liée au Plan hivernal. C'est le Centre Ariane qui alimente l'information. Environ 400 personnes reçoivent directement cette information sur leur boîte mail, dans les deux langues.

Une mise à jour du code mineur permettant un meilleur affichage des places disponibles en maisons d'accueil a été réalisé. Un nouveau site ([lastradapils.brussels](http://lastradapils.brussels)) est en cours et reprendra cette fonctionnalité.

Les autres fonctionnalités en cours concernent la gestion de pils-sms, la gestion des newsletters pils, la gestion des articles pils (dispositif hivernal, chaque intervenant aura son mot de passe et pourra poster ses articles).

#### **4. BROCHURE DE PRÉSENTATION DE LA STRADA.**

Pour la première fois, un dépliant de présentation de l'activité de la Strada a été réalisé en français/néerlandais. Destiné à un large public, il contient les objectifs et les missions de la Strada.

#### **5. PLANS "SERVICES D'AIDE AUX PERSONNES SANS ABRI ET SERVICES D'AIDE AUX JUSTICIABLES »**

***En 2015, 17 668 plans ont été distribués sur demande.***

Le plan est utilisé comme outil d'orientation des personnes. Différents services les utilisent également dans leur travail quotidien.

Une mise à jour des informations reprises sur le document a été réalisée en fin d'année 2015. La nouvelle édition 2016 du plan est disponible depuis janvier 2016, les commandes peuvent être effectuées par le biais du nouveau site web.

Les modifications ont également été transmises au CDCS dans le cadre d'un partenariat, ceci de manière à faciliter le travail de mise à jour de la base de données de *Bruxelles social en ligne*.

Dans le cours de l'année 2016, il est prévu de mener une réflexion en profondeur afin de compléter éventuellement cet outil par de nouveaux services actifs dans le secteur.

#### **6. MIDIS DE LA STRADA**

***3 Midis de la Strada, 125 participants***

2015 aura été l'année du lancement des Midis de la Strada. Le débat et l'interaction font partie intégrante de ces réunions ouvertes à tous sur le temps de midi. Des intervenants (experts, acteurs de terrain) sont invités à partager leurs connaissances mais aussi pour répondre aux questions et interrogations des travailleurs de terrain.

En 2015 :

- 19 mars : « Dénombrement du 6 novembre 2014: Présentation des résultats » par Florence Geurts et Martin Wagener (la Strada)
- 21 mai : « Les évolutions dans le traitement public du sans-abrisme » par Marjorie Lelubre, chargée de recherche au Relais Social de Charleroi
- 10 septembre : « Le partage des espaces publics. De la cohabitation à la dispersion » par Antonin Margier, attaché temporaire d'enseignement et de recherche à l'Université de Lille.

## **7. VEILLE INFORMATIVE**

L'essentiel des articles de presse et émissions traitant du sans-abrisme en RBC ont été recensés et consultés.

Une veille des interpellations parlementaires bruxelloises relatives à la situation des personnes sans-abri a été mise en place, elle rassemble les interpellations des commissions logement, santé, affaires sociales.

## **8. PROJETS**

Après la finalisation du site internet *lastrada.brussels*, la communication entamera prochainement la création et la diffusion d'un poster (infographie) représentant *Le secteur de l'aide aux personnes sans abri : en quelques chiffres clés*. Le but est donner un éclairage sur l'ensemble des services existants et de mettre en avant leur complémentarité. Cet outil sera destiné à répondre aux questions d'un public le plus large possible (CPAS, secteurs connexes, chercheurs, médias, ...)

Dans un second temps, notre souhait sera de réaliser des capsules vidéo illustrant les différents types de services du secteur.

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

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

### **2. TRANSMISSION DE L'EXPERTISE DE LA STRADA LORS DE COLLOQUES**

Présentations, animation de débats, ...

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

Depuis 2000, le BWR (Conseil du secteur social néerlandophone à Bruxelles) associé au Regio-Overleg Thuislozenzorg (Concertation du secteur de l'aide aux sans-abri néerlandophone), la Fédération Bico, l'AMA – Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri - et le Centre de Documentation et de Coordination Sociale organisent à tour de rôle et en partenariat 'La Semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri'. L'objectif d'une telle semaine est de promouvoir les contacts entre les institutions d'aide aux personnes sans-abri francophones, flamandes et relevant des services bicommunautaires, par la rencontre et l'échange de pratiques, mais aussi de lancer des ponts vers les divers secteurs qui sont confrontés au même public et aux mêmes problématiques.

La 14<sup>e</sup> édition, qui s'est tenue du 16 au 20 novembre 2015, a développé la thématique de l'accès au logement en Région bruxelloise. Les services et institutions, en ce compris la Strada, auront donc eu l'opportunité de présenter leurs propres initiatives, projets et services mais aussi de rencontrer et d'échanger avec des acteurs du secteur du logement, des communes et CPAS et d'autres initiatives citoyennes.

## **C. COMITÉS DE PILOTAGE ET ACCOMPAGNEMENT DE PROJETS**

### **1. CAPTEUR DE LOGEMENTS, INITIATIVE DE L'ASBL ILOT**

#### **7 réunions du Comité de pilotage**

La Strada participe depuis le début au Comité de pilotage du projet.

#### Première étape : une recherche.

Ce projet est le résultat d'une volonté commune au sein du secteur de l'aide aux personnes sans abri de replacer l'accès à un logement durable au centre des priorités. Deux travailleurs de l'asbl L'ILOT ont été engagés pour effectuer la recherche-action Capteur de Logements Bruxelles. Ils ont ainsi pu mener à bien une recherche-action sur les différents modèles possibles. Ce travail a permis de mettre en place un modèle « Capteur de logements » adapté à notre Région ainsi que de mobiliser un réseau d'acteurs pour relever le défi du développement de solutions de logement pour des personnes sans-abri/logis et un accompagnement adapté.. Ce modèle est directement inspiré d'expériences similaires menées à bien dans plusieurs villes belges (essentiellement wallonnes) et étrangères.

#### Deuxième étape : la mise en œuvre sur deux axes, le logement et l'accompagnement

- La cellule se montre proactive en matière de recherches de pistes de logements privés et réceptive concernant des éventuelles propositions de logements publics. Une série de pistes ont été explorées et vont sans doute déboucher sur des résultats concrets: projets d'associations à but social, projets d'investisseurs privés, projets en partenariats avec des AIS, etc.
- Le Comité de pilotage s'accorde pour que plusieurs types d'accompagnement soient testés durant la phase pilote du projet: l'accompagnement à domicile (par des services de guidance à domicile), l'aide apportée par les travailleurs de rue (projet de soutien au logement) et le post-hébergement (réalisé par des maisons d'accueil). L'objectif est de tester plusieurs approches durant la phase pilote de 1 an afin d'évaluer les différents résultats.

### **2. CENTRE RAPHAËL**

Situé à Anderlecht, ce centre dépend de l'église catholique. Il met 147 appartements à disposition d'un public vulnérable et héberge environ 320 personnes, originaires de différents continents, ayant des statuts administratifs très variés (étudiants, familles, personnes seules, personnes âgées, migrants,...). Ce centre a fait appel à l'expertise de la Strada pour obtenir des conseils en vue de réorienter son projet.

## 5. AXE SUPPORT

### A. SUPPORT INFORMATIQUE

Les tâches de l'informaticien sont multiples et portent sur différents niveaux : gestion des infrastructures, gestion de Brureg, création du niveau site *lastrada.brussels*, gestion PILS, gestion PILS-SMS, gestion infrastructure Web (voir aussi l'axe Communication/information).

#### 1. LA GESTION DES INFRASTRUCTURES

- Parc informatique : Mise en place des nouveaux postes de travail, remplacement de PC et mise à jour sur les autres
- Internet : Déménagement de la rue du Boulet vers rue de l'Association. Remise à plat du réseau
- Intranet : Un serveur local (Synology) a été mis en place et configuré. Ce serveur permet notamment de centraliser les dossiers et fichiers des travailleurs de la Strada. Il permet aussi de créer des sites web locaux, ce qui dans le futur va permettre de créer des outils de gestion avec une interface web. Il y a une gestion ACL des droits sur les dossiers, ce qui signifie que certains dossiers ne sont visibles que par la direction, par exemple. Un gros effort participatif a été demandé à l'équipe et à une documentaliste afin d'assurer des conventions de classement et de nommage des fichiers cohérentes. Cet effort est payant : la recherche de documents sera plus efficace.
- Migration de services : La migration de tous les services web, notamment les mails sur un seul hébergeur est en phase finale. Pour rappel, nous avons une telle multiplicité de fournisseurs qu'il était difficile d'avoir une vision d'ensemble.
- Extranet : Nous avons mis en place un serveur cloud sur notre propre hébergement. Les données sont sur le serveur, propriété de la Strada. La confidentialité est donc assurée.

Ce cloud permet de synchroniser via le web, les agendas personnels et collectifs et de partager des documents. Des répertoires à accès restreint ont été créés pour la comptabilité et la direction. Pour les carnets d'adresses, un travail est en cours afin d'analyser comment nous allons catégoriser les contacts.

#### 2. LA GESTION DE BRUREG

Nous avons ajouté des fonctionnalités au programme de l'année passée afin d'affiner les recherches et surtout de faciliter l'import dans le programme d'analyse de données.

#### 3. LA COMPOSITION DU NOUVEAU SITE [WWW.LASTRADA.BRUSSELS](http://WWW.LASTRADA.BRUSSELS)

Plus moderne, conçu sur base du CMS Joomla, le nouveau site web de la Strada permet une mise à jour beaucoup plus rapide du contenu. La structure du site est maintenant en place ainsi que l'essentiel de son contenu. La traduction du site est en cours et presque finalisée.

## 4. LA GESTION PILS

### Encodage des places disponibles

Une mise à jour du code mineur permettant un meilleur affichage des places disponibles en maisons d'accueil a été réalisé. Un nouveau site (lastradapils.brussels) est en cours de construction et reprendra cette fonctionnalité. Les autres fonctionnalités en cours concernent la gestion de pils-sms, la gestion des newsletters pils, la gestion des articles pils (dispositif hivernal, chaque intervenant aura son mot de passe et pourra poster ses articles).

## 5. LA GESTION PILS-SMS

Suite à des discussions avec les travailleurs, le système a complètement été revu, désormais les utilisateurs peuvent modifier leur compte via SMS :

1. s'abonner / se désabonner aux newsletters via sms
2. changer la langue de réception
3. désactiver / activer la réception
4. modifier les jours de réception

## 6. LA GESTION INFRASTRUCTURE WEB

### a) Gestion des serveurs

Les dernières opérations sur le serveur lstb.be sont en cours. Les services qui y étaient présents sont en cours de migration sur le nouveau serveur.

### b) Hébergements – nom de domaines

Nous disposons enfin d'une interface efficace pour la gestion des hébergements, des mails etc.

## 7. CONCLUSION

En 2015, une époque de migration et de ré-organisation dans l'informatique de La Strada s'est terminée. Tout est en place pour l'exploitation de ce travail.

Arrivé à la Strada mi-2012, l'informaticien a constaté que la situation informatique n'y était pas des plus confortables. Les conditions de travail sont à présent acceptables après deux déménagements, avec autant de reconfiguration de réseau...

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

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

### a) Comptabilité et finances

La charge de travail liée à ces fonctions a sensiblement augmenté avec les années. La raison en est

l'augmentation générale des activités et des moyens financiers mais aussi la diversité des sources de financement. Pour l'année 2015, ce ne sont pas moins de 8 sources de financement différentes qu'il a fallu gérer. Nos bailleurs actuels sont

- la Cocom pour notre fonctionnement de base et pour l'évaluation du Housing First Cocom
- la Loterie Nationale pour l'évaluation du volet bruxellois des projets Housing First subventionnés par le Fédéral
- la Fondation Roi Baudouin pour la préparation et l'animation du réseau Housing First
- le Fonds 4S pour des frais de formation
- le Maribel Social pour les frais de personnel de deux mi-temps
- une donation privée pour l'aménagement d'un coin enfants-famille en prison.

Grâce notamment à la réorganisation interne de l'équipe, la stabilité de l'encodage comptable a été garantie par une seule et même personne durant toute l'année. Ce suivi plus régulier a permis de réévaluer le budget en octobre 2015.

La mise en place d'un plan de trésorerie a permis d'anticiper les besoins en liquidités en fin d'année. Le Crédal nous a octroyé une fois de plus un crédit-pont à un taux bien inférieur à ce que nous proposons les banques.

### **b) Traductions**

Le travail fourni par le Centre d'appui permet de rencontrer la demande de bilinguisme destinée à l'ensemble des acteurs de la région bruxelloise, indépendamment des différents niveaux de pouvoir ou des Communautés.

En effet, en tant que service bicommunautaire, nous devons publier nos documents et nos rapports/publications dans les deux langues. La traduction de courtes notes ou d'articles sur notre site nécessite un travail permanent en interne alors que nous ne sommes pas un service de traduction. Pour la traduction de rapports plus conséquents, nous devons dès lors faire appel à des externes dont c'est le métier.

### **c) Le classement des documents et les archives**

Jusqu'à présent, aucun dispositif de classement n'avait été élaboré au sein du Centre d'appui. Chaque travailleur gérait ses propres documents.

En 2015, avec l'aide d'une documentaliste-formatrice, plusieurs réunions d'équipe ont été focalisées sur un système de classement unique, sauvegardé sur un serveur de fichier en réseau.

Chaque travailleur est actuellement en charge de recoder les documents importants à stocker, qu'ils soient actifs ou qu'ils entrent dans des archives « dormantes ».

Ainsi, quels que soient les travailleurs engagés dans l'asbl à un moment donné, il sera possible de retrouver les études, analyses, présentations, articles, tous documents produits grâce à ce système de classement uniforme.

## **6. AXE GESTION INTERNE**

### **A. GESTION DE L'ÉQUIPE**

La direction administrative (directrice-adjointe) s'est attachée pendant l'année 2015 à redéfinir les fonctions des membres de l'équipe en vue d'élaborer un organigramme adapté aux missions de la Strada et à la compétences de l'équipe.

Elle a également entamé le travail d'évaluation individuelle avec chaque membre de l'équipe.

En collaboration avec un membre de l'équipe, comme requis légalement, une analyse des risque a été réalisée et un plan d'action annuel a été élaboré, plan qui a été discuté avec une partie de l'équipe. Idéalement, cette analyse doit être modifiée en vue d'être adaptée au nouveau lieu de travail.

### **B. CONSEIL D'ADMINISTRATION**

#### **a) Participation au Conseil d'administration**

##### **6 réunions**

La 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**

Représentants des fédérations :

Birger Blancke (fédération Bico)

Jo Geysen (Regio overleg)

Christine Vanhessen (Association des Maisons d'accueil et Services d'Aide aux sans-abris - AMA)

Représentants des cabinets ministériels bruxellois :

Rocco Vitali (cabinet Fremault, Cocom)

Christine Dekoninck (cabinet Smet, Cocom)

Martin de Drée (cabinet Frémault, Cocof)

Sabine Daenens (cabinet De Baets, VGC)

### **C. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE**

L'Assemblée générale est composée comme suit :

- Des représentants de tous les Ministres de la Région bruxelloise et des instances communautaires ;
- Deux représentants par fédérations ou 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.

#### **D. COMPOSITION DE L'ÉQUIPE**

Martin Wagener, directeur stratégique et scientifique, sociologue, CDI 0,6 ETP

Olivia Dardenne, directrice-adjointe, licenciée en santé publique, CDI 0,8 ETP

Isabelle Etienne, coordinatrice des services d'aide aux justiciables CCC, assistante sociale, CDI 1 ETP

Romain Liagre, chargé de mission, géographe, CDI, 1 ETP

Jean-Louis Linchamps, chargé de mission, assistant social, CDI 0,4 ETP

Laurent Van Hoorebeke, chargé des finances et des traductions, criminologue, CDI 0,8 ETP

Cécile Vandenbossche, chargée de communication, CDI 0,5 ETP

Lucie Martin, chargée de mission, sociologue, CDD 0,5 ETP

Annette Perdaens, chargée de mission, sociologue, volontaire 0,6 ETP

Philippe Lambotte, responsable TIC, informaticien, CDI 0,6 ETP, dont 0,5 Maribel

Nicole Mondelaers, chargée de mission, germaniste et archiviste, CDI 0,8 ETP à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2015.

