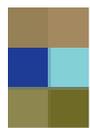


# LES DISPOSITIFS HIVERNAUX D'AIDE AUX SANS-ABRI EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

2012-2013

*Rapport du Centre d'appui au secteur  
bruxellois d'aide aux sans-abri*

*Juin 2013*



la Strada

## INTRODUCTION

### COUP D'ŒIL RETROSPECTIF SUR L'HIVER 2012/2013

- L'été 2012, prémices de l'organisation du dispositif hivernal d'aide aux sans-abri en Région bruxelloise
- Rentrée 2012 : les préparatifs hivernaux se précisent
- Lancement des dispositifs hivernaux 2012/2013
- Mars 2013 : un dispositif hivernal qui n'en finit plus d'en finir

### REGARD CRITIQUE SUR...

- La Plate-forme Informatrice de la Strada (PILS)
- Le comité de coordination du dispositif hivernal régional
- La feuille de route du niveau fédéral autour de l'organisation de l'hiver

### L'HIVER 2012/2013 DU POINT DE VUE DES USAGERS

### VERS UN DISPOSITIF REGIONAL DE MISE A L'ABRI (DIREMI)

- Panorama des plans hivernaux en Région bruxelloise
- Concrètement, comment évoluer vers un DIREMI à partir de 2013 ?

### CONCLUSION SUR L'HIVER 2012/2013

ANNEXE 1 - Les recommandations du Centre d'appui pour un dispositif hivernal

ANNEXE 2 - Synthèse du BPA concernant l'avis des usagers sur le dispositif hivernal

# INTRODUCTION

## ***Pour la troisième fois consécutive, La Strada fait le point sur la problématique de l'accueil d'urgence en Région bruxelloise au lendemain du dispositif hivernal.***

Si le présent rapport aspire à résonner avec nos recherches antérieures, nous n'y reviendrons toutefois sur leurs propos et qui restent d'application encore aujourd'hui. Autrement dit, vous ne lirez pas dans les pages qui suivent de *recommandations supplémentaires* quant au dispositif hivernal, ni d'autre redite jugée inutile.

Par souci de continuité, nos deux premiers rapports ont fait l'objet d'une réédition en un seul volume. Cette refonte, disponible sur simple demande au Centre d'appui<sup>1</sup>, s'entend comme un état des lieux de nos constats et projets les plus porteurs à ce jour :

- *A l'occasion du premier rapport, nous avons pondéré les faits et expériences marquants de l'hiver 2010-2011 afin d'en distiller une série de recommandations.* Visant à améliorer le fonctionnement, la gestion et l'anticipation du dispositif hivernal, celles-ci restent indifféremment soumises à discussion ou à critique (voir aussi annexe 1).
- *Le second rapport (2012) avait permis de jeter un regard critique sur le suivi de nos recommandations, celles qui ont été suivies, un peu, ou pas du tout. Il a également donné lieu, outre des éléments concernant la politique régionale d'aide aux sans-abri, à des propositions concrètes en vue de la création d'un dispositif hivernal régional intégré (DIREMI).*

A présent, c'est un double regard que nous vous proposons. Un regard *historique*, tout d'abord, car comme les années précédentes, nous reviendrons sur les événements qui ont marqué le dispositif hivernal 2012-2013.

Et un regard *critique*, d'autre part, puisque nous nous attarderons plus spécifiquement sur les quelques éléments qui nous semblent clés dans :

- *l'organisation et la gestion des dispositifs hivernaux*
- *le comité de coordination*
- *la Plate-forme Informatrice de la Strada (PILS)*
- *la feuille de route (draaiboek) produite par l'échelon fédéral concernant l'accueil hivernal en Belgique et à Bruxelles notamment*

Force est de remarquer que les deux précédents rapports, à certaines exceptions près, ont trop peu laissé la place à la parole des usagers. C'est chose réparée cette année puisque, grâce à quatre organisations (Chez Nous – Ara – Buurtwinkel – Pigment), nous avons pu inclure une synthèse d'une cinquantaine d'entretiens passés avec des usagers de différents services pendant l'hiver.

<sup>1</sup> Disponible en version électronique à cette adresse : <http://www.lstb.be/pdf/DUHB%202010-2012%20FR-1.pdf>

## COUP D'ŒIL RETROSPECTIF SUR L'HIVER 2012-2013

### **L'été 2012, prémisses de l'organisation du dispositif hivernal d'aide aux sans-abri en Région bruxelloise**

Le 08 juin 2012 eut lieu la deuxième journée officielle d'évaluation du dispositif hivernal d'aide aux sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale. On peut, dès lors que des propositions y ont été faites concernant l'hiver suivant, poser cette première date comme le début du dispositif hivernal 2012/2013. Après la journée d'évaluation de juin 2011, ce second temps confirme un début de « culture d'évaluation » de l'hiver en RBC<sup>2</sup>.

Dans le même sens d'une anticipation estivale des problématiques hivernales, dès le 21 juin début de l'été, Médecins du Monde produit une communication signalant que c'est le « *dernier jour de l'été* », insistant ainsi sur l'importance d'anticiper l'hiver suivant ... Ces deux exemples ne sont pas anecdotiques et démontrent, s'il en est, que de plus en plus, différents acteurs de la Région bruxelloise se préparent en amont à la mise en place du/des dispositif(s) hivernal(aux)...

<sup>2</sup> La synthèse et les conclusions de la journée disponibles ici : [http://www.lstb.be/pdf/Synthese\\_Journee\\_FR\\_OD.pdf](http://www.lstb.be/pdf/Synthese_Journee_FR_OD.pdf)

Dès le mois de juin également, le conseil d'administration du Centre d'appui précise ses missions concernant l'hiver : un état des lieux des différentes actions développées dans le cadre des dispositifs hivernaux en RBC, une communication entre les acteurs des dispositifs, le développement de la Plate-forme Informatique de la Strada (PILS), la participation aux réunions du comité de coordination du dispositif hivernal.

A partir du mois de juillet, les cabinets Cocom de l'Aide aux personnes se réunissent avec le Samusocial au sujet de la préparation de l'hiver suivant. Dans le même temps a lieu une Conférence Interministérielle (CIM) Intégration sociale (groupe de travail sans-abri) consacrée au dispositif hivernal. Ce même groupe de travail est chargé d'évaluer les dispositifs hivernaux belges d'aide aux sans-abri et de rédiger une feuille de route, sorte de guide de bonnes pratiques en matière d'organisation de dispositif hivernal.

A cette période également, le cabinet De Lille convoque une réunion autour de la problématique des sans-abri, Roms et demandeurs d'asile présents sur le territoire du Centre de Communication Nord (CCN). L'objectif étant de proposer

une orientation rapide et efficace, suite aux désagréments rencontrés les années précédentes dans cet espace. Les questions soulevées sont : qui sont ces populations ? Quel est leur statut administratif ? Quelques pistes sont évoquées, notamment celle de promouvoir un poste de référent social en gare du nord, pour des actions d'appui, de formation et d'information des travailleurs, usagers et personnels de la gare et/ou du CCN. Ou encore celle de développer, pour ce type de population, une forme d'hébergement précaire, de courte durée (2 à 8 semaines), et accompagné. Malheureusement, aucune suite ne sera donnée à cette rencontre et à ces questionnements. La "problématique Rom" (récurrente) reviendra dans les thèmes abordés par la Concertation régionale de l'aide aux sans-abri au mois de mars...

Dès le mois d'août, le Centre d'appui publie sur son site, et envoie à plus de 800 destinataires, une *newsletter* comprenant un appel aux préparatifs pour le dispositif hivernal 2013/2014 : « *nous sollicitons les différents services du secteur de l'aide aux sans-abri afin qu'ils introduisent des projets pour l'hiver 2013/2014 proposant une offre complémentaire au dispositif hivernal existant.* » Les projets devant être soumis

aux deux cabinets de l'Aide aux personnes avant le 31 janvier.

Le Centre d'appui reçoit le rapport du Réseau belge de lutte contre la pauvreté concernant l'accueil d'urgence des sans-abri (bonnes pratiques, points noirs, nécessités structurelles<sup>3</sup>). Le document propose une série de recommandations adressées au cabinet de la Secrétaire d'Etat à l'Asile et à la Migration, à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté. Son intérêt majeur est d'avoir une vue, certes non exhaustive (notamment pour les dispositifs flamands), sur l'ensemble des dispositifs hivernaux et d'émettre des propositions concernant la Belgique.

<sup>3</sup> Téléchargeable ici : [http://www.lstb.be/pdf/120515%20BAPN%20note sansabris me.pdf](http://www.lstb.be/pdf/120515%20BAPN%20note%20sansabris%20me.pdf)

### **Rentrée 2012 : les préparatifs hivernaux se précisent**

La rentrée de septembre marque pour le Centre d'appui le début de son travail d'information et de communication via la PILS : rencontre des acteurs proposant des actions hivernales, présentation et explication de la PILS, prise de renseignements quant aux préparatifs hivernaux, à différents niveaux (CPAS, communes, services d'aide aux sans-abri susceptibles de mettre en place des dispositifs, etc.). C'est la deuxième année de fonctionnement de la PILS, qui voit le nombre de ses contributeurs ainsi que leurs origines (pas uniquement le secteur de l'aide aux sans-abri) s'élargir.

Début septembre, à la Concertation régionale de l'aide aux sans-abri, le cabinet Huytebroeck annonce que décision a été prise par le Collège réuni de confier le dispositif hivernal régional au Samusocial, afin d'ouvrir 400 places supplémentaires dans le bâtiment de la rue Royale acquis l'année dernière par le CPAS de Bruxelles-ville, à hauteur de 1 000 000 d'euros de budget. Quant au dispositif fédéral, il « *permettra une extension d'au moins 200 places à Bruxelles et sera financé à*

concurrence de 500 000 euros » (PV de la Concertation régionale de l'aide aux sans-abri du 21/09/2012).

En octobre, la secrétaire d'Etat Maggie De Block annonce lors d'une conférence de presse, que le dispositif fédéral se tiendra dans l'ancien bâtiment de l'ONEM, chaussée de Charleroi, comme l'année précédente : « *Les places d'accueil supplémentaires (300 lits) seront ouvertes dès que le réseau existant de Samusocial sera saturé. (...) La fermeture est prévue au plus tard le 31 mars 2013.* » (Belga, 02/10/2013).

Le mois d'octobre verra également apparaître quotidiennement sur la PILS, et à l'initiative du Centre d'urgence Ariane, le nombre de places disponibles dans la plupart des maisons d'accueil bruxelloises (premier post le 11/10/2012). Le centre Ariane téléphone chaque jour à ces services, puis dépose l'information de manière plus ou moins régulière sur la PILS (matin et soir, ou uniquement le matin, certains services chaque jour, d'autres uniquement en semaine<sup>4</sup>).

<sup>4</sup> Foyer Bodeghem, Vrienden van het Huizeke et la Maison rue verte ne sont pas contactés par le Centre Ariane. Le Foyer Georges Motte, Home Du Pré et l'Ilot Maison d'accueil d'urgence sont contactés matin et soir. Les autres maisons d'accueil sont contactées uniquement le matin.

A partir du 15 octobre, le plan grand froid de la Ville de Bruxelles est activé, pour les "personnes isolées qui ont besoin d'aide en période hivernale". Initié par les Maisons de quartier, en partenariat avec le CPAS et la ville de Bruxelles, il prend en charge différents types de situation suite aux appels à un numéro spécial : visites à domiciles, problèmes de chauffage, de gaz ou d'électricité coupé, factures énergétiques, etc.

Avant le lancement officiel du dispositif hivernal en RBC, plusieurs acteurs du secteur de l'aide aux sans-abri et plus largement de l'aide sociale, continuent de s'inquiéter des familles Roms présentes à la gare du nord. C'est la référente sociale de la SNCB qui crée le lien entre les différents services et informe régulièrement de la situation.

### **Lancement des dispositifs hivernaux 2012/2013 en Région bruxelloise**

Le 14 novembre, le Samusocial annonce, via la presse et sur la PILS, l'activation de son dispositif hivernal décliné en plan régional (400 places rue Royale, rue du Petit Rempart, appartements à Woluwé Saint-Lambert) et fédéral (300 places chaussée de Charleroi). Dès l'ouverture du dispositif de la rue Royale, 140 personnes évaluées comme « particulièrement vulnérables » par le Samusocial et certains autres acteurs du secteur, bénéficient d'une place réservée et ne doivent pas passer par le téléphone pour obtenir un lit. Rapidement, quelques problèmes surviennent étant donné que des lits réservés n'ont pas été pourvus par leurs bénéficiaires, et restent donc vides. A partir du 21 novembre, le Samusocial redistribue ces places par téléphone. Dès le lundi 26 novembre, le Samusocial annonce que le centre hivernal de la rue Royale est complet. Celui de la chaussée de Charleroi sera disponible quelques jours plus tard, à partir du 1<sup>er</sup> décembre.

Dans le cadre du plan fédéral du gouvernement pour les dispositifs hivernaux, des subventions sont octroyées

à cinq grandes villes, pour la période allant du 15 novembre 2012 au 31 mars 2013. Anvers, Bruxelles, Charleroi, Gand et Liège reçoivent ainsi chacune 50 000 euros. L'implication fédérale dans le dispositif bruxellois sera la suivante : 50 000 euros de subsides (maraudes supplémentaires, accompagnement social), 300 places supplémentaires dites de réserve utilisées "en cas de saturation des places des autorités locales"<sup>5</sup>.

Comme l'hiver dernier, des containers sont mis en place rue des Sols, à proximité de la gare Centrale, pour accueillir des habitants de la rue avec des chiens (14 personnes et leurs chiens au maximum, à partir du 03 décembre). La gestion est assurée par l'Asbl Bij Ons, initiatrice du projet en collaboration avec la fondation Prince Laurent. Un détachement de travailleurs de l'asile de nuit Pierre d'Angle est également affecté à ce dispositif cette année, afin d'assurer une permanence matin et soir (8h-10h ; 19h-22h, sauf le week-end).

La SNCB met également en place certaines mesures de tolérance en période de grand froid, lorsque des températures négatives se font sentir, en application dans la gare du

Midi. En parallèle, le référent social de la SNCB, est ponctuellement présent en gare la nuit.

Le 5 décembre, les medias relatent la mort d'un sans-abri d'origine polonaise devant les portes du CPAS de Bruxelles. On entend alors le Président du CPAS de Bruxelles-ville reparler de la proposition de pouvoir contraindre les sans-abri en situation d'extrême vulnérabilité à entrer dans un centre d'hébergement, contre leur gré. La question de la vulnérabilité et de ses extrémités, comme celui de la prise de décision (qui, pourquoi, comment ?) reste posée.

Différents plans hivernaux se mettent également en place en ce début d'hiver (CPAS, chauffoirs dans des communes, etc. : voir le tableau n°1 « Cartographie des dispositifs hivernaux »). Certains de ceux qui en ont organisé furent abonnés et contributeurs à la PILS pendant toute cette période. Une réunion est organisée à la fin du mois de novembre par le Samusocial, au dispositif rue Royale, afin de présenter au secteur le fonctionnement du dispositif. Ce moment, qui permet à certains travailleurs du reste du secteur d'échanger plus précisément sur des suivis de personnes entre services, fut malheureusement unique

pendant cet hiver. Cet échange fut marqué par la présence inattendue d'un usager accompagnant le représentant de l'asbl DoucheFLUX, alors que l'invitation du Samusocial précisait que la réunion était réservée aux travailleurs du secteur.

Au titre des dispositifs « extra », citons également l'asbl DoucheFLUX et l'asbl Espace chaussettes qui ont contacté le Centre d'appui pour un projet d'hébergement d'urgence nocturne sur la commune de Forest. Malgré la mise en contact avec le CPAS de cette commune et l'échevin du logement, la disposition d'un bâtiment, et un projet préparé, le dispositif ne verra pas le jour. Une mosquée s'est également signalée comme susceptible d'accueillir un public sans-abri en urgence pendant l'hiver, de fournir un repas le matin et le soir. Suite à la visite du lieu par le Centre d'appui et la mise en contact avec certains services, le dispositif n'a, à notre connaissance, pas pu se mettre en place.

C'est également au début de l'hiver que le *draaiboek* du cabinet De Block est dévoilé. A partir de l'évaluation du dispositif d'accueil hivernal 2011-2012 par le Samusocial de Bruxelles, ainsi que des informations récoltées sur cette question auprès de 4 autres grandes villes (Anvers,

<sup>5</sup> Source : <http://www.mi-is.be/be-fr/etudes-publications-et-chiffres/subsides-pour-l-accueil-d-hiver>

Liège, Gand, Charleroi), le Secrétariat d'Etat à l'Asile et la Migration, à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté a produit un guide visant à "*livrer des suggestions et astuces aux autorités des grandes comme des petites villes pour les soutenir dans l'élaboration et l'exécution de leur plan hivernal.*"

A partir du 10 décembre, un nouveau projet-pilote voit le jour, le projet 86 400<sup>6</sup>.

Ce projet, soutenu par l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'aide aux sans-abri (AMA) et financé par la Cocom, vise 5 objectifs :

- L'amélioration de la jonction entre les acteurs du jour/ambulatoire et ceux de la nuit/résidentiel, par une extension des heures d'ouverture de certains services ;
- Le renforcement de l'accompagnement psycho-social ;
- Le renforcement de l'offre de services de première nécessité (douches, sieste) ;
- Le renforcement du travail de rue ;
- Le renforcement du travail en réseau.

Ce projet a permis de montrer la force de mobilisation du secteur de l'aide aux sans-abri pendant la période hivernale, et notamment sa capacité à augmenter son

potentiel de travail et à travailler en réseau sans pour autant créer de nouvelles structures. Il est également la preuve que certaines réflexions, évaluations et propositions autour du dispositif hivernal se concrétisent. En effet, les réflexions ont été menées par les 13 membres du comité d'accompagnement notamment suite aux pistes proposées par le Centre d'appui concernant les heures dites problématiques à la jonction jour/nuit.

Et également suite à la journée du 08 juin 2012, lors de laquelle il avait été annoncé que « *Les services d'accueil de jour se sont clairement exprimés comme étant prêts, moyennant des financements et des capacités supplémentaires (matérielles et humaines), à étendre leurs actions pendant la période de fonctionnement du dispositif hivernal (notamment autour des plages horaires « critiques » de début et de fin de journée)* ».

Enfin, le projet 86400 est intéressant puisque, même s'il s'inscrit dans un effet d'aubaine via la période hivernale, ses propositions et revendications demeurent dans une perspective structurelle, et un renforcement des moyens et du travail d'une partie du secteur toute l'année, et pas

uniquement la nuit ou la journée pendant une saison.

Rapidement, le dispositif hivernal du Samusocial affiche complet. L'information sera relayée via la PILS dès la fin décembre. En revanche, le cabinet De Block, alors qu'il avait accès à la PILS en tant que contributeur, refusa d'informer sur la situation précise du centre de la chaussée de Charleroi, par crainte d'un supposé effet d'appel d'air.

Le Centre d'appui apprend par la presse début janvier, que 50 places supplémentaires se sont ouvertes rue Borrens, information confirmée quelques jours plus tard par le Samusocial.

Au début de l'année 2013, le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale octroie 250 000 euros supplémentaires, de manière à augmenter le nombre de places disponibles pour le dispositif hivernal, qui affiche complet. Ce budget permet ainsi de financer 150 places supplémentaires. Parallèlement la secrétaire d'Etat Maggie De Block décide également d'augmenter de 50 places le dispositif fédéral géré par le Samusocial.

<sup>6</sup> Les détails ici : <http://www.ama.be/projets/projet-pilote-hiver-86400>

On apprend par la suite la mise en place d'un dispositif d'urgence hivernale pour les Mineurs Etrangers Non Accompagnés (MENA) par le cabinet Huytebroeck en charge de l'Aide à la jeunesse :

- 10 places en surcapacité (accueil jour et nuit) des services agréés de l'Aide à la jeunesse à Bruxelles et en Wallonie. Elles sont mises à la disposition des MENA (10 décembre -> 28 février), sous mandat du Conseiller de l'Aide à la jeunesse, dans les services suivants : Le Tamaris (2 places), Le logis (1 place), Abaka (1 place), Synergie 14 (2 places), la Hutte (1 place), El Paso (1 place) et le Pensionnat Jules Lejeune (2 places).
- 10 autres places disponibles pour la nuit à partir du 1er janvier au Chenal de l'Amarrage à Hennuyères. Le transport de Bruxelles vers l'Amarrage est organisé en conséquence. Le centre est accessible dès que la température est inférieure à 0 degré la nuit.

Le 15 janvier, le Samusocial lance son opération SMS, 1 euro par SMS envoyé étant reversé à son dispositif hivernal.

A partir du début de l'année et tout au long du reste de l'hiver, le comité de coordination du dispositif hivernal se tiendra. Rappelons que ce comité, à

l'initiative des cabinets Cocom de l'Aide aux personnes, est notamment issu d'une des recommandations du Centre d'appui issue du rapport d'évaluation de l'hiver par le Centre d'appui. Le comité a pour objectif de réunir, une fois par mois pendant la période hivernale particulièrement, « *tous les opérateurs de terrain en vue du développement d'un plan hiver global.* »

### **Mars 2013 : un dispositif hivernal qui n'en finit plus d'en finir**

A partir de la mi-mars, différents dispositifs se terminent (les containers par exemple), le Samusocial annonce quant à lui la diminution progressive de sa capacité d'accueil.

Aussitôt, l'asile de nuit Pierre d'Angle signale via la PILS une explosion du chiffre des personnes devant sa porte au même moment (140 le 18 mars). La fermeture de ce dispositif, dite par paliers, suscite de nombreuses incompréhensions et de la confusion, pour certains usagers et travailleurs sociaux.

Lors de l'espace de parole du 19 mars, à Jamais Sans Toit, plusieurs usagers font part de leur désarroi au sujet de la fermeture du dispositif hiver. Alors que seul le centre de la rue Borrens à Ixelles (50 places) fermait ses portes, et que les autres diminueaient leur capacité d'accueil en assurant un accueil prioritaire aux plus vulnérables, de nombreux usagers avaient compris que tout était déjà définitivement fermé. Le service d'accueil de jour Pigment – Het Anker signale également à plusieurs reprises les incompréhensions dont leur

faisait part le public accueilli. Un flyer<sup>7</sup> distribué par le Samusocial suscite notamment quelques questions, de la part d'usagers et des travailleurs.

A ce moment critique pour les usagers et les travailleurs, la communication du Samusocial envers le secteur est défaillante et manque largement de clarté sur le fonctionnement des dispositifs et leur (non) fermeture.

Fin mars, une vague de froid touche la Belgique, la capacité d'hébergement du dispositif hiver du Samusocial monte alors jusque 985 personnes par nuit certains jours. Le thermomètre dicte à nouveau sa loi<sup>8</sup>, et le comité de coordination se réunit en urgence. Il est alors décidé par les cabinets, devant « l'urgence » de la situation, de prolonger le dispositif hivernal de 15 jours. A l'échelle régionale, le plan est prolongé jusqu'au 14 avril inclus (300 places rue Royale), et le plan fédéral est prolongé d'une semaine (350 places chaussée de Charleroi). Finalement, ce dernier se poursuivra jusqu'au 11 avril, après une période de réduction de la

capacité d'accueil de 350 à 100 places en lien avec le redoux climatique.

De la même manière, le projet 86400 voit son action se prolonger jusqu'au 30 avril. Début mai, l'Asile de nuit signale encore des pics de population (> 100) devant ses portes le soir.

---

<sup>7</sup> On pouvait y lire : !! ATTENTION / WARNING !! Le Centre fermera ses portes le lundi 18 mars POUR TOUS LES HOMMES ! Dernière nuit le dimanche 17 mars 2013 ! N'oubliez aucune affaire dans le centre, ou elles finiront à la poubelle !

<sup>8</sup> Mais uniquement dans un sens puisque, en dépit des températures douces au mois de décembre 2012, le dispositif est ou reste ouvert.

## REGARD CRITIQUE SUR ...

### ***PILS, la Plate-forme Informatrice de la Strada***

La PILS a été fonctionnelle à partir de l'hiver 2011-2012, suite à un premier constat de difficulté de circulation de l'information au sein du secteur autour de l'organisation du dispositif hivernal d'aide aux sans-abri<sup>9</sup>. L'idée première était de permettre aux principaux acteurs du dispositif hivernal régional de pouvoir déposer les informations concernant leurs actions, sur la PILS (Samusocial, SNCB, Croix-Rouge, etc.). La PILS est petit à petit devenue l'outil de communication autour du, et même des dispositifs hivernaux. Cet hiver, 10 acteurs supplémentaires<sup>10</sup> sont devenus contributeurs réguliers ou occasionnels (Les samaritains, CPAS d'Etterbeek ; de Schaerbeek ; de Saint-Gilles, Bij ons/Chez nous, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, le Service de prévention de la commune de Forest, le CAW Archipel, le Cabinet De Block, le projet 86 400). Si le Centre d'appui s'efforce de rencontrer les différents niveaux d'actions, ce qui explique l'augmentation

<sup>9</sup> Voir l'évaluation du dispositif hivernal 2010/2011 par le Centre d'appui

<sup>10</sup> En 2011, les premiers inscrits étaient : Centre d'urgence Ariane, Samusocial, Diogenes, Hope in stations, Croix-Rouge, asile de nuit Pierre d'Angle, Médecins du Monde

du nombre de contributeurs, force est de constater que de plus en plus de monde s'est aussi montré intéressé pour contribuer à la PILS. Cette année encore, la PILS a été envoyée automatiquement sur la boîte mail de plus de 800 personnes, services et institutions divers. A ce jour, 350 s'en sont désinscrits, pour diverses raisons (inintérêt direct, doublons, etc.).

La PILS aura permis de souligner l'implication des CPAS et des communes dans le dispositif hivernal régional d'aide aux sans-abri, et que ce sont des acteurs incontournables en vue de l'organisation d'un dispositif intégré.

Les autres nouveautés de la PILS qui sont à souligner depuis cet hiver sont :

- la réception des prévisions météorologiques par l'Institut Royal de Météorologie (IRM), à plusieurs jours, et à chaque alerte (froid, vent, précipitation neigeuse) ;
- l'aperçu bi-quotidien des places disponibles dans les maisons d'accueil de la RBC, déposé par le Centre Ariane ;
- une expérience de diffusion de certaines informations de la PILS (météo notamment) a été tentée, envers certains travailleurs de rue et usagers dits "clés" rencontrés à Jamais Sans Toit, repérés par

Bij Ons, la référente sociale de la SNCB, Pigment et Diogenes. Au départ, estimant que les informations concernant les dispositifs hivernaux étaient également intéressantes pour les usagers, nous avons rencontré quelques travailleurs du secteur qui ont pu nous donner les contacts de sans-abri / mal-logés.

Deux critères de "sélection" étaient requis : la personne devait être connue pour avoir un réseau à qui transmettre l'information reçue sur son GSM (l'idée était d'employer des relais et non de diffuser à tous les sans-abri bruxellois) ; et nous souhaitions avoir des gens dans diverses situations (sans-papiers, en rue, en logement inadéquat, etc.). Par la suite, certains travailleurs de rue ont exprimé leur intérêt pour également recevoir l'information de la PILS sur leur GSM. Deux listes ont ainsi été créées, celle des travailleurs de rue (32) et celle des usagers (14), pour lesquels nous avons pu envoyer des informations différentes. L'expérience fut artisanale, et ce sont essentiellement des informations concernant les prévisions météorologiques qui ont été reçues, mais également parfois d'autres informations comme le dépistage de la tuberculose au Samusocial, les mesures hivernales en gare par la SNCB, ou la prolongation du dispositif hivernal.

Lors d'une réunion d'évaluation de la PILS et du projet PILsms<sup>11</sup>, plusieurs points positifs ont été relevés concernant la PILS, qu'il faudra poursuivre et améliorer :

- l'information météo. Certains usagers semblent avoir été satisfaits de recevoir les alertes météo à plusieurs jours, qui leur a permis de trouver "des plans" d'abri selon les circonstances ;
- les places disponibles. De la part du secteur au sens large ou de services comme les CPAS par exemple, il semble que la visibilité des places disponibles dans les maisons d'accueil de la Région soit tout à fait bienvenue. Cela permet notamment un gain de temps considérable pour certains (référente sociale de la SNCB), mais également de montrer combien le secteur est régulièrement saturé...
- la réception d'information sur les GSM des travailleurs a été bien reçue, là également il faudrait probablement poursuivre dans cette voie. Un des intérêts soulevés était que tout le monde puisse avoir accès à la même information au même moment, ce qui a parfois permis d'atténuer polémiques et rumeurs.

---

<sup>11</sup> Le 09 avril 2013, étaient représentés : La Strada, Diogenes et Bij Ons qui ont pu relayer le ressenti de certains usagers, le Centre Ariane, la Fédération Bico. L'AMA et le Regio Overleg étaient excusés. Le Samusocial n'a pas répondu à l'invitation.

Toutefois, tout n'est pas parfait, et au titre des problèmes et limites de la PILS, il faut souligner plusieurs choses :

- tous les acteurs bruxellois qui mettent en place des dispositifs hivernaux ne sont pas encore contributeurs à la PILS. Sur cette question, le Centre d'appui a encore un long travail de rencontres à effectuer. De plus, ceux qui ont un login oublient parfois rapidement combien il est intéressant pour la circulation d'information entre travailleurs et usagers, de déposer les informations qu'ils possèdent sur la PILS ;
- parfois une certaine confusion de la part de certains services qui déposent des informations n'ayant pas nécessairement d'intérêt sur la PILS actuelle (distribution de pâtes, description d'un organigramme de fonctionnement)
- au plan technique, l'interface PILS est encore un outil trop simpliste, puisqu'on ne peut y déposer qu'un simple texte, sans même pouvoir le mettre en italique ou encore y ajouter une pièce-jointe... Le Centre d'appui y travaille ;
- de la même manière, le fonctionnement de PILsms reste encore trop artisanal. C'est le Centre d'appui qui via une plateforme d'envoi de SMS par pack se charge d'envoyer certains textes, en fonction des publics concernés. Il faudra à l'avenir veiller à l'automatisation de certaines

tâches pour tous les travailleurs de rue et usagers qui le souhaitent (la météo, les places libres en maison d'accueil par exemple). De plus, il faut prendre en compte les difficultés liées au type de population ciblée. En effet, parmi les sans-abri, certains peuvent perdre leur GSM, changer régulièrement de numéro, etc.

- en ce qui concerne les places libres en maison d'accueil, l'information est évidemment limitée. C'est une information qui n'a de sens qu'au moment où les permanents du Centre Ariane la déposent, puisque la plupart du temps quelques heures voire quelques minutes après, les places sont prises. Des indications concernant la précarité de l'information, ainsi que les services contactés (mais également de ceux qui ne le sont pas) devront être inscrites à chaque post sur la PILS ;

- à l'avenir, un fonctionnement régulier de PILSms devra permettre un "suivi" plus intense avec les usagers.

### ***Le comité de coordination du dispositif hivernal régional***

Le comité de coordination du dispositif hivernal s'est réuni 4 fois à partir du 16 janvier 2013. Les services et cabinets invités étaient : le cabinet De Block, le CPAS de Bruxelles, l'hôpital Saint-Pierre, le Samusocial, le Centre d'appui la Strada, la STIB, la SNCB, le projet 86400.

Si ce comité de coordination a eu le mérite de réunir, de manière relativement régulière, différents acteurs « hivernaux » cette année, il n'en demeure pas moins que plusieurs points sont à critiquer quant à sa composition et à son fonctionnement :

- une gestion de l'urgence qui dans un sens et à juste titre, se fait dans l'urgence des réunions. Néanmoins, les situations dites d'urgence qui concernent le froid et sa prolongation dans la saison sont plus ou moins prévisibles, et on peut s'interroger sur l'intérêt d'une réunion de partenaires d'une coordination pour, de toute manière, octroyer un nombre de places supplémentaires. Ces réunions relèvent peut-être plus d'un comité technique (voir infra) ;

- un manque de régularité dans la fréquence des réunions, qui devaient se tenir mensuellement à partir de septembre ;

- malgré la requête du Centre d'appui pour élargir le comité de coordination à d'autres acteurs participant également au dispositif hivernal, d'une autre manière à un autre niveau (autres CPAS, projet containers, Croix-Rouge, etc.), seul Médecins du Monde a, à la fin de l'hiver, été invité pour présenter le bilan chiffré de leur intervention pendant le dispositif hivernal ;

- un manque de concertation entre les acteurs pour les quelques décisions qu'il y a eu à prendre (ouverture de places supplémentaires, prolongement du dispositif saisonnier après le 30 mars).

Finalement, le comité de coordination, tant dans sa forme que sur le fond, était loin de ce qu'on peut appeler une coordination. En effet, certaines questions n'y sont pas abordées comme par exemple la justification d'un dispositif hivernal lorsque les températures sont douces (début décembre) puisque, à l'inverse, lorsqu'elles chutent, des places supplémentaires sont ouvertes, puis prolongées lorsque les températures négatives persistent.

## **La feuille de route du niveau fédéral autour de l'organisation de l'hiver**

On peut saluer l'intervention du niveau fédéral dans le cadre du dispositif hivernal régional tel qu'il existe actuellement. Notamment parce qu'une série de problématiques à Bruxelles relèvent de cette compétence (personnes sans-papier, en attente de régularisation, déboutés du droit d'asile). A ce titre, le cabinet de la secrétaire d'Etat De Block a publié un « Guide accueil hivernal<sup>12</sup> », fondé sur les retours d'expérience de grandes villes belges, dont Bruxelles. Ce draaiboek, promis par le fédéral, « met en exergue des exemples clés, émet des suggestions d'ordre général et livre des astuces pratiques ».

Le projet semble intéressant de prime abord. Malheureusement, les trente pages qui composent ce guide ne répondent qu'à quelques questions pratiques de base pour organiser un dispositif hivernal. Ce vademecum reprend quelques principes de bon sens en termes de logistique, de transport, de repas, de bâtiments, etc. Parfois même les « astuces » proposées frôlent le ridicule et le condescendant, comme on peut le lire

p. 12 : « Astuce : l'installation d'eau chaude doit être correctement réglée. Le public cible n'est pas forcément habitué à utiliser de l'eau chaude. » ou « Astuce : des douches mobiles peuvent aussi être facilement installées ».

D'autre part, les propositions et conseils restent relativement flous voire creux : p.15 « Les entreprises privées : Diverses sociétés privées sont prêtes à aider au transport des sans-abri. » ou encore p.16 « Bruxelles : ici aussi, la nécessité du transport dépend de la situation géographique du bâtiment ». La dernière critique que l'on peut émettre à propos de ce guide – probablement pratique pour qui tenterait d'ouvrir pour la première fois une infrastructure d'hébergement pour sans-abri – vient des sources utilisées.

En effet, en tous les cas en ce qui concerne Bruxelles, on ne parle que de l'opérateur Samusocial, sans jamais évoquer l'existence d'un vaste secteur de l'aide aux sans-abri et de services généralistes. Ceci est d'autant plus regrettable que les objectifs de conclusion évoquent les thèmes de collaboration et de coordination entre les acteurs, pour un accueil hivernal de qualité :

« ... une bonne collaboration et des avantages pour tous et toutes d'une coordination efficace. Si l'intérêt de la concertation, des entrevues et des échanges n'est maintenant plus à démontrer, on doit pouvoir le renforcer. »

Finalement, on peut s'interroger sur la manière dont, comme l'indique la dernière phrase de conclusion, ce type d'accueil hivernal de mise à l'abri saisonnier peut « contribuer à lutter de manière structurelle contre le sans-abrisme d'une part, en prévoyant un accueil hivernal adéquat, d'autre part en créant une base pour l'élaboration de solutions durables. »

<sup>12</sup> Disponible sur : [http://www.mis.be/sites/default/files/doc/guide\\_accueil\\_hivernal.pdf](http://www.mis.be/sites/default/files/doc/guide_accueil_hivernal.pdf)

## L'HIVER DU POINT DE VUE DES USAGERS

**La BPA (Brussels Platform Armoede) a souhaité contribuer à l'évaluation du dispositif hivernal 2012-2013 en donnant la parole aux premiers intéressés, les sans-abri.**

Ce point de vue des usagers est pertinent à prendre en compte et à retenir pour envisager l'organisation des prochains dispositifs.

Cette plate-forme a ainsi produit un questionnaire concernant l'organisation du dispositif hivernal, soumis aux usagers de 4 services (De Buurtwinkel, Pigment, ARA, Bij Ons/Chez Nous).

Ce questionnaire était composé de 4 rubriques (profil de la personne, questions relatives à l'accueil de nuit, à l'accueil de jour, aux perspectives « post-dispositif »).

Une cinquantaine d'entretiens ont été réalisés, donnant lieu à une synthèse dont nous livrons ici les principaux résultats. La totalité du document se trouve dans l'annexe n°2 à la fin du rapport.

Les personnes interrogées présentaient le profil suivant : homme, entre 20 et 30 ans, statut de séjour précaire, à Bruxelles depuis moins de 3 ans.

Cet échantillon n'est toutefois pas représentatif de la population sans-abri bruxelloise.

A partir des entretiens réalisés avec ces sans-abri, plusieurs recommandations ont été émises par leaBPA :

- adapter la capacité d'urgence de nuit aux besoins réels
- supprimer le système de réservation par téléphone, une réservation le matin pour la nuit suivante pourrait être envisagée, et l'anonymat pourrait dans une certaine mesure être revu
- harmoniser les heures d'ouverture des différents accueils de nuit, les coordonner avec ceux des accueils de jour ;
- permettre le transport public gratuit aux usagers des dispositifs durant l'hiver ;
- prévoir un nombre suffisant de consignes individuelles ;
- veiller à une meilleure hygiène des locaux, notamment des sanitaires ;
- prévoir des lits assignés pour une même personne, veiller à la propreté des

couvertures en particuliers pour éviter les transmissions de gale, etc. ;

- veiller à la distribution équilibrée des publics dans les dortoirs (toxicomanes, alcooliques, etc.) ;

- prévoir des machines à laver pour les usagers dans les centres.

En ce qui concerne la liste des améliorations proposées quant à l'organisation du dispositif hivernal, les propositions et avis des usagers sont variés. Ce sont ici des recommandations émanant du terrain dont il faut prendre compte pour l'avenir du dispositif régional.

Enfin, la fermeture du dispositif pose toujours question. La moitié des usagers interrogés a indiqué retourner en rue à la fin du dispositif hivernal. De plus, la plupart d'entre eux estimaient ne pas disposer d'une assistance ni d'un suivi conséquent et suffisant de la part du Samusocial, ce qui ne les aidait pas à trouver des solutions à venir pérennes.

## DIREMI - VERS UN DISPOSITIF REGIONAL DE MISE A L'ABRI

**Dans le précédent rapport d'évaluation du Dispositif d'urgence hivernal par le Centre d'appui, ainsi que lors de la journée de présentation des différentes évaluations du 08 juin 2012, nous avons proposé et soumis à discussion plusieurs éléments pour un dispositif saisonnier régional intégré.**

Le terme de saisonnier n'est d'ailleurs pas adéquat, puisque le Dispositif REgional de Mise à l'abri (DIREMI) repose sur le principe de vulnérabilité des populations sans abri, quelle que soit la période de l'année. Ce dispositif vise également à mutualiser les efforts, à permettre la réflexion commune et la concertation, à réduire les coûts matériels, physiques et psychologiques d'un dispositif aujourd'hui figé entre décembre et avril, à travailler toute l'année sur des périodes de vulnérabilité.

Cette proposition découlait de plusieurs constats. Tout d'abord, ce que l'on appelle actuellement le dispositif hivernal bruxellois d'aide aux sans-abri repose sur un acteur unique, le Samusocial, alors que nombre de services non seulement fonctionnent également pendant cette période mais augmentent également leurs capacités de travail, d'accueil,

d'accompagnement. De plus, depuis le colloque de 2010 sur « L'urgence de l'urgence sociale », une large partie du secteur demande à ce que ce dispositif soit plus coordonné entre les acteurs (qui sont nombreux nous allons le voir), plus transparent dans ses méthodes et son fonctionnement, plus anticipateur. Rappelons que parmi les conclusions de ce colloque de juin, reprises dans le rapport hiver du Centre d'appui, étaient notamment que « *Les missions, les actions, les moyens mis en œuvre pour le Dispositif hivernal doivent être éclaircis* » (p.39). C'est sur cette base que nous avons émis quelques idées telles que la formation d'un comité de coordination, de communication entre différents « pôles » (urgence, jour, nuit, etc.), de rédaction d'une charte de fonctionnement du dispositif, etc<sup>13</sup>.

Ni la pertinence, ni les éléments d'un tel dispositif n'ont été discutés, voilà pourquoi nous le reprenons ici.

Une année plus tard, plusieurs choses ont évolué, comme on peut le lire à travers les historiques sur l'hiver. Avec ces nouveaux

---

<sup>13</sup> voir p. 95 du rapport 2012/2013 : « Demain, une redéfinition du dispositif hivernal bruxellois : un Dispositif REgional de Mise à l'abri (DIREMI) est-il envisageable ? »

éléments de contexte, nous reprenons ici quelques propositions pour un DIREMI, car nous espérons grâce à ce type de dispositif, amener ainsi une réponse au secteur pour un dispositif cohérent, transparent et anticipateur, ainsi qu'un meilleur fonctionnement visant une amélioration du travail avec les usagers.

### **Panorama des plans hivernaux en Région bruxelloise**

L'une des choses importantes qui transparait depuis deux hivers est qu'il n'y a pas un acteur qui déploie un DH pour les sans-abri, mais plusieurs. Les informations publiées sur la PILS l'ont notamment montré. Afin de rendre visible la pluralité des acteurs, nous avons également travaillé à une cartographie de ce que l'on peut appeler – à tort ou à raison – les dispositifs hivernaux d'aide aux sans-abri de la Région bruxelloise (tableau n°1 ci-dessous).

Quels enseignements peut-on tirer du tableau ? Même s'il n'est pas exhaustif, étant donné que tous les acteurs contactés n'ont pas répondu à nos sollicitations quant à leurs activités hivernales, on voit bien à quel point les différents niveaux travaillent à des plans d'urgence, plans grand froid, dispositifs hivernaux, de nature relativement proche, pour des populations sans-abri ou démunies. Deux types d'aide ressortent : l'hébergement d'urgence de nuit, le chauffage et l'accompagnement en journée. Si toutes les communes et CPAS ne nous ont pas informé de leurs actions, notons également que les Lokale Diensten Centra

(LDC)/GemeenschapCentra (GC) et les Centres d'Aide aux personnes (CAP)/Centres d'Action Sociale Globale (CASG) n'ont pas non plus répondu à cette requête. Nous avons encore du travail de notre côté pour tisser des liens avec ces services d'aide généralistes.

Au total, on note également que les coûts mobilisés pendant l'hiver restent très élevés. Le soutien de la Cocom s'élève ainsi à 1 502 500 euros (Samusocial, projet 86400, containers). C'est également une débauche d'énergie sur une période donnée et l'on peut penser qu'un autre type de dispositif peut être envisagé de manière à ne pas mobiliser travailleurs, finances, locaux de manière aussi intense lors d'un mois de décembre pendant lequel les conditions de vulnérabilité ne sont peut être pas réunies pour lancer ces actions...

De plus, tout ceci manque encore cruellement de visibilité, que ce soit dans le cadre d'informations normales attendues de la part de politiques publiques, comme pour les travailleurs qui se doivent d'orienter au mieux leurs usagers vers les services idoines. Enfin, on remarque, notamment de la part des CPAS ou des communes, un important besoin de création de réseau. Ainsi, la commune de

Woluwé Saint-Lambert qui explique le dispositif mis en place en hiver : « *Création d'un réseau : Croix-Rouge, Police, centres d'hébergement sur la commune, CPAS, service social communal, Front commun SDF, service de prévention (gardiens de la paix et éducateurs de rue, paroisses, etc. Les gardiens de la paix ou les policiers ont reçu la liste des centres d'accueil et d'hébergement sur la commune ou la Région bruxelloise, ainsi que les informations sur la distribution de nourriture (gare centrale)* » (extrait mail du 07 mai 2013).

Enfin, que nous montre ce panorama concernant le nombre de places ? Cette question du nombre de places d'urgence

hivernale est récurrente dans le secteur depuis plus de 10 ans. Toujours pour mémoire, c'était déjà le sujet d'une des propositions du rapport de Rea en 2001 : « *L'augmentation du nombre de lits doit être discutée et décidée dans le cadre du Comité de concertation* » (Proposition n°13). C'était également la recommandation n°3 du rapport d'évaluation hivernal du Centre d'appui : « *Maîtriser l'accroissement annuel du volume de places d'urgence en hiver* ». Que constate-t-on depuis l'évaluation de 2010/2011 ? Que le nombre de places d'urgence a malgré tout largement augmenté (avec l'intervention fédérale évidemment) : +86%. En considérant le

nombre maximum de places (selon nos informations), nous sommes aujourd'hui à 876 places (fédéral + régional). Pour l'hiver 2010-2011, la répartition était la suivante : + 50 places extra au Samusocial Petit Rempart, + 50 au DH de Forest, + 350 au DH d'Etterbeek, + 20 au DH de Schaerbeek => 470.

Comme corollaire de cette croissance, le budget Cocom pour le DH a lui presque doublé en trois ans. 2009/2010, un peu plus de 700 000 euros, 1 362 500 aujourd'hui (120 000 pour le projet 86 400, 20 000 pour les containers).

Niveau	Localisation	Type d'action	Période réelle	Financement	Public	Places occupées du 15/11 au 14/04 (maximum, moyenne)
Fédéral	60, chaussée de Charleroi	Hébergement d'urgence et de nuit Places dites de "deuxième ligne" ou de "réserve"	15 nov. au 31 mars > prolongation jusqu'au 14 avril	500 000	Hommes, femmes	Moyenne : 278 Maximum : 375
Région	110, rue du Petit Rempart (extra)	Hébergement d'urgence et de nuit	15 nov. au 31 mars > prolongation jusqu'au 14 avril	1 362 500 (Cocom)	Hommes (+ vulnérables), femmes, familles	Moyenne : 53 Maximum : 96
	139, rue Royale	Hébergement d'urgence et de nuit (extra)	15 nov. au 31 mars > prolongation jusqu'au 14 avril		Hommes (+ femmes du 08/04 au 14/04)	Moyenne : 273 Maximum : 327
	Rue Borrens	Hébergement d'urgence et de nuit	18 janv. au 17 mars			Moyenne : 41 Maximum : 50
	Waluwè Saint-Pierre	Hébergement 24h/24h	15 nov. au 14 avril		Familles	Moyenne : 25 Maximum : 28
	Projet containers Bij Ons / Pierre d'Angle - rue des Sols	Hébergement d'urgence et de nuit	03 déc. au 31 mars	20 000 (Cocom)	Sans-abri avec chiens	Maximum : 14
	Projet 86 400 (13 services)	Intensification de l'accompagnement, du travail de rue, de l'accueil de jour	10 déc. au 30 avril	120 000 (Cocom)	Tout public	Chiffres collectés à l'occasion de comptages ponctuels, difficile à agréger étant donné les différences entre services.
CPAS	Schaerbeek 22, avenue Rogier	Cellule hiver: mise à disposition de travailleurs, diffusion d'informations sur les hébergements, accueil pour assurer un bon relais, numéro et mail « hiver » + ouverture d'un chauffoir lundi au vendredi 9h/13h (animaux autorisés) - lien créé avec la Croix-Rouge (vestibulaire, distribution kits d'hygiène)	03/12 au 18/03	Nc	Sans-abri, mal-logés, personnes isolées	764 personnes passées (604 hommes seuls, 93 femmes seuls, 15 couples, 14 enfants, 1 chien) [source: CPAS de Schaerbeek, bilan du chauffoir 2012-2013]
	Waluwè Saint-Pierre	Hébergement quand gel permanent jour/nuit, création d'un réseau (Croix-Rouge, Police, hébergements sur la commune, CPAS, Front SDF, paroisses, service prévention, etc.) / Collaboration spécifique avec résidence sur WSP) + distribution soupe à Stockel	Décembre à mars  Janvier et février	Nc	Sans-abri de la commune (6 hébergés)	
	Anderlecht	Plan grand froid pour les plus démunis : ouverture de cinq restaurants sociaux, lundi au vendredi 8h-16h (repas de 12h à 14h)	03 déc. au 29 mars 2013	Nc	Les plus démunis	
	Etterbeek	Un chauffoir était prévu	Aucune réponse			
	Bruxelles-ville (CPAS, ville de Bruxelles, maisons de quartier)	Plan grand froid : soutien et visites à domiciles, gestion problèmes énergétiques, création lien social, etc.	15 oct. au 31 mars 2013  Pas de réponse	Nc	Personnes fragilisées mais disposant d'un toit	
	Berchem	Plan grand froid		Nc	Sans-abri (personne n'a bénéficié de leur grand froid cette année)	
	Saint-Gilles	Plan hivernal du CPAS	Nc			
Communes	Service de prévention de la commune de Forest (rue de Mérode, 331-333)	Accueil de jour (activités + orientation) Vêtements de seconde main sur demande. Possibilité d'un accompagnement psycho-social sur demande.	Du 03 déc. au 29 mars Jours ouvrables de 10h à 14h (lu-ve)		Tout public	Moyenne d'environ 36 personnes par jour.

**Tableau n°1 : Cartographie (non-exhaustive) des différents dispositifs hivernaux d'aide aux sans-abri de la RBC**

NB : le tableau est lacunaire, étant donné que nous ne disposons pas de toutes les données nécessaires.

### **Concrètement, comment évoluer vers un DIREMI à partir de 2013 ?**

Sans songer à renverser totalement le paradigme de l'urgence hivernale et sortir du jour au lendemain de « l'hiver », nous proposons quelques actions concrètes qu'il sera possible d'envisager dès 2013.

Partons des éléments qui existent, à partir desquels on peut déjà penser le DIREMI.

#### ***1/ Le comité de coordination.***

S'il a aujourd'hui le mérite d'exister et de se réunir de manière à présent presque régulière, ses objectifs ne sont pas définis clairement et les acteurs concernés ne sont pas assez nombreux, ou pas les bons, ou pas au bon endroit.

Pour le moment, il ne fonctionne qu'autour de problèmes strictement opérationnels : réaction à la « crise du thermomètre », à la saturation du dispositif hivernal, octroi du nombre de places supplémentaires, etc.

Dans le DIREMI énoncé, nous avons proposé qu'une cellule de coordination soit mise en place, comprenant un comité de

pilotage et un comité technique. En réalité, le comité de coordination tel qu'il existe actuellement, prend plutôt la tournure d'un comité technique que celle d'un comité de pilotage ou de coordination.

Le comité de coordination devrait donc s'orienter vers des activités de coordination, concertation, évaluation. Ce comité pourrait avoir comme missions de :

- rédiger la charte de fonctionnement du DIREMI, définir les objectifs généraux et annexes du DIREMI, les missions de chacun, établir des critères de vulnérabilité avec les professionnels ad hoc ;
- veiller à l'application et au bon respect de cette charte ;
- établir des liens avec les autres secteurs concernés (santé, logement, migration notamment) ;
- évaluer le fonctionnement, l'efficacité (résultats obtenus/objectifs fixés) et l'efficience (résultats obtenus/moyens mis en place) du DIREMI.

Le comité comprendrait :

- les représentants des cabinets régionaux de l'Aide aux personnes ;
- un représentant du cabinet de la Secrétaire d'Etat à l'Asile et à la Migration ;
- les représentants des fédérations AMA et Bico, le Regio Overleg ;

- un représentant des CPAS et des communes ;
- un représentant du Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri ;
- un représentant du Comité technique (voir infra.)

Les membres pourront élargir, en fonction des questions posées ou des projets proposés, à d'autres acteurs (services publics tels que police, transports, etc.) Il est tout à fait possible de mettre un tel comité en place dès la rentrée de septembre 2013, puisque les bases du comité de coordination existent déjà. En parallèle de la gestion immédiate du prochain dispositif hivernal, il pourra rapidement s'atteler à la définition des objectifs du DIREMI, à la définition de la vulnérabilité et de ses périodes, à la composition et au fonctionnement du comité de coordination et également du comité technique.

#### ***2/ La Plate-forme Informatrice de la Strada (PILS)***

La plate-forme permet déjà de diffuser de l'information (voir historique plus haut) et regroupe plusieurs partenaires œuvrant au dispositif hivernal régional. Elle sera améliorée en 2013/2014 et pourra notamment permettre au comité de coordination de diffuser certains

documents d'orientation du DIREMI (charte, date des réunions, partenariat, appel à projets, etc.). La rentrée 2013 verra la PILS améliorée sur le fond et la forme (voir plus haut).

*Ce qui pourrait être fait à partir de l'été 2013*

**1. La rédaction d'une charte en comité de coordination.** La charte devra définir ce qui est attendu d'un DIREMI, la question de la mise à l'abri, la définition de la vulnérabilité (inviter des experts ad hoc, tels que médecin, météorologue, urgentiste hospitalier, membre du centre de crise fédéral, etc.). Elle devra également pouvoir mettre en lien le DIREMI avec la politique régionale de l'aide aux sans-abri, de manière à en faire un dispositif utile (pour des projets de relogement notamment<sup>14</sup>) et pas uniquement un dispositif « porte-tournante » dans lequel on entre en novembre et duquel on sort fin mars pour y revenir l'année suivante.

La question de la mise en place de critères d'évaluation du DIREMI devra également être abordée (nombre de critères, définition des critères?). Toutes sortes de

critères pourraient être proposés : qualité de l'abri de nuit, sûreté, propreté, horaires d'ouverture/fermeture, coordination, résultats (statistiques des nuitées, personnels, problématiques rencontrés), réponses apportées. Il faudra penser à prendre en compte l'avis des travailleurs et celui des usagers.

La question de l'évaluation impose donc d'avoir une charte ambitieuse qui se donne des objectifs en terme de résultat (réduction du sans-abrisme à telle échéance) et non uniquement en terme de moyens mis en place.

Les réunions devront être préparées, un programme de réunion pourrait dès le mois de juillet être déposé, un secrétaire de réunion devra être désigné pour consigner les procès-verbaux afin de conserver une trace et de reprendre les éléments-clés issus des réflexions. Chaque représentant présent pourra éventuellement travailler ces questions avec les membres de sa structure afin d'enrichir les débats.

**2013 pourra également être le début d'un travail sur la création d'un comité technique.**

Ce comité technique pourrait comprendre :

- un représentant de chaque acteur de l'hébergement d'urgence (Samusocial, Centre Ariane, Pierre d'Angle)
- un représentant du projet 86 400 (lien entre le jour et la nuit, l'ambulatoire et le résidentiel)
- un représentant de Médecins du Monde, des Infirmiers de rue
- un représentant de la Croix-Rouge / Rode Kruis
- un représentant de la SNCB, de la STIB, de l'IBGE
- un représentant des CPAS qui activent des dispositifs particuliers en cas d'urgence
- un représentant de la Police, des Pompiers
- des acteurs ad hoc concernés par telle ou telle problématique (ex. d'un représentant d'une Mosquée qui souhaite mettre à disposition une salle et des couchages pour une période, pour une population particulière)

Le comité technique aura, comme son nom l'indique, des objectifs techniques. Il saura répondre aux situations urgentes, mettre en

<sup>14</sup> Voir sur cette question le programme carolo de « Relogement des personnes sans abri en période hivernale ». Rapport d'activité 2011-2012 téléchargeable ici : <http://www.relaisocialcharleroi.be/medias/files/rapport-d-evaluation.pdf>

place rapidement les actions nécessaires, coordonner les équipes, etc. Ce ne sont pas des questions de coordination globale, de charte et d'évaluation qui seront débattues dans ce comité. Son objectif sera plus pratique, et les rapports statistiques concernant les nuitées, les populations, etc. devront être transmis au comité de coordination. Le comité technique pourra avoir une représentation tournante.

Toutes ces réunions constitueront un volume de travail important au départ, mais utile à terme. D'autre part, étant donné que les réunions du comité de coordination actuelle sont, selon nous, celles d'un comité technique, ce dernier possède déjà de bonnes bases.

Si plusieurs pôles avaient été proposés lors d'une première ébauche de DIREMI, l'expérience nous fait dire que la multiplication des cellules, comités et pôles serait préjudiciable à la fois aux actions concrètes pour les travailleurs et les usagers, mais également à la transparence, à la cohérence et à la lisibilité du DIREMI.

# CONCLUSION

## SUR L'HIVER 2012-2013

### Aspects positifs

- ☺ L'anticipation du dispositif hivernal, à partir du moment d'évaluation de juin, commune à plusieurs acteurs décisionnaires et de terrain. Des recommandations voient le jour et se développent (PILS, comité de coordination, articulation jour-nuit)
- ☺ La multiplication des initiatives : un « consortium » maison d'accueil / centre de jour / centre d'urgence / travail de rue, notamment, qui propose des actions concrètes avec le projet 86 400 => un hiver qui n'est plus pensé uniquement en terme d'urgence nocturne
- ☺ Un réseau d'acteurs qui s'étoffe : hébergement d'urgence, maisons d'accueil, services d'accueil de jour, travail de rue, CPAS, etc. ; une communication sur les différentes actions qui s'enrichit (places libres en maisons d'accueil, PILsms)
- ☺ Pas de centre de crise fédéral mis en place, pour une « crise » qui, de toutes manières, existe tous les ans
- ☺ Un comité de coordination qui se réunit plus régulièrement, et qui peu à peu commence à se construire ; la présence du niveau fédéral dans ce comité
- ☺ Le point de vue des bénéficiaires de plus en plus pris en considération dans les évaluations du dispositif (Samusocial, travail de Pigment/BAPN)
- ☺ Un pouvoir fédéral qui prend en compte les spécificités de la situation bruxelloise, et une intervention complémentaire au travail du dispositif hivernal régional
- ☺ Le nombre de places et le budget consacrés à l'urgence hivernale qui ne cessent d'augmenter

### Aspects négatifs

- ☹ Une communication défaillante autour du fonctionnement du dispositif de la part de l'opérateur régional principal Samusocial, tout particulièrement au moment critique de la fermeture
- ☹ Un comité de coordination qui ne travaille pas en concertation, qui travaille encore trop dans l'urgence du thermomètre, où il manque plusieurs acteurs susceptibles d'apporter leur contribution à une coordination de l'hiver, qui ne coordonne pas mais écoute les informations quantitatives du Samusocial et prend des décisions en fonction du travail d'un seul acteur
- ☹ Un « dispositif » hiver qui n'a pas d'objectifs en terme de résultats - mais plutôt en terme de moyens - si ce n'est la mise à l'abri lorsque les températures sont sensées descendre sous zéro
- ☹ La fin (et le prolongement) chaotique des différents dispositifs régionaux et fédéraux, tant pour les travailleurs que pour les usagers
- ☹ Le manque d'information de la part du pouvoir fédéral à la fois concernant le dispositif hivernal bruxellois, mais également sur la situation concernant les dispositifs des autres régions

## **ANNEXE n°1 – Les recommandations du Centre d'appui**

### **RECOMMANDATIONS SPECIFIQUES A L'HIVER**

#### **Recommandation n°1**

§ Reconnaître la place de l'urgence hivernale, c'est-à-dire la recentrer sur ce qu'elle doit être : un accueil provisoire et un sas d'orientation. L'urgence est en contradiction avec le travail dans la durée, et ne peut se substituer à ce type de travail social de long terme. Le dispositif d'urgence hivernal doit être conçu dans l'esprit d'un abri de nuit saisonnier.

#### **Recommandation n°2**

§ Procéder à une évaluation claire et détaillée du dernier dispositif hivernal, le présenter et en discuter avec le reste du secteur. Il faut arriver à dresser des profils des populations accueillies dans le dispositif hivernal (sans-papiers, sans-abri "classiques", touristes, etc.), de manière à pouvoir les inventorier dans une base de données. L'objectif est de pouvoir faciliter la prise de décision et d'offrir un meilleur service en fonction des profils concernés.

#### **Recommandation n°3**

§ Maîtriser l'accroissement annuel du volume de places d'urgence en hiver.

#### **Recommandation n°4**

§ Informer régulièrement, correctement et de manière transparente, le secteur de l'aide aux sans-abri du fonctionnement du dispositif hivernal. Et dans le même temps limiter la médiatisation de l'aide humanitaire d'urgence pendant l'hiver.

#### **Recommandation n°5**

§ Lors de l'ouverture de dispositifs d'urgence extrême précaires et dangereux tels que celui du CCN cette année, garantir un minimum d'encadrement professionnel, ainsi qu'une date limite de fonctionnement annoncée dès le départ aux usagers.

#### **Recommandation n°6**

§ Organiser une table-ronde entre les représentants des autorités fédérales et régionales autour de la question de la gestion des sans-papiers, et des conflits sans-papiers Vs sans-abri "classiques" sur le terrain.

#### **Recommandation n°7**

§ Anticiper l'organisation des prochains hivers en :

> réunissant chaque année les différents protagonistes dès le mois de juin, afin de répartir les tâches en fonction de l'expertise et des compétences de chacun et d'éviter que toute l'organisation revienne à un unique protagoniste

> créant rapidement une équipe de coordination pour le prochain dispositif hivernal (cabinets politiques, représentants des associations francophones et néerlandophones du secteur de l'aide aux sans-abri, Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri, Fédération Bico, CPAS, etc.)

> prévoyant le recrutement d'un coordinateur permanent et à temps plein pour le dispositif hivernal, en poste à la Strada.

#### **Recommandation n°8**

§ Ne pas ouvrir un seul centre de grande capacité, mais plusieurs centres aux capacités limitées à 100 places maximum. Les bâtiments devront être décentralisés mais accessibles.

La question du nombre de centres doit être discutée entre les différents partenaires, mais les chiffres de 100 places par bâtiment, et de 300 au total ne doivent pas être dépassés.

### **Recommandation n°9**

§ Rédiger une charte de fonctionnement du Dispositif d'Urgence Hivernal de Bruxelles-capitale (DUHB), avec les objectifs principaux et secondaires, les moyens mis en place, les structures utilisées, le personnel. L'application de cette charte devra être suivie avec rigueur, et évaluée à chaque fin de dispositif hivernal. Des sanctions pourront être prises pour non-application.

### **Recommandation n°10**

§ En plus de l'équipe de coordination du dispositif hivernal, il faut favoriser au plan juridique et administratif l'échange de travailleurs entre les services.

Il faut également réfléchir à la mise en place d'une équipe de réserve mobilisable ... (base de données) spéciale d'urgence (professionnels + possibilité de bénévoles) pour les situations de crise comme celle rencontrée dans Bruxelles depuis plusieurs années (porte de Hal, CCN, Querelle, etc.)

### **Recommandation n°11**

§ Mettre en place la Plate-forme Informatrice de la Strada (PILS) à partir de l'été 2011, suite aux rencontres avec les partenaires. Ceci de manière à régler les détails et à la rendre opérationnelle dès l'ouverture du dispositif hivernal.

### **Recommandation n°12**

§ Mettre en débat les trois principes sur lesquels se fondent en partie l'urgence hivernale : "Gratuité, Anonymat, Inconditionnalité".

### **Recommandation n°13**

§ Le dispositif hivernal doit être évalué chaque année, puis discuté en table-ronde avec tous les acteurs impliqués, qu'ils soient ou non du secteur de l'aide aux sans-abri.

Il faut également que le dispositif soit évalué de la part des hébergés eux-mêmes, sous quelque forme que ce soit.

## ***RECOMMANDATIONS GENERALES***

### **Recommandation n°14**

§ Ré-équilibrer l'apport budgétaire au profit des Maisons d'accueil et des projets d'habitat accompagné, en maîtrisant le budget alloué à l'urgence.

### **Recommandation n°15**

§ Les projets d'habitat accompagné, de logements de transit, d'housing first, etc. doivent être plus substantiellement financés, de manière à multiplier et à diversifier les solutions de logements pour les personnes en précarité. Ainsi, on peut

déjà envisager d'ouvrir 500 places d'accompagnement supplémentaires en habitat accompagné dans les 5 prochaines années.

Il faut également veiller à encourager et à aider financièrement toutes les initiatives plus originales (construction bâtiment, etc.)

### **Recommandation n°16**

§ Organiser des rencontres entre usagers et professionnels autour de la question des sans-papiers à Bruxelles (Quelle place ? Quels droits ? Quels problèmes ?)

### **Recommandation n°17**

§ Elargir le fonctionnement de la plate-forme informative et de l'équipe de coordination du dispositif hivernal à la période estivale qui peut également poser des problèmes aux personnes sans-abri (épuisement, manque de services en été, amélioration eau potable, hygiène, déshydratation, isolement social)

## ANNEXE n°2 – Le point de vue des usagers

### INTRODUCTION

La Brussels Platform Armoede (BPA) regroupe sept associations axées sur la citoyenneté participative des pauvres de Bruxelles. Nos initiatives visent à inclure dans tout effort alimentant notre combat contre la pauvreté et l'exclusion sociale les personnes démunies qui en sont les victimes.

### A propos de la Brussels Platform Armoede

Depuis son instauration en région bruxelloise, le plan hiver fournit de quoi chauffer les discussions lors des échanges entre nos membres et visiteurs. A leurs yeux, fatalement, la période hivernale rimera toujours avec « *quête désespérée d'un lieu sûr pour la nuit* ».

En tant que usagers et principaux concernés, les sans-abri ont un droit de regard sur la mise en œuvre du plan hiver. En principe du moins, car la réalité du terrain fausse le jeu en allant à l'encontre de ce qui pourtant relève du droit fondamental. Force est de constater que la voix des sans-abri ne porte guère loin. Cet état de faits tardant à se redresser au risque de passer pour acceptable, voilà où réside le nœud du problème qui nous préoccupe inlassablement.

Mis à part les espaces de parole organisés à l'initiative de La Strada, l'opinion du sans-abri est rarement sollicitée et encore moins souvent relayée. C'est ainsi que, de bilan annuel en bilan annuel, les dispositifs hivernaux bruxellois passent sous silence

les avis de leur propre public cible. Plutôt que d'entretenir par omission les biais du débat de société autour des sans-abris il s'agit donc de briser ce paradoxe contre-productif afin de rectifier le tir.

Au sein du monde associatif bruxellois agacé par le statu quo entretenu de manière complaisante, ce dysfonctionnement par trop frappant aura fini par pousser certains d'entre nous à la mobilisation. C'est ainsi que, fin 2012, à quatre associations (*De Buurtwinkel, Pigment, ARA en Bij Ons/Chez Nous*), nous en sommes venus à lancer le processus de concertation inédit dont traite le présent compte-rendu.

Ce processus consistait à puiser dans les témoignages des sans-abris afin d'en retirer les leçons et conseils les plus utiles. Vous les trouverez dans le texte sous la forme de 12 recommandations d'ordre pratique.

Aussi, en nous mobilisant de la sorte, nous faisons la promesse tacite vis-à-vis de nos usagers d'aller jusqu'au bout des choses. Il y va de notre crédibilité professionnelle de donner vent aux idées et suggestions récoltées afin de pouvoir en informer

l'opinion publique dans l'espoir de mettre au pas les autorités compétentes.

Il est donc notre ambition d'initier une prise en charge hivernale efficace et réaliste, en phase avec les besoins et souhaits de ceux qui en dépendent, alors qu'ils ne sont pas consultés. Ce qui revient à une forme de négligence institutionnelle de l'intégrité individuelle indigne du monde civilisé d'aujourd'hui et par conséquent intolérable.

Au final, nous aspirons à faire reconnaître et respecter les sans-abri en tant que partie prenante dans les dispositifs en question, et cela au même titre que toute autre instance qui participe à son échafaudage. Et nous souhaitons que leurs observations, expériences et besoins servent de point de départ à la conception et la mise en œuvre de tout plan hiver à venir.

### **Notre méthodologie**

Sur la base d'entretiens individuels avec nos membres et visiteurs, nous avons d'abord dégagé une série de questions relatives aux expériences des sans-abri lors de l'hiver 2012-2013. Sous-mis à l'assemblée, ce questionnaire préliminaire a ensuite été remanié et perfectionné.

Le sondage mené de commun effort par les quatre associations organisatrices totalisait un peu moins de cinquante entrevues. Pour la plupart, celle-ci ont traité de manière exhaustive des différents sujets abordés.

Dans un second temps, une synthèse de ces témoignages a été effectuée. A son tour, cette synthèse a donné lieu à une série de négociations collectives.

Il s'agissait notamment d'aboutir à un message final représentatif des préoccupations les plus critiques des usagers rencontrés. Outre quelques rectifications souhaitables, ces moments de concertation ont donné lieu à une liste de 12 recommandations.

### ***Notre questionnaire final comportait 4 rubriques distinctes :***

- 1) Questions d'ordre général concernant la personne interrogée et principalement à usage interne. Il s'agissait d'avoir une vue d'ensemble des participants et leurs profils.
- 2) Questions concernant l'accueil de nuit. Cette rubrique était la plus conséquente des quatre et visait à cerner les attentes des usagers ainsi que leurs appréciations des services offerts.
- 3) Questions concernant l'accueil de jour. Comment les sans-abri s'organisent-ils durant la journée ? Où se rendent-ils après l'accueil de nuit ?
- 4) La dernière rubrique concernait les perspectives des usagers une fois les dispositifs clôturés.

### **Le groupe cible**

Avant de passer aux conclusions de notre enquête, quelques précisions s'imposent quant à la représentativité du groupe d'utilisateurs interrogés.

Il s'agissait majoritairement d'habités de nos associations et non forcément d'un échantillon à l'image exacte de la population des sans-abri au sens statistique le plus stricte. Les moyens nécessaires pour effectuer un tel échantillonnage sont souhaitables, mais hors de portée des petites structures qui constituent la BPA.

Le profil prédominant est celui de l'utilisateur masculin âgé entre 20 à 30 ans au statut de séjour précaire. A noter aussi qu'un nombre considérable d'entre eux vivent à Bruxelles depuis moins de 3 ans. En plus d'émigrés originaires de l'Europe de l'Est et du Sud, victimes de la crise économique, nous dénombrons également des cas en provenance de la Flandre et de la Wallonie.

Une partie importante d'entre eux a bénéficié de l'accueil d'urgence du SAMU (centres situés rue Royale et chaussée de

Charleroi). D'aucuns ont séjourné à Pierre d'Angle également.

Malgré ces précisions, une chose reste indiscutable: tous les témoins interrogés ont vécu le dispositif hivernal en personne.

## RESULTATS DU SONDAGE

Il était frappant de constater que les usagers préfèrent de loin toute opportunité qui se présente à une nuitée dans un centre d'accueil : squat, loger chez des amis.... En d'autres mots, l'accueil de nuit est considéré comme dernier refuge. Pour exemple cette personne qui préférait passer la nuit dans sa voiture malgré la menace de succomber au froid. Le cas des plus isolés reste inquiétant, comme ils sont les tout derniers à apprendre l'existence des structures d'accueil à Bruxelles.

Ce sont avant tous ceux qui se trouvent à la rue depuis peu, dont les derniers arrivés à Bruxelles, qui ne sont au fait de l'accueil de nuit.

C'est en côtoyant d'autres sans-abri qu'ils en font la découverte au fil du temps, ou au contact avec des travailleurs de rue ou des organisations sociales. Selon plus d'une personne, le dépliant "Sans abri ? Des adresses" de La Strada leur a été utile.

### Le système de triage et d'admission

Nous avons constaté d'emblée combien les systèmes d'admission en vigueur au SAMU et chez Pierre d'Angle constituent une pierre d'achoppement majeure.

Une de nos concertations collectives était consacrée aux enjeux de l'anonymat, de l'inconditionnel et de la gratuité comme principes de base du système d'accueil. Ces principes fondateurs sont appréciés à l'unanimité. Lors d'une autre assemblée, les usagers présents se sont toutefois dits susceptibles de céder une part de leur anonymat, *pourvu que cela puisse leur garantir une place dans un centre d'accueil.*

Quant au système d'admission de Pierre

d'Angle, il tient d'une loterie et est dès lors souvent désigné comme injuste. Il y a aussi une tranche d'usagers qui estiment que si le principe de tri est passablement correct, y être confronté n'en reste pas moins dur à supporter.

Le système de réservation par téléphone du SAMU induit beaucoup de contrariété.

Le premier problème qui se pose est que, n'étant pas univoque, ce système donne inmanquablement lieu à des malentendus.

Ainsi, à l'ouverture de la saison, un coup de téléphone au SAMU chaque soir était exigé. Au bout de trois semaines, les usagers réguliers recevaient une place fixe. Seulement, une fois cinq semaines écoulées, il fallait de nouveau se présenter par téléphone. Au moins deux personnes interrogées en ont fait les frais. Ils avaient essuyé un refus de dernière minute, en dépit d'un feu vert accordé au préalable.

La procédure de réservation par téléphone cause d'autres ennuis encore. Beaucoup d'usagers estiment qu'ils ne peuvent appeler qu'à une heure trop tardive et que c'est la croix et la bannière ne fut-ce que pour avoir quelqu'un au bout du fil. Dans certains cas, les usagers reçoivent

instruction de rappeler après 23 heures. Par conséquent, ce système s'avère désavantageux pour les personnes qui travaillent à cette heure-là et ne peuvent se permettre de passer du temps au téléphone.

Mais les plus déçus sont les usagers priés de rappeler dès 23 heures, juste pour apprendre qu'il ne reste plus aucune place disponible. Un de nos interlocuteurs en témoignait de la façon suivante : "Appeler le SAMU s'avère souvent difficile outre mesure. On ne peut les joindre qu'en soirée, quand la plupart des centres d'accueil de jour sont déjà fermés. De ce fait, trouver un poste de téléphone relève souvent du calvaire."

Un autre participant quant à lui de rajouter: "S'il y avait une place d'accueil pour tout un chacun, le système de réservation par téléphone en deviendrait superflu."

#### **Recommandations**

- 1) La capacité de l'accueil d'urgence de nuit doit être adapté aux besoins réels à Bruxelles.
- 2) Le système de réservation par téléphone devrait être supprimé. Il serait plus logique de pouvoir réserver un lit pour la nuit suivante

dès le matin. Ceci pourrait aider à réduire l'ambiance d'insécurité persistante induite par le système.

On pourrait rajouter à ce système un jeu de fiches personnalisées (avec photo et nom). Les personnes qui ne se présentent pas régulièrement perdraient alors leur place.

#### **Les heures d'ouverture**

La plupart des personnes trouvent qu'ils doivent quitter l'accueil de nuit à une heure trop matinale, lorsqu'il fait encore un froid de canard. Pour un grand nombre d'usagers, ceci constitue carrément un des inconvénients majeurs.

Les petits-déjeuners se passent dans des circonstances chaotiques et stressantes. Il arrive que personne ne souhaite encore regagner la rue par la suite.

Un nombre important de personnes souhaiteraient pouvoir rentrer plus tôt dans la soirée. Le fait que certains ont permission de rentrer avant les autres cause du mécontentement. "Le fait qu'un tel puisse rentrer alors que tel autre doit encore patienter dehors pendant 2 heures, c'est trop injuste !"

Le fait que l'accueil de jour et l'accueil nocturne ne soient pas ajustés pose problème. Les week-ends et certainement le dimanche sont vécus comme difficiles, surtout durant la journée.

#### **Recommandations**

- 3) Les heures d'ouverture de l'accueil de nuit devraient être identiques partout et en phase avec les horaires des centres d'accueil de jour.

En raison du profil des personnes interrogées, l'image que nous brosons de l'accueil de jour ne correspond peut-être pas entièrement à la réalité. Ces personnes fréquentent en plus des gares, galeries, bibliothèques et autres centres de jour, aussi Chez Nous, het Anker et de Buurtwinkel.

Une partie importante des usagers sont également demandeurs d'un job en journée.

#### **Accès et mobilité**

L'hiver précédent, des titres de transports de la STIB avaient été distribués auprès des sans-abri afin de leur permettre de se

rendre plus facilement dans les centres d'accueil de nuit. Ceci ne fut plus le cas cette année-ci par contre. Certains usagers nous ont fait part du fait qu'ils avaient reçu des tickets périmés portant le cachet du SAMU.

Bien que l'accueil de nuit ait lieu dans des endroits accessibles, beaucoup de sans-abri dépendent du transport en commun pour s'y rendre. Un certain nombre de personnes font savoir que dans la mesure du possible (et si le temps le permet), ils préfèrent se déplacer à pied.

Le fait de voyager en transport en commun sans être muni d'un ticket valable ou d'être forcé à frauder, cause souvent du stress chez les usagers. Beaucoup d'entre eux renoncent au transport clandestin quitte à devoir parcourir de longues distances à pied.

Pour les personnes peu mobiles, la marche est évidemment exclue. Frauder s'offre alors à ceux-là comme seule option envisageable.

### **Recommandations**

4) Pendant les mois d'hiver, chaque personne qui se rend dans les centres

d'accueil ou qui en revient devrait pouvoir utiliser gratuitement les transports en commun, qu'il s'agisse de personnes âgées ou non, de personnes en bonne santé ou non etc.

### **Accommodation, sécurité et hygiène**

Ici, la plupart des remarques concernaient l'absence de sécurité et d'hygiène. La contrainte de devoir partager un dortoir avec des personnes que l'on connaît ni d'Eve ni d'Adam est vécu comme une atteinte à la vie privée au détriment de la vie en communauté.

La plainte principale concernant les dortoirs est le fait que trop de personnes doivent partager le même espace. De ce fait, on fait état de tapage nocturne et d'odeurs désagréables.

Dans l'ancien bâtiment de l'ONEM occupé par le SAMU, il y a également trop peu de ventilation. Beaucoup d'usagers ont peur de tomber malades.

Les draps distribués sont propres, alors que les couvertures sont souvent fort sales ce qui cause des problèmes sanitaires : la gale, des puces, des poux, des tiques. On se

plaint également de moisissure dans le bâtiment.

Certaines personnes ne se sentent pas en sécurité parce qu'ils doivent passer la nuit en présence de buveurs ou de consommateurs de drogue. On nous signale également de l'abus d'alcool ou de drogues durant la nuit.

### **Sanitaires**

Trois remarques à propos des installations sanitaires reviennent régulièrement. Elles se trouvent dans un état d'insalubrité, ne disposent de douches en quantité suffisante (vieux bâtiment de l'ONEM) ou souffrent d'une réserve d'eau chaude inadéquate vu le nombre d'utilisateurs.

Les toilettes, le sol ainsi que les douches sont fort sales. Lors des nos assemblées, il a été épinglé que cela est dû aux sans-abri eux-mêmes ("ils laissent traîner leur saletés"), autant qu'à l'entretien défaillant de la part des gestionnaires responsables.

Au départ, les douches et les toilettes sont toujours propres, mais en un rien de temps, tout se salit.

Certains usagers ne se rendent dans les sanitaires pour prendre une douche de peur de se faire voler leurs affaires. D'autres y emportent leurs affaires au risque de les abîmer.

### **Consignes et sécurité**

Un grand groupe de personnes ne se sent pas en sécurité. Ils ont peur de tomber malades, de s'attirer des ennuis sous forme de disputes ou autres altercations, ou de se faire voler. Les cas de vol signalés sont d'ailleurs très élevés.

La pénurie de consignes pose un problème de tout premier ordre, tant la demande de garderies où entreposer ses affaires en toute sérénité est grande. "Des consignes sûres et bon marché ? C'est tout simplement une nécessité vitale pour tout sans-abri, tiens !"

Les usagers font état de la nécessité de gardiens qualifiés et présents en plus grand nombre. "Dans des endroits où les gens vivent les uns sur les autres et dans des conditions aussi précaires, un bon service de sécurité n'est jamais superflu. Or, dans les cas où l'on bénéficie de la présence de

gardiens, il s'agit souvent de personnes agissant dans l'indifférence ou animées de préjugés manifestes."

### **Recommandations**

5) Par personne, prévoir une consigne individuelle ou mettre en place un système équivalent afin de sécuriser l'entreposage d'affaires personnelles.

6) Assurer un entretien plus fréquent et désinfecter les bâtiments. Ceci concerne plus particulièrement et avant tout les installations sanitaires.

7) Par personne, désigner un lit fixe ainsi qu'un jeu de draps et de couvertures afin de prévenir les maladies.

8) Laisser à l'utilisateur le choix des personnes avec qui partager la chambre. Faire en sorte que l'on puisse au moins dormir à l'écart des toxicomanes et alcooliques.

9) Prévoir des machines à laver dans les centres afin que les usagers puissent faire leur lessive.

### **Personnel et service**

Tous les participants aux assemblées s'accordent à dire que le personnel des différents centres se montre de disposition aimable et serviable. Lorsqu'il y a erreur de réservation, le personnel transmet l'utilisateur concerné à un autre centre.

Certains usagers sont pris en charge de manière extensive lors de leur admission, tandis que d'autres nécessiteux ne bénéficient de quasi aucune forme de suivi.

Plusieurs sans-abri en viennent à se poser la question si, vu les circonstances (le chaos qui règne, l'afflux de monde, le petit nombre de collaborateurs...), le personnel est à même de donner tête à la situation.

L'un d'entre eux le formule de la façon suivante : "Le respect, c'est tout. Le personnel est respectueux et aimable envers nous, alors qu'attendons-nous les sans-abri, pour nous montrer respectueux des lieux et du personnel de sorte à rendre la situation vivable pour tous !"

Quant à la prise en charge au Petit Rempart, ceux qui en ont bénéficié en sont

contents et la disent rapide et efficace.

### **Accompagnement médical**

Les usagers se montrent également positifs à l'égard des soins médicaux offerts. Le personnel médical est très efficace, disponible et aimable. Ce sont en premier lieu les plus vulnérables qui s'en félicitent.

Nous avons toutefois relevé un cas de plainte aussi. Il s'agissait d'une personne qui avait des doutes quant à la date de péremption de ses médicaments.

### **Nourriture et vêtements**

La distribution des vêtements peut se faire de manière nettement plus efficace, estiment les usagers. Certains abusent des vêtements distribués en revendant une partie par la suite.

La distribution de nourriture pâtit de problèmes du même ordre. Chacun se servant du pain à sa guise, les abus sont fréquents avec pour résultat qu'il n'en reste

assez pour tout le monde.

En plus, n'importe qui peut toucher les pains, ce qui constitue un manque d'hygiène inacceptable aux yeux de certains.

Une autre remarque récurrente concerne la nourriture du SAMU dite "monotone". Le menu varie peu et souvent, le pain servi est tout sauf frais. D'aucuns souhaiteraient pouvoir s'assurer que leur repas soit réellement halal.

La nourriture étant servie sur des assiettes en carton, il en tombe souvent par terre. En un rien de temps, la salle à manger s'en retrouve en pagaille.

A Pierre d'Angle, le service se limite en gros au café.

#### ***Recommandations***

10) Utiliser de vraies assiettes et imposer les gants en latex pour le service de la nourriture. Chaque personne peut s'occuper de sa propre vaisselle.

11) Recruter parmi les usagers une équipe de bénévoles afin d'assurer la récolte des non

vendables après fermeture des supermarchés. Certains de nos interlocuteurs se disent favorables à 110% à pareille initiative de tournante.

12) Identifier les personnes ayant déjà reçu des vêtements afin que tout le monde puisse être servi.

### **Où aller, une fois le plan hiver touche à sa fin ... ?**

La fin de la période du plan hiver donne lieu à une série de questionnements irrésolus. La plupart des sans-abri se sentent alors laissés pour compte du jour au lendemain.

Lors d'une de nos assemblées, plus de la moitié des usagers présents ont fait savoir qu'ils étaient de nouveau forcés de passer la nuit dans la rue.

Quant à la préparation de la fin des dispositifs d'accueil, nous avons relevé plusieurs remarques utiles. Ainsi, les "plus vulnérables" reçoivent d'office de l'aide. Il en va de même des bénéficiaires de certains

droits (CPAS, mutualités...). La grande majorité en revanche ne peut se targuer d'aucune forme d'assistance adéquate. D'où la confirmation à l'unanimité de la nécessité de la part du SAMU de prévoir plus d'accompagnement individuel.

Ceci afin de pouvoir chercher ensemble des solutions au cas par cas, de sorte à éviter que l'on se retrouve de nouveau à la rue. Aucun usager présent en assemblée dit avoir eu droit à une assistance individuelle de la part du SAMU. D'après eux, les assistants sociaux à qui ils avaient eu affaire ne savent tout simplement que faire d'eux.

La plupart sont d'avis que le SAMU devrait être mandaté à prévoir de la permanence d'urgence toute l'année durant. Les personnes ayant l'hiver dernier séjourné dans les centres d'accueil, en sont par la suite à chercher un endroit pour la nuit dans les squats où à prospecter des bâtiments abandonnés afin de s'y abriter.

#### **Recommandations**

13) Prévoir à Bruxelles un accueil d'urgence suffisant tout au long de l'année.

14) Charger les autorités de développer des mesures en faveur de l'occupation de bâtiments abandonnés.

## CONCLUSION

Les différentes recommandations de la part des usagers sont de l'ordre de l'avis pour un meilleur déroulement de l'accueil d'urgence. En cela, elles visent avant tout la mise en place de dispositifs d'aide taillés sur mesure des besoins ad hoc.

Une des conclusions de nos assemblées consistait à dire que, dans l'absolu, le dispositif n'a pas de raison d'exister, s'il on estime que dans le meilleur des mondes, c'est la logique du « prévenir vaut mieux que guérir » qui l'emporte.

C'est que, selon la BPA et nos usagers, le véritable travail à fournir pour soutenir de manière durable les sans-abri se situe ailleurs.

Pour beaucoup de personnes, le logement à Bruxelles reste impayable et donc inaccessible. En plus de cela, le nombre

d'exclus du minimum vital va toujours grandissant.

Tant que ces problèmes de société subsistent, l'accueil d'urgence relève de la nécessité la plus élémentaire et son déploiement restera inéluctablement à l'ordre du jour.

Dans ce cas, que les moyens à disposition soient modestes ou d'envergure, adéquates ou non, peu importe. Il en va du dispositif hiver comme de n'importe quelle autre aide humanitaire : il revient à tout organisateur averti et responsable - et cela à toute heure et en toute circonstance - de veiller à la sauvegarde de la dignité de l'individu et du respect d'autrui.