

20
21



Rapport
d'activités
"hors-série"

Les usagers pendant
la crise sanitaire



SOMMAIRE

1. Avant-propos	p. 3
2. Le point de vue des utilisateurs pendant la crise sanitaire	p. 5
3. Les activités de la Coordination générale	p. 12
1. La Coordination générale	p. 12
2. Les projets du point de vue des chargés de projets	p. 21
A. Le cahier de recommandations	p. 21
B. Le plan hivernal	p. 22
C. Le relogement hivernal	p. 25
D. Les logements temporaires	p. 27
E. Le dénombrement	p. 30
F. Le Housing First	p. 33
G. Le capteur logement	p. 35
H. Le Relais santé	p. 39
I. L'incubation et l'évaluation des projets	p. 42
J. La prévention et le bien-être au travail	p. 46
4. Conclusion	p. 48
5. Perspectives	p. 50

1. Avant-propos

Entre les inondations et la crise sanitaire qui joue les prolongations, **l'année 2021 est restée chargée de défis** pour les opérateurs de la grande précarité.

Comme nous l'écrivions à l'occasion de la journée du refus de la misère, ces crises à répétition ont mis en évidence, s'il le fallait encore, la **vulnérabilité sociale qui nous pend au nez** lorsque les équilibres tant financiers que psychologiques ou encore physiologiques sont à ce point fragiles.

Nous l'avons compris, le climat socio-économique marque la fin des certitudes et plonge une partie de plus en plus importante des personnes dans une **insécurité d'existence chronique**.

La vie au jour le jour ne souffre d'aucun grain de sable et l'urgence du lendemain reste le point d'horizon d'un avenir sous hypothèque.

En tension entre la nécessité de continuer à faire face aux impacts de la crise sanitaire et de soutenir les populations victimes des inondations, il fut compliqué de conserver

les soutiens financiers complémentaires alloués aux opérateurs en 2021.

C'est donc avec des ressources tant financières qu'humaines lourdement impactées par ces deux crises, que **les opérateurs ont poursuivi avec acharnement l'aide aux plus vulnérables** sans oublier que si l'urgence doit trouver des réponses adaptées, elle ne peut en aucun cas devenir un art de vivre au détriment de l'insertion durable.

C'est pourquoi, l'année 2021 fut l'année des débrouilles: tant celles des professionnels et de leurs responsables institutionnels que celles des publics.

Ce fut aussi l'année des solidarités: l'opération de dénombrement du sans-abrisme et du mal logement orchestrée à Charleroi avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin et les équipes de recherche de l'UCL/KUL a montré la **force de mobilisation** de l'ensemble des partenaires publics et associatifs des réseaux restreint et élargi de l'action sociale en général mais aussi des citoyens pour s'engager dans le processus du dénombrement physique la nuit du 28 octobre 2021.

Outre la production d'une photographie à un moment « T » pour tenter d'objectiver l'état du sans-abrisme sur le territoire carolorégien, l'ambition de ce premier dénombrement à Charleroi visait à **prendre la mesure des risques d'exclusion sociale** que tout un chacun encoure en fonction de sa capacité à encaisser plus ou moins le choc des crises qu'elles soient sociales, économiques, sanitaires ou climatiques, et à mettre en évidence les processus de désaffiliation qui sont à l'œuvre bien en amont et peuvent entraîner à terme cette forme extrême de désaffiliation qu'est l'absence de chez soi.

Alors que le rapport d'activité 2020 mettait l'accent sur la parole des professionnels, **nous avons voulu cette année faire entendre la voix des publics** pour prendre la mesure de l'impact de la crise sanitaire sur leur quotidien.

Ce rapport d'activité 2021 met une fois encore en évidence la force de détermination du réseau de la grande précarité lorsqu'il s'agit d'assurer ses missions de base mais aussi de questionner et faire évoluer autant que possible l'offre des services, dans un climat encore lourd d'incertitudes de tous ordres.

G. Lacroix

2. Le point de vue des utilisateurs sur la crise sanitaire

Les circonstances n'ont pas permis de procéder à un nombre important d'entretiens avec les utilisateurs des services. Toutefois, nous avons été attentifs à diversifier les profils autant que possible.

Une dizaine de personnes ont donc apporté leur témoignage non pas pour construire une étude à visée scientifique mais plutôt pour apporter un éclairage « en pente douce » de ce que la crise sanitaire a modifié (ou non) dans leur quotidien.

Une manière d'introduire dans ces périodes de « gestion de crise », de protocoles et procédures de tous ordres, un peu de chair, **quelques voix singulières** qu'il s'agisse de celles des professionnels ou de ceux dont les vulnérabilités continuent de battre le pavé.

La crise sanitaire occupe le devant de l'information depuis près de deux années. Tout a été dit et c'est compliqué de démêler le vrai du faux. Quand on vit en rue, il y a d'autres priorités :

« C'est un débat que tout le monde est en train d'en parler, on regarde internet pour savoir la vérité et on saura jamais la vérité. J'ai pas trop envie de me trotter la tête là-dessus, j'ai autre chose à penser

que un vaccin, la crise... (...) j'ai commencé à suivre les infos, puis avec les tests PCR, j'ai dit c'est bon, j'arrête, plus besoin de me prendre la tête là-dessus, j'ai autre chose à penser. (...) »

Et d'ailleurs chaque époque connaît ses crises sanitaires.

« (...) avec le sida, on parlait comme ça des capotes maintenant c'est des microbes dans la bouche alors on a inventé un masque (...) Après, on va peut-être trouver autre chose ».

La crise sanitaire a bien évidemment impacté les modalités d'accueils, l'organisation des services. Mais en réalité, peu de personnes ont été contaminées parmi le public: la vie en rue endure les corps qui s'immunisent avec le temps. Cela fait dire à certains qu'au bout du compte, ils ont été peu impactés physiquement par la pandémie d'autant que les habitudes n'ont pas changé.

« J'ai l'impression que notre (mode de vie) "renforce" l'immunitaire, l'impression qu'elle est encore plus dure que les personnes qui ont un toit ou ... (...) on est tous là et on se dit bonjour, c'est pas de la main, on se dit tous un ... Pas un bisous mais ...(...) ».

Entre elles, les personnes n'ont pas changé leurs comportements :

« (...) ça n'a rien changé, j'ai toujours continué à faire la bise à tout le monde que je connaissais (...). »

Malgré le peu d'enthousiasme rencontré au moment des campagnes de vaccination, **les personnes ont fini par accepter de se faire vacciner** mais moins par conviction que pour avoir la paix, une question d'opportunité et continuer à avoir accès aux dispositifs, ne pas se faire « emmerder ».

« Oui, oui, j'ai eu mes trois vaccins et j'attends le quatrième. (...) Je me suis fait vacciner parce qu'on me l'a demandé au Rebond, on m'a dit "tu veux te faire vacciner?", j'ai dit oui pourquoi pas. Mais sinon, si on me l'avait pas demandé je l'aurais pas fait quoi. (...) ça allait être obligatoire et tout, bin alors directement on s'est dit qu'on allait le faire et qu'on serait tranquille. »

« En plus, il y a des endroits où vous ne pouvez pas aller si vous n'avez pas le Pass sanitaire comme à l'hôpital, voir quelqu'un qui est hospitalisé on ne peut pas quoi. »

Certains de nos interlocuteurs désapprouvent des mesures qu'ils vivent comme des atteintes à la liberté individuelle.

« (...) Pour pas avoir l'amende, pour pas avoir l'amende. Je mets le masque et si on me dit de me vacciner, si ça devient obligatoire, je serais obligé de le faire parce que si je le fais pas ... il y aura des conséquences je pense (...) depuis qu'il y a le Covid en Belgique, ce n'est plus une loi, c'est plutôt une dictature ! (...) tu sors dehors tu mets ton masque, tu veux pas te vacciner, on te punit de tout, on te prive de tout. »

Pour pratiquer la « manche » c'est un peu plus compliqué aussi : « **et puis les gens sont aussi plus méfiants, ils ont peur de s'approcher** ».



Abri de nuit Dourlet du CPAS de Charleroi

Les mesures sanitaires mises en place ne facilitent pas les modalités d'accès aux services.

« (...) on se lave, on mange un coup, 11h30 c'est fini, on veut pour revenir à la deuxième vague alors qu'il y a de la place, on n'a pas le droit. (...) on doit tous faire la file le lundi matin, ils sont tous là en train de nous mettre à 2 dans le bureau et dehors on est tous en train de se checker en se disant bonjour(...). Expliquez-moi pourquoi vous nous faites rentrer en 2 vagues, alors c'est qu'il y a 2 chambres ou plusieurs chambres mais on dort tous dans la même pièce, tu vas pas dire que la première vague va rentrer, va directement aller coucher et que 30 minutes après c'est vous simplement qui peuvent rentrer et allez coucher et il est à un mètre de toi. Il respire à côté de toi, il peut tousser le temps que tu t'endors (...) comment ça se fait que vous nous faites rentrer en 2 vagues alors qu'on pourrait rentrer tous en une vague? (...) pourquoi, parce qu'on est tous dans la même chambre. Vous nous faites rentrer en 2 vagues, 15 et 15 alors qu'on est tous dans la même chambre. »

Les délais sont plus longs pour les suivis administratifs.

« On va dire une belle connerie parce que déjà au début pour aller à la commune c'était déjà la galère parce que fallait prendre des rendez-vous et comme j'ai pas de téléphone, pas savoir prendre de rendez-vous et trouver quelqu'un pour demander un téléphone c'était pas toujours évident. Alors ça traîne, ça traîne, ça traîne. »

Les suivis médicaux s'interrompent et la prise de rendez-vous médical est devenue un parcours du combattant.

« Pour aller à l'hôpital, voir un médecin ou quoi que ce soit, c'est la même chose, c'était tout par rendez-vous. Le CPAS c'était la même chose, c'était vraiment pas toujours facile. (...)J'ai eu des rendez-vous oui, mais à part mon médecin, mon diabétologue, depuis le début du Covid bin je ne l'ai plus vu quoi. Du coup, je vais à l'hôpital Mambourg ici et je demande pour avoir des rendez-vous. Mais le problème, c'est qu'ils m'ont envoyé un rendez-vous pour aller à Vésale et qu'ils ont envoyé une autre lettre au CPAS et que le rendez-vous n'était pas à Vésale mais à Marie-Curie et moi j'ai été à Vésale. »

Depuis la crise sanitaire, **l'accès aux services est plus compliqué.** Les délais sont plus longs mais cela ne change pas beaucoup d'avant la crise, le Covid n'y change pas vraiment grand-chose : il faut rester aussi déterminé pour passer les freins des administrations.

« Je vais chercher mon courrier moi-même deux fois par semaine mais bon avec le Covid on pouvait y aller mais on restait dehors. C'est encore comme ça maintenant. (...) Dehors c'est pour le courrier, quand il y a des papiers à faire on doit encore sonner et prendre un rendez-vous pour le vendredi. Si vous allez le lundi, vous n'avez un rendez-vous que le vendredi. (...) les démarches prennent du temps tout le temps. »

Pour les gens de la rue, la crise sanitaire a rendu l'attente plus confortable.

« (...) On allait à Marchienne, on pouvait rester là, il y avait même une table de ping-pong, je jouais au ping-pong avec eux, des fois aux cartes ... On se distrait, on occupe le temps, le temps que les choses se débloquent, parce que même si on va faire un papier demain ... Aujourd'hui pardon ... ça sera pas débloqué, peut-être la semaine prochaine ce sera débloqué. Moi j'ai fait ma perte de carte de banque mardi passé, on est vendredi aujourd'hui, on est vendredi et j'ai toujours rien reçu. »

L'accès aux services est laborieux.

« (...) il faut prendre rendez-vous pour chaque chose, (...) qu'il faut le Pass sanitaire pour aller quelque part quoi.(...) C'est contraignant ne serait-ce que pour le CPAS. C'est ouvert que le lundi et le vendredi et que le matin, c'est pas toujours évident non plus hein. »

En maison d'accueil, le confinement est plus supportable: la vie en communauté offre des avantages lorsque les règles sanitaires vous empêchent de voir votre famille.

« On évite d'aller les voir trop, on évite de trop se mélanger, donc oui ça joue aussi sur l'aspect mental d'une personne de pas voir sa famille (...) **Heureusement qu'on est tous ensemble** car on se serait retrouvés confinés tout seuls à la maison, c'est différent ».

Le confinement a permis de créer des liens plus forts entre soi, de se sentir protégés comme dans une « bulle » mais aussi solidaires car tous les hébergés sont dans « le même bateau ».

« Ici on est quand même en communauté, on s'est tous retrouvés confinés ici, au final il y en avait un ou deux, bin on prenait les courses de l'autre ou on allait faire les courses pour tout le monde et on partait comme ça (...) **On est coupés du monde extérieur ici, on est dans une bulle, on peut vraiment dire qu'on n'est pas seul,** moi j'ai fait des connaissances ici que j'aimerais bien perpétuer après qu'on soit plus ici, peut-être pas avec tout le monde mais avec quelques-uns dont j'ai créé des liens. »

Heureusement, **les travailleurs sont parfois compréhensifs** et les travailleurs de rue sont présents sur le terrain.

« Oui, oui, ça, il y a pas de problème. Il y a Jérôme qui vient, alors il a son téléphone et il sonne pour moi » et **certains se montrent plus souples parce qu'ils sont conscients des difficultés des personnes :** « (...) et après le lendemain on y retourne, c'est 2 éducateurs différents et ils nous disent "oh non, on fait rentrer tout le monde en première vague. J'ai l'impression que les 2 personnes-là qui nous font rentrer en première vague et non en 2 vagues, ils se disent "c'est vrai qu'ils ont trop froid, ils sont restés 12 heures dehors". »



Maison d'accueil
l'Ilot



Nouvelle configura-
tion de la salle d'ac-
cueil du Rebond en
2021
©ASBL Comme
Chez Nous

Pourtant, en comparaison avec d'autres pays, la Belgique est un « (...) cinq étoiles » contrairement à d'autres pays où pour manger les gens doivent fouiller les poubelles. **A Charleroi, il y a beaucoup d'offres alimentaires.**

« (...) On meurt pas de faim. Celui qui cherche pas il... "Dominos" à 23 heures, ils vous donnent des pizzas, 2 ou 3 pizzas hein pas plus mais ils en donnent 2 ou 3 à des personnes ... Vous allez au "Pain du Soleil" juste ici, ils vous donnent des pittas qui n'ont pas été vendues, des fois ils sont passés 100, Vous allez à la friterie "Robert", vous demandez un paquet de frites ou un hamburger, il va vous le donner. **On meurt pas de faim, vous allez à 16 heures au Carolo rue, vous allez le matin au Rebond pour prendre un café, (...) ».**

Par contre, depuis que les aides se sont arrêtées, il y a moins de personnel et les galères reviennent de plus belle.

« (...) on a été nous retirer notre prime. **«** Tous ceux qui touchaient du CPAS au début, ils avaient une prime de 50 euros. Ça a duré jusqu'au mois de septembre ici 2021, après ils nous ont réduit de septembre jusqu'à décembre de 25 euros. Maintenant, je crois qu'on n'a plus rien mais ils nous ont augmentés de 1070 ... De 1024 à 1072 euros maintenant, je veux bien mais ils nous augmentent mais dans le CPAS ou dans le télétravail je veux bien mais quand on va au magasin avec les 3

ou 4 cents et vu que maintenant c'est arrondi à 5, on est mal barre (...) ».

Si vous êtes en maison d'accueil, le séjour se prolonge, c'est surtout que les démarches sont longues, mais le Covid n'y est pour rien.

« **Faut pas se voiler la face, en administration c'était déjà galère avant, c'est encore pire depuis qu'il y a le Covid. (...) Là, on a fait les démarches pour les logements sociaux depuis avril, on est au mois de février donc ça fait 10 mois, il n'y a rien qui bouge. »**

Ce que la crise sanitaire a changé au final ce serait plutôt les relations familiales pour ceux qui en ont.

« (...) elle (la crise sanitaire) impacte **«** vraiment l'aspect famille (...)»

Mais pour beaucoup de nos interlocuteurs, en dehors de contraintes liées aux modalités d'accès aux services « *Le Covid ici dans la vie entre nous, ça évoque rien ».*

Pour ceux qui sont en logement, par exemple via la Housing First, les difficultés se mélangent. Toujours en contact avec une partie des services, ces personnes font aussi face aux restrictions.

« **Je me suis fait aider (pour ma consommation), eux avant ils ouvraient 2 jours semaine, maintenant juste un demi [...]. J'ai recommencé à consommer. »**

Contrairement aux personnes en maison d'accueil, **la solitude est d'ailleurs un poids important** ; déjà avant le covid, le problème se posait mais en logement on fait face aussi aux problèmes qui vont au-delà des questions quotidiennes.

« Je vais voir ma mère tous les ans au pays. Là-bas si t'as pas d'argent tu ne manges pas alors je mets de côté et je vais la voir en été. Et puis on te dit que tu ne peux pas voyager ! Ma mère je ne l'ai pas vue depuis deux ans. »

Si en rue le covid n'a pas été une priorité, les personnes en logement ont fait face aux infos comme tout un chacun, avec parfois des réactions plus compliquées quand on souffre de problèmes de santé mentale par exemple.

« Le covid je l'ai mal vécu, ça m'a pris de court, j'ai été très perturbé par le masque [...] le covid il m'a paralysé. Mais là il ne m'affecte plus, je l'ai fait et c'est passé. »

La crise ne fait que mettre en évidence ce qui se passait avant, laissant le goût amer d'une injustice, d'inégalités qui préexistaient. Le Covid, il faut le relativiser parce que : « Le Covid, il infecte ton corps, mais il ne t'infecte pas toi (...) ».

3. Les activités de la coordination générale

3.1 La Coordination générale

A l'instar de l'année précédente, **la coordination générale est restée au diapason des opérateurs**, en état de vigilance pour soutenir autant que se peut les partenaires du réseau.

La crise sanitaire s'étirant, les opérateurs ont maintenu les dispositions sanitaires en réorganisant les modalités d'accueil des publics autant que possible.

En effet, suite aux inondations, les soutiens financiers n'ont pu être maintenus au-delà de juin 2021 et les mises à disposition d'espaces n'ont plus été possibles compte tenu de la reprise partielle des activités. **C'est donc à nouveau en tension entre les besoins à satisfaire et les moyens disponibles que les opérateurs ont assuré au mieux leurs missions.**

C'est dans ce contexte particulier de fatigue généralisée tant physique que mentale que la coordination générale a poursuivi ses différentes activités en 2021.

En effet, le défi de la coordination générale a été, dans le même temps de **soutenir les partenaires** en maintenant les initiatives de relogement des personnes, en les soutenant dans différentes recherches de fonds, de bâtiments ou autres appuis logistiques, et de rester mobilisée sur un avenir, forte de l'espoir d'une fin de crise sanitaire proche.

C'est dans cette perspective que **certaines activités en présentiel ont recommencé** telles qu'un Midi du Relais, un world café autour des recommandations politiques ou encore un comité de concertation sur la question des migrants.

C'est donc dans la continuité de 2020 que la coordination générale a poursuivi des missions de première ligne lorsqu'il a fallu venir en support des opérateurs pour gérer les urgences et crises de tous ordres et de ses missions de seconde ligne à savoir susciter les concertations et coordinations des partenaires désireux plus que jamais de retrouver l'émulation des rencontres en présentiel.

GERER

1. Les moyens financiers

Le réseau de la grande précarité n'a pu voir les moyens additionnels prolongés alors que les opérateurs se sont trouvés dans l'obligation de maintenir les modalités d'accueil de leurs publics compte tenu des mesures toujours d'application.

Le renforcement des équipes a donc pris fin et c'est dans un contexte de restrictions multiples que les missions ont été assurées. Il est à noter qu'outre ce contexte budgétaire difficile, la perspective des impacts des différentes réformes (APE, accords du non marchand) sur les équilibres budgétaires des partenaires a rendu les **perspectives financières incertaines**. Face aux besoins exponentiels, c'est dans un climat d'inquiétude que les opérateurs préparent l'avenir.

C'est donc solidairement que la coordination générale a poursuivi des efforts pour maintenir la prise en gestion de logements temporaires, et d'en assurer l'accompagnement en partenariat avec l'équipe Housing First, le Relais Santé et l'ASBL Solidarités Nouvelles.

La coordination générale a également renforcé sa mission de recherche de fonds durant cette année en répondant à différents appels à projets visant le renforcement des équipes d'accompagnement en logement (Housing Led, Renforcement HF Femmes,...).

Cette démarche a porté ses fruits puisque l'équipe Housing First pourra en 2022 augmenter la capacité d'accompagnement des publics, grâce à un soutien de la Loterie Nationale via le SPP Intégration sociale.

Enfin, en 2021, le Fonds social européen a transmis les informations sur l'appel à candidatures pour la programmation 2021-2027 et le Relais social investigate la possibilité de répondre à cet appel et de mobiliser les partenaires sur un portefeuille commun.

2. Les ressources humaines

En 2021, dans la continuité de la reconnaissance de la fonction centrale des Relais sociaux dans le développement des actions de lutte contre le sans-abrisme, signalons le **renforcement des équipes de coordination générale** par la Région Wallonne.

Ce renforcement a permis pour Charleroi d'engager 1 ETP pour la coordination pédagogique des projets mis en place et 0,5 ETP pour le suivi administratif et budgétaire des dossiers.

Ce renfort a permis d'assurer en 2021 la **coordination locale du dénombrement** et de soutenir le travail de vérification de l'ensemble des dossiers financiers des partenaires ayant bénéficié des soutiens COVID.

Stratégie budgétaire

Les ressources
humaines

**AXE
GERER**

Les subventions

Midis du Relais / Vis Mon Job

**AXE
COMMUNI-
QUER**

Site web

Vidéos

La presse

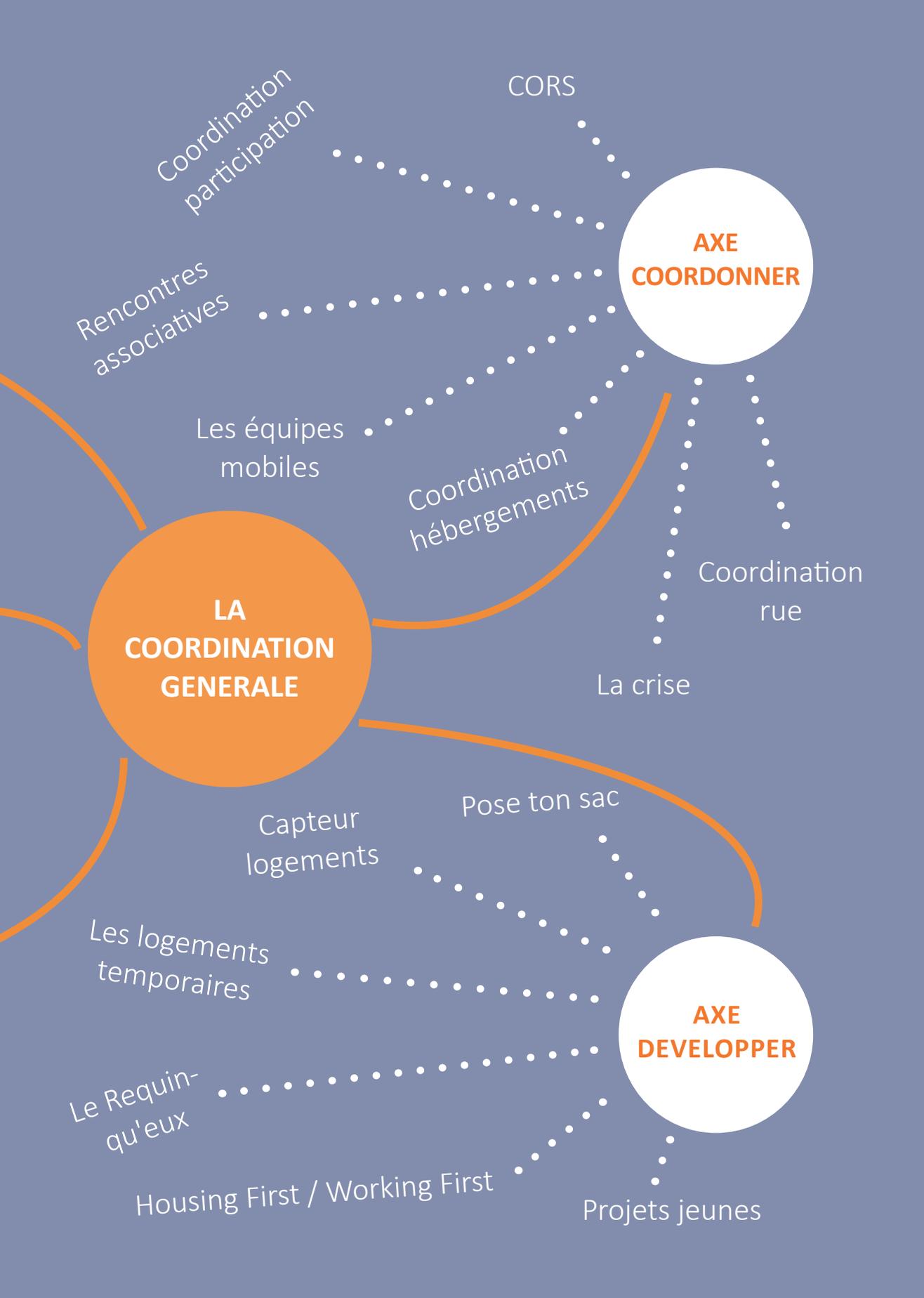
Prévention au travail

Evaluer les projets
innovants

**AXE
EVALUER/
FORMER**

Rapports statistiques

Formations



COORDONNER

Outre les différentes **coordinations de crise** en vue d'assurer un monitoring des besoins et de l'offre disponible en matière d'hébergement et d'accueil des publics durant la crise, la coordination générale a assuré, comme signalé plus haut, la coordination locale du processus de dénombrement avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin et l'UCL programmé sur Charleroi en octobre 2021. Nous reviendrons plus en détail sur ce point dans la suite de ce rapport.

Corollairement à celui-ci, des **coordinations de rue** ont été régulièrement organisées puisque les travailleurs de rue ont assuré l'opérationnalisation du dénombrement physique des personnes sans-abri ainsi que l'encadrement des volontaires la nuit du 28 au 29 octobre 2021.

Si le réseau a montré sa capacité à se coordonner pour faire face à la crise sanitaire, le télétravail a néanmoins considérablement impacté les dynamiques de réseau en l'absence d'activités en présentiel.

Nous avons donc « profité » des temps de répit laissés par la pandémie pour rassembler les partenaires autour d'un « Midi du Relais » pour **renouer avec les travailleurs de terrain** hors tension (autant que possible) sans oublier la poursuite de l'évaluation du « Cahier de Recommandations politiques » à l'occasion d'un World Café et un comité de concertation dédié à la problématique des migrants.

Comme nous l'avions déjà signalé lors du précédent rapport d'activité, la crise sanitaire a remis au-devant de la scène des publics dont les vulnérabilités interrogent avec acuité nos dispositifs.

C'est pourquoi, différentes journées de mise « au vert » ont jalonné cette année pour mener un cycle de travail de réflexion et dégager des axes prioritaires de travail pour la suite.

L'équipe du Triangle au Midi du Relais



DEVELOPPER



La crise sanitaire et le dénombrement ont mis en évidence des publics pour lesquels il convient de développer, au-delà de l'offre disponible, soit des méthodologies soit des structures d'accueil et/ou d'hébergement alternatives et/ou complémentaires.

Ces deux évènements ont aussi permis d'intégrer de nouveaux partenariats et d'en renforcer de plus anciens: le dénombrement a fortement mobilisé des dispositifs habituellement plus éloignés de notre réseau puisque plus de 40 organismes carolorégiens ont participé au dénombrement physique, et certains ont souhaité intensifier leurs partenariats et renforcer une articulation avec le secteur du sans-abrisme.

La Croix-Rouge déjà présente lors des crises hivernale et sanitaire a renforcé sa présence lors du travail de rue en concertation avec les travailleurs de rue du réseau.

La collaboration avec l'ASBL Solidarités Nouvelles pour l'encadrement des logements temporaires mis à disposition par le Fonds du Logement s'est renforcée tant dans l'accompagnement des publics qu'autour de la réflexion sur les méthodologies d'intervention en logement « bas Seuil » avec le soutien de l'équipe Housing First.

La mise en place du « Requinqu'Eux » au sein d'un des logements temporaires pour assurer le confinement des personnes pendant la crise a confirmé la nécessité de poursuivre la réflexion autour de la mise en place d'un Médihalte sur le territoire en partenariat avec Médecins du Monde, la Ville et le CPAS de Charleroi ainsi que les hôpitaux carolorégiens. Dans ce cadre, le Relais social joue à nouveau son rôle central d'ensemblier en coordonnant les différents opérateurs concernés.

Un appel à projets a été rentré (et obtenu) pour développer le Housing First Femmes dès 2022 en complément du Housing First Jeunes déjà opérationnalisés depuis 2020.

C'est donc l'œil et la réflexion en état de vigilance constante que la coordination générale, avec ses partenaires, ont traversé une année en demi-teinte avec la crise sanitaire toujours en toile de fond.

EVALUER / FORMER

Poussés dans le dos par les urgences de la crise, 2021 a été en quelque sorte l'année de l'évaluation continue pour le réseau de la grande précarité.

En effet, **le monitoring hebdomadaire mis en place pour faire l'état des lieux des besoins** nous a amenés à évaluer presque au jour le jour l'état des besoins et les réponses disponibles, en mettant, comme nous l'avons dit, des problématiques (et donc des profils) en évidence.

Au-delà des données chiffrées régulièrement relevées, force a été de reconnaître que **ces deux dernières années ont modifié les pratiques des publics** tant en raison des modalités d'accueil adaptées qu'en raison des contraintes sanitaires et des « débrouilles » développées pour faire face aux crises de tous ordres jalonnant leurs trajectoires, et ce depuis longtemps pour certains d'entre eux.

Au-delà de l'offre disponible, il s'agit sans doute aussi d'interroger nos méthodologies d'intervention et/ou d'accompagnement des publics et d'interpréter à bon escient les signes visibles de ces changements sachant qu'ils résultent sans doute d'une combinaison subtile entre les besoins des publics mais aussi ceux des professionnels.

En effet, **la crise a fortement impacté « les ambiances de travail »**: les travailleurs mettent en évidence les effets sur la santé mentale des publics, le climat de violence généralisé dans les dispositifs,... Les patientes de tous ont été fortement éprouvées et de nouveaux équilibres doivent sans doute se construire entre frustrations accumulées et confiance nécessaire à restaurer dans les institutions et ceux qui les incarnent.

Enfin, le dénombrement, dont les résultats n'ont été communiqués que dans le courant de l'année 2022, a toutefois permis de mettre en évidence, dès la nuit du 28 au 29 octobre 2021, **le déploiement des solutions de débrouilles** des publics pour trouver refuge dans des « logements non conventionnels » aux abords du centre urbain. Ce constat a ouvert de nouvelles questions qui se verront dépliées au cours de 2022 telles que le développement des approches pour aller vers des publics inscrits dans des débrouilles « durables ».

En effet, si le phénomène marque une distanciation de certains publics par rapport à l'offre d'hébergement et d'accueil, comment prendre en considération des compétences à se débrouiller durablement hors de ces structures et **quelles approches mettre en place** pour les soutenir ou les accompagner vers des parcours d'insertion au départ de ces milieux de vie singuliers ?

COMMUNIQUER

Les mesures sanitaires de 2021, bien que changeantes tout au long de l'année, ont permis de **repandre les activités collectives** et de laisser l'outil de la visioconférence pour des occasions où elle restait utile ou nécessaire.

Au sein de l'équipe de la Coordination générale, la reprise des réunions en présentiel a relancé la dynamique d'échanges et de convivialité, qui s'était détricotée en 2020 alors que l'équipe en ressentait le besoin.

Avec le réseau, cette dynamique a également repris, mettant les partenaires autour de la table sur des thématiques (plan hiver, travail de rue, ...) ou des projets (Médihalte, Relogement hivernal, ...) afin d'assurer son rôle d'ensemblier. De plus, certaines de ces rencontres étaient l'occasion de présenter en détails les projets tels que capteur logement, Housing First, ...

La vidéo a également été un outil de connexion entre les personnes, à défaut de pouvoir se rassembler physiquement.

Un Midi du Relais a pu être organisé, en utilisant le concept du concours vidéo autour des projets des différents services, et ce mode de fonctionnement a eu du succès auprès des partenaires. Ceux-ci ont pu être mis en avant via ces vidéos mais également grâce au Rapport d'activités 2020 qui s'est consacré aux professionnels du réseau et aux difficultés vécues pendant la crise sanitaire.

La presse a par ailleurs fait la part belle aux différents thèmes qui ont jalonné le travail effectué par le réseau: la période hivernale, le dénombrement, les 20 ans du Relais social, le travail de rue, ... Mais également en ayant un focus spécifique sur des projets: le capteur logement, le Relais santé, le Relogement hivernal (pour l'équipe de l'ASBL Comme chez nous), ... Tandis que les réseaux sociaux abordaient les mêmes thèmes, celui de la Coordination générale a également mis en avant les offres d'emploi, un sujet qui intéresse en général le grand public.

A un niveau politique, **le Relais social a pu rassembler les mandataires locaux** qui siègent dans les instances communales, régionales et fédérales. Une réunion qui permet, depuis ses débuts, de renvoyer les besoins du terrain aux élus politiques. Ceux-ci ont également participé au World café, avec l'ensemble des partenaires du réseau, afin de discuter du cahier de recommandations politiques à mi-parcours de mandat.

Au-delà des mandataires carolorégiens, plusieurs réunions ont été sollicitées par le Relais social avec les cabinets de la Région wallonne, principalement celui de l'Action sociale. Au niveau fédéral, **la Ministre Lalieux a pu être rencontrée** lors de deux

échanges organisés grâce au Housing First Lab sur un appel à projets pour financer de l'accompagnement de type Housing First mais aussi afin de présenter la vidéo des logements temporaires. Le Relais social a également été sollicité pour présenter le projet Capteur logement à des membres de la Feantsa.

En 2022, nous projetons une communication plus soutenue sur les projets qui se développeront: le Requinqu'eux et le Médi-halte, le Housing First, les projets participatifs.



Rencontre Housing First Lab

3.2. Les projets du point de vue des chargés de projets

A. Le cahier de recommandations

A chaque échéance électorale, le Relais social rédige un Cahier de recommandations après avoir consulté l'ensemble du réseau à propos des thématiques relevant du sans-abrisme. Le document ensuite remis aux partis politiques principaux fait l'objet d'un débat entre les candidats en présence des opérateurs du réseau de la grande précarité.

Les derniers Cahiers de recommandations ont été réalisés en 2018, autour des thématiques relevant de la politique communale, et en 2019, au moment d'élections régionales, fédérales et européennes, pour les questions relevant de ces 3 niveaux de pouvoirs. Il nous a semblé pertinent de **procéder à une évaluation à mi-mandat des différentes avancées**, en présence des représentants politiques.

Une rencontre entre les différents services partenaires et les politiques a été organisée permettant de procéder à cet état des lieux à mi-parcours et de réaliser un cadastre de

nouvelles recommandations autour de 4 thématiques phares :

- La santé
- Le logement
- L'hébergement, l'accompagnement
- La réduction de risques, la vie en rue

La matinée du 1er octobre 2021, une soixantaine de travailleurs de terrain furent donc conviés à des **ateliers** en présence des mandataires politiques, afin de faire connaître leurs réalités et relayer les réalités de leurs publics. Les mandataires politiques étaient issus de plusieurs partis (PS, CDH, PTB) et d'assemblées différentes : conseil communal de Charleroi, Collège Communal (Président du CPAS et Echevine de l'Action sociale), Parlement Wallon.

Ce fut une matinée intense compte tenu du nombre de participants mais aussi de leur implication. **Les échanges au sein des ateliers ont débouché sur la formulation de recommandations fortes adressées aux représentants politiques présents.**

B. Le plan hivernal

Comme chaque hiver, entre le 1er novembre et le 31 mars, le Relais Social de Charleroi coordonne le dispositif hivernal. Rappelons que ce dernier vise à **renforcer l'offre d'accueil de jour et de nuit** afin de tendre vers une prise en charge 24h/24 des publics sans-abri. Il s'agit pour les Relais sociaux de **coordonner et harmoniser l'offre territoriale** ainsi renforcée grâce aux moyens financiers complémentaires fédéraux (50.000,00€) et régionaux (90.000,00€) en vue d'opérationnaliser ce dispositif.

Le dispositif hivernal désormais prévu dans le décret des Relais sociaux, fait l'objet d'un rapport d'activités spécifique disponible sur notre site.

Le deuxième objectif est subséquent : **poursuivre les missions d'insertion** des différents opérateurs du Plan Hivernal en dépit des difficultés et urgences liées aux conditions climatiques.

L'augmentation de l'offre de services se caractérise, d'une part, par une augmentation des places disponibles dans les abris de nuit avec la mise en place d'une structure complémentaire, d'un accueil de soirée spécifique pendant cette période et, d'autre part, par un élargissement des plages d'accueil pour les accueils de jour.

Les pratiques de réduction des risques sont renforcées au travers des missions de rue

ainsi que la mise à disposition d'un local chauffé par la SNCB pour les personnes ne fréquentant pas les abris de nuit.

Depuis la fin de la période hivernale 2019-2020, les services de notre réseau ont été contraints de s'adapter à la crise COVID-19. Celle-ci a mis en évidence l'exiguïté des locaux et donc la **nécessité de délocaliser les lieux d'accueil et d'hébergement pour respecter les mesures de distanciation physique** tout en maintenant l'augmentation des places hivernales.

Toutefois, alors que l'édition précédente a bénéficié de l'arrêt des activités et donc de possibilité d'occupation d'espaces rendus disponibles, cette année le fonctionnement d'un accueil par vagues s'est généralisé avec toute l'intendance qu'on imagine pour les équipes et de nouvelles formes d'inconfort pour les publics.

Une énergie considérable a dû être consacrée tant à la **recherche de nouveaux espaces** qu'à la lourdeur des déménagements/aménagements et travaux pour y accueillir les publics dans le respect des différentes normes.

La Crise hivernale 2021-2022 s'est donc inscrite dans un contexte de crise généralisée et de fatigue extrême des équipes déjà fragilisées par une année précédente sous haute tension.

Il faut noter les **impacts des aménagements logistiques sur les comportements des publics** : certains se sont adaptés (même s'ils témoignent de la complexification de l'accessibilité des services dans une première partie de ce rapport), d'autres se sont installés dans des systèmes de débrouilles durables, rendant leurs habitudes de fréquentation des services beaucoup plus aléatoires et donc les rapports aux professionnels aussi plus complexes voire plus agressifs pour certains.

La crise a durement éprouvé les résistances aux frustrations des uns et des autres.

Aujourd'hui, le constat est fait qu'un certain nombre de personnes sans-abri ne fréquentent plus ou presque plus les structures d'hébergement d'urgence. Ils optent pour des solutions personnelles comme l'hébergement chez des tiers, le squat ou le camping.

La consommation toxicomane ou polytoxicomane est très présente parmi ce public.

Plus que jamais, la crise sanitaire a mis en évidence la **nécessité de mettre en place sur Charleroi, avec ses opérateurs privés et publics, un dispositif de crise structurel**

qui permette de sortir des improvisations qui caractérisent depuis longtemps l'entrée de l'hiver, qu'il s'agisse de trouver des lieux adaptés en situation de crises de tous ordres : la pandémie, le conflit russo-ukrainien, les inondations... ou des équipes d'encadrement rapidement mobilisables, et ce dans un partenariat avec les pouvoirs locaux et les opérateurs associatifs entre autres choses.

Nous observons aussi que l'évolution climatique questionne la mise en place d'un dispositif hivernal à période fixe alors que les rigueurs saisonnières peuvent apparaître plus « capricieuses ».

C'est pourquoi, depuis plusieurs hivers, **nous recommandons avec nos partenaires une subvention structurelle** qui permettrait chaque année de concevoir un dispositif de crise adapté aux réalités saisonnières et de pouvoir anticiper tant les aménagements logistiques que l'encadrement par des équipes préparées.



Abri de nuit Douklet du CPAS de Charleroi



Une partie de l'équipe du Triangle (abri de nuit et maison d'accueil)

C. Le relogement hivernal

Comme chaque année depuis 2011, le Relogement hivernal est **porté par deux institutions partenaires** du Relais social de Charleroi : l'ASBL Comme Chez Nous (via son A.P.L. Chez Toit) et le Pôle Logement et Hébergement du CPAS de Charleroi.

Ces services sont subventionnés par le Ministre du Logement et celui de l'Action Sociale. Ce défraiement permet d'engager un travailleur social à mi-temps qui aura la charge de l'accompagnement le temps du projet. Toutefois, ces professionnels bénéficient du soutien de leur équipe respective pour assurer le bon déroulement de leurs missions.

Ce projet consiste en la mise à disposition, pendant les cinq mois de période hivernale, de bâtiments essentiellement issus du parc immobilier public et en attente de rénovation. **Au total ce sont une dizaine de chambres qui sont disponibles** afin d'héberger – transitoirement – des personnes sans logement ; chaque partenaire gère originellement cinq chambres.

Ces logements disposent de chambres individuelles et d'espaces collectifs comme la cuisine, la salle à manger, le salon et la salle de bain. **L'accompagnement est à la**

fois individuel et collectif, le projet est géré de manière globale via la coordination du Relais social. Le bâtiment géré par l'équipe de l'ASBL Comme Chez Nous héberge cinq hommes voire un couple, l'équipe du CPAS héberge cinq hommes, trois femmes, voire un couple.

Le projet débute normalement le 1er novembre et se termine le 31 mars. Cependant, l'arrêté officiel de subventionnement du Ministère de l'Action sociale arrive après la date officielle de démarrage du projet, le CPAS de Charleroi ne peut engager le travailleur social du projet que lorsque ce document arrive.

Dès lors la seconde équipe commence en décalage mais poursuit l'action au-delà du 31 mars afin de maintenir la temporalité de cinq mois d'activités. Il est à remarquer qu'avec la pandémie, l'équipe de Comme Chez Nous a prolongé le projet jusqu'au 30 juin en 2020 et en 2021.

Grande évolution arrivée avec la période hivernale 2021-2022, **les deux Ministères ont accepté d'accorder un subside plus important** aux projets. L'intention est d'allonger la période d'activité.

En effet, la fin du projet coïncide avec la fin de la période hivernale et, dès lors, la diminution du nombre de lits dans les abris de nuit, c'est-à-dire une période a priori plus compliquée pour les personnes sans-abri.

Par ailleurs, cette augmentation budgétaire pourra **permettre à un travailleur social d'effectuer des démarches de « fin de projet »**: trouver des solutions « urgentes » pour les personnes qui étaient intégrées au Relogement hivernal mais pour lesquelles aucune solution de logement durable ne fut trouvée avant la fin du projet. Cela permettra aussi au travailleur d'effectuer quelques tâches « post-hébergement » avec des personnes qui, elles, ont pu trouver un logement.

D'un point de vue méthodologique, l'évaluation de ce projet se base à la fois du point de vue du professionnel (les travailleurs de l'ASBL comme Chez Nous et du CPAS affectés au Relogement hivernal) et sur celui des locataires. Ce croisement des données permet de saisir des dimensions relatives au déroulement, les points positifs et les limites du projet.



Relogement hivernal du pôle logement du CPAS de Charleroi
©Anne-Lorie Epifani

D. Les logements temporaires

En mars 2020, lors du premier confinement, les Relais Sociaux ont été placés au cœur des protocoles sanitaires pour les publics sans-abri. Dans ce cadre, à travers le projet capteur logement, **trois logements du Fonds Du Logement ont été pris en gestion**. Après différentes expérimentations durant l'année 2020, nous avons peu à peu opté pour un fonctionnement propre à chacun des logements.

> Le Requinqu'eux

Le premier logement, situé à Montignies-sur-Sambre, a été utilisé comme lieu de confinement mais a également permis de développer un projet autour de la santé nommé Requinqu'eux. C'est le Relais Santé qui a assuré la gestion des personnes hébergées dans ce dispositif. Il consiste à hé-

berger, à partir d'un avis médical, soit une personne sans-abri qui sort de l'hôpital et nécessite encore des soins infirmiers ou pour laquelle une hospitalisation est prévue, soit des personnes malades ayant besoin d'un temps de convalescence d'une ou deux semaines.

Ce projet répond à un réel besoin au sein de notre réseau, nous en voulons pour preuve les nombreuses demandes d'hébergement qui lui sont soumises notamment via les hôpitaux et autres services de santé. A l'horizon 2021, nous avons décidé de demander une prolongation de la prise en gestion du bâtiment auprès du Fonds du Logement.



Cuisine du Requinqu'eux

©Suzanne Migeotte et Déborah cardinal

> Un projet destiné aux publics

« 18-25 ans »

Un logement situé dans le centre-ville de Charleroi a permis de développer un lieu d'hébergement pour les personnes sans-abri âgées de 18 à 25 ans. **C'est un projet que l'asbl Solidarités Nouvelles portait depuis plusieurs années** sans avoir encore eu l'occasion de le concrétiser. Nous leur avons donc proposé un partenariat dans lequel des travailleurs sociaux de leur APL s'investissaient dans l'accompagnement social des jeunes personnes hébergées.

Nous nous apercevons que derrière l'étiquette de l'âge se cachent des situations et des publics d'une très grande variété. Or ce projet consiste en une colocation...conséquence inévitable : **la cohabitation des personnes n'est pas des plus évidentes** et les travailleurs sociaux-spécialisés dans

l'accompagnement en logement des publics issus d'une APL - se trouvent, parfois, confrontés à un public « bas seuil » qui vient directement de la rue avec, chez certains, des assuétudes, des problèmes de santé mentale et une désaffiliation sociale latente.

Le Relais social a conservé un rôle pédagogique auprès de l'équipe de Solidarités Nouvelles. Les difficultés constatées par l'équipe d'accompagnement nous ont donné l'occasion de questionner les pratiques des équipes d'accompagnement tant au niveau individuel qu'au niveau collectif.

Là aussi nous avons sollicité une nouvelle mise à disposition d'un an du logement.



Logement temporaire de Charleroi

> Expérimentation du bas seuil

Un logement situé à Dampremy fut l'occasion d'expérimenter la notion de bas seuil puisque les personnes qui sont hébergées sont amenées et accompagnées soit par le Service APPUIS du CPAS, soit par l'équipe Housing First. **Les problèmes liés aux assuétudes étaient nombreux**, les problèmes de santé physique et/ou mentale quasi généralisés. Il s'agit, là aussi, d'une colocation. Ce qui créa, à maintes reprises, de grosses tensions entre les locataires.

> Quelques chiffres

Ci-dessous les données chiffrées avec les trajectoires « logement » des bénéficiaires du projet.

15 ménages représentant 18 personnes ont intégré le projet :

- 7 ménages ont intégré un logement privé durable (= 9 personnes, soit 50%)
- 5 ménages ont quitté le projet pour des raisons diverses (retour en rue, retour chez les parents, maison d'accueil, prison) (=7 personnes)
- 3 ménages sont encore suivis dans le projet (=3 personnes)

Néanmoins, pour la majorité des personnes, des **solutions de logement pérenne** furent mises en place.

Ce qui nous permet d'en conclure que, oui, il est tout à fait possible de mettre en place des projets d'hébergement à des personnes très déstructurées à condition d'y consacrer des moyens en termes d'accompagnement social.

	2020	2021
Nombre de conventions d'occupation signées	13	15
Nombre de personnes Concernées	13	18
Nombre de personnes en logement durable	6	9
Nombre de personnes (autre projet logement)	2	0
Nombre de retours vers d'autres projets (rue, maison d'accueil, prison...)	5	7
Suivis en cours	0	3

E. Le dénombrement

La question de l'objectivation de la situation du sans-abrisme sur le territoire de Charleroi traverse le réseau depuis quelques années.

C'est donc à l'unanimité que les partenaires publics et privés ont saisi l'opportunité de la proposition de la Fondation Roi Baudouin de s'engager dans un processus de dénombrement du sans-abrisme et du mal logement, à l'instar d'autres grandes villes du pays.

La question du dénombrement des personnes sans-abri et mal logées est à l'ordre du jour au sein des grandes villes belges.

Cette étude a déjà été menée sur diverses communes comme Liège et Bruxelles, notamment. Ce projet est financé par la Fondation Roi Baudouin et réalisé par LUCAS KU Leuven, l'UGent et l'UCL.

La Fondation Roi Baudouin souhaite étendre le processus à deux autres villes wallonnes : Namur et Charleroi.

Le dénombrement propose dans sa méthodologie une **photographie de la situation globale du sans-abrisme et du mal logement à un moment précis**. L'objectif est de collecter un maximum de données sur ce phénomène afin d'en identifier l'ampleur et d'y apporter les réponses les plus adaptées, notamment en matière de logement et d'accompagnement.

Le dénombrement s'est effectué à partir de **deux types de récolte de données** :

- L'identification des personnes qui dorment en rue à un instant T spécifique via la récolte des informations du réseau. Il s'agira de déterminer une nuit de recensement où l'ensemble du réseau identifiera le nombre de personnes sans-abri et mal logées.
- Une enquête par questionnaire au niveau du réseau afin d'identifier les différents profils de personnes sans-abri (âge, genre, situation financière, logement, etc.).

L'étude, quant à elle, s'articulait autour de 3 axes :

- Une phase préparatoire de plusieurs mois: identification des parrainés, mobilisation du réseau, conceptualisation, etc.
- Un recueil de données : questionnaire et dénombrement nocturne
- L'analyse des données et rapport

Compte tenu de sa place centrale au sein du réseau de la grande précarité et de son rôle assumé d'ensembliser, la coordination générale du Relais social a coordonné le processus sur Charleroi.

La première mission de la Coordination Générale du Relais social de Charleroi s'est articulée autour de **5 objectifs** :

1. **Inform**er de la mise en place de la recherche.
2. **Mobiliser** non seulement des partenaires habituels de notre réseau mais aussi, après avoir procédé à un travail d'identification, tenter de convaincre des institutions ou des services - plus éloignés de nos activités - de participer eux aussi au dénombrement parce que susceptibles d'être en contact avec des personnes sans-abri bien que ce ne soit pas leur public-cible. Cette deuxième liste était évidemment plus longue : mutualités, services communaux, prison, ... La Coordination Générale du Relais Social s'est rendue également dans des équipes afin de présenter très concrètement le projet et, surtout, ses objectifs.
3. **Lancer officiellement la recherche**, en présence de l'équipe de l'UCL et de son directeur de recherche, le Professeur Martin Wagener. Avec l'équipe de recherche, le Relais Social de Charleroi a organisé des séances de préparation.
4. **Former les partenaires** à la méthodologie et les accompagner en cours de processus.

5. **Préparer l'opérationnalisation de la nuit du dénombrement** physique (du 28 au 29 octobre) avec le soutien des travailleurs de rue du réseau et organiser l'appel aux volontaires.

Plus de 27 dispositifs se sont mobilisés pour cette phase et une soixantaine de volontaires (en ce compris des citoyens) ont participé au dénombrement physique.

Nous soulignerons les « **bénéfices collatéraux** » de l'expérience :

- La mise en évidence des travailleurs de rue qui ont non seulement procédé à l'identification des territoires mais ont aussi formé les équipes de volontaires pour accompagner ceux-ci physiquement dans les lieux plus « incertains ».
- La visibilité et la compréhensibilité de la mission de rue en ce compris l'expertise et les méthodologies d'interventions spécifiques à celle-ci.
- Le partage d'expériences entre professionnels issus de tous horizons (secteurs, services, statuts).
- La sensibilisation de publics éloignés de notre secteur d'activité tels que des citoyens.
- L'occasion de nouer de nouveaux partenariats.

Le 14 décembre, une **présentation des premiers résultats** a été organisée en comités restreints par l'équipe de recherche afin d'ajuster certaines analyses et données, avant une présentation officielle des résultats prévue dans le premier trimestre 2022.

Outre la dynamique partenariale interne au réseau et élargie, notons que ce processus constitue une **avancée importante dans la conception d'une méthodologie commune** aux partenaires pour objectiver la situation du sans-abrisme sur le territoire, mais les

résultats doivent aussi permettre au réseau, à termes, d'interroger les pratiques, d'identifier des besoins non rencontrés et des publics encore à la marge de l'offre existante.

L'approche a permis également d'**identifier des publics** pour lesquels le sans-abrisme constitue un risque avéré en raison de leurs vulnérabilités.

Dénombrement du sans-abrisme & de l'absence de chez soi à Charleroi

Tout le monde compte!

Nuit du **28 au 29** octobre 2021

QUI ?
Toute personne qui :
• dort en rue
• séjourne dans un abri de nuit, une maison d'accueil ou tout autre institution proposant un hébergement temporaire
• séjourne chez quelqu'un d'autre
• a peur de perdre son logement
• ...

QUOI ?
Le dénombrement nous donne un aperçu du nombre de personnes en situation de sans-abrisme et d'absence de chez-soi à Charleroi.
Ces données nous permettront de mieux vous aider à l'avenir.

PARTICIPEZ !
Vous êtes sans-abri ou vous n'avez pas de chez-soi ?
Prenez contact avec l'organisation ou la personne qui vous accompagne.
Le dénombrement est anonyme. Vous ne voulez pas être comptabilisé dans le dénombrement ? Faites-le savoir aussi à l'organisation ou la personne qui vous accompagne.

Dénombrement sans-abrisme & absence de chez-soi

Logos partenaires : ANA Charleroi, Charleroi, UCLouvain, Fondation Roi Baudouin, E.R. Prof. Martin Wagene, Place de l'Université 1, 1348 Louvain-la-Neuve.

Affiche du dénombrement à Charleroi

F. Le Housing First

En 2021, l'équipe Housing First a moins ressenti les effets de la crise sanitaire, ayant déjà dû s'atteler à amoindrir ceux-ci directement après le confinement de 2020. Les dispositions prises pour éviter les retombées négatives sur les bénéficiaires ont porté leurs fruits (contacts privilégiés avec certains services de proximité, recours aux droits, ...).

> Quelques chiffres

En 2021, le service Housing First a reçu 31 candidatures.

Parmi ces candidats :

- 12 avaient entre 18 et 30 ans (candidatures HF jeune)
- Seuls 7 candidats avaient moins de 2 ans de rue
- 9 sont des femmes
- 21 candidats sont en rue ou squat. Les autres proviennent d'institutions (hôpitaux, maisons d'accueil, cure, logements de transit ou insalubres, ...).
- Le Service APPUIS Wash and Care est le service qui a remis le plus de candidatures, ainsi que le Relais santé.

Toutefois, l'équipe Housing First, ayant intégré une dizaine de bénéficiaires dans le projet en 2020, avait **peu de capacité d'inclure de nouveaux candidats en 2021**.

Les inclusions se sont limitées à 6 personnes: 1 retour, 1 candidat des logements temporaires et 4 HF jeunes. L'équipe a éga-

lement procédé à 3 sorties de projet de personnes remises en logement ayant atteint une forme de rétablissement et a dû vivre le décès d'un bénéficiaire.

Au 31 décembre 2021, l'équipe suivait 22 bénéficiaires HF et 6 bénéficiaires HF jeunes.

On remarque parmi eux une moyenne d'âge qui diminue depuis le début du projet en 2013, notamment parce que les candidats sont moins âgés qu'auparavant.

De plus en plus de bénéficiaires ont moins de 30 ans, qu'ils soient compris comme du HF jeune ou pas. De plus, il y a plus de femmes parmi les suivis : 16% en 2020 pour 21% en 2021.

Concernant les problématiques des bénéficiaires, 68% des personnes suivies en 2021 ont un trouble de santé mentale connu lors de la candidature (chiffre qui est donc sous-estimé) ; 32% ont un problème de santé physique (proportion qui augmente au fil de l'accompagnement, notamment pour les personnes consommatrices) ; 86% ont une problématique d'assuétude.

On remarque une augmentation des bénéficiaires Housing First ayant une addiction. 64% d'entre eux cumulent avec un trouble de santé mentale.

On constate une augmentation des bénéficiaires souffrant de plusieurs problématiques à la fois. Cela peut s'expliquer par une augmentation de candidatures de profils plus lourds et par un focus de l'équipe sur ce type de profils.

> Développement de projets

L'équipe se compose de trois projets qui s'interconnectent : le Housing First, le Housing First jeunes et le Working First.

Le Housing First a pu bénéficier de la **collaboration avec le logement temporaire** de Dampremy pour 3 bénéficiaires. La cohabitation au sein de la maison a parfois été compliquée mais la présence de la travailleuse sociale sur le projet, effectuant une visite tous les jours, a permis d'apaiser les tensions.

Pour le Housing First, cela a permis de mettre à l'abri des candidats sans-abri en attente de pouvoir obtenir un logement et de commencer l'accompagnement.

Le **Housing First jeunes** a pu inclure de nouveaux suivis en 2021. Toutefois, force est de constater que le public jeune apporte son lot de difficultés: accroche difficile, relation d'aide différente, relation de confiance complexe à instaurer, instantanéité des demandes et des réponses, public très désaffilié des services et ancré dans un système de débrouille personnel, ...

De plus, l'année 2021 fut plus compliquée pour obtenir des logements. Cela signifie

dès lors un accompagnement lent, jonché de difficultés, étape par étape, énergivore, et qui ne permet pas de procéder à des sorties de projet plus rapides.

Par ailleurs, le public du HF jeune n'a pas adhéré au projet des logements temporaires en collaboration avec Solidarités nouvelles. L'aspect communautaire étant important, il a posé des problèmes pour ce public cumulant plusieurs problématiques (assuétudes et santé mentale).

Le **Working First** a pu développer la partie collective en 2021, faisant face à moins de restrictions Covid-19. Ce sont 15 sessions qui ont été planifiées, permettant à 22 personnes d'y participer. Les activités étaient de type convivial: repas (Noël et Nouvel an), sorties (marches, atelier photos), ateliers créatifs (peinture, photos), jardinage, ateliers de pleine conscience.

Les activités collectives ont eu du succès auprès des bénéficiaires. Nombre d'entre eux ne se sentent pas à leur place dans les centres et ASBL, du fait de leurs troubles psychiatriques (difficultés à tisser des liens sociaux) mais aussi du fait de leur consommation (horaires non adaptés, consommation interdite sur place, interdiction d'avoir consommé avant l'activité, ...).

Les ateliers et sorties collectives du Working First laissent la place aux personnes et les acceptent telles qu'elles sont. Aucune obligation ni interdiction ne diminue l'accès. En cela, le Working First est un projet bas seuil.

G. Le capteur logement

Depuis bientôt presque 10 ans, le projet capteur logement œuvre à permettre à nos publics précarisés d'accéder à un logement décent et durable.

L'année 2021 fut une année de transition avec l'arrivée d'une nouvelle collaboratrice qui a apporté un regard neuf. Le projet capteur logement est à présent porté par deux collaborateurs qui ont chacun leurs compétences propres et une expérience professionnelle différente. Ce changement a entraîné des modifications dans l'organisation du travail, le capteur logement délégué en charge du projet s'est concentré sur le développement des projets logements, la nouvelle collaboratrice quant à elle s'est attelée à prospecter de nouveaux propriétaires privés. Les premiers résultats issus de cette prospection sont encourageants.

Le travail avec les propriétaires privés

L'arrivée d'un nouveau travailleur dans le projet a montré que le démarchage de nouveaux propriétaires était de plus en plus complexe pour de nombreuses raisons.

Il arrive en effet qu'un propriétaire récemment prospecté et qui n'a encore jamais collaboré avec le capteur-logement continue à faire visiter son bien alors que le capteur lui présente le projet et tente de le convaincre de louer à des personnes fragilisées. Le propriétaire reste en position de force car il a souvent l'embarras du choix dans les différents candidats locataires intéressés de louer son logement.

Cette position « de force » du propriétaire a pour conséquence une sorte de hiérarchisation des candidats locataires qui pose

question dans la pratique quotidienne (genre, origine, assuétudes éventuelles, nombre d'enfants, présence ou pas d'animaux, type de revenus...).

Sur le terrain, on remarque également la difficulté de convaincre un propriétaire de louer son bien à une famille nombreuse.

Même si son bien comporte plusieurs chambres, un propriétaire privilégié sera souvent la cellule familiale avec le nombre d'enfants le moins élevé.

20 89-94 PAYS DE CHARLEROI

VENDREDI 7 MAI 2021

CHARLEROI

Défis à relever pour le capteur logements

Intermédiaire entre propriétaires et locataires précarisés, le service « capteur logements » du Relais social aborde de nouveaux défis.

• Didier ALBIN

Le service « capteur logements » du Relais social de Charleroi accueille une nouvelle travailleuse : Catherine Manise vient en effet de rejoindre l'institution, elle y assistera Laurent Ciaccia en fonction depuis 6 ans. Mission : trouver des biens pour y installer durablement des personnes en situation de précarité. Le capteur ne se substitue pas au bailleur : il facilite la mise en relation de propriétaires et de locataires potentiels. Son rôle n'est pas celui d'un agent immobilier. Juridiquement pourtant, il garantit la signature du bail et l'enregistrement, le dépôt de la caution légale, généralement avec l'aide du CPAS. Il sert aussi de médiateur entre les parties pour chercher des solutions aux pro-



Catherine Manise vient renforcer le service, pour en booster l'activité.



Laurent Ciaccia souligne combien ses missions changent, à mesure que la société évolue.

Véritable laboratoire

Une nouvelle signature de bail par semaine : c'est la moyenne pour le capteur logements, même si l'année 2020 a été un peu plus compliquée. En 2021, l'ambition est de recueillir de nouveaux propriétaires.

« Notre service est aussi un laboratoire », indique Laurent Ciaccia. « Nous y testons de savoir que 80 % des locataires du service de capteur logements se maintiennent

« Pose ton sac », un lieu de vie dédié aux SDP aménagé dans une ancienne maison de maître dont les propriétaires ont fait don. « Un dernier nous avons mis en place des logements temporaires covid pour accueillir des personnes porteuses du virus, ou suspectées de l'être. Les besoins évoluent, le monde change. Nous devons donc sans cesse adapter nos structures et nous remettre en question. »

R.R.

blème sociale (AIS), le capteur mise surtout sur le secteur privé : la plupart des conventions de bail sont signées avec des particuliers. En grande majorité, il s'agit de logements situés à Charleroi, avec quelques débordements sur des communes voisines.

« La crise sanitaire de 2020 nous a contraint à travailler autrement, en limitant les contacts rapprochés autant que possible. Mais comme c'est un métier de terrain avant tout, il n'a pas été possible de basculer dans le full distanciel et le télétravail », résume Laurent Ciaccia.

L'an passé, 108 candidatures ont été reçues dont les deux tiers pour des person-

nés ont permis de reloger 68 personnes, dont 62 % d'isolés et 23 % de familles

La qualité du bâti, entre éthique et pragmatisme

On le voit, la question de la qualité du logement est au cœur des réflexions sur les logements « captés » : **Où place-t-on la limite entre un logement décent ou pas** (hors critères légaux) ? Jusqu'où est-on prêt à baisser son seuil d'exigence sous prétexte que le bien sera proposé à un public en situation de précarité ?

Il y a un juste et fragile équilibre à trouver entre la recherche d'efficacité (trouver des solutions logement pour un public précarisé) et l'éthique de la démarche (l'établissement dans un logement sain et décent comme vecteur d'insertion sociale).

Plus que jamais, **articuler des logiques marchandes au sein d'un travail social** constitue un travail ardu notamment par le fait que les exigences des propriétaires privés augmentent mais la qualité du bâti n'augmente pas avec ces exigences.

Pour ce faire, les acteurs du projet devront faire preuve de réactivité, de disponibilité, de souplesse mais aussi d'esprit d'innovation dans leurs négociations avec les propriétaires privés. Il est important aussi que les pouvoirs publics donnent des outils au projet pour pouvoir rendre attractive la collaboration pour un propriétaire privé avec les capteurs logement.

Des projets et collaborations avec le secteur public

Outre l'aspect prospection de nouveaux propriétaires, les partenariats avec les opérateurs publics ont été maintenus et développés.

A ce jour, la **collaboration avec l'AIS** concerne 8 logements mis à disposition, celle avec **la Sambrienne** permet la mise à disposition de 24 logements au public spécifique du projet Housing First.

Le travail autour des **logements de transit** de La Sambrienne a également été développé, ainsi que les partenariats avec la cellule logement du CPAS.

La gestion de 3 logements qui avaient été mis à disposition par **le Fonds du logement** des Familles nombreuses dans le cadre de la crise COVID s'est poursuivie cette année. Cela concerne un logement en colocation pour des publics jeunes géré en partenariat avec l'APL Solidarités Nouvelles, un projet en colocation pour des publics mixtes, et un projet géré par le Relais santé (« le Requinqu'eux »).

Des chiffres pour illustrer un travail empli de questionnements

L'année 2021 a vu une nette augmentation du nombre de candidatures reçues. En effet, sur l'ensemble de l'année, les capteurs logement ont reçu **170 candidatures**, ce qui correspond à une **hausse de 57%** par rapport à l'année précédente.

Cette forte augmentation peut s'expliquer par différents facteurs, notamment les conséquences sociales et économiques du confinement, l'augmentation de la demande en logement pour des publics récemment fragilisés, la publicité autour du projet et la réactivation des partenaires suite aux rencontres avec la nouvelle travailleuse, le focus du Relais Social autour des jeunes ayant entraîné de nombreuses demandes des AMO (aides en milieu ouvert).

Pour l'ensemble de l'année 2021, ce sont finalement **60 solutions logement** qui ont été trouvées pour ces candidatures, dont 32 mises en logement durable.

Cela correspond à **52 personnes relogées** pour l'année. Nous pouvons considérer que le projet a permis un maintien en logement de 90%.

Rappelons enfin que depuis le début du projet Capteur logement, 256 baux ont été signés, ce qui correspond à 392 personnes relogées.

Des perspectives ambitieuses pour l'année 2022

Pour l'année à venir, le projet continuera à développer son volet innovant avec des partenaires privés, qui s'articulera autour des axes suivants :

> Prospection repensée et accrue autour des propriétaires privés

Depuis de nombreuses années, la volonté du projet « capteur logement » est d'augmenter son réseau de propriétaires privés. Pour l'année 2022, les deux travailleurs du projet tenteront de remobiliser des anciens propriétaires peu actifs ces dernières années mais de nouveaux seront prospectés (par une prospection physique, dans des quartiers non explorés, via Immoweb...).

> Tentatives de collaboration avec des agences immobilières privées

Ce point a déjà été expérimenté il y a trois ans avec des résultats en demi-teinte. Pour 2022, cet axe de prospection sera accentué, notamment grâce à la nouvelle travailleuse qui a l'expertise des agences immobilières.

> Opérationnalisation du nouveau partenariat avec la Sambrienne autour du projet spécifique Housing First

Après de longs mois de négociation avec la Société Wallonne du Logement, le Gouvernement wallon et la Sambrienne, un accord a été balisé pour reconnaître Housing First comme projet spécifique et ainsi déroger à la procédure d'attribution standard pour

l'octroi de 24 logements publics pour des bénéficiaires du projet. 2022 sera l'année de l'opérationnalisation de cette décision. Parallèlement au projet HF, les collaborations seront renforcées avec la Sambrienne pour développer de nouveaux projets logements avec le Relais Social de Charleroi.

> Nouvelles collaborations avec l'agence immobilière sociale de Charleroi (AIS)

Les relations avec l'AIS ont toujours été constructives dans le cadre du projet capteur. Des échanges ont régulièrement lieu lors de groupes de travail « logement » à Charleroi. En 2021, une collaboration a été mise en place autour de logements « non exploitables » pour l'AIS (pour raisons techniques) qui ont pu être ainsi dédiés au projet capteur et permettre le relogement d'un bénéficiaire du projet.

> Collaborations renforcées avec la cellule logement et la cellule patrimoine du CPAS

Depuis maintenant quelques mois, le Relais Social opérationnalise la mise en place d'un pôle de relogement en concertation avec la cellule logement et la cellule patrimoine du CPAS. Le projet capteur constituerait un maillon essentiel dans cette cellule. 2022 sera une année de concrétisation de la démarche.

> Mise en place d'un projet autour du logement inoccupé, l'action en cessation avec la Ville de Charleroi

La Ville de Charleroi opérationnalisera en 2022 un appel à projets autour de la question des logements inoccupés dans le cadre des ateliers logements que le Relais Social préside, à travers le capteur logement. Il s'agit également d'un aboutissement d'un long processus qui permettra de trouver des « solutions logements » pour les personnes sans-abri.

H. Le Relais santé

Cette année 2021, la deuxième année covid, nous a obligés à **maintenir les dispositions de protection sanitaires** mises en place. C'est-à-dire distanciation, limitation du nombre de personnes admises dans notre salle d'accueil et du temps de présence au Relais santé.

La convivialité à laquelle nous étions attaché en a souffert : la salle d'accueil utilisée comme lieu d'échange, de lien, de socialisation et de maintien du contact a dû se limiter à un rôle beaucoup plus fonctionnel.

Néanmoins, la fréquentation du Relais santé est restée stable par rapport aux années précédentes. De nombreuses consultations médicales, infirmières ou encore d'accueil ont été en lien avec le covid. Le Relais santé a été sollicité à ce sujet, tant par les individus que par les services du réseau.

Un travail de coordination et d'information de réseau a été mis en place, des protocoles d'actions élaborés et diffusés.

Le Relais santé a également organisé des séances de testing en début d'épidémie et les vaccinations covid dans une deuxième période.

Réflexion de l'équipe du Relais santé au mois d'août 2021 concernant les patients et la tension ressentie par les travailleurs mais également la violence (Déborah Cardinal)

Suite à la situation sanitaire due au covid, le Relais Santé a dû se réorganiser autant dans l'agencement des locaux, de l'horaire mais également dans l'organisation du travail... Et ses conséquences !

Depuis le début de l'hiver 2020, on constate que les patients en général ne sont plus dans la demande mais dans l'exigence et nous remarquons un grand **changement au niveau de l'agressivité** physique ou verbale. Questionnement : à quoi cela est-il dû ? Les autres services ont-ils le même ressenti ?

Comment devons-nous nous positionner en tant que travailleurs sociaux par rapport à cette « agressivité » ?

Suite aux mesures covid, est-ce que nous compliquons la situation des usagers en les envoyant d'un service à l'autre ? Les travailleurs sociaux sont-ils excédés, fatigués aussi de cette situation et de ce fait moins dans l'écoute ou moins bienveillants ?

Le travail de rue, « l'aller vers » (Clarisse Géhu)

Ce travail de terrain et de proximité qui se faisait déjà en collaboration directe avec les éducateurs de rue du Carolo Rue a été élargi à d'autres services du réseau cette année.

L'éloignement du public-cible nous a obligés à adapter nos stratégies de « l'aller vers ». Un véritable travail de réseau, de « co-zonages » a été mis en place, réunissant des travailleurs de services tels que: Diapason, IST-SIDA, le Rebond, Solidarités nouvelles et bien sûr les éducateurs de rue du Service APPUIS.

Travailler l'hygiène, la conscience du corps, l'éducation à la santé et l'estime de soi restent des éléments primordiaux du travail infirmier mobile.

Les contacts et relations entre patients sans-abri et milieu hospitalier sont loin d'être un long fleuve tranquille. Les contacts rapprochés entre professionnels améliorent la qualité de l'accueil de nos patients.

La crise actuelle montre l'importance du travail de rue afin de rester au plus proche des patients/usagers et de rester un référent de terrain en termes de santé. Même si les profils et les pathologies rencontrées restent les mêmes, certains modes de fonctionnement sont changeants, comme le type de logement et les modes de consommation. Le travail de rue de l'infirmière mobile permet d'observer ces changements et de relayer les observations vers les institutions et les autorités locales.

Projet de lits infirmiers le « Requinqu'eux » (Suzanne Migeotte et Clarisse Géhu)

Notre projet de lits infirmiers « le Requinqu'eux » s'est poursuivi et a montré toute son utilité. Il a également été mis à contribution pour des **demandes de confinement** lorsque la maison de Couillet a dû être utilisée à d'autres fins (hébergement d'un patient souffrant de tuberculose contagieuse).

Le plan de confinement élaboré en réseau (Relais social, Relais santé et CAPS du Service APPUIS) a été adapté aux réalités de terrain. Relativement peu de demandes, nos patients résistant décidément très bien à toute sorte d'épidémie !

Le projet « Requinqu'eux » a été mis en place en mars 2020, grâce à une « opportunité covid ». Il s'agit d'un projet visant à favoriser la prise en charge globale et concertée des problématiques de santé, tant psychiques que physiques, des personnes sans-abri.

Avoir le temps de se soigner, de prendre conscience que d'autres possibilités existent et permettre éventuellement de se rendre compte qu'autre chose est possible, d'aller rechercher les ressources oubliées.

Deux axes d'action et de problématiques sont envisagés dans ce projet de lits infirmiers.

D'une part, on sait que la vie en rue désapprend notamment la **nécessité de prendre soin de soi, de son corps**. Celui-ci est parfois désinvesti à un point tel que seul le professionnel en lien avec cette personne s'en préoccupe.

Le RQQ propose et offre repos, sommeil, hygiène et repas équilibrés, dans un lieu rassurant permettant d'envisager les différents aspects des difficultés psycho-sociales, de

mobiliser les ressources résiduelles vers de nouveaux projets de vie ou au contraire, accepter que la personne ne désire aucun changement.

D'autre part, il s'agit de personnes sans-abri également, nécessitant des **soins quotidiens**. Trop malades pour rester en rue, trop peu pour être hospitalisés. Nous parlons aussi bien de soins préventifs à une hospitalisation qui adviendrait si la situation se dégradait que de soins en post-hospitalisation, période de convalescence et d'apprentissage (de réapprentissage) de la nécessité de prendre soin de soi.

Plan de confinement

Un lieu de confinement a été mis en place en avril 2020. En effet, il était important pour le Relais Santé de jouer un rôle de **prévention et de protection** de la population en mettant en place ce projet rapidement afin d'isoler les personnes sans-abri présentant des symptômes du COVID. C'est pour-

quoi, ce lieu d'accueil a été pensé et a été mis en place en collaboration avec le Relais social et le CPAS pour éviter de contaminer les lieux d'accueil communautaires.



Salon du Requinqu'eux

I. L'incubation et l'évaluation de projets

Le poste de chargée de projets prend son accroche autour d'une série de missions assez diversifiées. On peut les classer selon **cinq grands axes qui évoluent selon les besoins**, le premier étant d'ailleurs le soutien méthodologique aux projets.

On peut notamment citer la participation au « Plan Grand Froid » et l'élaboration des rapports qualitatifs et quantitatifs tout au long de l'hiver, mais également en 2021 le suivi des partenaires actifs dans l'accompagnement des « logements temporaires » du Relais Social.

Un deuxième axe, complémentaire, concerne **l'évaluation de certains projets**, parfois récurrents – le projet « relogement des personnes sans-abri en période hivernale » qui existe depuis dix ans – et parfois plus ponctuels comme ce fut le cas pour

> L'observatoire de la grande précarité

Depuis dix ans maintenant, le Relais Social réalise une **récolte de données** sur la fréquentation des services et les profils des usagers en partenariat avec l'IWEPS – l'Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique – qui permet de mettre en perspective les publics rencontrés et les dynamiques au sein de chaque Relais Social en Wallonie.

Combien de personnes ont été hébergées, quelle part d'entre eux avait des enfants, quel était leur âge ?

l'évaluation des profils et trajectoires des locataires des « logements temporaires ».

Le troisième axe est l'observatoire de la grande précarité qui s'oriente principalement sur la récolte et l'analyse de données statistiques.

Le quatrième axe est celui des **projets spécifiques** ; il s'agit de projets transversaux qui découlent de la volonté du Relais de Charleroi de développer des actions orientées vers la participation des publics.

Enfin, un cinquième et dernier axe s'est développé en 2021 autour de la **communication visuelle** – affiches, flyers, etc. – mais également d'une réflexion plus générale sur les outils numériques et de communication à mettre en place en 2022-2023.

Ce sont quelques-unes des questions auxquelles cette récolte permet de répondre.

Si l'IWEPS se charge de l'analyse régionale, le Relais Social profite également de ces données pour proposer une **mise en perspective locale** sur le long terme. En effet, après 10 ans, il est possible de savoir ce qu'il s'est passé dans le réseau sur une longue période et de montrer certaines dynamiques et évolutions progressives.

Sur ce point, 2021 n'est pas seulement la dixième année de la récolte mais est aussi «l'année qui suit 2020».

En effet, **l'année 2020 avait vu ses chiffres décuplés**, d'un côté avec l'ouverture de nouveaux locaux, des restrictions d'accès moindres pour certains publics et le développement de certaines activités inhabituelles – beaucoup de services ont par exemple distribué des repas, ce qui n'est pas le cas habituellement – mais également restreintes, d'un autre côté avec les mesures sanitaires et de distanciation, voire la fermeture pure et simple de certains lieux ou services en plein pic de la pandémie.

2021 semble ainsi revenir à une sorte de «norme» mais est-ce vraiment le cas ? Les chiffres ont baissé mais la pandémie était toujours bien là.

La question en devient donc de savoir où sont passés ces publics que nous avons réussi à accrocher en 2020 – l'heure n'est plus à se demander où ils sont puisque nous les avons vus dans les services ; il ne s'agit plus de se demander combien ils sont puisque le dénombrement est également passé par là. Non, l'heure est à savoir ce que nous devons changer, mettre en place, adapter pour accueillir ces publics non présents dans nos dispositifs et à sortir de nos habitudes pour que ces personnes puissent elles aussi être prises en charge.

Au niveau de l'observatoire, l'objectif sera également de **prendre en compte ce que le dénombrement nous a appris**: nous devons développer nos méthodes pour ne plus exclure les publics « hors institutions » de nos analyses, trouver le moyen de garder la trace de qui ils sont, où ils se trouvent et dans quelle situation ils vivent et surtout de travailler ensemble pour que ces informations puissent être utiles à tous.

Le dénombrement a d'ailleurs mis en lumière deux éléments essentiels: en premier, la **capacité de chacun de travailler en commun**, d'harmoniser une récolte de données et d'en comprendre la nécessité pour le réseau entier, de façon anonyme pour les publics déjà stigmatisés et au travers d'outils spécifiques.

Mais en second, également, que ces éléments doivent aussi être travaillés tout au long de l'année de la même façon et pour les mêmes raisons, car l'objectif de l'observatoire est bien de comprendre les flux et les trajectoires au fil du temps.

Des chiffres différents, qui offrent des grilles d'analyses et montrent des besoins tout aussi différents mais aussi importants pour faire évoluer notre offre de services et proposer des portes de sortie de la précarité pour les personnes qui en ont le plus besoin.

> Des projets spécifiques

Un second axe de travail important, qui a été mis à l'arrêt avec la pandémie et profite de cette pause inopinée pour se redévelopper, est **le pôle « participation »**. 2021 a ainsi été l'origine de nombreuses réflexions sur de nouveaux projets visant à favoriser la participation des publics à l'évaluation et l'amélioration des dispositifs ainsi que, deux années de covid obligent, à redévelopper la participation des travailleurs aux dynamiques de réseau.

Si nombre de ces projets ne verront le jour qu'en 2022, on peut malgré tout souligner la **reprise des rencontres du Collectif des « Morts de la Rue »** dont la cérémonie annuelle n'a pu avoir lieu pendant deux ans avec les restrictions sanitaires.

Les idées sont déjà nombreuses pour 2022 et montrent aussi la motivation des travailleurs à pouvoir se retrouver autour d'enjeux humains qui dépassent le cadre de leur mission et le Relais Social doit être présent pour travailler sur ces attentes.

Dans une dynamique proche, un groupe de discussion a été créé avec des travailleurs de terrain et des publics avec pour objectif de mettre en place un collectif « citoyen » autour des enjeux liés à la grande précarité. Grâce à ce groupe, de nouveaux partenariats ont pu être formés pour développer des espaces de discussion en 2022.

Plus largement, la volonté est de **redynamiser la participation de chacun** au sein du réseau après deux années de repli sur soi, et ce grâce à la mise en place d'une coordination liée aux différentes activités d'insertion et d'affiliation sociale.

Si 2020 a été l'année de tous les changements, 2021 a pour sa part permis de se remettre en question – il ne reste qu'à espérer qu'il y ait assez de jours en 2022 pour mettre en place toutes les idées proposées !

> Perspectives

En 2022, les objectifs sont multiples. Pour l'observatoire, il s'agira d'**améliorer la récolte de données** et de trouver des outils pour toucher les personnes « hors institutions », ainsi que des méthodes sur base du dénombrement pour en suivre les trajectoires au sein des dispositifs, à l'heure où les calculs de « doublons » sont encore impossibles à définir : les solutions sont différentes pour quelqu'un se rendant trois fois en abri de nuit ou les personnes accueillies dans des services multiples tout au long de l'année.

Au niveau des projets spécifiques, la volonté est de **développer une « coordination affiliation sociale »** pour mettre en commun les ressources et les énergies autour de projets liés à l'insertion sociale, la participation aux dispositifs dans le réseau et en dehors.

Enfin, dans un objectif de modernisation, il s'agira également de **travailler de nouveaux outils numériques**, sur base des besoins de chacun, ainsi que de mettre à jour le site internet et les outils de communication à l'heure du tout numérique – sans pour autant en oublier les difficultés liées aux fractures numériques, et pas seulement chez nos publics!



Souvenirs de la Cérémonie des Morts de la rue de 2017



J. La prévention et le bien-être au travail

Nous le savons, les mesures sanitaires face à la pandémie ont changé les modes de fonctionnement des services, affectant aussi bien les travailleurs que les bénéficiaires.

A chaque nouvelle mesure et à chaque modification des mesures, ce sont les manières de travailler qui devaient s'adapter, les types d'accueil mais aussi les rapports sociaux entre travailleurs et usagers.

Dans ce cadre, comment une équipe peut-elle maintenir la convivialité, que ce soit entre travailleurs qu'avec les usagers?

Au sein des équipes, plusieurs activités ont été annulées: le verre de l'année, des team-buildings, des restaurants en équipe, ... C'est pourtant tout un volet qui avait été renforcé en 2018 et 2019, afin de rapprocher les trois équipes (coordination générale, Relais santé et Housing First).

De plus, les bâtiments ne permettent pas le partage et l'échange lors des repas de midi, car **les équipes s'étoffent et commencent à se sentir à l'étroit dans les locaux**. Les pièces deviennent trop petites pour accueillir deux équipes ensemble, surtout en respectant les règles sanitaires.

Du point de vue des usagers, ces changements constants se sont ressentis au Relais santé, qui accueille les personnes dans une salle d'attente. **La distanciation sociale et le masque n'ont pas amélioré l'expérience des usagers**: une salle trop petite, une attente au pas de la porte, des expressions sur le visage non visibles, ...

Cela ne permet pas une communication aisée avec un public fragilisé qui se présente au Relais santé pour des besoins bien spécifiques qui ne peuvent pas toujours être pris en charge sur le moment.

En 2021, trois faits d'agressivité et de violence ont secoué les équipes du Relais santé et du Housing First. Des faits similaires étaient peu courants dans ces deux services.

Suite à ces événements, une réflexion a été entamée au sein des deux équipes, soutenues par la coordinatrice générale et la conseillère en prévention. Plusieurs réunions se sont déroulées, menant à des **propositions d'actions**, tant au niveau émotionnel qu'au niveau de l'aménagement des locaux.

- Sécurisation des lieux via le renforcement de la porte et le parlophone
- Aménagement de la salle d'attente du Relais santé car les mesures sanitaires et sécuritaires avaient diminué le côté "accueil" du service.

- Plan de formation sur la gestion de l'agressivité verbale et physique, pour les deux équipes, permettant par la même occasion d'échanger et de se rapprocher.
- Supervisions collectives
- Présence tous les jours dans le bâtiment d'une coordinatrice
- Présence et disponibilité de la conseillère en prévention pour discuter des difficultés des travailleurs, la gestion de l'agressivité des usagers, la gestion des émotions, ...



Une partie des trois équipes

4. Conclusion

Cette année 2021 a encore été marquée par la crise sanitaire et comme nous l'évoquions sous le signe d'une fatigue généralisée des partenaires mais aussi de leurs publics : les frustrations de tous ordres ont impacté les liens entre professionnels mais aussi entre les publics et les professionnels.

Mais **nous retiendrons cependant une capacité toujours intacte du réseau de se mobiliser pour garantir aux publics l'offre de services de base** : se loger, se nourrir, se soigner, être accueilli...dans un climat d'incertitude financière pourtant pour les responsables institutionnels, comme souligné dans ce rapport.

Même si l'accès aux services a été problématique pour les publics par la complexification des modalités pratiques et si la gestion de celles-ci l'ont été tout autant pour les professionnels.

Ces considérations nous amènent à penser que **l'année 2022 sera sous le signe du «lien»** : celui à renouer avec les publics qui se sont éloignés par la force des choses mais aussi avec les partenaires et les équipes par la remise en route des rencontres en présentiel.

Le réseau doit se réincarner.

Nous retiendrons de cette année, la **première expérience de dénombrement** et ses enseignements tant en ce qui concerne la vie « partenariale » locale qu'en ce qui concerne les réalités des publics, la mise en évidence de problématiques sur lesquelles il conviendra de nous pencher ensemble dans les années qui viennent.

En effet, si certains chiffres ne nous ont guère étonnés, le dénombrement a **ouvert de nombreuses questions** :

- L'objectivation des besoins et l'évaluation de l'offre
- L'ajustement des méthodologies d'intervention et de prévention
- Les moyens disponibles et les modalités de financement des projets
- Le développement des stratégies partenariales
- Etc.

Au-delà de ces questionnements, ces rapports d'activité « Hors-série » sous le signe de la récolte des paroles des professionnels d'abord, des publics ensuite, constituent une mise en bouche pour nous rappeler **l'importance de remettre au centre de nos réflexions, la place des professionnels de terrain et celle des publics**, d'en intégrer les besoins mais aussi les débrouilles car

elles nous renseignent sur les failles d'un système mais aussi sur des compétences qui échappent aux méthodes de recueil de données plus formalistes.

Le courage d'un réseau se mesure aussi à sa capacité à dépasser les intérêts particuliers des partenaires qui le composent, au profit des intérêts des publics auxquels ils se destinent.

5. Perspectives

Gérer	Coordonner	Développer	Former/ évaluer	Communiquer
Préparer le départ de la coordinatrice générale	Plan d'urgence qui s'active en fonction de crises dans le réseau (climatique, incendie, saturation de services exceptionnelle, crise sanitaire, ...)	Politique de logement de réseau fluide et intégrée + réseau de propriétaires privés	La coordination Affiliation sociale	Les Midis, les comités de concertation thématiques
Rationalisation logistique	Mise en place d'une coordination hébergement	Répertoire interactif des hébergements	Opérationnaliser une évaluation participative des publics	Le site Internet
Poursuite du RGPD	Les approches mobiles via la coordination	Accueil et hébergement femmes seules et femmes avec enfants	Opérationnaliser le Plan de Formation : Formation Rue, Bas seuil et violence	Les 20 ans en lien avec les résultats du dénombrement
Vade-mecum administratif en vue du départ de la responsable administrative	Rue	Le Housing Led via les subventions FSE et RW	Opérationnaliser un benchmarking autour de pratiques innovantes en matière d'accueils Bas seuil (consommateurs)	Une journée de réflexion méthodologique de réseau autour des résultats du dénombrement

Gérer	Coordonner	Développer	Former/ évaluer	Communiquer
Les subventions liées au FSE	Proposer une nouvelle articulation des coordinations	Opérationnaliser un Médihalte sur Charleroi	Opérationnaliser un programme Erasmus à destination du réseau sur des projets /pratiques innovantes	Un plan stratégique de la coordination générale 22-24
Réflexion sur les procédures d'attribution, d'évaluation des subventions allouées aux opérateurs par le Relais Social		Hébergement Consommateurs	Développer un outil harmonisé de recueil de données au sein du réseau	Communication presse autour des propriétaires privés du capteur logement
		Tenter de finaliser le Plan de crise avec les partenaires dont la Ville de Charleroi		

Relais social du Pays de Charleroi

Association de droit public, constituée conformément au Chapitre XII de la loi organique du 8 juillet 1976.

Editrice responsable: Geneviève Lacroix

Rédaction, photos et mise en page: l'équipe de la Coordination générale

Merci aux partenaires du réseau pour le partage de leurs photos

Avec le soutien de
la



Wallonie





Relais social du Pays de Charleroi

Boulevard Jacques Bertrand 10

6000 Charleroi

tél. : 071/506.731

mail: relais.social.charleroi@skynet.be

Retrouvez-nous sur www.relaisocialcharleroi.be

ou sur notre page Facebook