



**Projet-pilote "Hiver 86.400"**

**Pilootproject "Winter 86.400"**

# HIVER 86.400

Enquête quali-quantitative des utilisateurs des  
services d'accueil et d'accompagnement en journée

Par Martin Wagener  
Dr. en sociologie, UCL-CriDIS

Avec le soutien de :



La Commission communautaire commune



FÉDÉRATION DES MAISONS  
D'ACCUEIL ET DES SERVICES  
D'AIDE AUX SANS-ABRI

# 1 Table des matières

|       |                                                                                      |    |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Table des matières .....                                                             | 1  |
| 2     | Introduction.....                                                                    | 2  |
| 3     | Méthodologie .....                                                                   | 6  |
| 4     | Les personnes fréquentant les services d'accueil en journée.....                     | 9  |
| 4.1   | Formes familiales actuelles .....                                                    | 9  |
| 4.2   | Age.....                                                                             | 10 |
| 4.3   | Situations de logement .....                                                         | 10 |
| 4.4   | Situations socio-professionnelles et modes de survie .....                           | 16 |
| 4.5   | Citoyenneté administrative .....                                                     | 18 |
| 4.6   | Liens sociaux.....                                                                   | 21 |
| 4.7   | Santé subjective et accès aux soins.....                                             | 23 |
| 4.8   | Fréquentation et perception des services.....                                        | 23 |
| 4.8.1 | Soins quotidiens – Hygiène, Douches, Lessive, Vestiaires, etc.....                   | 24 |
| 4.8.2 | Soins infirmiers et médicaux .....                                                   | 25 |
| 4.8.3 | Se reposer.....                                                                      | 26 |
| 4.8.4 | L'alimentation.....                                                                  | 28 |
| 4.8.5 | Perception de l'accompagnement social .....                                          | 29 |
| 4.8.6 | Activités socio-culturelles et sportives.....                                        | 31 |
| 5     | Des enjeux substantiels - Axes d'analyse .....                                       | 34 |
| 5.1   | Diversité des services – diversité des publics.....                                  | 34 |
| 5.2   | Un accompagnement psychosocial visant l'insertion .....                              | 35 |
| 5.3   | Des exigences humanitaires .....                                                     | 36 |
| 5.4   | Les spécificités de l'hiver .....                                                    | 37 |
| 5.5   | Entre l'isolement social, la précarité et l'accès à la citoyenneté démocratique..... | 38 |
| 6     | Conclusion .....                                                                     | 40 |
| 7     | Bibliographie.....                                                                   | 44 |
| 8     | Annexes .....                                                                        | 46 |
| 8.1   | Questionnaire .....                                                                  | 46 |

## 2 Introduction

Le projet « Hiver 86.400 » a pour objectif d'apporter un supplément d'aide en journée aux personnes sans-abri et s'intègre dans le cadre plus large du dispositif hivernal bruxellois. S'il est vrai que la majorité du budget du dispositif hivernal est dédié à l'hébergement d'urgence de nuit, le Projet « Hiver 86.400 » apporte, en collaboration avec les autres acteurs du secteur, des aides supplémentaires durant la journée<sup>1</sup>.

Globalement, les différents partenaires ont renforcé leur offre de services quotidiens et étendu leurs horaires d'ouverture pour la période du 1 novembre au 31 mars. Par exemple, certains services (Source – La Rencontre, Clos, Pigment, Pierre d'Angle, Hobo) ont étendu leurs heures d'ouverture en matinée et en soirée afin de faire jonction avec les horaires d'ouverture et de fermeture du dispositif de nuit. Le Restojet a augmenté ponctuellement le temps de travail existant de son coordinateur et a renforcé sa collaboration directe avec d'autres services du projet en accueillant une partie des personnes du centre-ville. Les services qui offrent habituellement (et entre autres) différents services liés aux soins quotidiens et d'hygiène, ont su élargir leurs capacités d'accueil et d'accompagnement (La Fontaine, Consigne-Art.23, Le Clos). Pierre d'Angle a proposé aux personnes fragilisées ou en convalescence de prendre une douche ou de faire une sieste pendant la journée, tout en accueillant le matin entre 7h30 et 8h30 des personnes extérieures pour le café du matin. Diogènes a globalement renforcé ses interventions et a opté pour l'engagement d'une travailleuse de rue polonaise, ce qui a permis une meilleure compréhension de la vie des personnes polonaises dans nos rues.

### **Les missions des services d'accueil de jour<sup>2</sup>:**

- 1. Accueillir de manière collective et individuelle des personnes désaffiliées en vue de créer une accroche sociale dans le temps et dans l'espace (≠ réinsertion). Les pratiques visent à respecter l'autonomie des personnes.*
- 2. Assurer des services permettant de répondre à divers besoins différenciés : sécurité, repas, repos, douche, lessive, loisirs, bien-être, espaces de paroles et/ou d'expression, reconnaissance et sentiment d'appartenance à un groupe.*
- 3. Accompagner, via les travailleurs sociaux, les demandeurs d'aide en veillant à s'appuyer sur leurs ressources ainsi que sur leurs réseaux singuliers. D'un autre côté, les travailleurs s'assurent le bénéfice des divers réseaux.*
- 4. Favoriser la participation des personnes accueillies à l'organisation et à la gestion de l'accueil et/ou des services en vue de développer un travail de groupe.*
- 5. Soutenir la relation avec la société par l'encadrement d'un volontariat responsable.*

Afin d'analyser et d'évaluer l'apport spécifique du Projet « Hiver 86.400 » du point de vue de l'aide apportée aux personnes, au fonctionnement des services et à leur place dans le secteur de l'aide aux sans-abri au sens large, il nous faudra adopter un regard plus large qui aborde différentes formes de l'aide par rapport aux parcours des personnes. A ce jour, hormis quelques travaux d'étudiants et un article publié par un consortium des centres d'aide en journée<sup>3</sup>, il n'existe pas d'autre recherche

<sup>1</sup> Un rapport d'évaluation présente de manière détaillée les actions mises en place durant le dispositif hivernal 2013/2014 ainsi que les résultats.

<sup>2</sup> A.M.A., *Groupe de travail « accueil de jour »*, 20 octobre 2008.

<sup>3</sup> CBCS, *La figure du sans-logis comme paradigme de l'isolement social*, BIS n° 154, Bruxelles, pp. 37-40.

approfondie qui traite des centres de jour (même si les activités proposées par ces services sont souvent abordées<sup>4</sup>). D'ailleurs dans la recherche programmatique de l'équipe menée par Andrea Rea et al. publiée en 2001<sup>5</sup>, les Centres de jour n'apparaissent pas dans les propositions<sup>6</sup>.

Néanmoins, la note en matière de politique générale d'aide aux sans-abri de 2002<sup>7</sup> prévoit un cadre pour une subvention de ce type de services. Elle soutient l'ouverture des lieux de convivialité à l'échelle des communes ou des quartiers, mais il ne ressort pas clairement des recommandations quelle forme devraient prendre ces structures. La note de 2007 énonce les centres de jour<sup>8</sup>, et stipule que « *Ces centres de jour remplissent une fonction importante, d'abord pour le soutien matériel des sans-abri qui vivent dans la rue, mais aussi en tant qu'occupation de jour et en tant que point de contact entre les sans-abri et les services d'aide spécialisée*<sup>9</sup> ». La note précise que les centres de jour « *constituent des espaces nouveaux et ne proposent donc pas d'hébergement. Ils s'adressent à des publics qui ne peuvent intégrer des structures collectives, car ils en rejettent le principe (songeons à la rupture des relations primaires (parents, fratrie), à l'incapacité de vivre en collectivité, et au coût de ces hébergements)* ». Les centres de jour privilégient un bas seuil d'accès pour permettre de toucher à un public de sans-abri particulièrement fragilisé et se situant en dehors de circuits habituels : « *Il ne faut pas manifester ou revendiquer une insertion sociale pour prendre une douche, s'y reposer un peu, jouer aux cartes, faire ôter des fils de suture ou prendre un repas*<sup>10</sup> ». La note de 2007 propose de mettre en place un système d'agrément et de financement de ces centres.

Dans une autre recherche menée en 2008<sup>11</sup> et à partir d'entretiens avec les cabinets en charge de la matière, nous avons retenu deux « freins » à la reconnaissance des services d'accueil de jour : « *Premièrement, il est difficile de trouver des normes architecturales, de fonctionnement et une définition des rôles qui permettent de situer l'approche (repas, douches, culture, ...). Deuxièmement, la décision politique sur les centres de jour pourrait impliquer de rouvrir les discussions qui touchent à la politique en matière de sans-abri en général. Une certaine hésitation est constatée dans la matière*<sup>12</sup> ». Même si la note de politique générale en matière de sans-abri montrait la volonté d'octroyer une reconnaissance structurelle aux centres de jour, à l'heure actuelle les centres fonctionnent grâce à des subsides ponctuels, des aides à l'emploi, du bénévolat et parce que la plupart d'entre eux sont liés à des plus grands opérateurs associatifs qui voient l'importance d'intégrer les centres de jour dans un approche plus globale.

Le projet « Hiver 86.400 » regroupe cependant plus d'acteurs que ceux que l'on appelle habituellement les centres de jour. Dans la suite de ce rapport nous allons utiliser « Service d'accueil et

---

<sup>4</sup> P.ex. VAN REGENMORTEL T., DEMEYER B., VANDENBEMPT K., VAN DAMME B., *Zonder (t)huis: Sociale biografieën van thuislozen getoetst aan de institutionele en maatschappelijke realiteit*, LannooCampus, Leuven, 2006, 320p.

<sup>5</sup> REA A., GIANNONI D., MONDELAERS N., SCHMITZ P., *La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale, Rapport Final*, ULB, 2001, 160 p

<sup>6</sup> C'est d'ailleurs étonnant car les entretiens ont été faits en partie dans deux centres de jour. Précisons encore que parmi les centres de jour, l'étude n'intégrait que le fonctionnement de Tremplin (Ce service a vu sa fin en 2002 suite à un remaniement des contrats de sécurité et de société.) et de Hobo (qui fait partie du projet 'Hiver 68.400').

<sup>7</sup> COLLÈGE RÉUNI DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE, *Note de politique générale en matière de politique d'aide aux sans-abri*, 2002.

<sup>8</sup> COLLEGE REUNI DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE, *Note de politique générale en matière de politique d'aide aux sans-abri*, juin 2007.

<sup>9</sup> COLLEGE REUNI DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE, *Note [...]*, juin 2007. p.7

<sup>10</sup> *Ibid.*.

<sup>11</sup> WAGENER M., *La réorganisation du secteur d'aide aux sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale. Les articulations entre le monde politique, le travail social et les habitants de la rue*, travail de fin d'études en sociologie, UCL, 2009.

<sup>12</sup> *Ibid.*, p.107

d'accompagnement en journée » pour rassembler toutes les formes d'action et de travail social regroupées au sein du projet des dispositifs hivernaux en journée.

Au-delà de l'exercice d'évaluation, cette recherche s'inscrit dans une approche globale de compréhension du sans-abrisme bruxellois à partir d'une approche statistique. La première tentative scientifique de chiffrer le nombre de sans-abri à Bruxelles apparaît dans l'étude d'Andrea Rea et al<sup>13</sup>. Cette recherche a permis de trouver des estimations sur le nombre de personnes en contact avec les services d'aide aux sans-abris à Bruxelles, ainsi que plusieurs spécificités relatives aux personnes et au secteur. La Strada a entrepris ces dernières années différents travaux, quantitatifs, visant à mieux connaître les personnes sans-abri à Bruxelles. Les deux premiers dénombrements nocturnes de 2008 et de 2010<sup>14</sup> et les deux premières analyses des données d'une grande majorité de services des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence à partir de Brureg<sup>15</sup>, ont fourni à ce titre des analyses qui ont permis de clarifier le nombre de personnes sans-abri ainsi qu'une description plus fine de leurs profils. Le présent rapport se joint à ces travaux en approchant pour la première fois de manière quantifiée les utilisateurs des services d'accueil et d'accompagnement en journée participant au projet « Hiver 86.400 ».

La présente recherche s'intègre donc dans le travail d'évaluation du Projet « Hiver 86.400 ». Ainsi, ce travail traduit notre volonté de mieux connaître, via des données qualitatives et quantitatives, les utilisateurs des services d'accueil de jour et les rapports qu'ils entretiennent avec ces services.

---

<sup>13</sup> REA A., et al., *op.cit.*

<sup>14</sup> LA STRADA, *Deuxième dénombrement des personnes sans-abri, sans logement et en logement inadéquat en Région de Bruxelles-capitale le 08 novembre 2010 – Conclusions*, Bruxelles, mai 2011

<sup>15</sup> LA STRADA, *Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale - Données des séjours des personnes sans abri accueillies en 2011*, Bruxelles, 2012.

## **Descriptif du fonctionnement habituel des services d'accueil et d'accompagnement en journée participant au projet « Hiver 86.400 ».**

**CAW Archipel - Hobo :** Hobo met en place diverses activités socio-culturelles, sportives, éducatives... seul ou en partenariat avec d'autres organismes. Ils visent à ce que les personnes (re)découvrent leurs compétences tout en renforçant les liens sociaux aux autres. Durant l'hiver, ils gèrent une collaboration avec Source-La Rencontre et le Clos pour proposer des activités socio-culturelles et sportives aux enfants (accompagnés ou non de leur(s) parent(s)) le samedi après-midi.

**Consigne - Article 23 :** Ce service d'accueil de jour accueille jusqu'à 25 personnes maximum à la fois. Ils offrent un accompagnement social, des douches (deux douches pour hommes et une douche pour femmes), les lessives, des premiers soins tout en mettant à disposition 26 consignes.

**Diogènes :** Le travail de rue mis en place par l'équipe de Diogènes vise à recréer du lien avec l'utilisateur par l'écoute, la présence, la valorisation de leurs compétences et un accompagnement social en lien avec le réseau du secteur de l'aide aux sans-abri. L'engagement d'une personne d'origine polonaise a permis d'approfondir les contacts avec des habitants de la rue originaires du même pays.

**La Fontaine :** La Fontaine offre gratuitement à plus de 40 usagers par jour des douches chaudes, un service coiffure, des lessives, un remplacement des vêtements usés, des soins infirmiers et des consignes. En collaboration avec d'autres services du secteur ils effectuent des interventions spécifiques dans leurs locaux par rapport au déparasitage des poux et de la gale.

**Le Clos :** Ce service est ouvert tous les jours de la semaine de 8h30 à 16h00. Plus d'une centaine de personnes sans-abri qui s'adressent par jour au Clos peuvent bénéficier d'une offre étendue de services de première nécessité (repas, douches, laverie, consignes, coiffeur, dentiste, accès à l'internet). Ces services sont gérés par une équipe de professionnels et en collaboration avec des bénévoles issues du public. Chaque bénéficiaire se voit proposer un accompagnement social.

**Pierre d'Angle :** Cet asile de nuit accueille tous les soirs de l'année, à partir de 20h, 48 personnes durant la nuit. Pendant l'hiver, un service supplémentaire de 10 siestes pour les personnes malades (ou en besoin) et de douches (24 places) est renforcé en collaboration avec d'autres services du secteur (cf. inscription). Par ailleurs, ils ont élargi leurs horaires du café le matin allant de 7h15 à 8h15.

**Pigment (Het Anker) :** Un groupe de bénévoles du public cible (Collectif actif) a géré cet hiver un projet de récupération des invendus et de dons de nourriture pour les mettre à disposition au centre. Le lieu peut accueillir jusqu'à 70 personnes. L'accompagnement social se fait majoritairement sur base collective tout en s'appuyant sur des moments individuels. D'autres activités participatives (p.ex. groupe de parole sur l'hiver), la distribution de vêtements, l'accès à l'internet et des cours de néerlandais font également partie des services proposés.

**Restojet :** Ce restaurant social accueille habituellement une cinquantaine de personnes du nord-ouest de Bruxelles (Jette). Durant l'hiver, un partenariat avec le Clos a permis d'accueillir une dizaine de personnes en plus par jour venant du centre-ville. Différentes activités socio-culturelles sont proposées l'après-midi.

**Source - La Rencontre :** Jusqu'à 80 personnes peuvent être accueillies à la Rencontre. À côté de l'élargissement des heures et des jours d'ouverture, le renforcement de l'équipe a permis de proposer des petits-déjeuners et des soupes gratuits ainsi qu'un accompagnement individuel renforcé. Par ailleurs, les enfants d'un grand nombre de familles logées au Samusocial ont fait l'objet d'une prise en charge spécifique par des animatrices professionnelles dans un espace différencié de 10h à 18h 7j/7.

### 3 Méthodologie

La présente enquête a été élaborée avec le double objectif de comprendre à la fois mieux qui sont les personnes qui fréquentent les services d'accueil et d'accompagnement en journée tout en tentant d'évaluer globalement la place de ces services au sein du secteur de l'aide aux sans-abri bruxellois. Plus spécifiquement, un deuxième objectif vise à évaluer ce qu'apporte le Projet « Hiver 86.400 » au dispositif hivernal.

Conjointement avec le comité de coordination, nous avons élaboré plusieurs thématiques principalement intéressantes pour le projet de recherche :

- les caractéristiques des personnes (âge, forme familiales, etc.)
- les situations résidentielles
- les spécificités des aides dans la cadre du dispositif hivernal en journée
- Les besoins des usagers par rapport aux différentes formes de l'aide
- situations professionnelles et administratives
- citoyenneté administrative (titre de séjour et accès à différentes formes d'aide sociale)
- Soutien de l'entourage (famille, amis, personnes ressources etc.)
- animaux de compagnie
- liens sociaux et différentes formes d'isolement social
- problèmes de santé à partir de l'indicateur plus global de la santé subjective<sup>16</sup>

Pour comprendre ces différentes thématiques, nous avons opté pour une méthodologie mixte. D'un côté, nous nous sommes basés sur différentes recherches qui sondent les personnes sans-abri dans leur milieu de vie. Pour établir un questionnaire adapté à la population étudiée, nous nous sommes fortement basés sur des études menées par l'INED<sup>17</sup> en France, des travaux de Maryse Marpsat<sup>18</sup>, les travaux réalisés par la Feantsa<sup>19</sup>, le rapport de Cécile Brousse<sup>20</sup> de l'INSEE pour l'Eurostat et du rapport de Edgar et al.<sup>21</sup> du JCHSR sur les possibilités de mesures des sans-abri à l'échelle de l'Union Européenne. De l'autre côté, nous avons voulu intégrer mieux l'expérience sociale<sup>22</sup> des personnes sans-abri à travers une approche plus compréhensive<sup>23</sup>. Autrement dit, nous avons voulu dépasser un savoir purement statistique en engageant avec les personnes des discussions plus larges sur les rapports qu'ils entretiennent avec les différents services et comment ils rendent compte de leurs situations de vie. Pratiquement, les entretiens ont duré entre 10 et 50 minutes. Le but n'était pas de passer à tout prix le questionnaire mais d'initier une bonne discussion agréable pour les personnes. Lors des entretiens les plus courts, nous n'avons rempli que les questionnaires de base. Pour les

---

<sup>16</sup> Le questionnaire se trouve en annexe.

<sup>17</sup> Enquête socio-démographique de l'INED auprès des utilisateurs des services d'aide aux personnes sans domicile : restauration gratuite, hébergement (urgence et longue durée). Echantillon représentatif des 18 ans et plus de Paris *intra muros* en 1995, 1998 et 2001 (Voir aussi : FIRDION, J.-M., MARPSAT M., *La rue et le foyer. Une recherche sur les sans-domicile et les mal-logés dans les années 90*, Travaux et Documents de l'INED, 2000.

<sup>18</sup> MARPSAT Maryse, *Explorer des frontières, Recherches sur des catégories en marge* – Mémoire présenté en vue de l'habilitation à diriger des recherches en sociologie, INED, Document de travail 145, 2007.

<sup>19</sup> EDGAR Bill, MEERT Henk, V<sup>e</sup> bilan sur les statistiques sur l'exclusion liée au logement en Europe, FEANTSA, Bruxelles, 2006, 68 p.

<sup>20</sup> BROUSSE Cécile, *The production of data on homelessness and housing deprivation in the European Union : survey and proposals –Report*, EUROSTAT, 2004. ;

<sup>21</sup> EDGAR Bill, HARRISSON Matt, WATSON, Peter, BUSCH-GEERTSMA, Volker, *Measurement of Homelessness at EU Level*, JCHSR (Joint Centre for Scottish Housing Research), GISS e.v., RIS, Dundee/Brussels 2007.

<sup>22</sup> DUBET F., *Sociologie de l'expérience*, Paris, Ed. du Seuil, 1994, pp.110-133.

<sup>23</sup> KAUFMANN, J.-C., *L'entretien compréhensif*, Armand Colin, 2<sup>e</sup> éd., (1996)2010.

entretiens plus approfondis, nous avons pris dans la mesure du possible des notes intensives pour retenir au maximum les paroles des usagers.

Le but des entretiens était donc de fournir une base quantitative et, si possible, enrichir l'enquête en récoltant les attentes, perceptions et expériences sociales. Pour pouvoir rentrer en contact, nous avons passé du temps dans les lieux d'accueil tout en demandant aux personnes si elles souhaitaient s'entretenir plus longuement avec le chercheur sur la qualité des services proposés. En général, nous avons eu un bon taux de réponse.

Nous avons rencontré deux difficultés majeures au cours de l'enquête : Premièrement, la barrière de la langue a rendu certains entretiens impossibles et, ainsi, nous n'avons pu récolter les points de vue d'une partie des usagers des services d'accueil de jour. Pour limiter autant que possible ce biais, dans certains cas nous avons eu recours à des traducteurs spontanés qui nous ont aidés à dialoguer. Plus spécifiquement, nous avons effectué quelques entretiens avec des personnes d'origine polonaise avec l'aide de la travailleuse de rue engagée par Diogènes.

Le tableau suivant montre les langues dans lesquelles les entretiens ont été tenus.

**Tableau 1 : Langues d'entretiens utilisés (N=191)**

|             |     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|-----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Français    | 152 | 79,6%  | Il nous a semblé très important que le chercheur ait une bonne connaissance du secteur et des personnes sans-abri. Plusieurs personnes lors des entretiens, nous ont demandé à quoi sert-il de faire une recherche sur les sans-abri : « <i>encore une enquête qui ne sert à rien</i> ». Un goût plus ou moins amer leur est resté, venant en grande partie des journalistes qui se promènent pendant quelques jours dans le secteur en faisant leur reportage. Même si les personnes doutaient, et pour de justes raisons, qu'une recherche changerait leur quotidien, le fait que la recherche soit |
| Allemand    | 6   | 3,1%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Anglais     | 13  | 6,8%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Espagnol    | 7   | 3,7%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Néerlandais | 5   | 2,6%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Polonais    | 8   | 4,2%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|             | 191 | 100,0% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

faite par un ancien travailleur social du secteur qui a une mission venant des services du Projet « Hiver 86.400 » était un avantage en termes de confiance que leur parole puisse apporter « quelque chose » à un éventuel changement social. En tout cas, les circonstances de la recherche étaient favorables à ce que les personnes se sentent valorisées dans leur parole et dans leur expérience par rapport aux services. Pour d'autres personnes, nous avons constaté qu'elles étaient parfois très motivées à répondre. C'est à mettre en lien avec une volonté de changement politique et de fonctionnement du secteur de l'aide au sens large. Pour d'autres personnes, nous avons tout simplement constaté qu'il leur plaisait, voir que cela leur faisait du bien, de s'entretenir avec un chercheur qui s'intéresse à eux. C'est aussi à mettre en lien avec un grand sentiment de solitude voir d'isolement social<sup>24</sup> qu'elles éprouvent dans la vie.

Deuxièmement, une autre difficulté lors des entretiens était l'approche des familles avec enfants. Plusieurs familles, sollicitées par les tâches parentales, et les autres difficultés qu'elles rencontrent dans la vie quotidienne, ont eu des difficultés à libérer du temps pour s'entretenir avec nous. Nous sommes malgré tout parvenus à réaliser quelques entretiens avec plusieurs familles. Souvent, comme dans les autres entretiens, il suffisait d'un premier contact<sup>25</sup> qui permettait de créer une confiance pour que les personnes soient ensuite prêtes à discuter avec nous.

<sup>24</sup> KAUFMANN, J.-C., *op.cit.*

<sup>25</sup> Citons à cet exemple, que nous avons à un moment ramené un enfant qui courait vers l'escalier à sa mère. Par la suite, nous avons pu mener trois entretiens avec les familles présentes.

Mise à part de ces quelques difficultés de terrain, nous pensons avoir su obtenir un assez bon taux de réponse et nous avons par ailleurs veillé par notre connaissance des services et à travers les statistiques de fréquentation journalière à ce que notre échantillon colle le plus possible aux personnes présentes dans les différents services. Le tableau suivant montre les entretiens effectués par service et par genre.

**Tableau 2 : Personnes enquêtées par service et par genre (N=191)**

|                       | Hommes |        | Femmes |        | Total |        |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
| Anker/Pigment         | 26     | 16,6%  | 1      | 2,9%   | 27    | 14,1%  |
| Consigne art.23       | 12     | 7,6%   | 4      | 11,8%  | 16    | 8,4%   |
| Clos                  | 15     | 9,6%   | 1      | 2,9%   | 16    | 8,4%   |
| Diogènes              | 17     | 10,8%  | 1      | 2,9%   | 18    | 9,4%   |
| Fontaine              | 24     | 15,3%  | 4      | 11,8%  | 28    | 14,7%  |
| Hobo                  | 1      | 0,6%   | 0      | 0,0%   | 1     | 0,5%   |
| Pierre d'angle        | 21     | 13,4%  | 1      | 2,9%   | 22    | 11,5%  |
| Restojet              | 11     | 7,0%   | 8      | 23,5%  | 19    | 9,9%   |
| Source – La rencontre | 30     | 19,1%  | 14     | 41,2%  | 44    | 23,0%  |
| Total                 | 157    | 100,0% | 34     | 100,0% | 191   | 100,0% |

Notre échantillon se caractérise par 81,6% d'hommes et 18,4% des femmes. Nous avons volontairement écarté le public « enfants » des entretiens.

Précisons qu'il ne s'agit pas d'un tableau qui reprend les fréquentations par service, mais les entretiens menés dans les services. A titre d'exemple, même si bien plus de parents et d'enfants ont participé aux activités de HOBO, nous n'avons mené qu'un seul entretien avec un père qui accompagnait ses enfants lors de l'activité de bricolage un samedi après-midi. D'autres parents confiaient leurs enfants aux animateurs et éducatrices lors de ces activités pour avoir un petit moment de repos. Les parents de certains de ces enfants ont été interviewés dans d'autres services du Projet « Hiver 86.400 ».

En dehors des moments d'entretien, plusieurs moments d'observations in situ ont été nécessaires pour comprendre le fonctionnement des différents services, l'ambiance des lieux, la manière dont les personnes étaient abordées. Nous nous sommes posés dans différents services, avons passé plusieurs journées et/ou soirées en route avec les éducateurs de rue. L'un des avantages de cette approche dans les services d'accueil et d'accompagnement en journée est de pouvoir rentrer en contact avec les personnes qui ne fréquentent pas (ou très rarement) les centres d'hébergement d'urgence. Nous avons ainsi interviewé un échantillon très diversifié de 191 personnes accompagnées par les différents services d'accueil et d'accompagnement de journée.

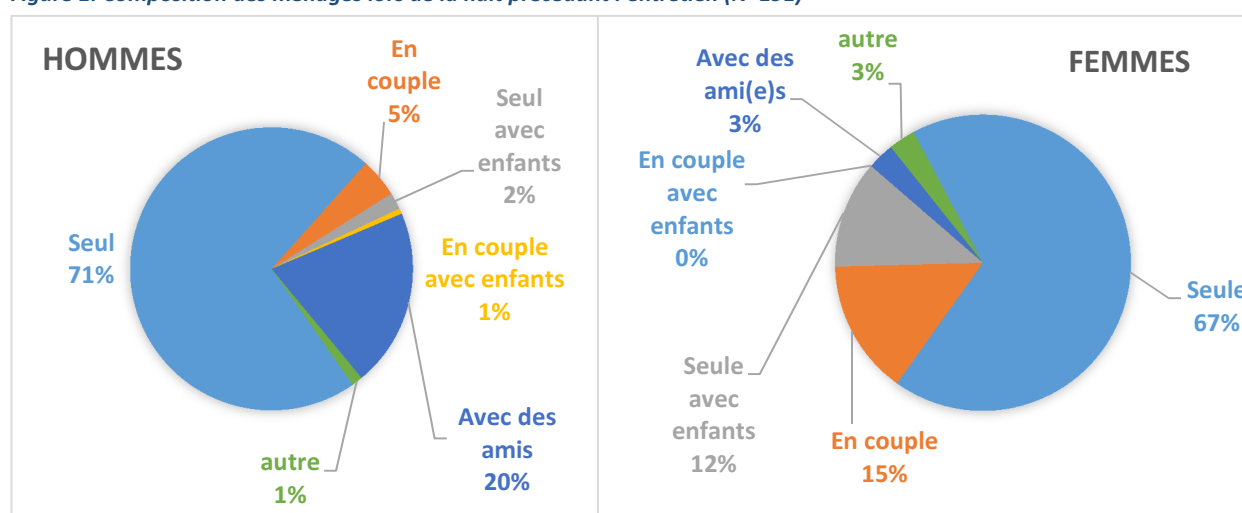
## 4 Les personnes fréquentant les services d'accueil en journée

Dans cette partie nous aborderons le profil des usagers : l'âge, les formes familiales, les situations socio-professionnelles et administratives, les liens sociaux et la santé. Après cet éclairage, nous nous intéresserons à la fréquentation et à la perception des services.

### 4.1 Formes familiales actuelles

Les schémas suivants présentent les différentes formes familiales des usagers. La question qui leur a été posée est : « Avec qui avez-vous passé la nuit (précédent l'entretien) ? ». En fait, nous n'avons pas pu enquêter sur les différentes formes de liens sociaux qui lient les personnes à leur famille, les personnes sans-abri ayant souvent connu différentes ruptures familiales<sup>26</sup> qui sont difficiles à vivre. Pour aborder cette thématique il aurait été nécessaire de mener des entretiens plus approfondis.

Figure 1: Composition des ménages lors de la nuit précédant l'entretien (N=191)



Une grande majorité des usagers, hommes et femmes, ont passé la nuit seuls (71% des hommes et 67 % des femmes). Le groupe assez important d'hommes ayant passé la nuit entre amis est formé par des personnes qui se surveillent mutuellement en vivant dans des abris de fortune, des espaces publics, ou encore par ceux qui vivent dans des occupations de bâtiments. Certains ont une chambre réservée à plusieurs au Samusocial pendant l'hiver. Comme le dit un homme de 48 ans (n°157) en réponse à la question : « *je marche tout seul, on est 4 Belges on se respecte, on a notre chambre à nous, on se surveille mutuellement ... Sinon je ne dors que d'une oreille* ». Cet homme qui a travaillé plus de 20 ans comme ouvrier communal dans une commune bruxelloise a perdu son logement et ses repères suite à son divorce. Cela fait plus d'un an qu'il n'a plus de logement et qu'il essaie de retrouver une certaine stabilité résidentielle. Comme il connaît l'insécurité du monde de la rue, il loge avec des amis pour que chacun puisse garder un œil sur les affaires des autres.

Le seul homme « autre » (n° 39) est en séjour irrégulier et vit chez une femme plus âgée contre des faveurs sexuelles : « *je vis chez une vieille femme qui profite de moi, c'est une place pour dormir, je paie de ma personne* ». C'est une situation assez rare et le monsieur vit cette situation assez péniblement. Comme il n'a que très peu de perspectives pour le futur, il préfère cette situation que d'être à la rue.

<sup>26</sup> WAGENER, M., *Trajectoires monoparentalité à Bruxelles: les femmes face aux épreuves de la parentalité*, Thèse présentée en vue de l'obtention du titre de docteur en sciences sociales et politiques (option sociologie), UCLouvain, 2013, 554p.

Une femme (n°85) avec le statut « autre » a 33 ans et vit depuis la perte de son logement avec ses parents. Une autre femme (n°66) vit dans un projet de cohabitation géré par une asbl à Anderlecht. Elles sont à quatre et chacune a sa chambre privée et le reste de l'espace est en commun. Cette femme est très contente du logement à prix accessible et du cadre de vie qui lui permet de concilier un logement privé avec des contacts réguliers avec d'autres femmes.

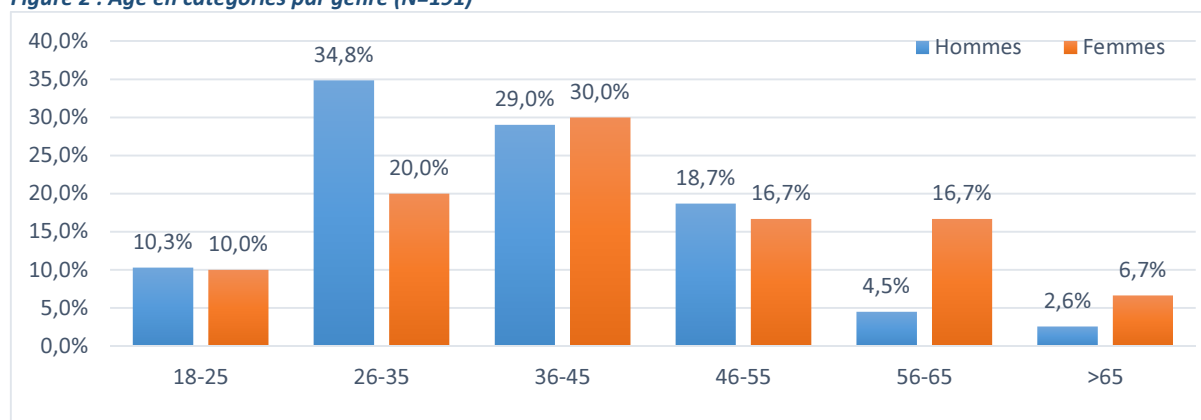
L'homme qui apparaît dans la liste comme « seul avec enfant » est un homme divorcé qui est sans-logis, mais qui séjourne deux jours par semaine chez son ex-femme pour garder un contact avec ses enfants. 12% des femmes sont seules avec leur(s) enfant(s) et sont hébergées dans le dispositif de nuit.

Il est étonnant de voir qu'aucune femme n'est en couple avec enfants. Est-ce un effet de notre échantillonnage ou est-ce dû à une certaine difficulté de trouver des places pour couple dans les centres d'hébergement ? Ce questionnement nous renvoie aussi à l'impossibilité de retracer les formes familiales réelles dans un entretien de si courte durée. Il faut aussi souligner que plusieurs femmes qui apparaissent seules ont des enfants placés dans les institutions de protection de l'enfance. Beaucoup d'hommes sont également pères mais n'ont pas de contact régulier avec leur(s) enfant(s)<sup>27</sup> ou dont la famille vit dans une autre ville, voir un autre pays (migration intra et extra-européenne, migration économique).

## 4.2 Age

En regardant l'âge des personnes interviewées dans le prochain tableau, nous pouvons voir que la distribution des femmes est plus représentée dans les catégories les plus âgées. Cet effet est partiellement dû au nombre de femmes plus âgées qui fréquentent Restojet.

Figure 2 : Age en catégories par genre (N=191)



## 4.3 Situations de logement

Pour aborder les situations liées au logement des personnes fréquentant les services d'accueil et d'accompagnement en journée, nous avons posé deux questions. Premièrement, nous avons demandé où les personnes avaient passé leur dernière nuit, et puis nous avons approfondi la stabilité des situations en leur demandant si elles avaient déjà dormi au même endroit en octobre 2013.

Premièrement, nous constatons que ce fameux « appel d'air » tant utilisé dans des débats politiques ne semble influencer que très peu la trajectoire des personnes. Nous voyons dans le tableau suivant que l'écrasante majorité des personnes ont déjà vécu à Bruxelles en octobre 2013.

<sup>27</sup> NEYRAND G., ROSSI P., *Monoparentalité précaire et femme sujet*, Ramonville Saint-Agne, Editions érès, 2007. ; JAMOULLE P., *Des hommes sur le fil : La construction de l'identité masculine en milieux précaires* Paris, La Découverte, 2005, 291p.

**Tableau 3 : Lieux de vie en octobre 2013 (N=191)**

|          |     |        |
|----------|-----|--------|
| RBC      | 166 | 86,9%  |
| Belgique | 14  | 7,3%   |
| Europe   | 10  | 5,2%   |
| Hors-EU  | 1   | 0,5%   |
|          | 191 | 100,0% |

7,3 % des personnes sont venues d'autres parties de la Belgique, cela se répartit entre les plus petites localités dans la périphérie Bruxelloise et d'autres régions de Belgique. En général, ces personnes ont connu un évènement spécifique dans leur trajectoire (perte de logement, rupture conjugale, etc.) qui les ont fait partir à Bruxelles. Parmi les personnes, qui viennent des autres coins de l'Europe, il s'agit quasi essentiellement de jeunes hommes venant du sud de l'Europe à la recherche d'un travail.

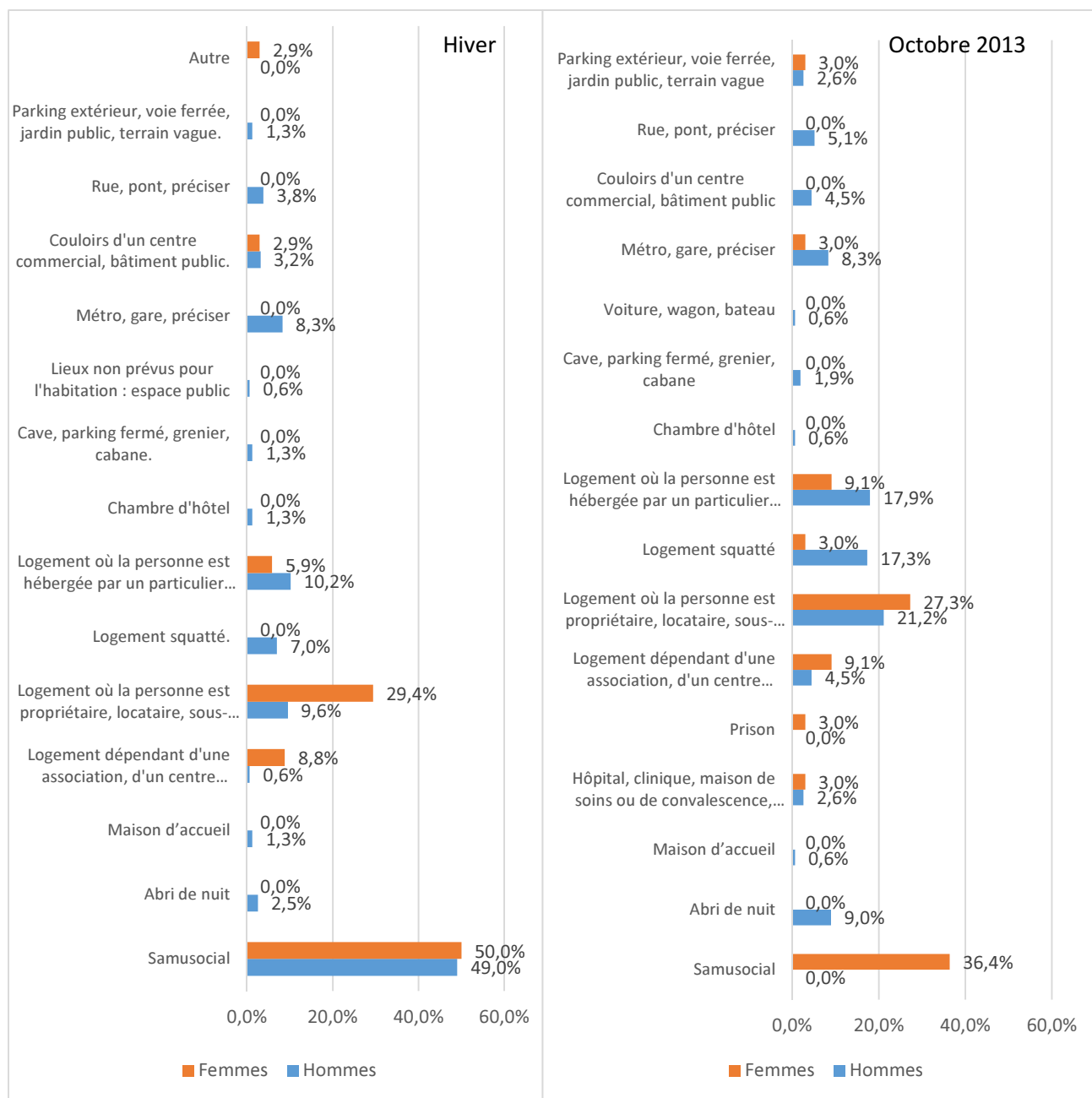
Les résultats démontrent que les situations de logement diffèrent selon le moment de l'année. Durant l'hiver, 50% des hommes et des femmes passent la nuit au Samusocial. Alors que seul 36,4% des femmes et 0% des hommes y ont séjourné en octobre 2013. Les squats représentent également une solution pour 20% des femmes et 27% des hommes en dehors des mois d'hiver. Ces chiffres s'expliquent par le fait que, durant l'hiver, les femmes ont davantage de chances de dormir au chaud, tandis que les hommes sont plus souvent confrontés aux logements précaires et inadaptés.

Comme nous pouvons le voir à travers les différentes catégories, plusieurs personnes restent l'hiver comme l'été en dehors du circuit de l'aide aux sans-abri durant la nuit. Ces personnes ont en général aussi des contacts moins fréquents avec les services d'accueil et d'accompagnement en journée. Dans une autre recherche face à la diversification des profils de sans-abri, Bernard de Backer<sup>28</sup> s'est posé la question : « où sont passés les clochards ? ». Les personnes les plus désaffiliées vivant en milieu urbain ne fréquentent que très rarement les centres d'hébergement et les services d'accueil de jours. L'action des travailleurs de rue de Diogènes, des services médico-sanitaires comme la Fontaine ou la Consigne-Art.23 permet de garder un lien permanent avec ce public particulièrement isolé.

Comme déjà abordé dans la partie précédente, même si la plupart des hommes restent seuls, il n'est pas rare qu'ils se regroupent pour surveiller mutuellement leurs affaires. Les solutions pour passer la nuit sont diverses : des tentes dans le parc l'été, des cabanes fort invisibles dans des bouches de train ou de métro, un petit coin sous un toit devant une administration ou un bâtiment commercial. Les personnes qui dorment en rue préfèrent rester visibles ou se regrouper afin de se donner de plus grandes chances de passer la nuit en sécurité.

<sup>28</sup> DE BACKER, Bernard, *Les cent portes de l'accueil – Héberger des adultes et des familles sans-abri*, éditions [Couleur Livres] ASBL, Charleroi, 2008.

**Figure 3 : Comparaison des formes de logement entre la nuit précédant l'entretien et en octobre 2013 par genre (N=191)**

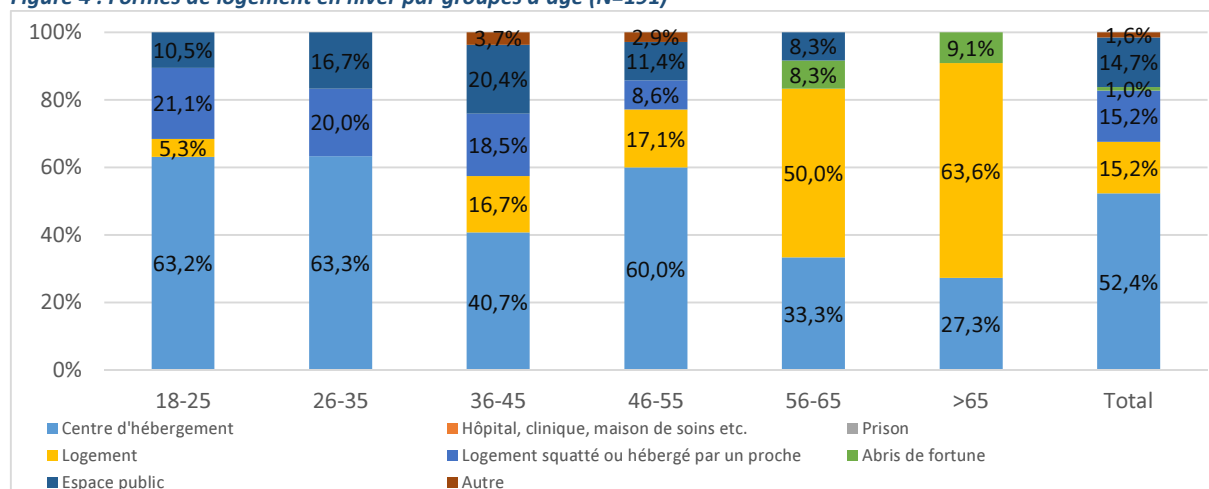


En hiver comme en automne, 8 à 11% des hommes passent la nuit en itinérance. Ce sont des personnes qui ne se reposent que d'un seul œil dans des gares, métros, espaces publics etc. Ils préfèrent de bouger durant la nuit face au risque fort présent de subir une agression ou un vol.

En hiver, la fréquentation des squats chute de 17,3% à 7%. Ce chiffre peut se comprendre par les évictions de squats qui ont eu lieu au début de l'hiver dans certaines communes bruxelloises. D'un point de vue plus général, la baisse de fréquentation des squats peut se comprendre par la difficulté de séjourner dans des lieux humides et non chauffés durant l'hiver.

Le graphique suivant présente la répartition de la variable « situation de logement » sous forme simplifiée selon la distribution par groupes d'âges.

**Figure 4 : Formes de logement en hiver par groupes d'âge (N=191)**

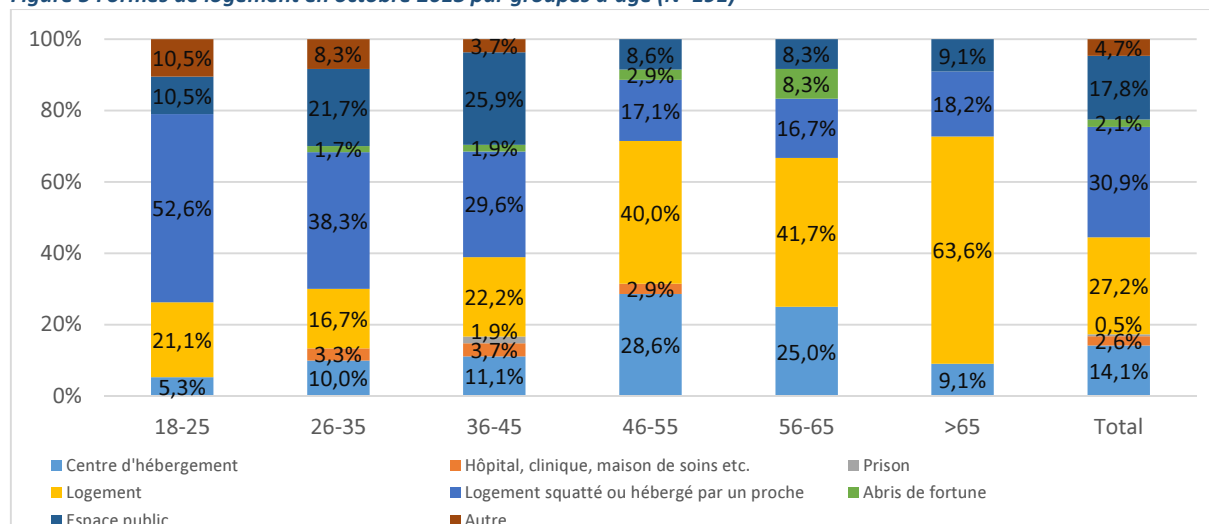


15,2% des usagers des centres de jour sont locataires d'un logement (social ou autre). Il s'agit principalement de personnes de 55 à plus de 65 ans. En fait, ce sont majoritairement des personnes avec une situation résidentielle plus ou moins stabilisée qui fréquentent les centres de jour (principalement la Rencontre et Restojet) pour manger à un prix plus abordable avec leurs faibles moyens. Souvent en situation d'isolement, ces personnes fréquentent les centres de jour pour rompre la solitude en rencontrant d'autres personnes et/ou en participant à des activités.

Les centres d'hébergement (Samusocial, Pierre d'Angle, Centre Ariane) accueillent des personnes de toutes les catégories d'âge avec une légère prédominance des moins de 35 ans. Les personnes qui passent la nuit dans les espaces publics sont répartis sur toutes les catégories d'âge avec une prédominance des 36-45 ans. Les personnes qui logent dans les abris de fortune ont tous plus de 56 ans.

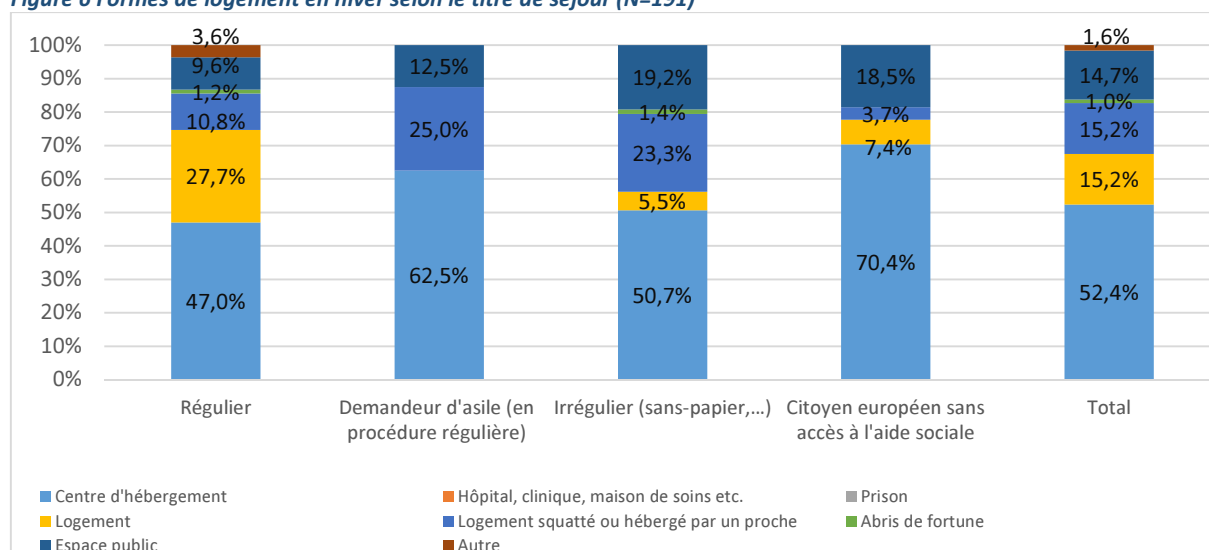
Concernant le logement en dehors des dispositifs hivernaux (figure suivante), nous voyons parmi les catégories les plus jeunes une assez importante augmentation des squats et des situations où les personnes sont logées par des proches. Les personnes trouvant un peu de repos dans les abris de fortune sont plus diversifiées selon les groupes d'âge.

**Figure 5 Formes de logement en octobre 2013 par groupes d'âge (N=191)**



La prochaine figure montre la situation de logement selon le titre de séjour.

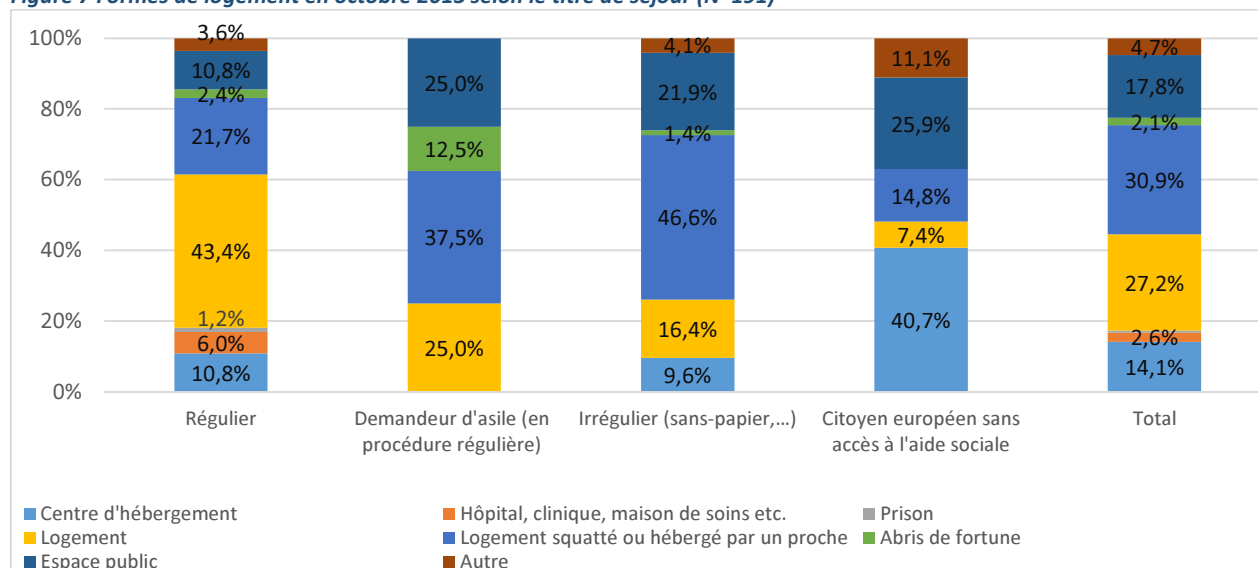
**Figure 6 Formes de logement en hiver selon le titre de séjour (N=191)**



Les personnes en séjour régulier habitent bien plus souvent dans un logement (27,7%) que les autres catégories, ils montrent en même temps une grande diversité : 9,6 % tentent de dormir dans les espaces publics, 1,2% dans les abris de fortune, 10,8 % sont logés auprès d'amis ou dorment dans un squat, 27,7% ont un logement. Environ la moitié des personnes en séjour régulier dorment dans un centre d'hébergement. Par rapport aux catégories des demandeurs d'asile réguliers, des citoyens européens qui n'ont pas accès à l'aide sociale et les personnes en séjour irrégulier, c'est surtout le logement en location qui diminue le plus en hiver par rapport aux autres catégories d'hébergement.

Le prochain graphique montre les situations d'hébergement en octobre 2013 par statut de séjour.

**Figure 7 Formes de logement en octobre 2013 selon le titre de séjour (N=191)**



Toutes les catégories d'âge ont connu des situations résidentielles bien plus désavantageuses avant l'ouverture des dispositifs hivernaux. En comparant avec le graphique précédent, il n'y a qu'une seule catégorie qui semble faire exception : 43,4% des personnes en séjour régulier étaient en octobre 2013 dans un logement loué ; contre 27,7% des personnes durant l'hiver. Ces pertes de logement ont des causes diverses : fin de bail, séparation, logement inhabitable, etc. Ce sont donc 15,7% des personnes qui ont perdu leur logement et qui sont alors à la recherche d'un autre. Prenons l'exemple d'un homme

en séjour régulier et originaire de la République Démocratique du Congo âgé de 26 ans (n°151) : « *Mon CPAS est en attente... Je suis encore inscrit à Dinant... je veux trouver du travail* ». Il a connu un problème concernant ses fiches de paie pour 4-5 h de travail et ensuite perdu son RIS. Puis, il a choisi de venir à Bruxelles : « *tu ne trouves pas de travail à Dinant, tu ne vas pas embêter ton voisin, on n'est pas si isolé au Congo ... à Dinant il n'y a pas d'aide, on ressent le racisme là-bas, puis je suis venu à Bruxelles* ». Cet exemple montre que les trajectoires qui amènent à la perte de la protection sociale sont compliquées. Cet homme a perdu son RIS suite à un problème administratif, puis il ne trouvait pas assez d'aides à Dinant et a tenté sa chance à Bruxelles (qui est perçue comme ville plus accueillante pour les personnes d'origine étrangère).

Une partie des personnes qui passent la nuit dans des arrangements précaires d'habitat (abris de fortune : 2,4%, espaces (semi-)publics : 10,8%) y restent durant le dispositif hivernal alors que d'autres choisissent d'intégrer les services d'hébergement d'urgence. Prenons l'exemple d'un homme qui a perdu récemment son droit de séjour suite à un divorce et qui adapte une stratégie de protection face aux dangers de la rue : « *j'ai logé dans une tente dans le parc de Forest. Nous étions six tentes groupées. Je ne me suis pas couvert, pour qu'on me voie, si on est caché, on est une proie facile. On a attaqué des sans-abri en octobre - coupé la gorge à 3 personnes, cela fait peur* ». Nous n'avons pas pu vérifier l'histoire des trois meurtres, mais en tout cas l'exemple montre à la fois comment ce monsieur tente de se protéger en regroupant les tentes avec d'autres dans des espaces visibles pour minimiser au maximum le risque d'une attaque ou agression. A l'arrivée de l'hiver, le logement en tente lui est devenu trop froid et il a préféré dormir au dispositif hivernal.

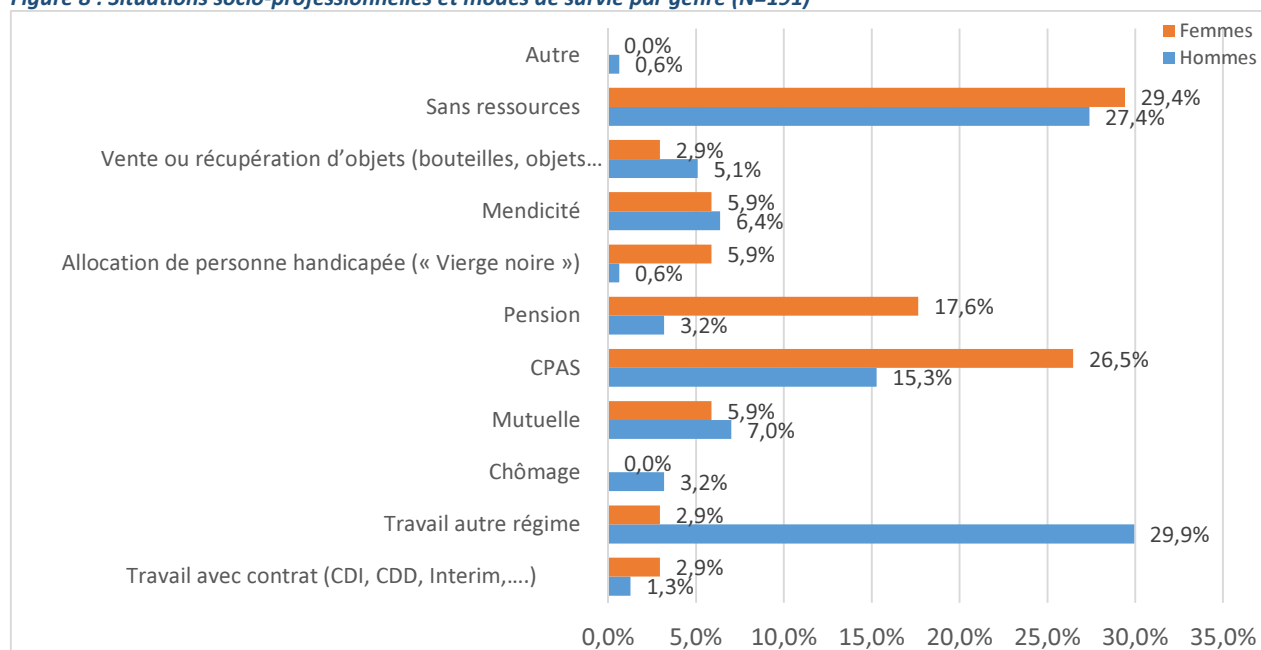
Les 40,7% des citoyens européens sans accès à l'aide sociale en Belgique logés en centre d'hébergement sont majoritairement des familles qui étaient déjà accueillies par le Samusocial en octobre 2013.

La tendance à la perte du logement se vérifie aussi pour les demandeurs d'asile en procédure régulière et les personnes en séjour irrégulier. Les événements à l'origine de la perte du logement sont variés et s'analysent par rapport aux trajectoires des personnes, mais souvent ce sont des personnes qui ont vécu dans du mal-logement ou un logement squatté qui est devenu trop froid dans l'hiver. Une partie de ceux-ci ont également été contraint de quitter le squat occupé en raison des expulsions qui ont eu lieu en automne 2013. D'autres nous ont dit qu'ils ont été expulsés par la police en novembre.

#### 4.4 Situations socio-professionnelles et modes de survie

Dans ce qui suit nous allons aborder les situations socio-professionnelles des personnes enquêtées.

**Figure 8 : Situations socio-professionnelles et modes de survie par genre (N=191)**



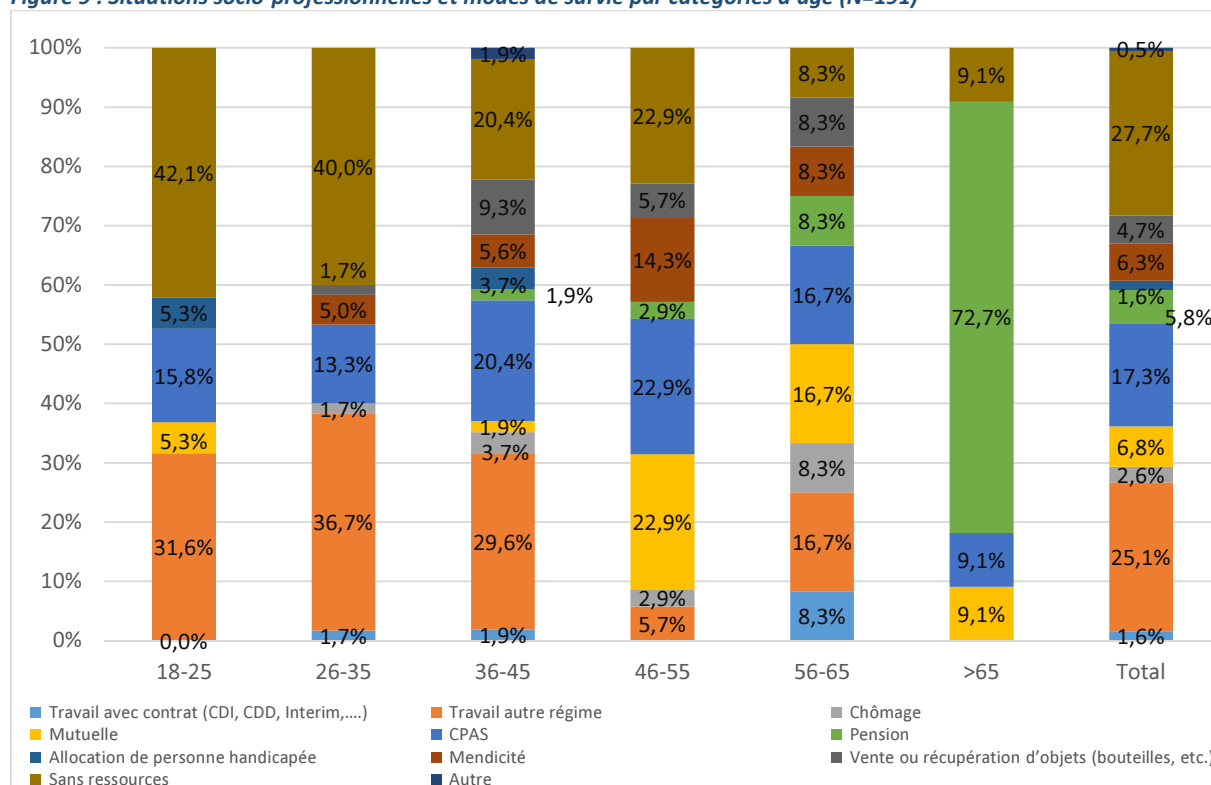
Les principales sources de revenu du public féminin des services d'accueil de jour sont le RIS, les pensions ou, dans une moindre mesure, les allocations de mutuelle et de personne handicapée. Une importante partie des femmes interrogées (29.4%) attestent également n'avoir aucune ressource. Celles-ci font souvent parti des familles accueillies au Samusocial.

27,4% des hommes interrogés affirment vivre sans aucune ressource et ne vivent que de la gratuité des services d'aides aux sans-abris. Seul 1,3% des hommes et 2,9% des femmes vivent d'un travail salarié. Toutefois, la plupart des entretiens ont été effectués en journée et en semaine (à part de quelques samedis à la Rencontre), la chance est donc très faible pour une personne qui travaille de faire partie de notre échantillonnage.

La part importante des hommes qui travaillent sous un « autre régime » est composée d'hommes qui tentent de trouver ici et là quelques heures de travail en aidant aux marchés, dans les travaux de constructions, lors des déménagements ou en faisant du jardinage dans les communes plus aisées de la périphérie. Ces hommes travaillent rarement plus de 4-5 jours par mois avec des salaires qui tournent entre 30 à 50 € par journée de travail (qui peuvent aller jusqu'à dix heures). Nombreux sont les cas où les personnes ne sont même pas payées à la fin d'une ou de plusieurs journées de travail. Ces hommes sont complètement à la merci de leurs 'patrons' qui n'hésitent souvent pas à profiter au maximum de cette main d'œuvre bon marché.

La mendicité constitue également une source de revenu pour 6,4% des hommes et 5,9% des femmes, d'autres vendent des bouteilles usagées qu'ils ont su récupérées dans des conteneurs (2,9% des femmes et 5,1% des hommes).

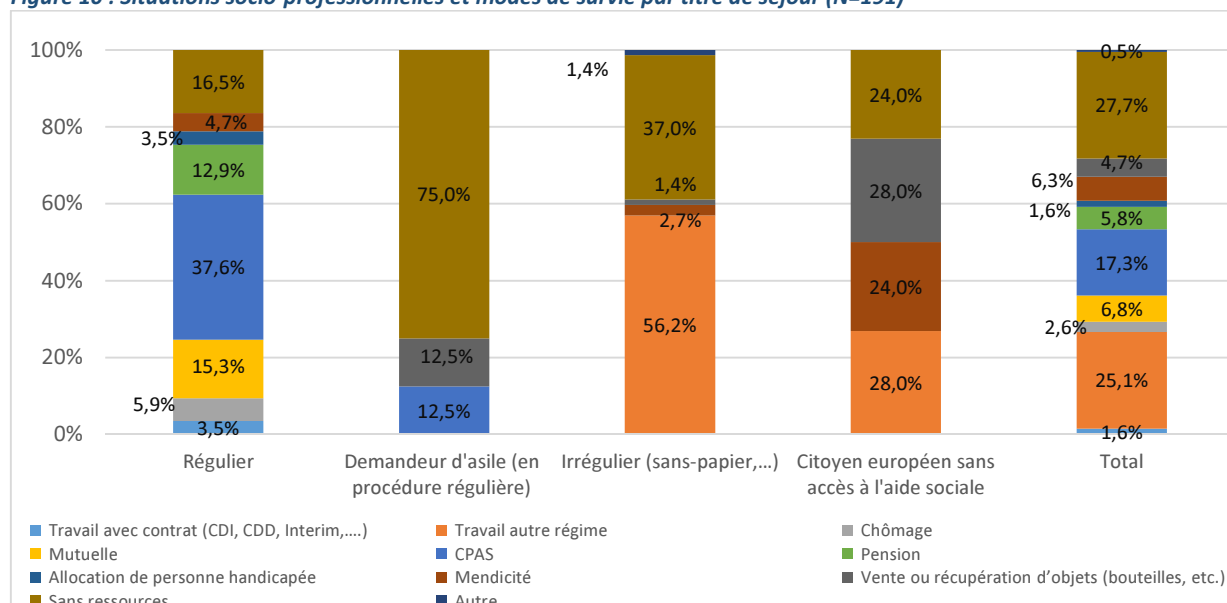
**Figure 9 : Situations socio-professionnelles et modes de survie par catégories d'âge (N=191)**



En regardant la position socio-professionnelle par catégories d'âge, nous voyons que ce sont surtout les plus jeunes qui connaissent les situations les plus difficiles à assumer. A part une variation des taux d'accès au CPAS variant entre 13.3% et 15,8%, ces jeunes vivent souvent du travail non contractuel (31,6% - 36,7%) et parfois d'un revenu de la mutuelle. C'est plutôt le régime de la survie qui caractérise les plus jeunes.

Cette distribution est fortement corrélée au titre de séjour qui ouvre le droit à la protection sociale.

**Figure 10 : Situations socio-professionnelles et modes de survie par titre de séjour (N=191)**



Les personnes en séjour régulier sur le territoire Belge connaissent une importante diversité de statuts. Par ailleurs, 16,5% d'entre elles vivent actuellement sans ressources. Ce sont souvent des personnes

qui, suite à des déménagements ou des difficultés administratives, ont perdu leur droit au RIS. D'autres connaissent une vulnérabilité sociale marquée depuis plusieurs années. 4,7% des personnes en séjour régulier vivent de la mendicité. Les autres personnes en séjour régulier travaillent (3,5%) ou ont accès à une forme de la protection sociale (37,6% CPAS, 12,9% pension, 15,3% mutuelle, 5,9% chômage, 3,5% allocation de personne handicapée).

Les citoyens européens présents sur le territoire combinent diverses stratégies de survie : Un quart pratique la mendicité, 28% vivent de la vente d'objets récupérés (consignes des bouteilles), 28% travaillent sous un régime non-déclaré et un autre quart vit sans ressources.

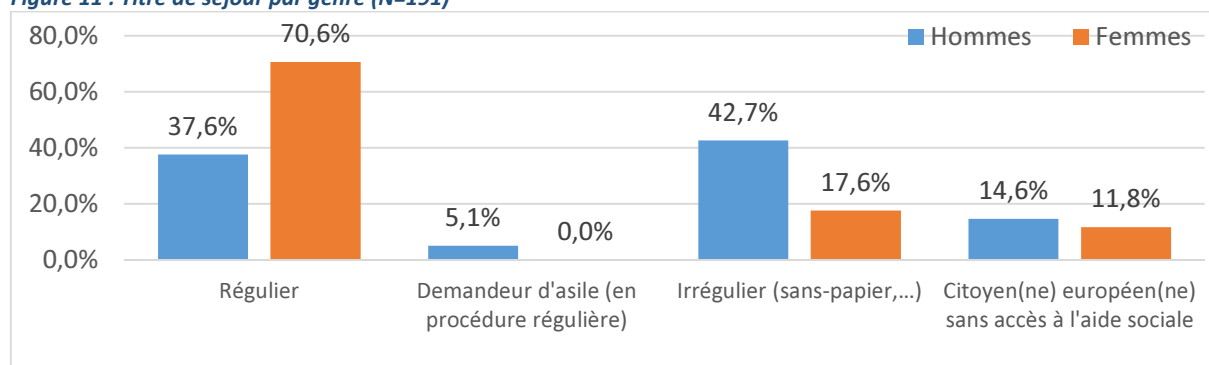
Les demandeurs d'asile qui fréquentent le dispositif de jour connaissent plusieurs difficultés. Seul 12,5% d'entre eux reçoivent un revenu d'intégration sociale ou une aide financière du CPAS. 12,5% vivent de la récupération des objets et 75% n'ont aucune ressource financière.

Parmi les personnes en séjour irrégulier 37% vivent sans ressources. En combinant une lecture basée sur l'âge et le titre de séjour (non représenté ici), il en ressort que ce sont principalement les jeunes hommes en séjour irrégulier qui représentent les 56,2% des personnes qui travaillent sous un régime non-déclaré. Avec l'âge, et pire encore, de la maladie, ces hommes se trouvent alors complètement éjectés de ce circuit parallèle du travail en n'ayant droit qu'à un traitement de type humanitaire et à aucune forme de protection sociale. C'est particulièrement difficile pour les hommes qui sont déjà depuis 15-20 ans en Belgique, mais qui n'ont toujours obtenu aucun droit dans ce pays. Ces personnes au-dessus de 45 ans doivent alors adopter des stratégies de survie avec une santé médiocre en n'ayant quasi aucune lueur d'espoir pour l'avenir.

#### 4.5 Citoyenneté administrative

Dans cette partie nous allons aborder les titres de séjour des personnes ayant participé à l'enquête.

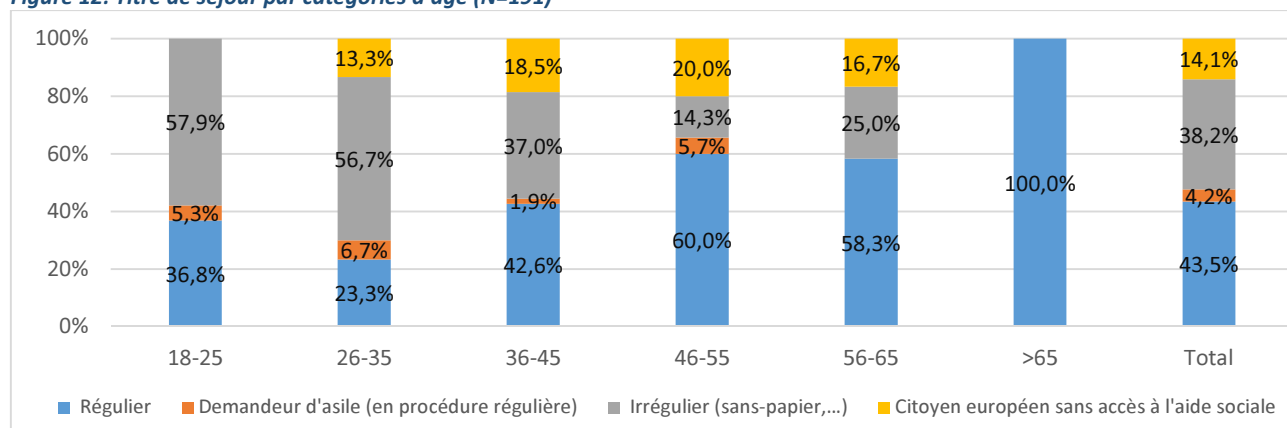
**Figure 11 : Titre de séjour par genre (N=191)**



Une forte différence selon le genre apparaît. 70,6% des femmes et 37,6% des hommes enquêtés sont en situation régulière sur le territoire Belge. 5% des hommes sont en procédure d'asile régulière et 14,6% sont des citoyens européens sans accès à l'aide sociale. Une partie importante des hommes n'ont actuellement pas les papiers nécessaires pour séjourner en Belgique (42,7%).

Les différences selon les groupes d'âges :

Figure 12: Titre de séjour par catégories d'âge (N=191)



Ce sont surtout les catégories d'âge les plus jeunes qui montrent une proportion plus grande de personnes en séjour irrégulier, mais on constate aussi que ces personnes sont représentées dans quasi toutes les catégories d'âge. En intégrant ces chiffres aux situations socio-professionnelles, nous constatons que les hommes et femmes de plus de 45 ans vivent des situations particulièrement difficiles. Beaucoup sont de longue date en Belgique mais sont trop âgés pour travailler et ont souvent une santé médiocre. Le retour au pays est inconcevable pour ces personnes qui sont depuis 10 à 30 ans en Belgique. Le seul espoir reste de trouver un coin pour dormir, de se laver quelque part et de manger quelque chose gratuitement et sinon de gagner quelques euros en faisant la manche ou en triant les bouteilles.

Dans nos entretiens, nous avons su constaté que les personnes en séjour irrégulier démontrent des profils très diversifiés. Parlons d'abord d'un homme afghan (n°167) qui dort avec un groupe d'autres Afghans à l'église du Béguinage. En journée, il ne fréquente que la Fontaine pour le service de douche («good clothes, shower, food<sup>29</sup>»). Avec un groupe d'Afghans, il a occupé un local près de Trône, puis Bruxelles-Nord. Après l'évacuation des squats par la Police, ils ont intégré une occupation dans l'église du Béguinage. Cet homme explique sa situation d'arrivée en Belgique : « I had problems with Taliban. I don't like this life, we come to this jungle, 10-15 days walking. I have two children... I came here for what? I've got lot of documents for proof. I worked with the US forces... I don't have sleep, 3-4 pm stress, 1 week/1 week/1week... too much people have negative asylum, some people at centre Fedasil, but a lot of people negative for asylum... I had an interview 6 weeks ago and wait for an answer<sup>30</sup> ». L'extrait est parlant en soi, comme ce monsieur a travaillé avec les forces américaines, il lui est impossible de retourner dans son pays où il a dû laisser sa famille en arrière afin de pouvoir échapper aux Talibans. Il vit une situation marquée par un stress profond qui l'empêche de dormir la nuit. Malgré qu'il ait selon lui tous les papiers nécessaires pour prouver qu'il a droit à l'asile, il a une grosse crainte que sa demande d'asile soit refusée.

Plusieurs jeunes hommes sont en Belgique depuis plusieurs années en attendant qu'une possibilité de régularisation apparaisse. L'image de cet homme de 29 ans, qui dort au Samusocial durant l'hiver et le reste de l'année en squat, est assez parlante du destin de bon nombre d'hommes en situation

<sup>29</sup> Trad. : « des bons vêtements, une douche et quelque chose à manger »

<sup>30</sup> Trad. : « J'ai eu des problèmes avec les Taliban. Je n'aime pas cette vie, nous arrivons à cette jungle, 10-15 jours de marche. J'ai deux enfants... Je suis venu ici pour quoi ? J'ai beaucoup de documents pour preuve. J'ai travaillé avec les forces américaines... Je n'ai pas sommeil, le stress de 3-4 h du matin, 1 semaine/1 semaine/1 semaine ; trop de gens ont un négatif pour l'asile, certaines personnes sont au centre Fedasil, mais beaucoup de gens sont négatifs... J'ai eu un interview il y a 6 semaines et j'attends une réponse... ».

irrégulière. Il est depuis 2004 en Belgique, parle le français et le néerlandais, et travaille régulièrement dans les environs du Petit-Château. Durant l'hiver il téléphone tous les jours au Samusocial. En période de saturation du dispositif, il reste itinérant durant la nuit. En 2009, il a déposé un dossier de régularisation mais n'a pas rencontré les critères fixés. Suite à une grève de la faim en 2008, son état de santé s'est aggravé. Il a passé un moment en centre fermé, et puis, il est retourné dans sa vie clandestine à Bruxelles. Comme bien d'autres hommes de son âge, il estime avoir perdu 10 ans de sa vie en tentant d'améliorer sa situation et ne voit aucun espoir pour son futur. C'est une situation terriblement stressante pour lui. Quand nous lui demandons ce qu'il voudra atteindre à Bruxelles, la réponse est parlante pour bon nombre de jeunes hommes interviewés : « *du travail et des papiers, après je peux construire une famille* ».

Un homme (n°154) de 50 ans est originaire du Surinam (entretien en anglais et neerlandais): « *I'll try to rest in the metro station and walk, you can't sleep, it's dangerous - they stole my things and knocked me out. I've been taken with an ambulance to the hospital<sup>31</sup> (...) Met het beroven, ben ik al mijn papieren kwijt. Ik ben vier jaar hier, heb nooit zoveel politie gezien - aan alle diensten. Ik was opgepakt in de wachtruimte van de trein, handen op de rug, voor mensen en kamera's gefouilleerd, busje van federale politie en daar opgesloten en de ochtend weer buiten... Ik had nog papieren<sup>32</sup>* ». Ce monsieur était demandeur d'asile jusqu'en janvier 2014, actuellement il tente de récupérer son statut de réfugié avec l'aide d'un avocat. En fait, il est en conflit avec une famille au pouvoir au Surinam, ce qui lui a rendu la vie dans ce pays impossible. Ce problème de sécurité dans son pays ne lui permet donc pas de pouvoir rentrer dans son pays. Il souffre des graves problèmes cardiaques et est traité par Médecins du Monde au Samusocial. Il vit sans ressources et passe ses journées au restaurant social La Rencontre. En fait, il craint d'être expulsé: « *ik kan na de winter niet meer naar Dokters van de Wereld gaan, de politie is altijd in de straat<sup>33</sup>* ». Lui, comme au moins une dizaine d'autres personnes, nous a dit qu'il ne va plus aux consultations de Médecins du monde car la police effectue des rafles dans les environs. Pourtant, son état de santé nécessite un suivi médical régulier.

Une femme (n°164) de 59 ans est d'origine roumaine. Elle vit depuis 7 ans à Bruxelles et a travaillé toute sa vie comme institutrice en Roumanie, et a migré suite à des conflits dans son village. Elle n'a droit à aucune aide sociale en Belgique et tente de survivre en vendant des petits objets fabriqués. Elle met ses compétences en valeur en fabriquant des collages sur des thématiques sociales et politiques qui étaient par ailleurs exposés dans un centre de jour.

Un homme (n°174) hongrois de 61 ans nous raconte: « *je vais juste à la Fontaine. Cela fait 17 années que je suis ici, jamais de CPAS, toujours travail... Maintenant je suis malade, travail plus possible ... avec l'âge la chance de trouver un travail, c'est zéro, plus possible, je ne sais pas quoi faire... je suis depuis 2005 au Samu; qui me donne un hébergement ? Je ne suis pas un fils de milliardaire.... Mon casier judiciaire est blanc {vierge}, le CPAS fait quoi? Cela ne fait rien tous ces papiers, je veux juste 50 € par semaine, un peu d'argent pour dépenser serait assez...* ». Il a travaillé comme peintre-plasticien pendant des longues années à Bruxelles, mais suite à ses problèmes de santé, il ne peut plus travailler. A part l'accès à l'aide médicale urgente, il ne reçoit aucune aide. L'hiver il dort au Samusocial et pendant l'été il combine la rue avec quelques nuits à Pierre d'Angle.

---

<sup>31</sup> Trad. : « *J'essaye de me reposer dans la station de métro et puis je marche à pied, vous ne pouvez pas dormir, c'est dangereux - ils ont volé mes choses et m'ont frappé. Je suis allé avec en ambulance à l'hôpital* »

<sup>32</sup> Trad. : « *Avec le vol, j'ai perdu tous mes papiers. Je suis ici depuis quatre ans, je n'ai jamais vu autant de police – à tous les services. J'ai été pris dans un espace d'attente pour les trains, mains sur le dos, fouillé devant des hommes et des caméras, le bus de la police fédérale, enfermé jusqu'au lendemain et puis de nouveau dehors. J'avais encore des papiers* ».

<sup>33</sup> Trad. : « *Après l'hiver, je ne pourrai plus aller chez Médecins du Monde, la police est toujours dans la rue* ».

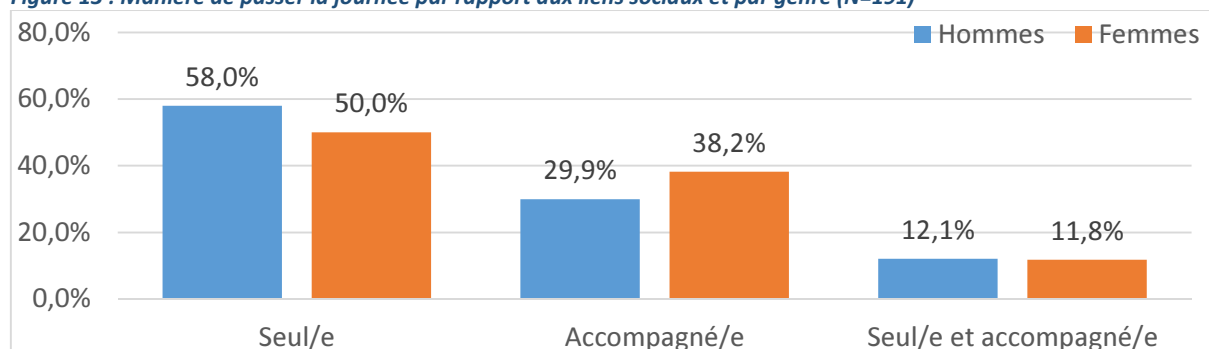
Comme nous le voyons à travers ces témoignages, les situations des personnes sans titre de séjour sont diversifiées. Il n'est pas possible de les classer simplement comme « sans-papiers ». Leurs parcours de vie montrent différents ancrages avec la Belgique, des durées de séjour parfois très longues, et souvent une impossibilité de retour. En général, les personnes connaissent assez mal leurs possibilités d'accès à un statut régulier, plusieurs d'entre elles ont engagé, actuellement ou dans le passé, des procédures de régularisation, mais l'avenir reste incertain.

Ils souhaiteraient que les services d'aides aux sans-abris engagent davantage de travailleurs sociaux capables de les soutenir dans leurs démarches. Ces naufragés<sup>34</sup> dans une ville doivent survivre avec peu de moyens dans des situations particulièrement stressantes et dans lesquelles leur santé mentale et physique se dégrade.

#### 4.6 Liens sociaux

Nous nous sommes intéressés aux liens sociaux<sup>35</sup> et aux rapports que les personnes entretiennent avec d'autres personnes de référence. Nous les avons interrogées sur la manière dont elles passent la journée, si elles sont la plupart du temps seules ou accompagnées, sur les soutiens et aides qu'elles reçoivent de leurs proches.

**Figure 13 : Manière de passer la journée par rapport aux liens sociaux et par genre (N=191)**

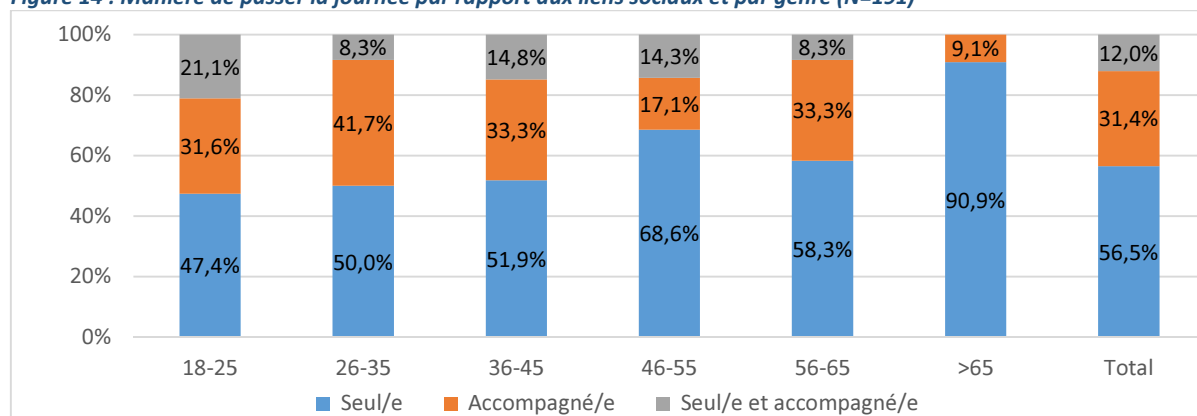


50% des femmes et 58% des hommes sont, pendant la majeure partie de la journée, seuls. Cela touche toutes les catégories d'âges et d'origines, beaucoup de personnes fréquentent les services d'accueil de jour et ce, afin de rester en contact avec d'autres personnes, pour jouer, discuter ou participer à des activités. Les centres de jour sont pour beaucoup de personnes un support essentiel contre l'isolement social en ce qu'ils permettent de rompre le vécu de la solitude et de créer de nouveaux contacts.

<sup>34</sup> L'expression a été utilisée dans un autre contexte par DECLERCK, P. *Les naufragés*, Terre humaine/Poche, éd. Plon 2001, 457p.

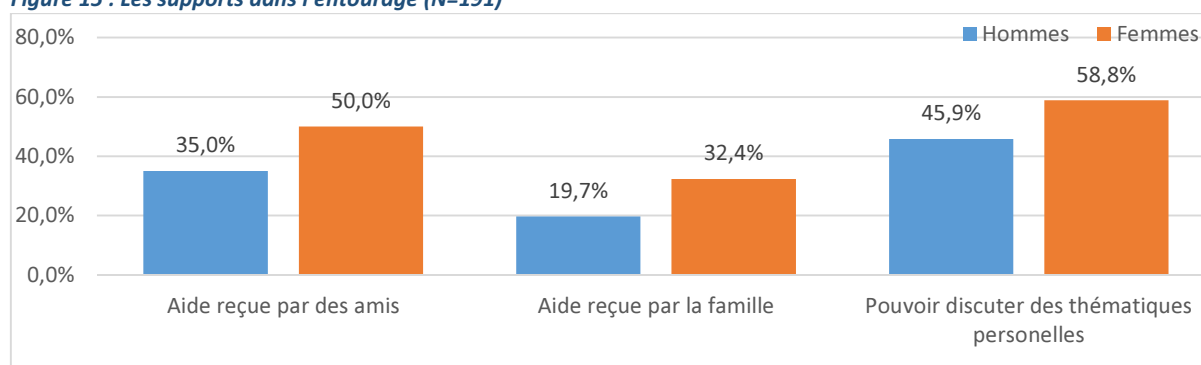
<sup>35</sup> PAUGAM S., *La Disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF, coll. « Quadrige » 2000(1991), 256p.

**Figure 14 : Manière de passer la journée par rapport aux liens sociaux et par genre (N=191)**



Même si les personnes de toutes les catégories d'âge connaissent des périodes de solitude, nous remarquons une augmentation des situations d'isolement avec l'âge. En effet, 90,9% des personnes au-dessus de plus de 65 ans déclarent d'être seules la plupart du temps.

**Figure 15 : Les supports dans l'entourage (N=191)**



Les soutiens de l'entourage sont rarement mobilisables. Seul 35% des hommes et 50% des femmes ont reçu une aide de leurs proches. Alors que 19,7% des hommes et 32,4% des femmes peuvent compter sur l'aide d'un membre de la famille. Pour les personnes d'origine migratoire cela s'explique souvent par la distance géographique entre les différents membres de la famille. Plus généralement, les relations avec la famille sont souvent marquées par différents conflits. D'autres encore ne préfèrent pas demander de l'aide pour ne pas éprouver de honte, ou autrement dit, pour garder un certain sens d'autonomie et de fierté

Beaucoup d'utilisateurs n'ont personne dans leur entourage pour se confier (45,9% des hommes et 58,8% des femmes). Les hommes disent souvent : « *je garde pour moi* ». Ou comme le dit un homme âgé de 39 ans (n°3) qui connaît depuis plusieurs années la rue. Il loge pendant l'été dans un parc et l'hiver dans les dispositifs hivernaux. En général, il ne fréquente pas souvent les services et garde beaucoup de choses pour lui-même : « *parfois cela m'arrive de parler avec les gens, mais on n'étale pas sa vie... c'est une situation intense, on est dans le sac* ». Maintenir une distance<sup>36</sup> permet de garder son espace à soi tout en engageant des relations plus souples avec les autres (et d'écarter certains conflits interpersonnels).

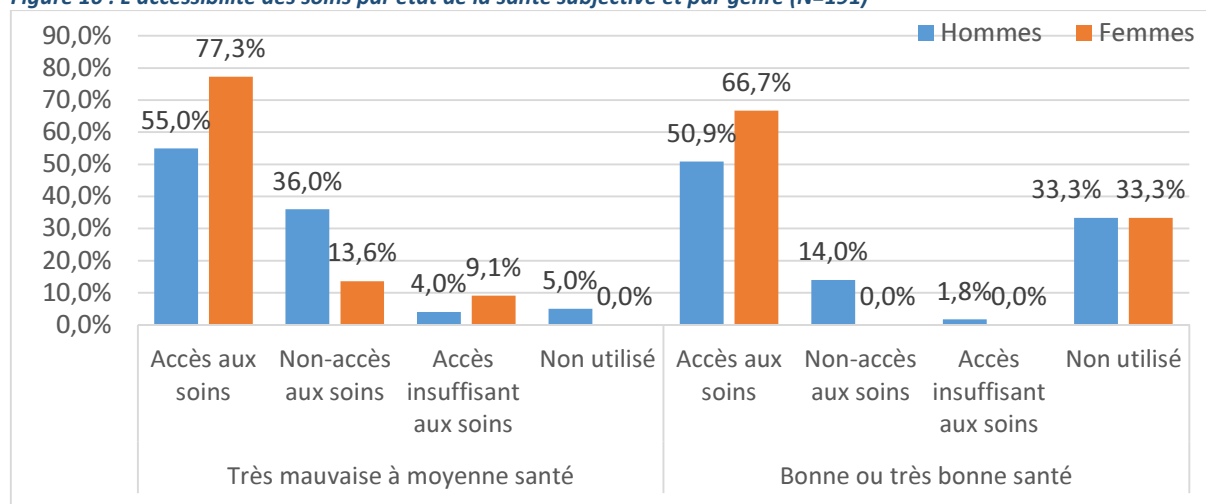
<sup>36</sup> MARTUCCELLI D., *Forgé par l'épreuve. L'individu dans la France contemporaine*, Paris, Armand Colin, 2006.

Nous avons également abordé la question des animaux de compagnie. Seulement 3,2% des hommes et 5,9% des femmes ont un animal de compagnie (chien ou chat). D'autres voudraient bien en avoir un, mais ils estiment que leur situation actuelle de vie ne se prête pas à l'entretien d'un animal.

#### 4.7 Santé subjective et accès aux soins

La prochaine figure donne une première indication de l'accès aux soins de santé mise en lien avec la perception subjective de la santé<sup>37</sup>. Le schéma suivant est divisé en deux parties : côté gauche se trouvent les personnes qui ont déclaré avoir une très mauvaise à moyenne santé, et à droite ceux avec une bonne ou très bonne santé.

Figure 16 : L'accessibilité des soins par état de la santé subjective et par genre (N=191)



Seul 55% des hommes et 77,3% des femmes en mauvaise santé ont accès aux soins de santé. Plus d'un tiers de ces hommes (36%) et 13,6% des femmes n'ont pas du tout accès aux soins infirmiers ou médicaux et 4% des hommes et 9,1% des femmes n'ont qu'un accès limité et insuffisant aux soins. Parmi ce groupe des personnes, il y a 5% des hommes qui disent ne pas utiliser les services de soins.

Du côté des personnes ayant une plutôt bonne ou très bonne santé, c'est surtout la catégorie 'non utilisé' qui augmente le plus par rapport aux catégories précédentes. Comme il y a une assez grande diversité dans les types de soins que reçoivent (ou nous les personnes sans-abri), nous allons aborder dans les prochaines parties plus en détail à quels services de soins les personnes ont accès.

#### 4.8 Fréquentation et perception des services

Cette partie abordera l'accès à différentes formes de travail social à partir de certains besoins de base. Les différentes formes d'aide sont regroupées en six thématiques : les soins quotidiens, les soins infirmiers et médicaux, la possibilité de se reposer en journée, les endroits où on mange en journée, la perception de l'accompagnement social et puis toutes sortes d'activités socio-culturelles et sportives.

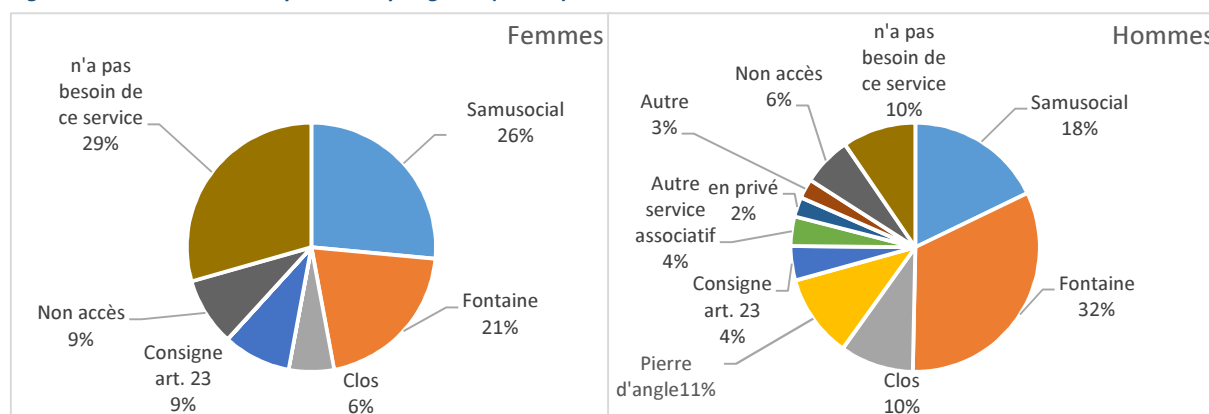
<sup>37</sup> Cet indicateur est en général un bon indicateur de l'état réel de la santé d'une personne (BECK M., VANROELEN C., LOUCKX F., *Sociale breuklijnen in de gezondheid en de gezondheidszorg*. VUBPress, Bruxelles 2002.), même si nous avons pu constater quelques exceptions. Curieusement, ce sont à plusieurs reprises des personnes avec des problèmes d'assuétudes qui font état d'une bonne santé. C'est probablement à mettre en lien avec l'accompagnement des services socio-sanitaires et la consommation régulière des produits de substitution, leur santé apparaît mieux en référence à un passé de marqué par des problèmes liés à la consommation des drogues. Pour les autres personnes, l'indicateur semble de manière assez fiable rendre compte des problèmes de santé de manière subjective.

Nous montrerons d'abord globalement l'accessibilité ou l'utilisation de ces services pour engager ensuite une réflexion à partir des extraits d'entretiens qui permettent d'analyser plus globalement le rapport aux services.

#### 4.8.1 Soins quotidiens – Hygiène, Douches, Lessive, Vestiaires, etc.

Nous avons interrogé les usagers sur les lieux où ils prennent leur douche, font leur lessive, stockent leurs affaires, etc. La prochaine figure retrace la possibilité de prendre une douche.

**Figure 17 : Accès aux soins quotidiens par genre (N=191)**



Les personnes qui disent ne pas avoir besoin de prendre une douche occupent généralement un logement privé ou sont hébergées chez des proches. Une seule personne nous a dit que son appartement n'était pas chauffé (malgré qu'il soit loué), et que c'est pour cette raison qu'elle prenait ses douches au Clos. 26% des femmes et 18% des hommes se douchent au Samusocial alors que le service douche de La Fontaine est utilisé par 21% des femmes et 32% des hommes. A noter que les infrastructures de douches de la Fontaine (3 douches) sont moins importantes que celles du Samusocial et peuvent donc accueillir un nombre limité de personnes chaque matin. Les services de La Fontaine sont fortement appréciés de la majorité des usagers même si certains déplorent que l'on ne puisse pas aller plus souvent prendre sa douche et laver ses vêtements (1 douche par semaine maximum).

Le Clos et la Consigne – Article 23 sont généralement appréciés, 10% des hommes et 6% des femmes fréquentent ces services. Une dame de 59 ans (n°154) apprécie aller à la consigne – Article 23 pour un massage des pieds. Comme beaucoup de sans-abris, ses pieds sont fatigués par la marche et la vie en rue et cela lui permet de se reposer et de se « faire du bien ». 11% des hommes se douchent à Pierre d'Angle en journée. Ils apprécient tout particulièrement la propreté des locaux, l'accueil respectueux et le calme en journée.

Malgré les douches supplémentaires prévues par le Projet « Hiver 86.400 » et par le Samusocial, cela reste insuffisant par rapport à la demande d'accès à ces soins d'hygiène. Les services d'accueil en journée restent fortement saturés dans leur offre de douches.

Concernant l'offre de vestiaires/consignes, le constat est moins positif : Les usagers témoignent d'une pénurie de consignes. De plus, les vols et actes de vandalismes des casiers nous ont été relatés. Les besoins en termes de consignes disponibles dépassent largement les capacités du secteur. Pour une personne sans endroit fixe pour dormir il est pourtant essentiel de pouvoir déposer certaines affaires afin d'être mobile, faire des démarches, participer à des activités ou tout autre chose.

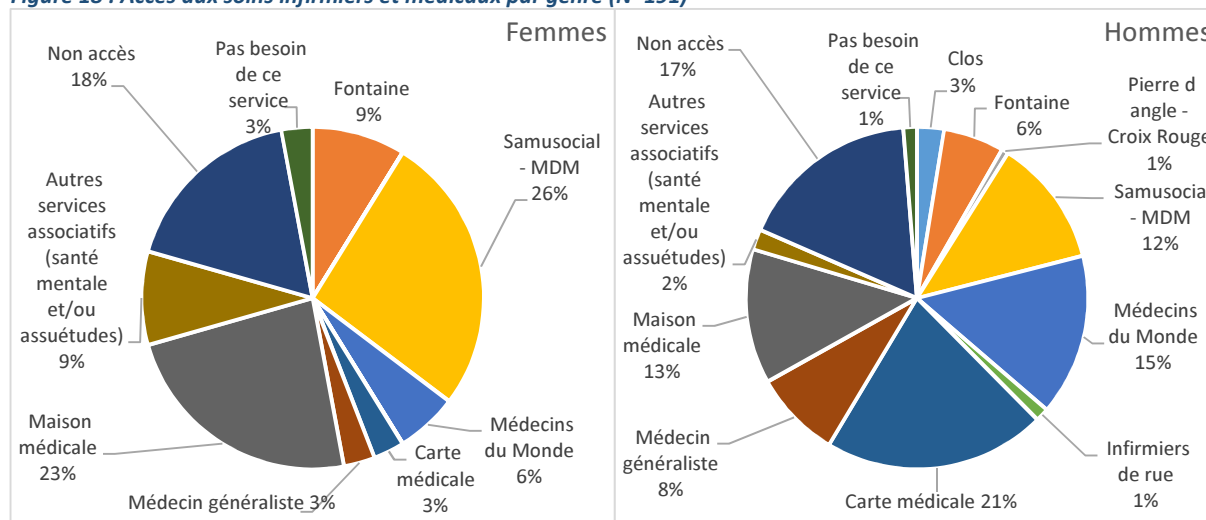
Se trimballer avec un gros sac-à-dos ou un caddy à courses peut freiner toutes les volontés de participation à la vie sociale. Prenons l'exemple d'un homme de 42 ans (n° 51) d'une apparence très soignée (chemise propre, veste en cuir, etc.) qui ne ferait nullement penser qu'il soit à la rue. Il dort

les nuits, même l'hiver, dans un carton à côté des rails. Il s'est construit une cabane avec des cartons d'emballage pour arriver à un niveau d'isolation « suffisant ». Pour pouvoir entamer des démarches et aller à son centre de jour pour personnes avec problèmes de santé mentale, il entrepose ses affaires dans un 1m<sup>2</sup> (sur 3m d'hauteur) chez Shurgard<sup>38</sup>. Pendant la journée, il ne prend plus qu'un petit sac-à-dos. Cela lui permet de ne pas être reconnu comme sans-abri. Il se lave aux Bains de Bruxelles, est suivi par une maison médicale pour les soins et un centre de jour pour personnes avec des problèmes liés à la santé mentale. Il va au Clos pour se reposer, manger le midi et voit de temps en temps le travailleur social qui l'aide un peu dans ses démarches et pour « *garder une connexion* ». La location de ce m<sup>3</sup> de stockage pour 40€ par mois lui permet de conserver une certaine autonomie. Sans cette possibilité de stockage son équilibre personnel trouvé serait mis à mal.

#### 4.8.2 Soins infirmiers et médicaux

Pour approcher l'accessibilité des soins médicaux et infirmiers, nous avons demandé aux personnes : « Où allez-vous si vous avez besoin d'être soigné ou de voir un médecin ? »

Figure 18 : Accès aux soins infirmiers et médicaux par genre (N=191)



Premièrement, nous constatons une grande diversité parmi les différents services où les personnes vont se soigner. D'après les usagers, il y a aussi des différences en termes de qualité des soins accordés. Tandis que les uns n'ont accès qu'au strict minimum humanitaire, d'autres sont suivis globalement pour différents problèmes liés à la santé.

La part de personnes soignées par les équipes de Médecins du monde (MDM) est assez importante. 12% des hommes et 26% des femmes sont soignés au sein du Samusocial par MDM. De plus, 15% des hommes et 6% des femmes reçoivent des soins dans les locaux de MDM. 6% des hommes et 9% des femmes sont soignés exclusivement par l'infirmière (et l'équipe) de la Fontaine. Un homme (n°117) déclare avoir reçu des soins des équipes de la Croix-Rouge au sein de Pierre d'angle. Au Clos, les personnes apprécient en général qu'un dentiste puisse soigner leurs problèmes de dents.

Une partie des personnes possèdent une carte médicale qu'ils ont obtenue auprès d'un CPAS de la Région de Bruxelles-capitale. Ces 21% d'hommes et 3% de femmes n'ont pas de lieu de soins ni de médecins spécifiques.

Un homme de 50 ans (n°151) est depuis quelques semaines en séjour irrégulier. Il craint qu'avec la fin des dispositifs hivernaux, il n'ait plus accès à son traitement : « *Zolang ik medicijnen heb gaat het... Ik*

<sup>38</sup> C'est une société privée qui propose de louer des m<sup>3</sup> pour entreposer des affaires à des particuliers et à des entreprises.

*ben hartpatiënt en had al twee 2 hartaanvallen... Bij de Samusocial [MDM] vraag ik veel medicijnen, ik moet een stock aanleggen voor april. Bij het OCMW wil ik naar de medische kaart vragen om niet meer afhankelijk van Dokters van de wereld te zijn... Ik was ingeschreven voor de leefloon, maar heb nooit een cent gekregen...<sup>39</sup>». Ce monsieur adopte des stratégies de survie pour pouvoir continuer son traitement après la fin des dispositifs hivernaux. Comme pour tant d'autres personnes en séjour irrégulier, leur santé ne tient qu'à un fil. En dehors de MDM et de l'obtention de la carte médicale, les autres systèmes de santé sont complètement hors de portée.*

Les usagers les plus insatisfaits sont ceux qui n'ont accès qu'à des soins de santé d'urgence (humanitaire) et qui ont des problèmes qui sont, à la fois « trop bénins » pour pouvoir bénéficier d'une AMU, et à la fois trop importants pour pouvoir vivre sans soins médicaux réguliers. Plusieurs personnes nous ont parlé de leurs problèmes de rage de dent et du traitement qui consiste en l'administration de Paracétamol pour calmer les douleurs. Les services actifs dans les soins de santé et d'hygiène tentent de trouver des pistes pour que les sans-abris retrouvent accès aux soins de santé (cfr. carte médicale des CPAS, maisons médicales, information, orientation, droit à la santé...), mais vu l'irrégularité de certains séjours, les efforts s'arrêtent souvent aux barrières administratives.

Une des problématiques rencontrées est la perte du logement après un séjour à l'hôpital. Comme l'exprime un jeune homme (n°65) de 27 ans, d'origine marocaine et en séjour régulier. A cause d'un cancer assez grave, il a passé 10 mois à l'hôpital. Dès sa sortie, loin de pouvoir se reposer, il a perdu son logement et s'est retrouvé à la rue : « *Je n'ai pas de vie, pas d'avenir. Je suis dégouté de l'hôpital, on m'a toujours dit "on va s'occuper de tout". Et à la sortie rien du tout* ». Il se repose un peu pendant la journée à Source - La Rencontre et essaie de reconstruire sa vie. En ce moment, il cherche un logement, mais est encore affaibli par le traitement médical auquel il est soumis.

Puis nous avons constaté que beaucoup de personnes nous ont dit « *qu'ils n'ont plus le moral* », que « *dans la tête cela ne va pas bien* », de stress, d'une déprime et d'autres phénomènes touchant à la santé mentale. Suite à une situation de crise, les personnes sont parfois démunies dans leur tentative de reconstruire leur vie sociale et leur bien être mental. Comme le dit un homme de 46 ans (n°176) qui dort dans un coin de café après qu'il ait perdu son logement et son travail suite à une agression violente en rue, on « *traite le médical pas le travail psychologique* ». Le soutien psychologique ou psychiatrique est souvent inaccessible pour bon nombre d'entre eux. Outre quelques échanges avec des travailleurs sociaux, ils n'ont souvent pas accès à un suivi plus approfondi de leur état de santé mentale.

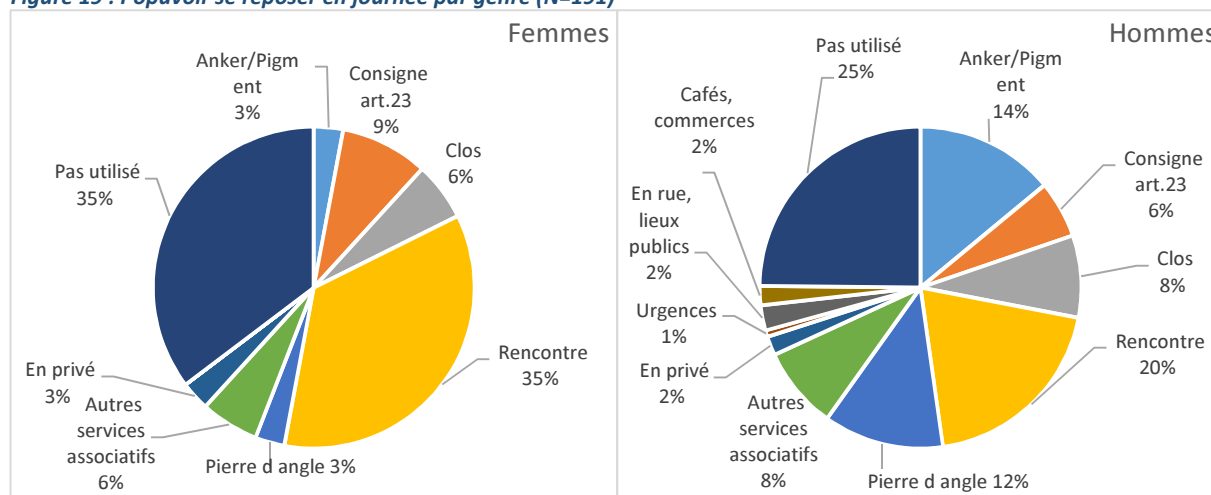
#### 4.8.3 Se reposer

Nous avons demandé aux usagers s'ils connaissaient un lieu où ils peuvent se reposer en journée. Nous avons identifié deux types de réponses : D'abord, il s'agit de personnes qui cherchent un lieu calme où se poser, poser la tête sur une table, s'installer dans un fauteuil. Puis, l'utilisation du service « sieste » mis en place en journée par Pierre d'Angle pour les personnes qui souhaitent se reposer dans un lit (ce service vise principalement les personnes malades, en convalescence ou en état d'épuisement).

---

<sup>39</sup> Trad. : « *tant que j'ai des médicaments, ça va... je suis patient cardiaque et j'ai déjà eu 2 crises cardiaques... Au Samusocial [MDM] je demande beaucoup de médicaments, j'ai besoin de construire un stock pour avril. Au CPAS je vais demander la carte médicale pour ne plus être dépendant des médecins du monde... J'ai été enregistrée pour le revenu d'intégration sociale, mais je n'ai jamais reçu un sou...* »

Figure 19 : Pouvoir se reposer en journée par genre (N=191)



Les personnes, qui sont inscrites à Pierre d'angle pour une sieste durant la journée (12% des hommes et 3% des femmes), ont en règle générale des problèmes de santé assez importants (commotion cérébrale, opération de cœur, maladies, etc.) et non encore guéris qui nécessitent théoriquement beaucoup de repos pour pouvoir être soignés. Les quelques heures de sommeil en après-midi sont à ce titre une aide très importante pour ces personnes. Comme le dit un homme 50 ans (n°117) qui suite à un accident dans une maison d'accueil a eu des graves problèmes de dos : « *je suis malade, j'ai besoin d'un repos strict, je ne peux pas faire des démarches...* ». Il dort la nuit dans les dispositifs hivernaux et pendant la journée il se repose à Pierre d'angle en attendant que son dos aille mieux.

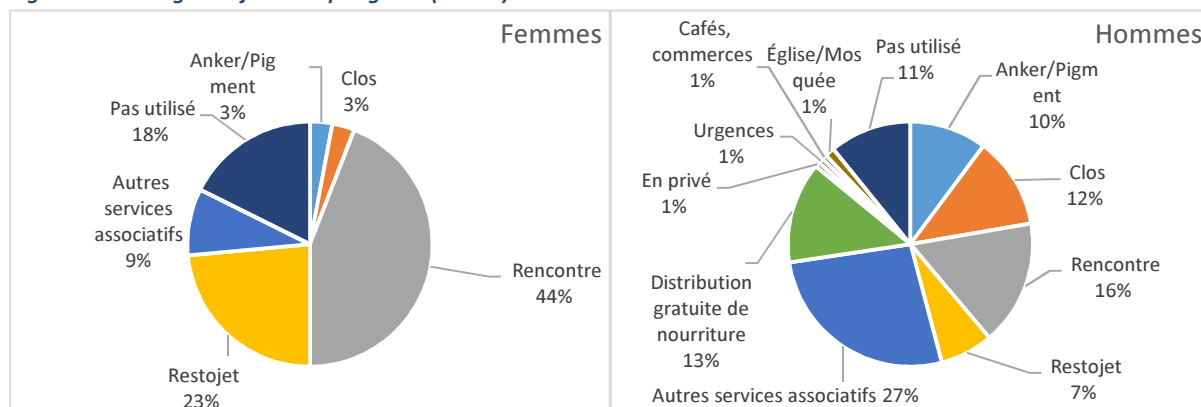
Plusieurs personnes disent de ne pas avoir besoin de se reposer en journée (35% des femmes et 25% des hommes). Soit ils ont leur propre logement ou soit ce sont des personnes qui font des démarches pendant la journée. Ils fréquentent les services d'accueil et d'accompagnement en journée pour d'autres activités.

Par ailleurs, tous les services d'accueil de jour sont utilisés pour se poser et s'installer dans un lieu chauffé et sécurisé en journée. Même si la plupart des personnes ont quelque part un lit pour dormir, plusieurs ont besoin de se reposer encore pendant la journée car les nuits ne sont guère assez reposantes. Comme le dit un monsieur Belge (n°22) âgé de 67 ans qui dors l'été dans un parc et l'hiver dans les dispositifs hivernaux : « *Il y a deux trucs dans la vie d'un sans-abri, la nourriture c'est très bien et le sommeil c'est lamentable* ». En effet, s'il parvient à s'alimenter facilement et à moindre frais, les lieux de repos sont beaucoup plus difficiles à trouver.

#### 4.8.4 L'alimentation

Nous avons demandé aux usagers où ils prenaient leurs repas en journée.

Figure 20 : 'Manger en journée' par genre (N=191)



Nous avons mené nos entretiens dans 9 services d'accueil de jour dont 3 restaurants sociaux. Par conséquent, ce sont le plus souvent ces derniers services qui sont cités par les usagers. Par ailleurs, les 44% des femmes à la Rencontre est à relativiser par le fait que nous avons interrogé beaucoup de femmes dans ce service.

18% des femmes ne mangent pas dans les centres de jours ou les restaurants sociaux. Deux profils se dégagent : Premièrement, celles qui ont un logement et fréquentent les services d'accueil de jour pour combattre la solitude et l'isolement. Elles prennent alors certains repas chez elles. Deuxièmement, les personnes qui n'ont aucune source de revenu et dépendent de la gratuité des services proposés. Elles attendent le plus souvent la distribution du repas du soir du Samusocial.

Chez les hommes, nous constatons que tous les services du Projet « Hiver 86.400 » sont cités. Les autres services associatifs (27%) mentionnés par les usagers sont Poverello, Chez-Nous/Bij-Ons, Nativitas et le Resto du Cœur de St. Gilles.

Comme beaucoup de personnes n'ont pas de ressources financières, il n'est pas étonnant que 13 % des hommes dépendent de la gratuité des services d'alimentation (Opération Thermos à la gare centrale ou « Les Sœurs » près de la gare du midi). Puis il y a encore quelques pourcentages d'hommes qui mangent à la mosquée, dans des cafés ou chez un membre de la famille.

Comme dans d'autres études conduites à Bruxelles<sup>40</sup>, les résultats de l'enquête montrent que les personnes utilisent plusieurs services et ce, en fonction des heures d'ouvertures des services. Ainsi que le dit cet homme de 34 ans (n°5) : « *Le problème sont les horaires des services, c'est train sur train sur train* ». Comme les horaires de plusieurs services ont été allongés durant l'hiver, beaucoup de personnes sont contentes de ne pas devoir se déplacer d'un service à l'autre pour passer la journée au chaud.

La possibilité qu'offre le Clos de faire du bénévolat en échange d'une douche et d'un repas est très appréciée des usagers : « *Il y a une très bonne ambiance, les gens sont super, cela ne ferme jamais... il y a un paiement en nature par le bénévolat pour 12 personnes, c'est très bon. Le service est de qualité car il n'y a pas trop de personne. C'est un petit service qui reste à taille humaine. Il y règne une forme de respect, on se sent toujours bien accueilli, on n'est pas perdu dans la masse.* ». L'enthousiasme de cette personne fait aussi appel à une qualité des services d'accueil de jour qui n'accueillent pas trop

<sup>40</sup> REA, et al., *op. cit.*

de personnes. L'ambiance reste de taille humaine et les personnes font souvent état qu'il règne une certaine forme de respect qui marque qu'on se sent vraiment accueilli.

Pour les personnes plus âgées, les restaurants sociaux sont un rempart contre la solitude et l'isolement social. Comme le raconte une femme (n°141) Belge de 75 ans qui mange à Restojet : « *Quand mon compagnon a décédé il y a 2 ans, je ne mangeais plus... Grace à eux ici, j'ai retrouvé le plaisir de manger avec les autres. Chez moi je ne mange pas, ici on est toujours à 4, je ne vais plus faire à manger, trop dur de faire tout cela... On se connaît ici, c'est comme une famille, c'est convivial, le cuisinier est très gentil, on est à 4 depuis 2 ans* ». Pour ces femmes, le centre de jour est un endroit où elles peuvent se retrouver en journée, manger et faire différentes activités socio-culturelles ensemble. Ces femmes ne peuvent pas être vues comme des « sans-abri ». Elles possèdent un logement mais elles connaissent une forme spécifique de précarité et d'isolement que l'on retrouve plus souvent chez les personnes âgées.

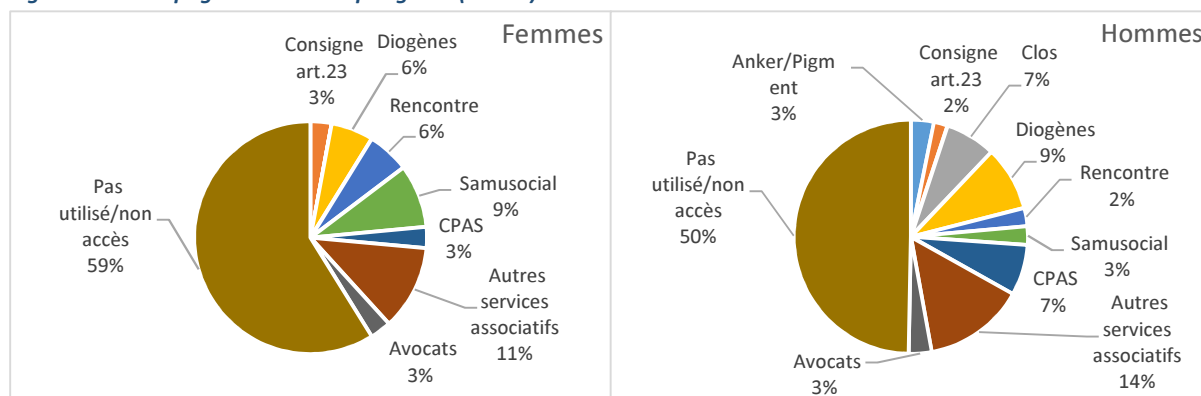
Grâce aux moyens octroyés pour le Projet « Hiver 86.400 », le restaurant social Source - la Rencontre a proposé durant tout l'hiver des soupes gratuites. Le Restaurant propose également des repas à prix modique. Ce système à deux vitesses (gratuité et repas payants) a cependant un impact important sur les usagers : « *Le prix de la nourriture cela ne va pas. Quand tu n'as rien tu te satisfais de tout. 3,5€ c'est un peu aberrant, cela fait de la différence entre les gens. On se sent différents, c'est comme un système à deux classes* ». Le prix de la nourriture crée de la différence entre les personnes. Même s'il est compréhensible pour les personnes que les repas soient payants, les différences de prix sont perçues comme des marqueurs d'inégalité. Cependant, le type de fonctionnement prévu par le restaurant social renvoie plus à la manière dont les centres de jour sont financés. En n'obtenant que des subsides et des aides à l'emploi qui parviennent à peine de combler une partie du fonctionnement, ces services doivent articuler différentes sources de financement pour répondre aux besoins des usagers.

Globalement, les usagers sont satisfaits des services de repas et alimentations proposés par les services d'accueil de jour en Région bruxelloise.

#### 4.8.5 Perception de l'accompagnement social

Cet indicateur mesure la perception qu'ont les usagers de l'accompagnement social à partir de la question : « *Est-ce que vous avez quelqu'un ou un service qui vous aide pour faire des démarches, arranger des choses ?* ». Ce n'est donc pas un indicateur qui détermine si les personnes sont effectivement accompagnées par un travailleur social, mais plutôt comment ils relatent d'un éventuel accompagnement social.

**Figure 21 Accompagnement social par genre (N=191)**



Plus de 50% des personnes déclarent ne pas être accompagnées par un travailleur social. Plusieurs disent ne pas avoir besoin d'un accompagnement car ils gèrent eux-mêmes leurs démarches. D'autres encore connaissent des travailleurs sociaux, mais les relations qu'ils entretiennent avec ceux-ci sont perçues davantage comme des relations personnelles que comme de l'accompagnement social.

Nous avons interrogé plusieurs personnes dans les rues avec Diogènes. La grande majorité des personnes connaissent le prénom d'un travailleur social mais sans pouvoir l'identifier « travailleur social ». En discutant avec les travailleurs sociaux de Diogènes, nous avons pu remarquer que leur approche informelle en rue n'est pas perçue au premier abord comme du travail social. Et c'est justement cette approche qui fait la force de cette forme de travail. Pour plusieurs usagers, le terme « assistant social » est souvent associé à un souvenir de démarches administratives empreintes de difficultés pour obtenir une aide sociale. Comme le dit un homme Belge de 44 ans (n°102) à la gare du midi : « *ah lui, c'est Gerald [nom changé] ce n'est pas un travailleur social, mais il m'aide beaucoup, c'est un des meilleurs à Bruxelles !* ». Dans certaines circonstances, pour faire du bon travail social il est parfois plus facile de ne pas être considéré comme tel. L'approche plus informelle permet une prise de contact et une relation d'aide plus directe. Les travailleurs sociaux des services d'accueil de jour et de travailleurs de rue appliquent souvent cette stratégie.

Les avocats apparaissent pour 3% des hommes et des femmes comme ceux qui apportent une aide dans les démarches administratives. Il s'agit surtout de personnes en procédure d'asile ou de régularisation. Plus généralement, une demande assez claire est venue des personnes en séjour irrégulier, à savoir d'avoir plus de travailleurs sociaux dans le secteur capables de les renseigner sur les procédures et les droits en matière d'accueil de primo-arrivants.

Pour les personnes hébergées au Samusocial (environ 50% des femmes et des hommes), seul 9% des femmes et 3% des hommes affirment y bénéficier d'un accompagnement. Les personnes y vont plutôt pour dormir, manger le soir et prendre une douche, mais ce service est très rarement perçu comme offrant un accompagnement social.

En général, tous les services partenaires du Projet « Hiver 86.400 » apparaissent dans la liste des services proposant de l'accompagnement social. Nous remarquons cependant que plus le service est grand et accueille un plus grand nombre de personnes, moins celui-ci sera perçu comme un service proposant des accompagnements sociaux. Comme le dit un homme de 33 ans (n°70) à la Rencontre : « *Les éducs sont très sympa, mais c'est overbooké, ils ne savent pas prendre les gens en charge. Ce sont des gens avec des problèmes différents...* ». Dans ce cas, même s'il apprécie l'ambiance et le contact avec les éducateurs, c'est surtout le nombre de personnes accueillies qui freine les possibilités de contact avec le personnel. Précisons que ces services fonctionnent avec un personnel limité et souhaiteraient disposer de plus de moyens pour engager le personnel adéquat afin de répondre, plus efficacement, aux demandes des personnes.

Un homme de 29 ans (n°90) nous explique ce qu'il apprécie à la Consigne – Article 23 : « *C'est le meilleur service social de Bruxelles, les gens sont respectueux, ils donnent des vrais coups de main. Chez les autres [grands services] il n'y a pas de solutions. Cela fait presque 10 ans que je suis ici, ce n'est qu'ici qu'on m'aide* ». L'atmosphère respectueuse et le fait « *d'apporter des solutions* » sont deux éléments qui distinguent certains centres de jour par rapport à d'autres services qui ne proposent qu'un service de restaurant social. Comme le dit un autre homme : « *il faut plus de gens qui s'y mettent, apporter des réponses, ne pas laisser attendre ou orienter...* ». Même si l'orientation est un bon outil s'il est appliqué au bon moment, les personnes voudraient bien voir plus de travailleurs sociaux généralistes dans les centres de jour qui peuvent répondre plus largement aux différentes demandes d'accompagnement que d'être renvoyées vers les spécialistes du secteur. Entre une bonne

collaboration dans un secteur diversifié et le fait d'apporter des réponses concrètes aux personnes, il existe donc une tension. Cette dernière est aussi nécessaire mais les personnes se plaignent que le réflexe de la réorientation est un peu trop ancré dans les habitudes des travailleurs sociaux.

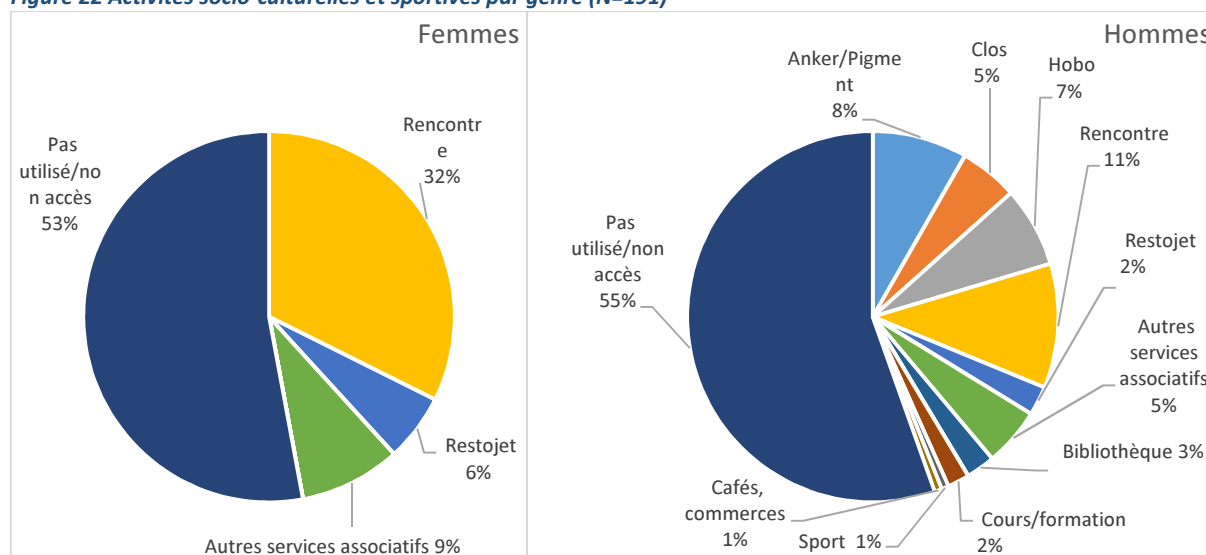
De nos chiffres, il ressort assez clairement que les personnes avec des problèmes d'assuétudes et/ou liés à la santé mentale bénéficient d'un accompagnement social dans les secteurs connexes. En fait, ce sont surtout ces mêmes personnes qui font état d'une longue relation d'aide et d'un accompagnement dans la gestion des difficultés qui surviennent. Certains usagers sont très attachés à un service et construisent une relation durable avec un travailleur social. Comme cet homme de 52 ans qui a gardé son suivi au Clos lors d'un séjour en maison d'accueil pour être sûr qu'après un certain temps, il ne doive pas recommencer à créer des liens avec un nouveau travailleur social.

Les différents centres de jour dépassent donc largement la fonction de « simple restaurant social » en offrant divers accompagnements sociaux (et activités socio-culturelles comme nous le verrons dans la prochaine partie). Même si les personnes accueillies souhaiteraient bénéficier d'un accompagnement social « *qui apporte des solutions* » plutôt que de réorienter les personnes. Il est important de noter que les services d'accueil de jour sont des services généralistes qui disposent de moyens limités et qui ne sont, dès lors, pas toujours en mesure d'offrir un accompagnement spécialisé et de répondre aux diverses demandes qui se présentent à eux. Ceux-ci font partie d'un réseau de services et de travailleurs spécialisés dans divers domaines comme la toxicomanie, l'endettement, la santé mentale le droit de séjour et il est aussi souvent pertinent d'orienter les usagers vers ces professionnels.

#### 4.8.6 Activités socio-culturelles et sportives

Cet indicateur aborde toutes les activités diversifiées qu'elles soient socio-culturelles ou sportives que les personnes fréquentant les services d'accueil et d'accompagnement en journée pratiquent.

**Figure 22 Activités socio-culturelles et sportives par genre (N=191)**



Le nombre de personnes qui ne sont pas intéressées par les activités socio-culturelles ou sportives est assez important tant chez les hommes (55%) que chez les femmes (53%). Deux raisons majeures se dégagent : les uns disent qu'ils n'ont pas le temps de participer car ils doivent faire des démarches ou chercher un travail. D'autres ne sont tout simplement pas intéressés. D'autres encore ne connaissent pas les possibilités existantes.

Pour les activités socio-culturelles, les femmes s'orientent majoritairement vers Source-La Rencontre (32%) et le Restojet (6%). Quant aux hommes, nous voyons qu'ils suivent des formations (2%), d'autres s'installent à une bibliothèque (3%), font du sport (1%) ou restent dans des cafés/commerces (1%).

En termes d'activités, les jeux de société et de carte sont des classiques. Deux femmes (n° 73 et 71) à la Rencontre apprécient les débats et tables de conversations hebdomadaires organisées dans certains services.

Les préférences sont parfois plutôt occupationnelles mais visent aussi autre chose, comme le dit un homme de 33 ans (n°70) à la Rencontre : *« je n'ai pas de préférence tant que cela occupe la tête. Cela peut aider - un peu de thérapie. Je joue aux cartes, il faut rester actif, quand tu t'arrêtes tu penses à plein de choses »*. Par ailleurs, Il nous a confié qu'il souffrait d'un problème de santé mentale. Le fait de s'occuper par des activités ordinaires lui permet de s'extraire un peu de ses problèmes.

Beaucoup de jeunes hommes en séjour irrégulier nous ont parlé de la Brussels Homeless Cup. Pour ces jeunes hommes, c'est à côté de leur travail (précaire), l'un des rares moments où ils peuvent apporter une part positive d'eux-mêmes. Cette activité va plus loin que les simples bénéfices du sport, cela leur permet de se valoriser positivement.

D'autres personnes s'investissent dans du bénévolat, comme cet homme (n°113) de 59 ans qui suite à son handicap ne peut plus travailler : *« je donne un coup de main aux sanitaires pour SDF. Je suis invalide à vie. J'ai été renversé dans un passage piéton par une voiture... 18 mois à l'hosto... »*. Avec son allocation de 1000€, il loue un logement et il lui reste 300€ pour vivre. Comme il ne sait plus monter les courses chez lui, il mange au Restojet. Il participe aussi à différentes activités de théâtre, de cinéma et d'exposition grâce aux articles 27. Le centre de jour fait partie intégrante de sa vie, non seulement il peut y manger, mais il apprécie l'atmosphère et participe activement à certaines activités bien choisies. Son bénévolat lui permet par ailleurs de se sentir utile après son accident.

Durant le dispositif hivernal, CAW Archipel – Hobo propose aux enfants (accompagnés ou non de leurs parents) des activités diverses (bricolage, sport, piscine, photographie, cirque, etc.). Par ailleurs, des éducatrices à la Rencontre proposent aussi des activités spécifique aux enfants. Cela permet aux enfants de prendre part à des activités de leur âge et aux parents un moment de repos pour réaliser d'autres activités. Vu que la majeure partie des parents est logée au Samusocial et ne bénéficie d'aucune ressource, c'est l'occasion pour ces enfants<sup>41</sup> de participer aux activités prévues pour leur âge. Ces enfants vivent le reste du temps dans un monde d'adultes très peu adapté à leurs besoins. Les familles apprécient surtout que leurs enfants soient bien encadrés mais ils n'apprécient guère de devoir rester dans les mêmes locaux que les autres usagers de ce centre. C'est d'ailleurs un constat assez partagé par tout le monde, cette mixité entre familles avec parfois de très jeunes enfants et les autres adultes invite les autres usagers à se demander si l'on ne pouvait pas trouver une meilleur place pour ces enfants. Les parents voudraient bien trouver mieux, mais vu leurs difficultés actuelles, leur vie se résume à dormir le soir au Samusocial et attendre dans les différents centres de jour que la journée passe. Les centres de jours ne sont pas toujours adaptés à l'accueil et l'animation d'enfants qui nécessite beaucoup d'attention et d'encadrement. Tous les acteurs autour de ces familles le savent et tentent de trouver des meilleurs réponses, mais la recherche de solutions s'avère difficile car les parents n'ont souvent pas accès à la protection sociale classique.

En dehors des activités proposées par les centres de jour, la participation culturelle des personnes sans-abri est proche de zéro. La plupart des personnes n'en ont ni les moyens ni l'initiative. Pourtant,

---

<sup>41</sup> Mise à part de l'école pour ceux qui sont scolarisés.

trouver un moment de distraction, se concentrer sur un jeu, participer à une activité extérieure (théâtre, cinéma, aller à la mer, etc.), s’amuser, rigoler, ne plus penser à ses problèmes etc. ne sont à ce titre que des exemples d’activités qui permettent de se redécouvrir soi-même plus positivement.

Plus largement, ce sont justement ces activités qui permettent de créer de nouveaux liens. Les besoins des personnes sans-abri ne sont souvent pensés qu’à partir d’une grille de lecture des besoins matériels (avoir chaud, dormir, manger, se laver, etc.). Ces activités proposées à la Rencontre, au Restojet, au Clos, à Hobo et dans d’autres services s’inscrivent aussi plus largement dans l’optique du droit à la culture et de la réalisation des projets personnels dans une vision d’empowerment<sup>42</sup> (ou de la capacitation). Il s’agit de suivre la personne, de stimuler et d’agrandir les capacités dans un climat de confiance à travers des expériences positives. Cela ne vise pas directement une intégration sociale, mais cela permet de se reconstruire pour entamer autrement sa propre vie.

---

<sup>42</sup> VAN REGENMORTEL T., *Empowerment en Maatzorg – Een krachtgericht psychologische kijk op armoede*, Uitgeverij Acco, Leuven, 2002, 211 p.

## 5 Des enjeux substantiels - Axes d'analyse

La partie précédente visait à dresser un tableau de la diversité du public qui fréquente les services d'accueil et d'accompagnement en journée et les rapports spécifiques que celui-ci entretient avec ces différents services.

Afin de conclure ce rapport d'évaluation, nous reprendrons ici les constats de cette première partie pour les lier plus globalement à plusieurs axes analytiques avec des enjeux qui marquent ces services et le secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

### 5.1 Diversité des services – diversité des publics

Plusieurs autres rapports menés sur les sans-abris en Belgique ont déjà soutenu la thèse selon laquelle la diversité des services pourrait être un moteur qui favorise l'accès aux aides adéquates pour les personnes sans abri<sup>43</sup>. La diversité des services d'accueil et d'accompagnement en journée va de pair avec une diversité des publics qui tentent de trouver une aide par rapport à leurs besoins. Que ce soit en lien avec les besoins de base à savoir se nourrir, se reposer être en bonne santé ou encore se laver et stocker ses affaires. Tous les centres de jour offrent un ou plusieurs de ces services, mais globalement leur rôle va encore au-delà en voulant offrir aux bénéficiaires un accompagnement psycho-social ainsi que des activités socio-culturelles dans le but de contrer leur isolement social..

Les services d'accueil de jour font état d'une saturation de leurs institutions. Ils doivent faire face à des populations diverses qui cherchent une aide, un repas, une douche, du repos, etc. De plus on constate l'arrivée de nouvelles catégories d'usagers : personnes en logement précaire, demandeurs d'asile, personnes en séjour irrégulier, personnes isolées socialement, jeunes en rupture, familles sans accès à l'aide sociale, etc. En intégrant la diversification du public dans le fonctionnement de ces centres, nous pouvons dire qu'ils se trouvent dans une vision beaucoup plus large de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Quelques services mettent en place des systèmes de régulation de leurs publics: au Clos St. Thérèse il y a un système d'accès avec obligation d'entretiens psychosociaux qui n'accepte que les personnes qui peuvent avoir dans le futur un droit à la protection sociale. A la Rencontre et à la Consigne/art.23 il y a un système de carte de membre qui, même en étant accessible à toute personne, permet de réguler la demande en cas d'afflux. A la Fontaine l'accès est limité à 1 fois par semaine, et en cas d'afflux important, un système de tickets permet de gérer la demande. A Het Anker/Pigment il y a un frein à l'entrée s'il y a plus de 65 personnes présentes.

Même si tous ces services accueillent une grande diversité de publics, les personnes les plus désaffiliées/itinérantes ne sont en contact qu'avec Diogènes, la Fontaine et partiellement avec Pierre d'angle. Nous avons vu qu'elles étaient fort peu présentes dans les autres services et encore plus éloignées des services d'action sociale généralistes<sup>44</sup>. S'il en est qu'elles sont faiblement présentes dans les centres de jour, à l'inverse on pourra dire que ce sont les derniers services associatifs (ou publics) avec lesquels elles sont encore en contact. Même si certaines personnes habitant la rue ont accès au CPAS grâce à une adresse de référence, on est loin de pouvoir dire que cela soit la règle. Lors de nos soirées et journées passées avec les éducateurs de rue de Diogènes, nous avons vu que

---

<sup>43</sup> PHILIPPOT, P., GALAND, B., *Regards croisés des habitants de la rue, de l'opinion publique et des travailleurs sociaux*, Gent, Academia Press, 2003, p.98

<sup>44</sup> WAGENER, M., *De l'enfermement des vagabonds à la participation. 20 ans d'histoire bouleversante à Bruxelles*,. Paper présenté au Colloque international du Collectif de recherche sur l'itinérance, Repenser l'itinérance. Défis théoriques et méthodologiques (Montréal, 27-29/10/2010).

l'accompagnement des personnes les plus désaffiliées nécessite du temps et une approche spécifique. En discutant avec les éducateurs de rue des trajectoires de certaines personnes<sup>45</sup>, nous nous sommes rendu compte de la complexité des situations. En fait, sans rentrer dans les détails, ces personnes sont parfois depuis longue date dans la rue, la « résolution » de leurs problèmes est un processus complexe qui nécessite une approche d'un travail social de forte proximité avec leur milieu pour pouvoir les aider.

## 5.2 Un accompagnement psychosocial visant l'insertion

En Belgique, les CPAS sont théoriquement les garants du travail social généraliste envers les sans-abri<sup>46</sup>. Ils sont compétents en matière de sans-abrisme pour l'octroi du RIS, de l'adresse de référence, des Adils<sup>47</sup>, de la carte médicale et de l'Amu (Aide médicale urgente) et des réquisitoires pour les maisons d'accueil. Puis, ils ont encore d'autres compétences qui permettent d'initier des actions spécifiques. Beaucoup d'usagers entretiennent un rapport assez conflictuel avec les CPAS.<sup>48</sup> Notre enquête a montré que même si beaucoup de personnes dépendent du CPAS pour plusieurs raisons (RIS, AMU, etc.), ce service public est rarement perçu comme proposant un accompagnement social. Beaucoup plus souvent, ce sont les travailleurs sociaux des services d'accueil et d'accompagnement en journée qui accompagnent les personnes dans leurs démarches avec le CPAS.

Une critique souvent adressée aux centres de jour<sup>49</sup> est que par le fait d'offrir une large gamme de différents services aux personnes, on risquerait qu'elles s'y installent trop confortablement. Le risque serait alors grand qu'en offrant les services de base on participe à une installation durable dans la pauvreté en rue. Cette critique est en fait aussi ancienne que les services bruxellois de l'aide aux sans-abri eux-mêmes. Le premier chauffer public, à savoir « L'Œuvre de l'Hospitalité de Bruxelles » prévoyait déjà un manque de confort sur les couchettes en bois pour ne pas que les personnes « s'habituent ou s'y installent<sup>50</sup> ». En fait cette argumentation aborde le problème du mauvais côté. Ce sont justement souvent des personnes exclues d'autres systèmes d'entraide et de soutien qui cherchent accès aux centres de jour. Au lieu de les installer durablement dans la pauvreté, ils répondent à la fois aux besoins vitaux, médicaux et hygiéniques de base tout en créant une relation d'entraide qui permet à moyen terme d'engager un accompagnement psychosocial.

Nous avons vu que les personnes voudraient bien voir plus de travailleurs sociaux dans les centres de jour qui peuvent répondre aux différentes demandes d'accompagnement. Les services peuvent être, en ce point, un premier contact pour favoriser une intégration sociale durable. Ici encore, les services sont confrontés à la tension entre une vision politique généraliste et une politique spécifique (ou ciblée<sup>51</sup>) qui touche tout le secteur de l'aide aux sans-abri. Faudra-t-il cibler plus "en bas" vers un public exclu en offrant des services de bas-seuil d'accès ou est-ce qu'il faudra privilégier un travail d'insertion

---

<sup>45</sup> Une partie de ces personnes étaient encore connues par le chercheur depuis son activité professionnelle dans le secteur datant d'il y a 5 ans.

<sup>46</sup> PICHON P. [DIR.], FRANCO B., FIRDION J.-M., MARPSAT M., ROY S., SOULET M.-H., *SDF, Sans-Abri, Itinérant – Oser la comparaison*, Collection « Globalisation, espace et modernité », Presses Universitaires de Louvain, 2008, 196 p.

<sup>47</sup> Les ADILs (Allocations Déménagement Installation Loyers) fournissent une aide au déménagement, à l'installation et au paiement du loyer à l'attention des ménages les plus démunis qui quittent soit un logement insalubre, soit un logement inadapté en raison de l'âge ou du handicap d'un de ses membres.

<sup>48</sup> OBSERVATOIRE DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL DE BRUXELLES-CAPITALE, *Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté, Rapport Thématique : Vivre sans chez soi*, 2010

<sup>49</sup> BOWPITT, G., DWYER, P., 'Almost like your friends': Day centres and multiple exclusion homelessness. A HOME Study Report, Nottingham Trent University, The University of Salford, 2011.

<sup>50</sup> MARISSAL, *op. cit.*, ; ŒUVRE DE L'HOSPITALITE, *op. cit.*, p.10

<sup>51</sup> Regenmortel, *et al.*, *op. cit.*, pp. 201-204., DAMON Julien, *La question SDF, op. cit.*,

qui se situe à long terme. Selon Julien Damon<sup>52</sup> et d'autres, ce paradoxe se trouve justement dans un secteur qui a dû se spécialiser pour rencontrer un public qui était exclu des services généraux. Nous avons vu que les différents services du Projet « Hiver 86.400 » se situent tous quelque part des deux côtés du paradoxe. En fait, c'est surtout grâce à la diversité des services que les centres de jours vus dans leur globalité sont capables de répondre à différentes demandes et à différentes caractéristiques d'un public diversifié.

Les centres de jour servent de premier contact. Et cela surtout pour les personnes qui connaissent des trajectoires résidentielles fortement entrecoupées. Construire une relation d'aide nécessite du temps et de la confiance, en cas de rupture de contact avec différents services d'hébergement, ce sont les centres de jour qui restent là pour les personnes. C'est justement cette qualité de la construction de la relation d'aide qui permet d'engager des futurs projets de réinsertion sociale. Les auteurs d'une étude par rapport aux centres de jours à Londres et Nottingham parviennent à des constats comparables : « *Les centres de jour font beaucoup plus que soutenir les habitants de la rue [roughsleepers] et d'autres groupes vulnérables. Le plus important est, puisqu'ils servent de manière fiable, accessible et avec relativement peu d'exigences comme source de soutien de base qu'ils parviennent à créer une atmosphère à travers laquelle les itinéraires de relogement deviennent possibles pour ceux qui ne rentreraient jamais en contact avec les services formels de l'aide*<sup>53</sup> ». La notion d'un premier point de contact durable qui permet un accompagnement visant le futur relogement et la réinsertion est donc aussi à Londres et Nottingham une fonction importante des centres de jours.

La critique de cette « *installation dans la pauvreté par facilité* » sous-estime largement le travail des centres de jour. Elle sous-estime la place que prennent les services dans le contexte du secteur de l'aide aux sans-abri bruxellois. Contrairement à d'autres services du secteur, ils sont en contact avec la plus grande diversité de personnes mal-logées ou de ceux qui connaissent la pauvreté, l'exclusion et l'isolement social. Cependant pour pouvoir assurer ces différents rôles liés à l'accompagnement psycho-social et de mise en œuvre d'activités sportives ou socio-culturelles, il sera nécessaire que les services soient reconnus plus formellement par un subside structurel. Comme nous l'avons vu dans l'introduction, la note en matière de politique générale de 2007<sup>54</sup> retenait déjà l'intérêt des centres de jour comme faisant partie intégrante du secteur.

### 5.3 Des exigences humanitaires

Nous avons vu que la proportion des personnes en séjour irrégulier, ainsi que celle des personnes qui sont citoyens européens sans droit à la protection sociale en Belgique, est assez importante. Même si la plupart des compétences ayant trait à ces personnes se situent en dehors du secteur de l'aide aux sans-abri, il n'empêche que ces personnes sont parfois depuis longtemps installées à Bruxelles et font appel aux services du secteur. Leurs profils sont diversifiés en matière d'âge et de trajectoire. Il n'est pas possible de les classer simplement comme « sans-papiers » car leurs histoires de vie montrent différentes ancrages avec la Belgique, des durées de séjour parfois très longues et souvent une impossibilité de retourner. A côté de leur volonté assez partagée d'accéder au statut de séjour pour pouvoir travailler, ce qui renvoie à d'autres compétences politiques, une demande spécifique se situe au niveau d'un accompagnement social spécialisé dans le droit du séjour. La difficulté est que les possibilités d'actions sont difficilement palpables puisqu'elles dépendent de décisions prises à d'autres niveaux de pouvoir (fédéral, européen). N'oublions pas que cela reste une problématique de

---

<sup>52</sup> DAMON Julien, La question SDF, op. cit.,

<sup>53</sup> BOWPITT, G., DWYER, P., op.cit., p.4

<sup>54</sup> Not pol générale 2007

mouvement d'une population à la recherche d'un travail pour survivre ou échapper à la pauvreté<sup>55</sup>. Et n'oublions pas non plus que ce débat se pense surtout en termes d'inégalités globales et des politiques convenues au niveau européen en matière de migration, mais cela dépasse largement notre cadre.

Pour ce public, les services d'accompagnement et d'accueil en journée peuvent difficilement construire un accompagnement psychosocial de fond. Les personnes seules utilisent surtout les services de la première nécessité (soins médicaux, se reposer, prendre une douche, manger) et trouvent un peu d'aide et de soutien. Pour les familles, certains services travaillent avec les enfants (garderie, animation, inscription à l'école ou dans les crèches gratuites).

Durant l'hiver, les contrôles d'identité se sont multipliés dans toutes sortes d'endroits à Bruxelles (transports en commun<sup>56</sup>, place publiques, etc.). Les politiques en matière d'asile sont en dehors des compétences du secteur de l'aide aux sans-abri, tout de même, il nous paraît extrêmement interpellant que des contrôles ciblés se soient effectués cet hiver devant des endroits clés pour la survie des personnes sans titre de séjour valable. Plusieurs personnes interrogées nous ont dit de ne plus se rendre à Médecins du monde par peur d'être expulsé. Même les endroits qui offrent le minimum humanitaire de survie sont alors devenus des espaces où l'on risque d'être contrôlé et expulsé. Ces formes d'action policière répressive contredisent totalement tout droit minimal qu'il soit à des soins médicaux nécessaires à la survie ainsi que la volonté d'endiguer les maladies telles que la galle, la tuberculose ou autre. Malgré toutes les différentes approches concernant la présence de personnes avec statut irrégulier sur le territoire, il nous semble que l'état Belge devrait respecter un minimum d'accueil humanitaire pour ces personnes pour qu'elles puissent premièrement se loger dans les dispositifs hivernaux et puis se soigner, prendre une douche et manger quelque part durant le reste de l'année. Le secteur de l'aide aux sans-abri reste la dernière bouée de sauvetage pour les personnes en situation misérable. Chez les acteurs de terrain, il existe une volonté d'aider chaque personne en difficulté, mais aussi le souhait de prendre en charge son public cible.

#### 5.4 Les spécificités de l'hiver

Cet hiver 2013/2014, les services d'accueil de jour partenaires du Projet «Hiver 86.400 » ont pu élargir l'offre de services offerts grâce au subside octroyé par la Cocom. Pour évaluer plus globalement l'avantage de ce projet, il faut cependant répondre à la question de ce qui est spécifique en hiver.

Du point de vue des personnes sans-abri, les besoins sont similaires en hiver comme en été : se soigner, se reposer, poursuivre les démarches sociales, etc. Ce n'est en fait que le froid qui rend plus difficile de rester dehors pendant des longues heures. Cette année, les services d'accompagnement et d'accueil en journée sont parvenus à mieux répondre à la demande, tout en faisant face à une certaine saturation qu'ils connaissent aussi en été. Un homme de 52 ans d'origine Grecque ayant la double nationalité résume assez bien cette thématique : *« tu crois que c'est mieux en été puisqu'il fait plus chaud, tu dors dans un parc, mais t'es quand-même malade. Il faut mieux diriger, aider directement sans que cela s'empire, faciliter des aides administratives. On laisse traîner les problèmes, cela se dégrade, on est dans la merde, cela s'empire et devient un engrenage ! »*. La demande des personnes, comme celle des services, va dans le sens d'une intensification des possibilités d'accompagnement psychosocial. Il s'agit moins d'une question de météo mais d'un travail quotidien et à long terme qui

---

<sup>55</sup> Notons encore que ces personnes fournissent un travail très faiblement rémunéré qui profite « en secret » à l'économie belge dans les secteurs comme la construction, l'agriculture, le nettoyage, l'horeca, les marchés, jardinage...

<sup>56</sup> L'auteur de la recherche s'est retrouvé au milieu d'un de ces « contrôles de titres de transports » qui visaient in fine les personnes sans titre de séjour. Nous avons su constater la présence de policiers en force qui tout en bloquant les environs du tram demandaient les papiers d'identité aux personnes qui avaient un titre valable, mais pas au chercheur. Un contrôle dirigé à partir du faciès de la personne. A proximité se trouvaient des tentes pour interroger les gens et divers cars.

est adapté par rapport aux accidents de trajectoire qui ont amené les personnes aux services d'accueil et d'accompagnement en journée.

L'autre spécificité de l'hiver est l'ouverture de lits supplémentaires dans le cadre du dispositif hivernal géré par le Samusocial. Nous avons vu que cet acteur ouvre plusieurs centaines de lits supplémentaires durant l'hiver. Les usagers ont également accès aux services de douches, repas et services médicaux de Médecin du Monde. Même si beaucoup de personnes prennent leur douche et mangent au Samusocial durant l'hiver, une saturation se ressent également fortement dans tous les centres de jour.

Il en résulte quelque part un constat assez simple, le projet 'Hiver 86.400' a su mettre en place des activités supplémentaires dans un secteur déjà assez saturé. Tandis que l'accueil des familles et de enfants vient en complément de l'accueil durant la nuit au Samusocial et que les centres de jours connaissent un peu plus d'affluence dû au froid, les autres formes d'aide et d'accompagnement qu'ils mettent en place nécessitent d'être soutenues durant toute l'année.

## 5.5 Entre l'isolement social, la précarité et l'accès à la citoyenneté démocratique

La problématique de la citoyenneté et de la reconnaissance des droits fondamentaux est un thème important depuis la parution du Rapport général sur la pauvreté<sup>57</sup> : « *Qu'est-ce qu'être citoyen quand la dignité d'une personne ne peut plus ni s'exprimer, ni être reconnue par les autres ; qu'est-ce qu'être citoyen quand on ne dispose pas d'un logement décent, pas de travail, pas de protection sociale, ni plus généralement d'aucun outil de reconnaissance sociale à sa disposition*<sup>58</sup> ? ». Nous savons qu'à côté de l'accès à la protection sociale, être traité de manière digne et respectueuse est l'une des demandes les plus transversales formulée par les personnes enquêtées.

Face à la montée des incertitudes<sup>59</sup>, Robert Castel dessine l'épreuve centrale à laquelle l'État social est confronté : « *L'État social est ainsi placé face à une double injonction : redéployer ses modes d'intervention pour les rapprocher des besoins des usagers dans la situation spécifique où ils se trouvent (impératif de proximité) et impliquer les bénéficiaires afin de les responsabiliser et de les faire coopérer aux services qu'on leur dispense (impératif de participation des usagers)*<sup>60</sup> ». La participation ne veut pas dire que les personnes sont obligées de donner une contre-partie pour avoir accès à l'aide sociale, ni que l'État mette en place des programmes qui ressemblent à la responsabilisation punitive (comme c'est le cas dans certains programmes actuels d'activation). Il s'agit d'accorder respect et autonomie à l'individu, pour qu'il puisse être en mesure d'apporter aussi une part de soi.

Le respect, dans le sens de Sennett<sup>61</sup>, n'est justement pas à situer du côté de la bienveillance philanthropique ni simplement du côté des services généraux fonctionnant sur le modèle administratif. Il voit la nécessité d'une certaine co-construction avec les bénéficiaires d'un programme d'aide pour que ces derniers aient des chances de s'engager personnellement en participant et en orientant concrètement les différentes modalités de l'aide sociale proposée. Sennett lie cela au principe de participation et d'engagement libre des personnes dans l'aide sociale, qui permet de dépasser les relations inégalitaires entre le travailleur social qui donne de l'aide et le « bénéficiaire » qui n'a d'autre choix que de l'accepter.

---

<sup>57</sup> ATD QUART MONDE, *et al., op. cit.*,

<sup>58</sup> *Ibidem*, p.394

<sup>59</sup> CASTEL R., *La montée des incertitudes – travail, protections, statuts de l'individu*, Paris, Editions du seuil, 2009, 464p.

<sup>60</sup> *Ibidem*, p.214.

<sup>61</sup> SENNETT R., *Respect – De la dignité de l'homme dans un monde de l'inégalité*, Paris, Albin Michel, 2003, p.17.

Cela nous permet de mieux situer l'action des services d'accueil et d'accompagnement en journée par rapport à la thématique plus générale de la citoyenneté. Les besoins des personnes sans-abri sont trop souvent appréciés à partir d'un triptyque des besoins de base (*Bed, Bad, Brood*<sup>62</sup> - « manger, dormir, se laver ») et de l'accès aux soins. Même si des enquêtes ont confirmé que cette approche puisse être appréciée par des usagers de drogues en leur permettant de se poser avant de devoir construire des projets, il nous semble que pour aborder les spécificités des services d'accueil et d'accompagnement en journée il serait pertinent d'élargir un peu le regard.

En questionnant lors des entretiens ce qui constitue les qualités des différents services, la notion de respect de la personne était au centre des attentes. Il est vrai que beaucoup de personnes fréquentent les services d'accueil de jour pour répondre à leurs besoins de base mais ils y trouvent également des supports encore plus essentiels. Face aux constats de l'isolement social, d'un accès difficile aux activités socio-culturelles, de la détresse psychologique, de la violence en rue, etc., il devient d'autant plus clair que les personnes cherchent un endroit où elles sont accueillies dans une bonne atmosphère, en sécurité tout en pouvant engager des contacts avec d'autres. Pour beaucoup, les services d'accueil de jour représentent un soutien essentiel pour vivre une certaine sociabilité.

Les différentes activités proposées permettent non seulement de s'occuper mais de donner aussi une part de soi. La participation des personnes dans des réunions ou lors des débats permet de leur donner une place valorisée et d'orienter le fonctionnement des services en fonction de leur appréciation. Plus loin, nous avons vu que le bénévolat sur base volontaire permettait à plusieurs personnes de sortir de la position de l'usager en apportant un peu de leurs compétences et de se sentir utile. La participation à différentes activités de théâtre, de cinéma et d'exposition grâce aux articles 27 ouvre non seulement de manière concrète le droit à la culture, mais en plus, permet de s'extraire des problèmes quotidiens. Plusieurs services permettent d'ailleurs l'accès à l'internet. Cela facilite non seulement le maintien du contact avec les proches, de lire et de se divertir un peu, par ailleurs, internet est aussi un instrument incontournable pour réaliser certaines démarches (trouver un logement, faire appel à un service, etc.).

Toutes ces activités ne visent pas directement une intégration sociale, mais permettent de se découvrir soi-même en lien avec d'autres afin de se reconstruire. Enfin, nous avons vu que la mise en œuvre des activités permet aussi aux travailleurs sociaux de rentrer différemment en contact avec les personnes. Pour que ces activités gardent leur sens dans une vision plus large de travail social, il semble clair que les services d'accueil de jour ont besoin de personnel qualifié dans l'accompagnement social et la mise en œuvre des activités socio-culturelles et ce, durant toute l'année.

---

<sup>62</sup> HERMANS Koen, DE COSTER Iris, VAN AUDENHOVE Chantal, *Bed Bad Brood – Laaagdrempelige opvang van thuislozen*, Garant Antwerpen-Appeldoorn, 2007, 103 p.

## 6 Conclusion

Les études<sup>63</sup> portant sur le secteur de l'aide aux sans-abri ont accordé selon nous relativement peu d'attention aux centres de jour. Pourtant dans toutes ces études, il est question des différents services que mettent en place les centres de jour. Le travail de rue est déjà fortement reconnu et estimé comme l'un des piliers dans le secteur de l'aide aux sans-abri. Selon nos résultats, ce sont justement ces services d'accompagnement et d'accueil qui sont en contact avec une large diversité des publics qui n'ont que très partiellement accès aux instances de l'action sociale générale ou à la protection sociale au sens large. Loin d'une vieille critique datant au moins du XIX<sup>e</sup> siècle de « l'ancrage durable dans la pauvreté à cause d'une satisfaction trop facile des besoins primaires », nous avons su réunir des résultats qui ont permis de discuter globalement la place que prennent ces services dans le secteur de l'aide aux sans-abri à Bruxelles.

Afin d'analyser et d'évaluer l'apport spécifique du Projet 'Hiver 86.400' par rapport à l'aide apportée aux personnes, au fonctionnement des services et par rapport à leur place dans le secteur de l'aide aux sans-abri au sens large, nous avons mené 191 interviews avec des personnes (81,6% d'hommes et 18,4% de femmes) sur base d'un questionnaire quali-quantitatif. Cela a permis premièrement de dresser différents tableaux représentant à partir de plusieurs variables les personnes qui fréquentent les services d'accueil et d'accompagnement en journée. Plus loin, nous avons su approfondir avec de nombreuses personnes leurs trajectoires de sans-abrisme, leurs situations de vie ainsi que les liens avec différentes formes d'aide.

Même si différents types familiaux existent et que plusieurs enfants étaient accueillis cet hiver dans les services, la plupart des personnes, qu'ils soient hommes ou femmes ont passé la nuit seules (71% des hommes et 67 % des femmes). Un groupe assez important d'hommes (20%) ont passé la nuit entre amis. Ce sont majoritairement des personnes qui se surveillent mutuellement en vivant dans des abris de fortune, des espaces publics, ou encore ceux qui vivent dans des occupations de bâtiments, et puis, il y a encore certaines personnes qui ont une chambre réservée à plusieurs au Samusocial pendant l'hiver.

Une comparaison entre les situations de logement entre l'hiver 2014 et l'octobre 2013, nous a amenés à plusieurs constats globaux. Premièrement, nous avons constaté que ce fameux « appel d'air » tant utilisé dans des débats politiques ne semble influencer que très peu les trajectoires des personnes. L'écrasante majorité (86,9%) des personnes ont déjà vécu à Bruxelles en octobre 2013.

Les personnes interrogées ont connu globalement, et toutes catégories confondues, des situations résidentielles bien plus désavantageuses avant l'ouverture des dispositifs hivernaux. 15,7 % des personnes ont perdu un logement en location juste avant l'hiver, mais globalement ce sont surtout les personnes en abri de fortune, en squat ou qui sont logées par des amis qui cherchent de la chaleur et un endroit plus chaud pour passer la nuit dans le dispositif hivernal. Nous avons cependant aussi vu qu'une partie des personnes restent malgré ce dispositif dans leurs arrangements précaires d'habitat. Durant la nuit, un nombre assez important d'hommes reste l'hiver (8,4%) comme en automne (11,3%) itinérant. Cela veut dire que ce sont des personnes qui ne se reposent d'un seul œil dans les gares, métros, espaces publics etc. Ils préfèrent de bouger durant la nuit face à la présence du risque de subir une agression ou un vol.

---

<sup>63</sup> REA *et. al.*, *op.cit.*, PHILLIPOT, *et. al.*, *op.cit.*, REGENMORTEL *et. al.*, *op.cit.*, etc.

Concernant l'accès à la protection sociale et à un revenu, nous avons vu que les femmes sont à la fois plus représentées dans les catégories se référant au revenu d'intégration sociale et à la pension, mais aussi parmi 'aucune ressource financière'. Ces dernières femmes font souvent parti des familles accueillies au Samusocial. Chez les hommes, 27,4% vivent aussi sans aucune ressource financière en tentant de survivre avec les distributions gratuites de nourriture. La part importante des hommes qui travaillent sous un autre régime (29,9%) réfère à ceux qui tentent de trouver ici et là quelques heures de travail en aidant aux marchés, dans les travaux de constructions, lors des déménagements ou en faisant du jardinage dans les communes plus aisées de la périphérie. Ces hommes ne travaillent rarement plus que 4-5 jours par mois avec des salaires qui tournent entre 30 à 50 € par journée de travail (qui peuvent aller jusqu'à dix heures). Ce sont surtout des jeunes hommes en séjour irrégulier qui parviennent à décrocher les quelques heures de travail disponibles. Avec l'arrivée de l'âge, et pire encore la maladie, ces hommes se trouvent alors complètement éjectés de ce circuit parallèle du travail en n'ayant droit qu'à un traitement de type humanitaire et à aucune forme de protection sociale. D'autres personnes essaient de survivre en faisant la manche (6,4% des hommes et 5,9% des femmes) ou en vendant des bouteilles usagées qu'ils ont su récupérer dans des conteneurs (2,9% des hommes et 5,1% des femmes).

Une forte différence selon le genre est apparue par rapport au titre de séjour. Tandis que 70,6% des femmes sont inscrit régulièrement sur le territoire Belge, ce n'est le cas que pour 37,6% des hommes. Quasi 5% des hommes sont des demandeurs d'asile en procédure régulière et 14,6% sont des citoyens européens mais qui n'ont actuellement pas accès à l'aide sociale. Les 42,7% restants chez les hommes sont des personnes qui n'ont actuellement pas les papiers nécessaires pour séjourner en Belgique. Ce sont surtout les catégories d'âge les plus jeunes, mais on constate aussi que ces personnes sont représentés dans quasi toutes les catégories d'âge. A travers nos entretiens, nous avons su voir que la catégorie des personnes en séjour irrégulier démontre des profils très diversifiés et qu'il n'est dès lors pas possible de les classer simplement en tant que « sans papiers ». Leurs histoires de vie montrent différentes ancrages avec la Belgique, des durées de séjour parfois très longues, et souvent une impossibilité de retourner. Dans tous les cas, ils se trouvent actuellement ici et ne peuvent prévoir aucun avenir meilleur, bloqué ou naufragé dans une ville où ils doivent survivre avec peu de moyens dans une situation particulièrement stressante qui fait en sorte que la santé mentale de beaucoup de personnes se dégrade.

Seulement 55% des hommes et 77,3% des femmes avec une plutôt mauvaise santé ont accès aux soins de santé. Plus qu'un tiers de ces hommes (36%) et 13,6% des femmes n'ont pas du tout accès aux soins infirmiers ou médicaux et 4% des hommes et 9,1% des femmes n'ont que insuffisamment accès aux soins. En dehors de Médecins du monde et de l'obtention de la carte médicale, les autres systèmes de santé sont complètement hors de portée pour une grande partie des personnes interrogées. Plus globalement, les personnes les plus insatisfaites des soins de santé sont en général les personnes qui n'ont accès qu'à une santé humanitaire mais qui ont des problèmes qui sont à la fois « trop faibles » pour pouvoir bénéficier d'une Aide Médicale Urgente (AMU), mais aussi trop importantes pour pouvoir vivre avec. Les personnes, qui sont inscrites à Pierre d'angle pour une sieste durant la journée, ont en règle générale des problèmes de santé assez importantes (commotion cérébrale, opération de cœur, maladies, etc.) et non encore guéris, qui nécessitent théoriquement beaucoup de repos pour pouvoir être soignés.

Même si beaucoup de personnes prennent leur douche au Samusocial durant l'hiver et y mangent le soir, dans tous les services le manque de places se ressent également fortement. Malgré que ces douches supplémentaires durant les dispositifs hivernaux combler une partie du manque, les autres services restent fortement saturés dans leur possibilité de mettre en place des douches. Ce manque

s'accentuera fortement avec la fermeture des dispositifs hivernaux. Du côté des vestiaires, le constat est assez négatif : ceux qui ont une place pour stocker leurs affaires sont évidemment contents. Mais la grande majorité des personnes voudraient bien trouver une consigne où leurs affaires sont gardées en sécurité.

Les personnes les plus désaffiliées ou itinérantes<sup>64</sup> ne sont principalement en contact qu'avec Diogènes, la Fontaine et partiellement avec Pierre d'angle. Nous avons vu qu'elles sont fort peu présentes dans les autres services et encore plus éloignées des services d'action sociale généralistes<sup>65</sup>. S'il en est qu'elles sont faiblement présentes dans les centres de jour, à l'inverse on pourra dire que ce sont les derniers services associatifs (ou publics) avec lesquels elles sont encore en contact. Ces personnes sont parfois depuis longue date dans la rue, la « résolution » de leurs problèmes est un processus complexe qui nécessite une approche de travail social de forte proximité avec leur milieu pour pouvoir les aider.

Théoriquement, en Belgique ce sont les CPAS qui devraient être les garants d'une action sociale généraliste envers les sans-abri<sup>66</sup>. Notre enquête a montré que même si beaucoup de personnes dépendent du CPAS pour plusieurs raisons vitales (RIS, AMU, etc.), ce service public n'est rarement perçu comme proposant un accompagnement social et beaucoup d'acteurs du terrain enquêtés nous ont expliqué qu'ils accompagnent souvent leurs bénéficiaires pour qu'ils puissent trouver accès au revenu d'intégration sociale ou plus largement aux aides du CPAS.

Par rapport à la spécificité de l'hiver, il résulte de nos résultats un constat plutôt simple : le projet 'Hiver 86.400' a su mettre en place des activités supplémentaires dans un secteur déjà assez saturé. Tandis que l'accueil des familles et des enfants vient en complément de l'accueil durant la nuit au Samusocial et que les centres de jours connaissent un peu plus d'affluence dû au froid, les autres formes d'aide et d'accompagnement qu'ils mettent en place nécessitent d'être soutenues durant toute l'année.

La moitié des femmes et 58% des hommes nous ont répondu qu'ils sont seuls pendant la majeure partie de la journée. Egalement peu de personnes savent discuter avec des personnes des thématiques personnelles (45,9% des hommes et 58,8% des femmes). Dans ce sens, ces personnes ont besoin des centres de jour pour garder une vie quotidienne stabilisée et empreinte de relations sociales. Cela touche toutes les catégories d'âges et d'origines, beaucoup de personnes vont justement, en dehors des aides de base offertes par les services d'accueil et d'accompagnement en journée, à ces endroits pour rester en contact avec d'autres personnes, pour jouer, discuter ou suivre d'autres activités. Dans ce sens, les centres de jour sont pour beaucoup de personnes support essentiel contre l'isolement social en ce qu'ils permettent de rompre le vécu de la solitude et de créer de nouveaux contacts.

En dehors des activités proposées par les centres de jour, la participation culturelle des personnes sans-abri est plus ou moins égale à zéro. La plupart des personnes n'ont pas les moyens ni les conditions pour pouvoir faire autre chose que d'essayer de s'en sortir. Et pourtant, beaucoup de personnes qui participent à ces activités nous ont fait part que cela leur faisait beaucoup de bien. Trouver un moment de distraction, se concentrer sur un jeu, participer à une activité extérieure (théâtre, cinéma, aller à la mer, etc.), s'amuser, rigoler, ne plus penser à ses problèmes etc. ne sont à ce titre que des exemples d'activités qui permettent de se redécouvrir soi-même plus positivement.

---

<sup>64</sup> ROY S., HURTUBISE R. (dir.), *L'itinérance en questions*, Presses de l'Université du Québec, Collection Problèmes Sociaux et Interventions Sociales, 2007, 384 p.

<sup>65</sup> PICHON, P. *Vivre dans la rue. Sociologie des sans domicile fixe*, Paris, Aux lieux d'être, 2007, 304 p.

<sup>66</sup> PICHON P. [DIR.], FRANCO B., FIRDION J.-M., MARPSAT M., ROY S., SOULET M.-H., *SDF, Sans-Abri, Itinérant – Oser la comparaison*, Collection « Globalisation, espace et modernité », Presses Universitaires de Louvain, 2008, 196 p.

Les différents centres de jour dépassent largement la fonction de « simple restaurant social » en offrant divers accompagnement sociaux et activités socio-culturelles. Même si les personnes accueillies voudraient bien voir un accompagnement social plus généraliste qui « apporte des solutions » et que les services en sont conscients, il reste difficile avec les financements actuels de rendre compte de cette demande.

\*\*\*

En termes de besoins primaires, nous pouvons retenir que ces centres se chargent de mettre à disposition (gratuitement ou à un prix très modéré) de quoi se reposer, se chauffer, se nourrir, se laver, stocker ses affaires... Nos chiffres nous permettent de dire que cette offre arrive à toucher un large public diversifié et arrive à 'satisfaire' des besoins primaires et autres que les personnes en rue ou en situation précaire n'arrivent pas à combler sans ces services. Plus largement, plusieurs projets se situent plus spécifiquement dans la défense (et l'ouverture) des droits à l'habitat, l'accès à la santé, le droit à la culture et au bien-être en combinant l'action sociale par des projets collectifs à des accompagnements psychosociaux individuels. En intégrant la diversification du public dans le fonctionnement de ces centres, nous pouvons dire qu'ils se trouvent dans une vision beaucoup plus large de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les acteurs regroupés au sein du projet 'Hiver 86.400' occupent une place centrale dans le secteur, il paraît pour le moins étonnant que cette place n'ait pas encore été approuvée par des subsides structurels clairs qui rendent compte de la spécificité de cette approche.

## 7 Bibliographie

- A.M.A., *Groupe de travail « accueil de jour »*, 20 octobre 2008.
- BECK M., VANROELEN C., LOUCKX F., *Sociale breuklijnen in de gezondheid en de gezondheidszorg*. VUBPress, Bruxelles 2002.
- BOWPITT, G., DWYER, P., *'Almost like your friends': Day centres and multiple exclusion homelessness. A HOME Study Report*, Nottingham Trent University, The University of Salford, 2011.
- BROUSSE Cécile, *The production of data on homelessness and housing deprivation in the European Union : survey and proposals –Report*, EUROSTAT, 2004. ;
- CASTEL R., *La montée des incertitudes – travail, protections, statuts de l'individu*, Paris, Editions du seuil, 2009, 464p.
- CBCS, *La figure du sans-logis comme paradigme de l'isolement social*, BIS n° 154, Bruxelles, pp. 37-40
- COLLEGE REUNI DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE –, *Note de politique générale en matière de politique d'aide aux sans-abri*, juin 2007.
- COLLÈGE RÉUNI DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE, *Note de politique générale en matière de politique d'aide aux sans-abri*, 2002.
- DAMON J., *La question SDF. Critique d'une action publique*, Presses universitaires de France, Paris, 2002.
- DE BACKER, Bernard, *Les cent portes de l'accueil – Héberger des adultes et des familles sans-abri*, éditions [Couleur Livres] ASBL, Charleroi, 2008
- DECLERCK, P. *Les naufragés*, Terre humaine/Poche, éd. Plon 2001, 457p.
- DUBET F., *Sociologie de l'expérience*, Paris, Ed. du Seuil, 1994, pp.110-133.
- EDGAR Bill, HARRISSON Matt, WATSON, Peter, BUSCH-GEERTSMA, Volker, *Measurement of Homelessness at EU Level*, JCHSR (Joint Centre for Scottish Housing Research), GISS e.v., RIS, Dundee/Brussels 2007.
- EDGAR Bill, MEERT Henk, *V<sup>e</sup> bilan sur les statistiques sur l'exclusion liée au logement en Europe*, FEANTSA, Bruxelles, 2006, 68 p.
- FIRDION, J.-M., MARPSAT M., *La rue et le foyer. Une recherche sur les sans-domicile et les mal-logés dans les années 90*, Travaux et Documents de l'INED, 2000.
- HERMANS Koen, DE COSTER Iris, VAN AUDENHOVE Chantal, *Bed Bad Brood – Laagdrempelige opvang van thuislozen*, Garant Antwerpen-Appeldoorn, 2007, 103 p.
- JAMOULLE P., *Des hommes sur le fil : La construction de l'identité masculine en milieux précaires* Paris, La Découverte, 2005, 291p.
- KAUFMANN, J.-C., *L'entretien compréhensif*, Armand Colin, 2 éd., (1996)2010.
- LA STRADA, *Deuxième dénombrement des personnes sans-abri, sans logement et en logement inadéquat en Région de Bruxelles-capitale le 08 novembre 2010 – Conclusions*, Bruxelles, mai 2011
- LA STRADA, *Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale - Données des séjours des personnes sans abri accueillies en 2011*, Bruxelles, 2012.
- MARISSAL, Claudine, *L'œuvre de l'Hospitalité de Bruxelles – Un siècle d'histoire – 1886-1986*, Mémoire présenté en vue de l'obtention du Titre de licenciée en Philosophie et Lettres, Université Libre de Bruxelles, 1991.
- MARPSAT Maryse, *Explorer des frontières, Recherches sur des catégories en marge* – Mémoire présenté en vue de l'habilitation à diriger des recherches en sociologie, INED, Document de travail 145, 2007.
- MARTUCCELLI D., *Forgé par l'épreuve. L'individu dans la France contemporaine*, Paris, Armand Colin, 2006.
- NEYRAND G., ROSSI P., *Monoparentalité précaire et femme sujet*, Ramonville Saint-Agne, Editions érès, 2007.
- OBSERVATOIRE DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL DE BRUXELLES-CAPITALE, *Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté, Rapport Thématique : Vivre sans chez soi*, 2010

- OEUVRE DE L'HOSPITALITE (Broché J.-C., Vullo, G.), *Document interne de présentation historique*, Bruxelles 7 juin 1989.
- PAUGAM S., *La Disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF, coll. « Quadrige » 2000(1991), 256p.
- PHILIPPOT, P., GALAND, B., *Regards croisés des habitants de la rue, de l'opinion publique et des travailleurs sociaux*, Gent, Academia Press, 2003, 164 p.
- PICHON P. [DIR.], FRANCO B., FIRDION J.-M., MARPSAT M., ROY S., SOULET M.-H., *SDF, Sans-Abri, Itinérant – Oser la comparaison*, Collection « Globalisation, espace et modernité », Presses Universitaires de Louvain, 2008, 196 p.
- PICHON, P. *Vivre dans la rue. Sociologie des sans domicile fixe*, Paris, Aux lieux d'être, 2007, 304 p.
- REA A., GIANNONI D., MONDELAERS N., SCHMITZ P., *La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale, Rapport Final*, ULB, 2001, 160 p.
- ROY S., HURTUBISE R. (dir.), *L'itinérance en questions*, Presses de l'Université du Québec, Collection Problèmes Sociaux et Interventions Sociales, 2007, 384 p.
- SENNETT R., *Respect – De la dignité de l'homme dans un monde de l'inégalité*, Paris, Albin Michel, 2003, p.17.
- SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, (2010), *Rapport bisannuel de lutte contre la pauvreté 2008-2009, partie 2 : «Pour une approche cohérente de la lutte contre le «sans-abrisme» et la pauvreté.*
- VAN REGENMORTEL T., DEMEYER B., VANDENBEMPT K., VAN DAMME B., *Zonder (t)huis: Sociale biografieën van thuislozen getoetst aan de institutionele en maatschappelijke realiteit*, LannooCampus, Leuven, 2006, 320p.
- VAN REGENMORTEL T., *Empowerment en Maatzorg – Een krachtgericht psychologische kijk op armoede*, Uitgeverij Acco, Leuven, 2002, 211 p.
- WAGENER, M., *De l'enfermement des vagabonds à la participation. 20 ans d'histoire bouleversante à Bruxelles.*, Paper présenté au Colloque international du Collectif de recherche sur l'itinérance, Repenser l'itinérance. Défis théoriques et méthodologiques (Montréal, 27-29/10/2010).
- WAGENER M., *La réorganisation du secteur d'aide aux sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale. Les articulations entre le monde politique, le travail social et les habitants de la rue*, travail de fin d'études en sociologie, UCL, 2009.
- WAGENER, M., *Trajectoires monoparentalité à Bruxelles: les femmes face aux épreuves de la parentalité*, Thèse présentée en vue de l'obtention du titre de docteur en sciences sociales et politiques (option sociologie), UCLouvain, 2013, 554p.

## 8 Annexes

### 8.1 Questionnaire

#### Formulaire d'enquête destinée aux personnes qui se présentent à.....

Numéro du questionnaire . . . Heure d'entretien ..... Date .....

Bonjour, nous faisons actuellement une étude concernant les dispositifs hivernaux de journée. Nous essayons de mieux comprendre comment les personnes apprécient ces services et dans quelles conditions ils sont accueillis. Ceci aura comme but ultime d'adapter le travail social et les politiques publiques. Auriez-vous un moment à consacrer à cette étude ? Est-ce qu'une autre personne vous a déjà interrogé ?

#### Données de base

1. Sexe (ne pas poser la question)
  - Homme
  - Femme
2. Quel est votre année de naissance ? 19  
à défaut : Quel est votre âge ? ..... ans

#### Situations de logement

1. Dans quel genre d'endroit est-ce que vous avez passé la dernière nuit ?
  - a. Bougeant – Itinérant
  - b. Dormant

Centre d'hébergement :

- Samusocial
- abri de nuit
- maison d'accueil

Hôpital, clinique, maison de soins ou de convalescence, établissement de cure.

Prison.

Logement (y compris maison individuelle, caravane, mobil-home).

- Logement dépendant d'une association, d'un centre d'hébergement, ou d'un organisme.
- Logement où la personne est propriétaire, locataire, sous-locataire, résident(e)
- Logement squatté.
- Logement où la personne est hébergée par un particulier (ami, famille).

Chambre d'hôtel

Lieux non prévus pour l'habitation : abris de fortune

- Cave, parking fermé, grenier, cabane.
- Voiture, wagon, bateau.
- Usine, bureau, entrepôt, bâtiment agricole ou local technique.
- Parties communes d'un immeuble d'habitation.
- Ruines, chantier, grotte, tente.

Lieux non prévus pour l'habitation : espace public

- Métro, gare, préciser
- Couloirs d'un centre commercial, bâtiment public.
- Rue, pont, préciser
- Parking extérieur, voie ferrée, jardin public, terrain vague.

Autres, préciser.....

2. Est-ce que vous étiez seul ou accompagné ?

Seul

accompagné

- partenaire(e)
- enfants      nombre :
- amis
- autre : .....

3. A cet endroit, dormez-vous ?

Toutes les nuits .....

Régulièrement, plus de 4 fois par semaine .....

Régulièrement, de 1 à 3 fois par semaine .....

De temps à autre ou rarement .....

C'est la première fois .....

4. Dans quel genre d'endroit est-ce que vous avez vécu il y a quatre mois ?

Idem 1.

5. Est-ce que c'était à Bruxelles ?

Oui

Non : .....

### Fréquentation et perception des services

**A. Soins quotidiens (douche, vestiaire, lessive, toilettes,...) : .....**

Sur une échelle de 1 à 5, comment est-ce que vous jugez la qualité de ce service ?

| Très mauvais | Mauvais | Moyen | Bon | Très bon |
|--------------|---------|-------|-----|----------|
|              |         |       |     |          |

Pouvez-vous dire ce qui vous plaît dans ces services ?

.....

.....

.....

Qu'est-ce qui vous dérange / manque ?

.....

.....

.....

Est-ce que vous fréquentez ce service aussi en dehors de l'hiver ?

Oui

Non

**B. Soins infirmiers/médicaux : .....**

Sur une échelle de 1 à 5, comment est-ce que vous jugez la qualité de ce service ?

| Très mauvais | Mauvais | Moyen | Bon | Très bon |
|--------------|---------|-------|-----|----------|
|              |         |       |     |          |

Pouvez-vous dire ce qui vous plaît dans ces services ?

.....

.....

.....

Qu'est-ce qui vous dérange / manque ?

.....

.....

.....

Est-ce que vous fréquentez ce service aussi en dehors de l'hiver ?

Oui

Non

**C. Se reposer :** .....

Sur une échelle de 1 à 5, comment est-ce que vous jugez la qualité de ce service ?

| Très mauvais | Mauvais | Moyen | Bon | Très bon |
|--------------|---------|-------|-----|----------|
|              |         |       |     |          |

Pouvez-vous dire ce qui vous plaît dans ces services ?

.....

.....

.....

Qu'est-ce qui vous dérange / manque?

.....

.....

.....

Est-ce que vous fréquentez ce service aussi en dehors de l'hiver ?

Oui

Non

**D. Manger :** .....

Sur une échelle de 1 à 5, comment est-ce que vous jugez la qualité de ce service ?

| Très mauvais | Mauvais | Moyen | Bon | Très bon |
|--------------|---------|-------|-----|----------|
|              |         |       |     |          |

Pouvez-vous dire ce qui vous plaît dans ces services ?

.....

.....

.....

Qu'est-ce qui vous dérange / manque?

.....

.....

.....

Est-ce que vous fréquentez ce service aussi en dehors de l'hiver ?

Oui

Non

**E. Accompagnement social :** .....

Sur une échelle de 1 à 5, comment est-ce que vous jugez la qualité de ce service ?

| Très mauvais | Mauvais | Moyen | Bon | Très bon |
|--------------|---------|-------|-----|----------|
|              |         |       |     |          |

Pouvez-vous dire ce qui vous plaît dans ces services ?

.....

.....

.....

Qu'est-ce qui vous dérange ?

.....

.....

.....

Est-ce que vous fréquentez ce service aussi en dehors de l'hiver ?

Oui

Non

**F. Activités :** .....

Sur une échelle de 1 à 5, comment est-ce que vous jugez la qualité de ce service ?

| Très mauvais | Mauvais | Moyen | Bon | Très bon |
|--------------|---------|-------|-----|----------|
|              |         |       |     |          |

Pouvez-vous dire ce qui vous plaît dans ces services ?

.....  
.....  
.....

Qu'est-ce qui vous dérange ?

.....  
.....  
.....

Est-ce que vous fréquentez ce service aussi en dehors de l'hiver ?

Oui

Non

**Liens sociaux**

1. Avez-vous passé la plupart de la journée seul(e) ou accompagné(e) ?

- Des personnes connues ?

-

2. Avez-vous des animaux de compagnie ?

Oui, lequel ?.....

Non

3. Est-ce qu'il y a des personnes (des amis ou de la famille) sur lesquels vous pouvez compter en cas de problème spécifique ?

Oui

Non

Lesquelles ?

.....  
.....  
.....

4. Est-ce que vous connaissez des personnes avec lesquels vous pouvez discuter des thématiques personnelles ?

Oui

Non

Lesquelles ?

.....  
.....  
.....

## Etat de santé subjective

Sur une échelle de 1 à 5, comment est-ce que vous évaluez votre santé ?

| Très mauvais | Mauvais | Moyen | Bon | Très bon |
|--------------|---------|-------|-----|----------|
|              |         |       |     |          |

Pouvez-vous me dire le problème de santé le plus important selon vous ?

.....  
.....  
.....

Est-ce que vous recevez un traitement/des soins pour cela ?

Oui

Non

Statut

1. Travaillez-vous actuellement ou quelles sont vos ressources ?

Travail

- Contrat (CDI, CDD, Interim,....)
- Quel travail ?.....
- Autre régime

Chômage

Mutuelle

CPAS

Pension

Allocation de personne handicapée (« Vierge noire »)

Etudiant

Mendicité

Vente ou récupération d'objets (bouteilles, objets fabriqués soi-même, etc.)

Sans ressources

Autre :.....

Pas de réponse

2. Qu'elle est votre langue maternelle ?

.....

3. Dans quel pays êtes-vous nés ?

.....

4. Quel est votre titre de séjour pour la Belgique ?

Régulier

Demandeur d'asile (en procédure régulière)

Irrégulier (sans-papier, ...)

Autre :.....

Merci pour votre participation !