JAMAIS SANS TOIT

RAPPORT D'ACTIVITÉS
2018

JAMAIS SANS TOIT ASBL
RUE DE VILLERS, 43
1000 BRUXELLES

TÉL : 02/551.17.77
WWW.JAMAISSANSTOIT.ORG

JAMAIS_SANS_TOIT@YAHOO.COM
JAMAIS SANS TOIT

KBC : BE17.7340.2135.0921

Table des matières

Table des matières 2
1. Introduction 3
2. L'association 4
2.1 Nos valeurs 5
2.2 L'équipe 6
2.3. Travail social et activités 8
2.3.1 Premier accueil et carte de membre 8
2.3.2 Accompagnements divers et orientation 9
2.3.3 Services 12
2.3.4 Activités 15
3 Dispositif hiver 86400 18
4 Les chiffres 2018 19
5 Témoignages 22
Conclusion 25

Notre bilan chiffré est disponible sur demande.

1. Introduction

« Jamais Sans Toit a pour but de rapprocher les personnes précarisées et sans-abris de la société dans laquelle ils vivent en leur permettant de s'éloigner de l'isolement et de la violence inhérents au milieu de la rue. L'action de l'association vise à enrichir moralement, socialement et culturellement ces personnes en leur redonnant une lueur d'espoir, une dignité et de nouveaux centres d'intérêts. »

Cela fait 14 ans déjà que **«** Jamais Sans Toit » est au service de toutes personnes sans-abri et/ou en situation précaire.

Jamais Sans Toit en 2018, c'est une équipe de travailleurs sociaux, de bénévoles et de stagiaires qui mettent tout en œuvre pour pérenniser les fondements et les valeurs de base établies par ses fondateurs, Muriel et Patrick Sochnikoff - Pierre

Jamais Sans Toit, c'est aussi un public diversifié : beaucoup de visages différents, de toutes origines, que nous côtoyons au quotidien. C'est donc beaucoup de liens noués, et l'envie de soutenir plus de personnes en difficulté.

Vous découvrirez dans ce rapport tous les changements opérés en 2018 concernant l'équipe et le fonctionnement général de l'ASBL. Nous nous efforcerons de vous offrir une vue à la fois quantitative et qualitative du travail effectué. Les activités seront illustrées par des photos ainsi que des données chiffrées. Enfin, au travers de témoignages recueillis auprès des différents acteurs de l'ASBL, que ce soient les membres de l'équipe ou du public, nous espérons permettre au lecteur de ce rapport d'activités de se faire une idée plus précise du quotidien de l'association.

2. L'association

L'association « Jamais Sans Toit » se situe au cœur de Bruxelles. A deux pas du Manneken Pis, de la Grand Place, de la Gare Centrale et des nombreuses attractions touristiques du centre, se niche un autre visage de notre belle ville. En effet, quelques milliers de personnes à Bruxelles n'ont d'autre refuge qu'un morceau de trottoir, un hall d'entrée, une gare…

C'est pour ces personnes que nous construisons et repensons chaque jour un endroit accueillant où chacun serait le bienvenu pour dans un premier temps, se poser, boire un café au chaud, rire, parler : tenter d'oublier ne fut-ce que pour un moment les difficultés liées à sa réalité. Dans un second temps, nous nous proposons de chercher avec la personne une solution à sa situation.

Accueillir : tel est notre but premier et le travail que nous nous efforçons d'accomplir tout au long de l'année. Accueillir sans condition, sans attente particulière si ce n'est le respect de quelques règles qui permettent de *faire société* à l'intérieur de l'institution.

Dans nos locaux, c'est en moyenne 80 personnes qui sont accueillies chaque jour, avec ou sans animal de compagnie. (Voir rapport chiffré) Notre association vise à les aider à retrouver un rôle d'acteur responsable de leur vie et une place active et valorisante dans la société, avec comme objectif final la réinsertion sociale.
Nous sommes convaincus que celle-ci peut être favorisée par la mise en place d'une série d'activités ludiques et culturelles, nous facilitant ainsi une approche constructive avec notre public.
D'année en année, nos missions se sont peu à peu étoffées afin de s'adapter aux demandes diverses et variées des usagers :

- Préserver un espace d'accueil chaleureux, où aucune forme de discrimination n'est tolérée et où l'anonymat est garanti.
- Offrir un premier accueil.
- Proposer un relais vers les autres institutions du secteur du sans-abrisme.
- Donner l'opportunité d'un enrichissement culturel, par nos propres moyens ou par le biais de partenariats avec d'autres institutions et services.
- Accompagner physiquement et moralement les usagers. Ce point sera expliqué plus en détail dans la suite du présent rapport.

2.1 Nos valeurs

Durant toute l'année, notre association s'efforce de répondre de la manière la plus adéquate aux demandes spécifiques de notre public, dont le nombre ne cesse malheureusement d'augmenter. En effet, les données récoltées par La Strada[1] lors du dénombrement du 6 mars 2017 ont permis de recenser 4094 personnes. En outre, une hausse du nombre de personnes à la rue en région bruxelloise entre 2008 et 2016 de l'ordre de 96% a été constatée[2]. Le dénombrement ayant été réalisé en novembre 2018, les données seront disponibles dans le prochain rapport annuel de la Strada.

Nos valeurs se basent sur l'accueil, l'attention et la compréhension du public. Nous insistons sur l'importance de fournir les bases du lien social, allant de la « simple » reconnaissance à la réelle présence morale.

Au quotidien, notre devoir est de veiller à un bien-être individuel des personnes ce qui favorise selon nous le bien-être collectif et une meilleure qualité de la vie en communauté. Nous avançons avec la volonté claire de préserver la dignité humaine en excluant l'exclusion, mais aussi en effaçant toute dimension ethnique, sexuelle ou religieuse de notre approche professionnelle de la personne.

Notre vision de la réinsertion passe d'abord par le respect du règlement d'ordre intérieur de l'association. Cela permet de travailler avec les usagers en partant de l'idée que le *Respect* constitue le fondement indispensable à tout projet de réinsertion. La mise en œuvre d'un ensemble d'activités favorise l'approfondissement du lien social ainsi qu'un processus de réinsertion plus élaboré. En aucun cas franchir la porte de notre association n'implique une quelconque obligation participative.

Cette absence d'obligation n'est pas anodine mais constitue un choix conscient de notre part.

En tant qu'institution bas seuil, nous voulons permettre à l'usager de choisir librement la voie qu'il souhaite suivre afin de ne pas risquer de rompre le lien social déjà fragile que nous tissons lentement avec les personnes.

L'un de nos principes est l'adaptation et la flexibilité organisationnelle de notre institution à l'évolution constante de la réalité du monde du sans-abrisme, par exemple en 2016, l'horaire d'ouverture de l'ASBL a été modifié afin de correspondre davantage à la journée type de nos usagers. Dans cette même logique, nous avons été amenés à développer notre service d'accompagnement des usagers. En effet, en 2018, le nombre de demandes d'accompagnements a connu une augmentation significative à laquelle nous nous sommes efforcés de répondre au mieux. Nous reviendrons plus en détail sur cette augmentation dans la suite du rapport.

[1] Note : Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abris

[2] La Strada. (2018). *Personnes sans abri et mal logées en Région de Bruxelles-Capitale – novembre 2017/mars 2018- Centre d'appui du secteur d'aide aux sans-abri La Strada.*

2.2 L'équipe

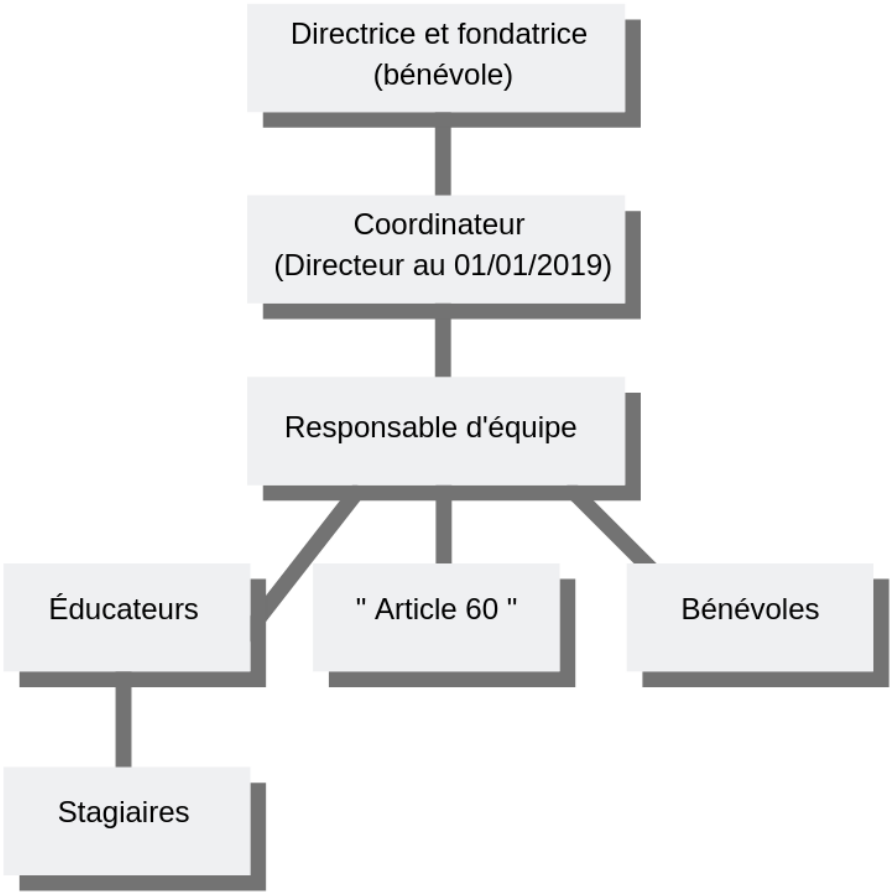
A ses débuts en janvier 2005, Muriel Sochnikoff - Pierre, fondatrice de l'ASBL, assurait le bon fonctionnement avec son mari Patrick Sochnikoff, ses enfants ainsi qu'un groupe de bénévoles.

En 2011, un premier subside octroyé par la COCOM a permis l'engagement d'un employé à temps plein.

Aujourd'hui, l'équipe se compose de 3 employés fixes engagés par Jamais Sans Toit, en contrat à durée indéterminée et de 2 travailleurs sous contrat « Article 60 ».
A cette équipe de base s'ajoutent tout au long de l'année des stagiaires, des bénévoles.
Durant le dispositif hivernal 3 travailleurs sociaux supplémentaires sont engagés pour une durée déterminée.

Tout ce petit monde participe à l'évolution constante de l'ASBL et contribue à la pérennisation du projet de base initialement imaginé par ses fondateurs.

Vous trouverez ci-dessous un organigramme reprenant la structure organisationnelle de l'équipe actuelle en 2018 :



- Description des fonctions :
    - La directrice et fondatrice s'occupe de l'aspect financier de l'ASBL (gestion des salaires, paiements divers, recherche de fonds, demandes de subsides) ceci en qualité de bénévole.
    - Le coordinateur s'occupe de la gestion journalière de l'ASBL, communication avec les partenaires, participation aux réunions diverses du secteur, élaboration du planning, engagement du personnel.
    - Le responsable d'équipe s'occupe de la gestion du lieu de vie, de la répartition des tâches, de la gestion du stock.
    - Les éducateurs s'occupent de l'accueil, de l'orientation et de l'accompagnement du public.
    - Les travailleurs sous contrat « article 60 » s'occupent de la maintenance des locaux.

2.3. Travail social et activités

2.3.1 Premier accueil et carte de membre

La seule condition d'accès à nos locaux est l'obtention d'une carte de membre. Instituée en juillet 2015, son instauration nous a été d'une grande utilité. Elle nous permet dès la première fois de rentrer en contact avec la personne, de lui présenter les services et les activités que nous proposons. C'est aussi l'occasion de poser un cadre avec la personne, de lui donner une appartenance à un lieu. En matière de statistiques, elle nous permet de quantifier le nombre de personnes que nous accueillons, afin d'analyser nos pratiques sur le long terme au regard de la fréquentation de l'ASBL.

Quelques chiffres

Le registre des cartes de membres nous révèle qu'en 2018, il y a eu 112 nouvelles personnes inscrites en plus des 417 usagers des années précédentes et qui fréquentent l'ASBL de façon régulière. Fin 2018, nous avions ainsi au total 529 membres inscrits.

Par rapport à l'année précédente, cela représente une augmentation du nombre d'inscrits de 14,3%. Sur 112 nouvelles personnes inscrites en 2018 à Jamais Sans Toit, 10 d'entre elles sont des femmes. Notons également que l'hiver est la période durant laquelle nous comptabilisons le plus de nouveaux membres : 19 personnes en novembre, et 31 rien qu'en décembre 2018 !

2.3.2 Accompagnements divers et orientation

- **Orientation**

Une des particularités de notre public tient au fait que les personnes que nous accueillons rencontrent généralement une multiplicité de problématiques imbriquées, qui nécessitent souvent une prise en charge pluridisciplinaire. Pour ce faire Jamais Sans Toit coopère régulièrement avec le réseau d'aide aux sans-abris et de lutte contre l'exclusion afin de trouver, pour et avec la personne demandeuse, la solution adaptée aux problèmes qu'elle rencontre.

Mais pour trouver une solution, il est nécessaire de tisser des liens de confiance et par la suite émerge un processus, parfois long, d'accompagnement de la personne pour être parfois certain qu'elle ira jusqu'au bout de sa démarche.

- **Accompagnement individuel**

Accompagner… Dans les murs de l'ASBL, mais aussi à l'extérieur.

L'accompagnement passe d'abord par une écoute de qualité dans un endroit calme, ce qui était parfois difficile à mettre en pratique avant, vu notre petite structure. Cette année, en août, nous avons réussi à trouver les fonds et le moyen d'aménager un local au sein de l'ASBL où la personne pourra être écoutée en toute tranquillité et en toute discrétion.

Au départ, c'était prendre un rendez-vous par téléphone au CPAS, chez le médecin ou à un quelconque service. Ensuite, c'était accompagner jusqu'à la pharmacie, jusqu'à une maison médicale. La demande a très vite évolué et, soucieux de soutenir la personne jusqu'au bout, notre équipe a décidé d'accompagner la personne dans l'entièreté de sa démarche, en se déplaçant avec elle.

Etant convaincus que cet accompagnement est capital dans le processus de réintégration sociale, pour dans plusieurs cas aboutir à une sortie de la rue, nous avons engagé dès 2017 une éducatrice à mi-temps et sous contrat déterminé jusqu'en décembre 2018 pour assurer ce service.

Très vite débordée par les demandes, il a fallu penser à augmenter son temps de travail pour pouvoir assurer et pérenniser l'accompagnement des personnes.

La bonne nouvelle, c'est qu'à partir du 1er janvier 2019, elle assurera cette fonction à temps plein et cette fois ci pour une durée indéterminée, grâce notamment au Fonds Maribel qui nous octroie son aide pour une partie de ses prestations.

Principe de l'accompagnement

Il faut savoir que les personnes qui fréquentent Jamais Sans Toit le font pour de multiples raisons. Pour certains, une demande concrète et tangible émerge rapidement. A nous de construire alors la meilleure réponse, en fonction de la confiance que l'usager nous témoigne, de nos possibilités et de la situation singulière de chacun. Ce n'est pas un exercice évident pour notre petite équipe, dont la mission première est de prendre soin de l'usager *dans les murs* de l'association. Pourtant, quand une personne vient déposer chez nous sa demande individuelle d'aide, c'est sa confiance qu'elle nous témoigne, c'est notre oreille qu'elle sollicite. Dès lors, *où mettons-nous la limite entre le relais vers le réseau de services d'aide, et notre propre capacité à accompagner, à faire un bout de chemin ensemble pour construire une réponse qualitative à la demande de la personne ?*

Le constat que nous avons fait est que le fait d'accompagner individuellement quelqu'un qui nous en fait la demande sert un triple objectif :

1) D'une part, trouver rapidement une solution au problème rencontré par la personne qui est souvent sujette à un non-accès aux droits (non-reconnaissance de ses droits, barrière de la langue, ignorance de ses propres droits ou encore peur ou manque de confiance en l'administration en sont quelques exemples).

2) D'autre part, l'accompagnement individuel nous permet de passer un moment qualitatif avec l'usager, de nouer une relation de confiance avec lui/elle, de lui signifier que le travailleur social est là pour lui/elle et ainsi, de faciliter peut-être sa résilience. Ces moments privilégiés peuvent permettre un autre rapport entre le travailleur social et l'usager, qu'il est parfois difficile de construire au sein du groupe.

3) Enfin, accompagner la personne hors de nos murs nous permet à nous, équipe, de garder contact avec la réalité que vivent nos bénéficiaires, d'acquérir une compréhension fine de ce qu'ils traversent et donc *in fine* d'adapter nos pratiques en fonction de cette réalité.

La conclusion est qu'en 2019, notre objectif sera de consolider ces pratiques. Cela implique différents changements dans notre fonctionnement institutionnel, tels que l'engagement de plus de personnes qualifiées, en plus de l'éducatrice actuelle, ce qui nécessitera un soutien financier plus conséquent. Dans cette optique, nous espérons que la nouvelle ordonnance qui vise à régir le secteur d'aide aux sans-abris nous permettra de bénéficier du financement adéquat, afin de pérenniser notre action. Nous sommes convaincus que cette façon d'aborder le travail social fait sens, et apporte sa pierre à la construction d'une solution durable de sortie du sans-abrisme.

- **Visites en rue**

Il y a 4 ans, nous avons décidé en équipe de sortir des murs de l'ASBL. Le but ? Aider et suivre ceux que nous connaissons et qui parfois « disparaissent » … C'est aussi aller visiter les personnes qui ont retrouvé un logement, pour les soutenir dans leur nouveau départ. C'est le moment de rencontrer ceux qui ont du mal à franchir la porte d'une institution.

De fil en aiguille, notre mission s'est développée naturellement, et ne se limite plus à aller à la rencontre de « nos » habitués mais aussi à rencontrer d'autres personnes qui ont besoin d'aide. Notre démarche n'est pas destinée à se substituer à d'autres associations dont la mission principale est le travail de rue, mais bien d'étendre notre champ d'action afin qu'il ne se limite plus à nos locaux et ce dans une

optique de prévention et de proactivité. C'est pour notre équipe un travail complémentaire qui vient renforcer notre travail de terrain, et qui, comme l'accompagnement individuel, nous permet de mieux saisir la réalité vécue par nos usagers.

Les visites en rue se faisaient au départ quand l'équipe était en nombre suffisant, depuis 2017, elles sont inscrites à l'horaire et se font une fois par semaine. C'est pour nous une autre façon d'effectuer notre travail social. Cela nous permet de mieux comprendre également certaines attitudes, réactions, demandes des usagers qui nous paraissaient parfois étranges.

2.3.3 Services

A. Services dans l'enceinte de Jamais Sans Toit

- **Location de consignes**

Nous disposons de 60 consignes sous forme de casiers. Ces consignes sont proposées à la location pour la somme de 2,40 euros par mois. La demande est énorme à Bruxelles, et l'offre est insuffisante. Chaque jour, plusieurs personnes viennent nous demander après ce petit espace à louer qui leur permettrait de déposer quelques affaires et papiers importants en toute sécurité. Proposer un service tel que celui-ci qui soit payant, même si la somme demandée est modique, sert notre objectif final qui est la réinsertion de la personne au sein de la société. Le fait de ne pas offrir l'intégralité de nos services gratuitement nous permet de ramener la personne à la réalité de la société dans laquelle un service correspond généralement à un paiement.

- **Pédicure médicale**

Depuis mars 2017, nous avons malheureusement dû arrêter de proposer le service de pédicure médicale par manque de moyens financiers.

Nous redirigeons désormais les personnes nécessitant des soins des pieds vers nos partenaires qui proposent ce service, service qui est fort convoité par notre public.

- **Lunettes**

La réalité du terrain et des différentes situations vécues par les personnes que nous recevons à Jamais Sans Toit nous ont amenés à réfléchir à comment répondre à certains besoins basiques d'ordre médical qui n'étaient pas pris en compte pour une partie de notre public. Depuis 2015, un triple partenariat existe afin de proposer des lunettes de vue à ceux de nos membres qui en font la demande.

Cet accompagnement se déroule généralement en deux temps :

En premier lieu, nous nous rendons à l'école d'optométrie « *Institut d'Optique Raymond Thibaut* ». Chaque mois, ils nous permettent d'accompagner chez eux jusqu'à trois personnes pour un test d'optométrie complet de 2 heures dans les locaux de l'établissement, test duquel les personnes ressortent avec la dioptrie exacte qui permettra la création des futures lunettes.
Dans un second temps, deux options sont possibles pour nos usagers :
La première consiste à prendre contact avec un généreux opticien partenaire situé non loin de l'ASBL. Celui-ci met à notre service son savoir-faire et ses moyens à la réalisation de paires de lunettes appropriées au cas par cas, en fonction de la dioptrie de la personne et de ses ressources financières. Ce partenariat présente un caractère adaptatif : seules les personnes en situation d'extrême précarité, sans mutuelle ni allocations, peuvent bénéficier gratuitement des services de l'opticien. Pour les personnes qui sont en ordre de mutuelle, l'opticien adapte ses tarifs afin de rendre son service le plus abordable possible. Les montures sont quant à elles récoltées par Jamais Sans Toit tout au long de l'année.

Depuis janvier 2018, un autre partenariat a vu le jour, avec la Lunetterie Sociale d'Etterbeek, qui est un nouveau service instauré spécifiquement pour les personnes précarisées et qui est ouvert à tout le monde. Cela nous permet d'une part de ménager la générosité de notre premier partenaire et d'autre part de fournir des verres à ceux de nos usagers qui présentent des problèmes de vue trop conséquents que pour qu'ils soient pris gratuitement en charge par celui-ci.

Il est intéressant de souligner qu'en 2018, nous avons pu offrir à 22 de nos usagers, des lunettes appropriés à leur vue et donc leur permettre d'avoir enfin une vue correcte.

B. Services avec les partenaires de Jamais Sans Toit

- **Douches et siestes chez Pierre d'Angle**

Du lundi au vendredi, nous proposons à nos membres de bénéficier d'une douche et/ou une sieste chez notre partenaire Pierre d'Angle. Chaque jour, nous pouvons ainsi proposer jusqu'à 7 places pour une douche et 3 places pour une sieste.

- **Repas à Restojet et au sein des restaurants de la Commune d'Ixelles.**

Durant toute l'année, nous proposons à nos membres de bénéficier gratuitement d'un repas au sein de deux restaurants partenaires : le restaurant social Restojet et les restaurants de la Commune d'Ixelles.

Concernant Restojet, le partenariat a d'abord vu le jour durant la période hivernale 2015-2016. Les tickets étaient initialement fournis par Restojet à titre gratuit, pour la durée du dispositif hivernal. Nous avons constaté une grande demande de notre public pour ce type de service, ce qui nous a amenés à faire perdurer ce partenariat. Depuis lors, nous continuons à offrir à notre public les tickets repas pour Restojet, mais nous les prenons désormais en charge financièrement. Nous avons à ce jour la possibilité de prendre en charge 10 tickets par semaine.

L'octroi de tickets repas par La commune d'Ixelles dure depuis onze ans. Le principe est de réserver un repas la veille pour les personnes intéressées, et ensuite leur remettre un ticket avec le cachet de l'institution, ticket qu'ils présentent au restaurant communal.

Depuis onze années ces tickets nous étaient remis via un de nos partenaire Pierre d'Angle. Après la signature d'une nouvelle convention en 2018, les 840 tickets que nous recevrons pour l'année 2019, soit 70 tickets par mois, seront établis à notre nom et donc ce sera la première année que nous serons partenaire officiel.

En marge de ces différents services, nous proposons également des petits outils de la vie quotidienne, tels qu'un nécessaire de couture ou un fer à repasser. Il est également possible d'utiliser notre téléphone ou de recharger son propre appareil. Nous sommes régulièrement amenés à rendre d'autres services concrets, tels que photocopier des documents importants pour une personne qui nous en fait la demande ou garder ses papiers d'identité en lieu sûr.

2.3.4 Activités

« Parce que la pauvreté n'est pas seulement matérielle, elle est aussi culturelle et affective… »

Les activités culturelles et ludiques sont très présentes au sein de notre association et constituent une des clés pour créer du lien entre les personnes du public, elles représentent également une petite bulle d'oxygène face aux difficultés du quotidien. Ci-dessous vous trouverez l'ensemble des activités proposées au sein et en dehors de l'association.

JAMAIS SANS …

- **Actualités**

  Chaque jour, nous diffusons le journal télévisé à 13h. Nous mettons également à disposition un ou plusieurs quotidiens papiers.

- **Cinéma**

  Des films, des documentaires sont diffusés une fois par semaine, avec généralement des crêpes préparées et offertes.

- **Jeux de société, ateliers divers**

  Les jeux de société font intégralement partie du quotidien à Jamais Sans Toit ! Pas une journée ne se passe sans une partie d'échecs ou de rami, pour ne citer que ceux-ci. Récréatifs, mais pas seulement : les jeux nous servent fréquemment à entrer en lien avec quelqu'un, à prendre le temps de s'assoir ensemble et d'apprendre à se connaitre autour d'un café. De plus, nous organisons fréquemment des tournois de jeux de société (jeux d'échecs, jeux de cartes ou de puissance 4…).

- **Lecture**

  Notre espace bibliothèque ayant été réaménagé en 2017, nous disposons désormais de deux étagères remplies de livres en plusieurs langues. Des dons d'origines diverses viennent régulièrement rafraichir le choix de lectures que nous proposons à nos usagers. Cependant, nous sommes toujours à la recherche de nouvelles publications en bon état.

- **Musée, théâtre… Les Article 27**

A la croisée du service et de l'activité, nous proposons l'accès aux tickets Article 27, qui permettent d'assister à différentes manifestations culturelles au sein du réseau bruxellois. L'article 27 donne non seulement accès au patrimoine culturel, mais permet également de créer du lien à travers l'accompagnement à ces événements. Cinéma, visite au musée ou au théâtre sont quelques exemples de ces manifestations auxquelles nous pouvons accéder grâce à ce partenariat.

- **Musique, Concertino**

« Un pont entre deux mondes » est un partenariat avec La Monnaie qui est présent depuis 2005 et grâce auquel nous avons la possibilité d'assister une fois par mois à un concert de musique classique dans les belles salles de La Monnaie. Les personnes se voient dans premier temps offrir un bon repas chaud et ensuite place aux trompettes, aux violons, au piano…

- **Débat**

Nous organisons une fois par mois un espace de parole à thème. C'est souvent l'occasion de laisser la parole au public. Les thèmes sont souvent oubliés et très vite les discussions des usagers portent sur des propositions, des suggestions, des envies. Notre devoir et notre volonté est de les écouter et de mettre en pratique, selon nos possibilités les demandes formulées. Ces moments d'échanges permettent et apprennent surtout aux personnes à extérioriser leur besoin, leur frustration. Ce qui est important dans la société dans laquelle nous vivons.

- **Sport… Football, Tennis de table**

Cela fait 4 ans que nous participons à la *Homeless Cup*, un tournoi de football qui fait participer 25 associations du secteur de l'aide sociale. A travers ce jeu collectif, chaque personne joue son rôle. C'est un moyen de se fixer un but et de marquer un but, de se forger le mental. La participation à un tel évènement provoque parfois un déclic pour s'en sortir et même en cas de défaite, se relever et continuer jusqu'au bout. En 2018, notre équipe s'est hissée à la 2ème place du tournoi.

Nous proposons, au sein de l'ASBL, une activité *tennis de table* qui nous a permis de nous inscrire au tournoi annuel organisé par le Home Baudouin, et qui rassemble un grand nombre d'usagers fréquentant les différentes institutions, centre de jour, maison d'accueil. L'année 2018 a vu notre association remporter la première place et ainsi ramener un beau trophée.

Cette fin d'année 2018 a vu naître un certain nombre d'ateliers thématiques tant à l'intérieur de nos murs qu'à l'extérieur. Parmi ceux-ci, citons à titre d'exemples les ateliers relaxation, musique, photo et fitness. Nos stagiaires sont habituellement à l'origine de la mise en place de nouvelles activités. Pour le moment, ces ateliers sont en phase de développement, nous vous tiendrons au courant sur notre page Facebook et sur notre site de l'évolution, et de l'organisation de ces ateliers.

La participation à l'une ou l'autre activité n'est en aucun cas une obligation ou une condition d'accès à notre association.

3 Dispositif hiver 86400

« 86400 » représente le nombre de secondes que comprend une journée.

Au 1er janvier 2018, nous étions déjà depuis deux mois dans le dispositif hiver 2017-2018. Le dispositif 86400 ou dispositif hivernal est destiné aux associations actives en journée. Son objectif est de consolider les services existants, en permettant à chaque association d'apporter quelque chose de complémentaire aux activités qu'elle propose toute l'année.

Les actions mises en place sont pour cette édition sont :

- **Élargissement de nos horaires** : ouverture 7 jours sur 7, de 9h00 à 17h00, contrairement au reste de l'année où nous ouvrons du lundi au vendredi.

- **Distribution de soupe** gratuite de 12h00 à 13h30, soupe qui nous est offerte par le Home Baudouin et qui nous donne tout au long de l'année des pâtisseries, du pain qui font office de petits déjeuner, et parfois même de repas du midi.

- **Engagement d'un(e) assistant(e) social(e)** que nous mettons à disposition de notre partenaire Pierre d'Angle par une convention, et qui est chargée de faire le lien avec les autres associations.

Malheureusement, nous n'avons pas pu mettre en place une permanence psycho-sociale comme les éditions précédentes.

Pour mener à bien ces actions le subside octroyé par la COCOM nous a permis d'engager pour cette période deux éducateurs spécialisés qui sont venus compléter l'équipe en place, une assistante sociale que nous avons mis à disposition de Pierre d'Angle et qui fait le lien entre toutes les associations participant au dispositif, mais aussi du secteur social.

Durant cette période de l'année, le nombre d'accueils augmente considérablement : Ce sont en moyenne 104 personnes différentes, qui quotidiennement, poussent la porte de notre association et y ont été accueillies.

En novembre 2018, pour la 6ème année consécutive, nous avons démarré le dispositif hivernal 86400.

Les actions mises en place sont restées identiques à l'édition précédente. Le changement positif est que le dispositif 2018-2019 est prolongé jusqu'au 30 juin 2019. Ceci est bénéfique pour les usagers qui verront tous ces services perdurer.

Idéalement, ce genre de dispositif devrait rester actif toute l'année mais la dure réalité frappe à nos portes à la fin de chaque plan hivernal. La frustration s'installe tant au sein du public, qui s'attache aux travailleurs, qui voient certains services et plages horaires disparaître, que chez les travailleurs qui voudraient continuer avec certains usagers qu'ils ont commencé à suivre, ou avec lesquels ils ont tissé un lien de confiance.

En conclusion, c'est une cassure brutale : les besoins de notre public ne disparaissent pas à la fin du dispositif hivernal, la problématique est présente toute l'année indépendamment de la saison. À nous de trouver, après cela, des moyens d'apaiser les esprits et de répondre aux besoins légitimes de nos usagers à l'aide de nos activités et de nos ressources.

Pour de plus amples informations sur le Dispositif hivernal 86400 en lui-même, n'hésitez pas à consulter le rapport d'activité du projet à l'adresse : http://www.86400.be/publications/

4 Les chiffres 2018

Schémas horaires

PÉRIODES	NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE	NOMBRE D'HEURES DE DISPONIBILITÉ	JOURS FÉRIÉS LÉGAUX - FERMETURE	HORAIRES
01/01 AU 31/04	119	952	2	09h – 17h Lu, ma, me, je, ve, sa, di
01/05 AU 14/11	124	992	6 + 12 (fermeture annuelle)	09h – 17h Lu, ma, me, je, ve
15/11 AU 31/12	45	360	1	09h - 17h Lu, ma, me, je, ve, sa, di
TOTAUX	288	2304	21	

Explications :

Du 15/11 au 31/03, L'ASBL étend son horaire pour le dispositif hivernal. C'est pour cela que vous retrouvez dans ce tableau un horaire du lundi au vendredi. En 2018, le dispositif hivernal a été prolongé jusqu'au 31/04, ce qui a permis à nos bénéficiaires de fréquenter notre ASBL 5 weekends en plus.

Le restant de l'année, nous ouvrons du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00, horaire mis en place depuis 2015 en concertation avec le personnel et le public.

Composition d'équipe

PÉRIODES	CDI – TEMPS PLEIN	CDD – TEMPS PLEIN	CONTRAT ART 60	BÉNÉVOLES	STAGIAIRES	ETUDIANT	HORAIRES
01/01 AU 31/04	2	4	2	2	2	1	09h – 17h Lu, ma, me, je, ve, sa, di
01/05 AU 14/11	2	0,5	2	2	0	0	09h – 17h Lu, ma, me, je, ve
15/11 AU 31/12	2	4	2	2	3	1	09h - 17h Lu, ma, me, je, ve, sa, di

Fréquentation

Nous disposons de 40 places assises au rez-de-chaussée et de 20 places assises au sous-sol, ce dernier étant notre local à consignes[3] (où seules les personnes qui en bénéficient y ont accès).

Au 31/12/2017, nous dénombrions :

- **529 personnes disposant d'une carte de membre**. Certaines de ces personnes ne fréquentent « Jamais Sans Toit » depuis sa création en 2004.
- En moyenne, **91 personnes différentes sont accueillies par jour**. Avec une proportion de 77 hommes pour 14 femmes. En décembre de cette année les inscriptions ont fortement augmenté : 31 personnes se sont vu délivrer une carte de membre.
- En ce qui concerne nos 60 consignes, **98 personnes différentes en ont bénéficié cette année**. Pour nos 98 membres ayant disposé (ou disposant encore) d'une consigne, il y a (eu) 28 femmes et 70 hommes.

Nous remarquons une légère hausse de la fréquentation de femmes dans le centre mais moins flagrante que par rapport à 2016 et 2017 où la population féminine a doublé.

[3] Ce que nous nommons consignes est un casier loué par un de nos membres afin d'y entreposer ses affaires.

Activités

Ci-après, une liste d'activités ou de services effectués à l'aide de nos différents partenaires que sont l'AMA (Fédération des associations et des maisons d'accueil), le CPAS de Bruxelles-Ville, les restaurants sociaux de la commune d'Ixelles, le Samu social, La Monnaie, Article 27, l'Institut d'Optométrie Raymond Thibaut, Optic Centre, Escale, Magic, et toutes les autres associations du secteur social bruxellois.

- Durant nos sorties en rue, nous avons rencontré 53 personnes.
- Nous avons effectué 63 accompagnements différents vers les institutions dont le CPAS, maisons médicales, administration communale et d'autre institutions.
- Nous avons permis à 22 personnes de recevoir des lunettes adéquates et pour la plupart, gratuites.
- Nous avons distribué :
    - Plus de 20.160 couques (pâtisseries reçues du Home Baudouin)
    - 8200 bols de soupe, offerte par le Home Baudouin
    - 399 tickets Restojet pour le repas de midi
    - 531 tickets pour des repas aux restaurants de la commune d'Ixelles ont été distribués
    - 617 tickets douches et 260 tickets siestes (Pierre d'Angle)
    - 127 couvertures (Home Baudouin)
    - Régulièrement des vêtements et kits d'hygiène reçus de nos donateurs sont redistribués aux personnes dans le besoin.

- Nous avons, à travers nos différentes activités, fait profiter à :
    - 44 personnes différentes la participation d'un concertino de musique classique dans le cadre du partenariat « Pont entre deux mondes » avec La Monnaie.
    - 200 tickets article 27 ont été distribués.
    - Nous avons fait 19 sorties (cinéma, visites de musées, excursions). Cela a permis à 86 personnes différentes de s'évader du quotidien.
- 93 personnes différentes ont assisté à nos 11 débats (Jamais Sans Débats).

- 152 personnes différentes ont participé à nos 29 tournois (ping-pong, échecs, rami). Nous avons d'ailleurs ramené une coupe pour avoir remporté le tournoi annuel de ping-pong organisé par le Home Baudouin.

- 28 personnes ont participé aux 14 matchs de foot dans le cadre de la BXL Homeless Cup. Par rapport à 2017, cette année l'activité « foot » s'est bien déroulée. Plus de joueurs, plus de motivation. Ce qui s'est soldé par la deuxième place au classement du tournoi. Cette activité découle d'un partenariat mis en place avec HOBO. Ceci en marge d'autres activités auxquelles nous envoyons des personnes pour des cours de langue, de natation et de coiffure.

5 Témoignages

Nous jugeons important de vous faire part des ressentis de notre public, mais aussi des membres de notre équipe, des stagiaires, des jeunes à qui nous permettons de faire des heures de travail d'intérêt général. Les témoignages du public ont été récoltés durant l'année écoulée. Ils nous permettent de faire le point sur ce que nous devrions ou pourrions changer dans le but de toujours mieux faire notre travail.

Témoignages du public

« Je m'appelle Sofiane, je suis un étranger en Belgique. Je veux premièrement remercier l'association Jamais Sans Toit car elle m'a rendu l'espoir de vivre en Europe. Son équipe m'a aidé pour plusieurs choses notamment pour aller manger dignement, parfois aller prendre une douche. J'y passe le temps en jouant au rami avec des personnes que j'y rencontre, je participe aux matchs de foot. Je rencontre chaque jour de nouvelle personnes, hommes, femmes avec lesquelles mes journées passent dans a tranquillité. Merci l'équipe et merci à tous ceux qui aident l'association à exister pour nous »

« Il y a 3 ans j'étais encore en rue. Grâce à votre aide j'ai retrouvé un job, puis très vite un appartement. Maintenant j'ai une épouse et je reviens volontiers boire un café quand le temps me le permet. Merci JST » Z.

« J'aime venir chez vous car je me sens en sécurité, j'ai ma consigne maintenant. Parfois je vais à une ou l'autre activité. L'ambiance générale est ok. Merci pour la bonne soupe. » ***F.***

Témoignages de l'équipe

« J'ai commencé à Jamais Sans Toit en tant qu'éducateur spécialisé au début du plan hiver 2018-2019. C'est ma première expérience professionnelle et je dois dire que je ne suis pas déçu ! L'ambiance y est familiale, le travail bien fait et l'utilité de l'équipe y est directement observable. Le fait de pouvoir mettre en place des ateliers et des activités au sein de l'ASBL me plaît également beaucoup. Je n'avais pas été sensibilisé à la problématique du sans-abrisme avant de commencer à travailler au sein de Jamais Sans Toit. Cette expérience m'a permis de rapidement me rendre compte que ce public ne fait pas exception à la règle en éducation spécialisée : La catégorisation entraîne trop de préjugés et idées préconçues qui empêchent de voir la personne derrière l'appellation de groupe. Chaque usager est en effet un cas particulier qu'il faut tenter d'accompagner du mieux possible, avec les moyens de notre bord, au premier rang desquels la connaissance du réseau des institutions à Bruxelles et en Belgique dans le secteur qui nous permet de mieux orienter la personne qui fait appel à nous vers nos partenaires. » **Sacha**

« Cela fait déjà plus d'un an que je travaille au sein de Jamais Sans Toit en tant qu'éducatrice spécialisée. Comment décrire ce travail si particulier d'accompagnement que nous réalisons au sein du centre de jour de façon juste ? Chaque jour est différent ! Au fur et à mesure des semaines, j'ai appris à connaître chaque visage, chaque voix, à tisser une relation de confiance avec chaque personne – une relation qui, nous l'espérons, servira d'appui à la personne pour régler sa situation et finalement sortir de la rue, de sa violence et de son instabilité. Les journées sont faites de beaucoup de petites attentions : un café partagé autour d'une partie de cartes permet de créer du lien avec un usager, qui viendra peut-être ensuite plus volontiers nous exposer un problème administratif qu'il rencontre. Une discussion informelle sur le pas de la porte amènera peut-être un autre usager à vouloir participer à un de nos ateliers. Parler, écouter attentivement, et rire : il faut rire et faire rire. À travers les petits instants du quotidien, nous tissons, inlassablement, des liens qui permettent de raccrocher la personne à la société, de la valoriser, de lui montrer qu'elle n'est pas seule. Ce travail est, pour moi, d'une importance capitale, et s'il demande un grand investissement quotidien en énergie et en temps, nous recevons énormément en retour. Côtoyer les personnes qui ne fréquentent Jamais Sans Toit au quotidien ouvre une fenêtre sur une humanité incroyable, riche et complexe… Parce que nos usagers sont tellement plus que des personnes sans-abri ! » **Margaux**

Nos stagiaires

« Cette année, Jamais Sans Toit a été mon lieu de stage pendant 3 mois, étant future éducatrice spécialisée en accompagnement psycho-éducatif.

Les centres de jour, je m'en étais fait une image toute faite mais sans réellement connaître le terrain. Alors, quand j'ai commencé mon stage cette année je me demandais ce que j'allais bien pouvoir y faire, quel pouvait être l'utilité de l'éducateur dans ce secteur que je m'imaginais être plus des lieux occupationnels qu'autre chose.

Une fois mon stage débuté il ne m'a pas fallu longtemps pour me rendre compte que le travail social à y accomplir était bien plus large et riche que je m'imaginais. J'ai alors pu prendre conscience de l'importance et de l'utilité du travail en réseau. Ce que j'y ai trouvé très intéressant au niveau professionnel aussi, c'est de ne pas imposer certaines obligations/attentes comme dans d'autres institutions (projet personnel, etc.) permettant une autre base de travail avec un public mis sur un même pied d'égalité que l'équipe.

Pour faire court (vu que je pourrais en parler longuement), mon passage à JST m'a permis d'enrichir mes réflexions, d'élargir mon champ de vision et aller au-delà de certaines idées préconçues. Vivre au quotidien avec toutes ces personnes différentes que j'y ai rencontré m'a apporté des partages suite auxquels je ne me suis pas juste sentie « utile » mais surtout grandie.

Merci à l'équipe et tous les usagers de m'avoir fait vivre et découvrir votre quotidien et de m'avoir confirmé que chaque personne rencontrée nous apporte tout autant, voir plus que ce que l'on pense pouvoir apporter soi-même en tant que professionnel à une ASBL. Encore une grande leçon de vie pour moi ! En vous souhaitant de pouvoir continuer longuement à proposer un accès aux besoins primaires, à la culture, ainsi qu'à un peu de chaleur humaine qui peut se faire rare dans la rue. »

Oriane, étudiante en 3ème année à la Haute Ecole de Bruxelles Defré

« Je suis restée deux mois à JST dans le cadre de mon stage pour devenir éducatrice spécialisée. J'ai choisi le milieu du sans-abrisme par défit personnel afin d'aller à l'encontre d'un public dont je ne connaissais rien ou pas grand-chose. Cela m'a énormément apporté. J'ai pu déconstruire un bon nombre d'idées préconçues et de stéréotypes que j'avais avant de venir. A leur contact, j'ai également grandi humainement et professionnellement. C'est un public riche et complexe avec lequel il est vraiment intéressant de travailler. On apprend à réfléchir autrement, à s'adapter à une réalité différente et à se satisfaire de peu. Un grand merci aussi à l'équipe qui m'a soutenu dans mes différentes démarches et où j'ai vite été intégrée. »

Chloé Paulus, étudiante 2ème année à à la Haute Ecole de Bruxelles Defré

Conclusion

L'augmentation de la précarité est un fait toujours avéré en 2018, nous le constatons quotidiennement au sein de Jamais Sans Toit. Notre objectif pour les années à venir est de continuer à nous adapter aux nouvelles problématiques de notre public en proposant de nouveaux services mais aussi en développant les services existants, tout en restant attentifs et à l'écoute de nos usagers.

Notre équipe s'organise jour après jour pour proposer un service de qualité à une population nécessiteuse. La nécessité est d'être accueilli sans condition, d'être reconnu pour ce qu'on est, et d'être écouté, à défaut d'être compris, parfois dans une autre langue pour au final espérer trouver une solution pour sortir d'une impasse ou d'une situation installée depuis, parfois, de nombreuses années.

Notre objectif pour cette année sera de mettre un point d'honneur au développement des accompagnements individuels, nous avons pu constater à quel point ceux-ci sont utiles et nécessaires pour nos usagers. Nous pensons d'ailleurs pouvoir véritablement développer ce service dès que l'ordonnance sera mise en place, en pouvant engager des éducateurs supplémentaires afin de pouvoir mener à bien tant les missions internes à l'association que celle menées en extérieur.

Enfin, au nom de notre public et de toute l'équipe, nous aimerions remercier l'ensemble de nos donateurs pour leur précieux soutien à notre ASBL. Nous recevons vos contributions comme autant de marques de confiance, et ceci nous encourage à poursuivre et à investir toute notre énergie pour accompagner celles et ceux que les circonstances de la vie ont amenés à ne plus croire en elle.