CENTRE DE JOUR

Subsidié par la Commission Communautaire Commune

Rapport d'activités 2022

JAMAIS SANS TOIT ASBL
Rue de Villers,43
1000 Bruxelles
Numéro AFP : CJ/DC/004

BE 0867.081.812
KBC BE17.7340.2135.0921
RPM Bruxelles

Tél : 02/551.17.77
info@jamaissanstoit.org

WWW.*JAMAISSANSTOIT*.ORG
FB : JAMAIS SANS TOIT

TABLE DES MATIERES

Introduction

1. L’association

2. Services et activités

3. Dispositifs exceptionnels

4. Partenariats et conventions

5. Un pas de plus vers la professionnalisation et
   La préparation de l’agrément

6. Soutiens financiers et matériels

7. Les chiffres 2022

8. Témoignages

9. Conclusion

Mot de la Présidente – Fondatrice

« Coucou !

Je tiens encore à remercier notre Directeur, Mladen Vukicevic, et toute son équipe pour le travail accompli.
Je sais d'expérience que ce n'est pas toujours aisé, tant sur le plan psychologique que physique, de travailler dans le domaine de l'aide aux plus démunis...

Jamais Sans Toit a été créé avec des valeurs morales qui nous ont permis de pérenniser nos activités et d'être un modèle en ce domaine.
Il est admirable de constater que nous continuions à évoluer en ce sens.

La Direction de JST garde toujours en tête les valeurs de notre association et toutes ses décisions sont guidées par le respect d'autrui avant toute chose, ceci étant la base de l'ASBL.
Avancer, grandir, évoluer, se remettre en question constamment sont les fondements même de JST; ce qui nous permet de toujours pouvoir se projeter dans l'avenir.
Le conseil d'Administration ne peut que féliciter notre équipe du travail accompli. L'ancienneté de la majorité de l'équipe prouve qu'un climat sain et respectueux règne au sein de l'association.
Le respect avec lequel sont accueillis les nouveaux membres de l'équipe ne font que renforcer la cohésion de cette dernière.

Vous pouvez être fiers, car je le suis, de votre engagement et des tâches accomplies.
Au plaisir de venir partager un café chez JST très prochainement. »

Muriel Sochnikoff-Pierre

Introduction

2022 marquait la fin de la pandémie générée par la Covid 19. Nous retrouvions toutes et tous nos libertés de mouvement et de rassemblement. Nous avons donc pu reprendre le cours de nos activités, comme elles se déroulaient avant les bouleversements causés par la crise sanitaire.

Malheureusement, très rapidement après cette crise Covid, la guerre en Ukraine a débuté en février 2022 engendrant une crise énergétique que nous subissons aujourd'hui encore.

Sortis de l'anxiété liée à notre sécurité sanitaire, nous voilà confrontés à celle de la guerre aux portes de l'Europe qui nous questionne sur l'avenir de notre secteur : cette crise énergétique et ses coûts mettra-t-elle un terme à nos activités ? Serons-nous capables d'assumer l'ensemble de ces coûts énergétiques ?

Nous restons positifs car les pouvoirs subsidiants sont présents aux côtés de notre secteur et nous soutiennent dans notre progression.

En parlant de progression, les objectifs que nous nous étions fixés en 2022 se sont réalisés en partie : un pas a notamment été franchi au mois de septembre lorsque Jamais Sans Toit a introduit sa demande d'agrément. Nous y reviendrons *infra* dans ce rapport.
Nous développerons également les autres objectifs que nous nous étions fixés pour 2022, à savoir :

- La reprise de notre activité à 100% des capacités dès que ce sera possible et laisser la crise sanitaire derrière nous ;
- Le maintien de l'équipe en place et de l'ouverture aux usagers pendant les weekends ;
- La mise en réflexion d'un projet de création d'un logement de transit pour épauler notre service accompagnement ;
- L'engagement d'une travailleuse sociale supplémentaire afin de pérenniser notre équipe et assurer un accueil d'une qualité constante au cours des 7 jours de la semaine ;
- L'élaboration d'un plan quinquennal de politique de qualité pour pouvoir évaluer le fonctionnement général de notre service.

Nous développerons ces points dans ce rapport d'activités en vous présentant les avancées déjà réalisées.

Nous parlerons également de notre processus de professionnalisation ainsi que des changements dans notre fonctionnement en général.

Nous vous offrirons aussi une vision quantitative et qualitative de notre travail. A cet effet, vous trouverez dans le présent rapport un compte-rendu chiffré de nos activités et services en 2022 ainsi qu'un album photos illustrant l'année écoulée.

Enfin, nous avons également jugé utile de publier certains témoignages des acteurs de l'ASBL, usagers, travailleurs ou encore stagiaires.

1. L’association

L’ASBL

« Jamais Sans Toit » occupe un rez-de-chaussée et un entre sol qui représentent ensemble 150 m² de surface pour une capacité d’accueil de 50 places. Le bâtiment que nous occupons est une ancienne maison bruxelloise classée.

Nous y accueillons du lundi au dimanche un public sans abri ou en besoin de guidance, des personnes avec un chez soi mais qui n’ont personne pour les écouter, des personnes vivant dans la précarité ou encore des personnes simplement curieuses. Il s’agit d’un accueil pour tous·tes, sans obligation particulière. C’est parfois pour certaines personnes le seul endroit, le seul point de chute où elles tentent de retrouver une vie décente, des repères, des amis, des contacts etc.

L’endroit se situe à l’angle du 43, rue de Villers et du 29, rue de Dinant, à proximité de la gare centrale, de la Grand place et de la gare du midi.

1.1 Description

Jamais sans toit ASBL est présente depuis 18 ans dans le secteur social bruxellois.

Notre horaire :

- Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.
- Les samedis de 13H30 à 16h30 et les dimanches de 10h30 à 13h30.

Notre association s'efforce d'être depuis toutes ces années un lieu de rencontre, d'écoute et de sociabilisation pour les personnes sans-abri ou en besoin de guidance, pour toute personne qui a un chez soi et se sent seule, pour toute personne désireuse de partager son expérience de vie, bref, nous sommes ouverts à toutes et tous ceux qui le veulent et qui ont eu, à un moment donné, un accident de parcours.

Nous nous sommes fixés comme **objectif** de rapprocher les personnes de la société dans laquelle elles vivent et de les éloigner de l'isolement et des violences diverses qui les en empêchent.
Qu'elle soit sans-abri ou qu'elle vienne de quelque autre horizon que ce soit, chaque personne peut franchir librement le seuil de notre porte sans condition particulière.
Tout un chacun se verra accueilli et écouté ou, si le cœur n'est pas à la parole, il ou elle pourra simplement se poser**,** se reposer, boire un café à l'abri de l'agitation qui règne dans les rues de la ville et oublier un bref instant la nuit passée dehors.

Le but premier de notre association est d'accueillir, d'écouter, d'informer, de créer un l**ien** de confiance avec l'humain qui est en face de nous.
Plus tard, dans le processus d'accompagnement, la problématique sera analysée et étudiée ensemble avec la personne afin d'essayer de trouver une solution adéquate et si possible à long terme.

Les problématiques sont de tous types et peuvent aller de la précarité à une santé mentale défaillante, en passant par des exclusions en tous genres ou bien encore de la solitude.
Créer le lien … C'est un processus parfois lent, parfois rapide, mais toujours complexe et qui demande pédagogie, application, sincérité, innovation, travail en réseau et le plus important, un suivi régulier.
Pour créer ce lien, l'association met en place une série d'activités ludiques et culturelles annoncées par un horaire mensuel qui est important pour nos usagers afin qu'ils et elles puissent organiser au

mieux leur emploi du temps. Le principe est de les aider à créer également un agenda dans lequel ils et elles prévoiront leurs activités, mais surtout leurs démarches à faire avec ou sans le travailleur social de Jamais Sans Toit qui les accompagne.

L'horaire annonce donc les sorties musées, excursions, tournois sportifs en tous genres, évènements sportifs au sein ou en dehors de l'association, ateliers divers, etc.
Nous veillons pendant ces activités à ce qu'il y règne un climat inclusif et constructif. Cela permet aux personnes de se libérer en compagnie des travailleurs sociaux et ainsi d'approfondir cette relation.

Les liens se construisent et se consolident finalement au gré des visites de nos bénéficiaires.

Il arrive pour certains des usagers de « Jamais Sans Toit » que ce lieu devienne l'un des derniers points d'attaches avec la société qui les entoure. C'est pour cette raison, parmi tant d'autres, que notre travail est important, et ce dès l'arrivée de la personne au sein de notre structure d'accueil.

Nous intervenons alors pour leur offrir une expérience positive du lien social en progressant avec bienveillance et en mettant en exergue les qualités et compétences de chacune et chacun de nos usagers, leur permettant ainsi de recouvrer estime et confiance en soi.

Au quotidien, notre devoir est de veiller au bien-être individuel des personnes, ce qui favorise, selon nous, le bien-être collectif et une meilleure qualité de la vie en communauté. Au sein de notre association, les appartenances ethniques, religieuses, les orientations sexuelles et les opinions en tous genres sont toujours les bienvenues. Notre équipe veille à ce que la multiculturalité puisse se vivre dans le respect mutuel et la tolérance par tous et pour tous.

Pour que la personne se sente bien et qu'elle puisse fonctionner sans se préoccuper de certains manques inhérents aux conditions de la vie en rue, nous proposons des services de soutien de base à la vie quotidienne. Nous détaillerons ces services plus loin dans le présent rapport.

1.2 Caractéristiques

Dénomination : JAMAIS SANS TOIT ASBL — Numéro d'agrément : CJDC.004

Forme juridique : ASBL — CP : 319.00

Siège social : Rue de Villers, 43 à 1000 Bruxelles

Compte bancaire : BE17.7340.2135.092 — Numéro d'entreprise : 0867.081.812

1.3 Organe d'administration, Equipe, Organigramme

1.3.1 Organe d'administration

L'organe d'administration se compose de :

La présidente-Fondatrice : Pierre-Sochnikoff Muriel

Le trésorier : Sochnikoff Patrick

Le secrétaire : Scheppers Jeremy

1.3.2 L'équipe

Fin 2021, un de nos objectifs en ce qui concerne l'équipe était :

- Garder l'équipe en place et continuer à rester ouverts pendant les weekends.
- Engager une travailleuse sociale supplémentaire afin de pérenniser notre équipe et assurer un accueil d'une qualité constante au cours des 7 jours de la semaine.

Nous pouvons être satisfaits à la fin de cette année 2022 car non seulement nous avons réussi à avoir une éducatrice spécialisée supplémentaire mais nous avons aussi une technicienne de surface.

- Une éducatrice spécialisée supplémentaire via un contrat « article 60 » conclu avec le CPAS d'Uccle dans le cadre de notre projet d'intégration socio-professionnel. Elle a débuté son contrat en avril 2022 et il se finira en avril 2023. La bonne nouvelle est que nous l'engagerons à mi-temps à partir du 01/04/23 et elle continuera donc de compléter notre équipe éducative. En conséquence, nous serons à 2,5 éducateurs spécialisés, en adéquation avec les normes reprises dans l'agrément.
- Une employée à mi-temps a été engagée depuis le 01/02/22. Elle s'occupe de l'entretien des locaux. Cela nous permet de rester ouverts durant une grosse demi-heure supplémentaire. En effet, nous devions auparavant nous occuper nous-mêmes du nettoyage, ce qui nous obligeait à demander aux personnes de sortir vers 16h30. Cela peut sembler sans grande importance, mais pour une personne en rue, c'est énorme.

En conclusion, au 31/12/22, ce sont 7 employés qui assurent le fonctionnement de l'ASBL et ce, 7 jours par semaine.

Ouvert 7 jours… ce qui était également un de nos défis. Le but étant de rester le plus longtemps possible présent de manière qualitative et donc de diminuer pour certaines personnes le temps passé en rue.

Tout cela ne serait pas rendu possible sans le soutien financier de la COCOM (subside facultatif) et du fonds « Maribel » qui permettent le paiement des salaires de tous les employés.

A cette équipe fixe, se rajoutent tout au long de l'année :

- Des stagiaires, étudiants éducateurs spécialisés de l'enseignement supérieur.
- Des stages civiques, étudiants de 5ème et 6ème secondaire.
- Des bénévoles selon les ateliers proposés.
- Des éducateurs d'autres associations du secteur qui font des immersions pour mieux connaitre le secteur.
- Des prestataires de travail d'intérêt général.

Pour le bon fonctionnement et l'évolution de l'association, l'équipe :

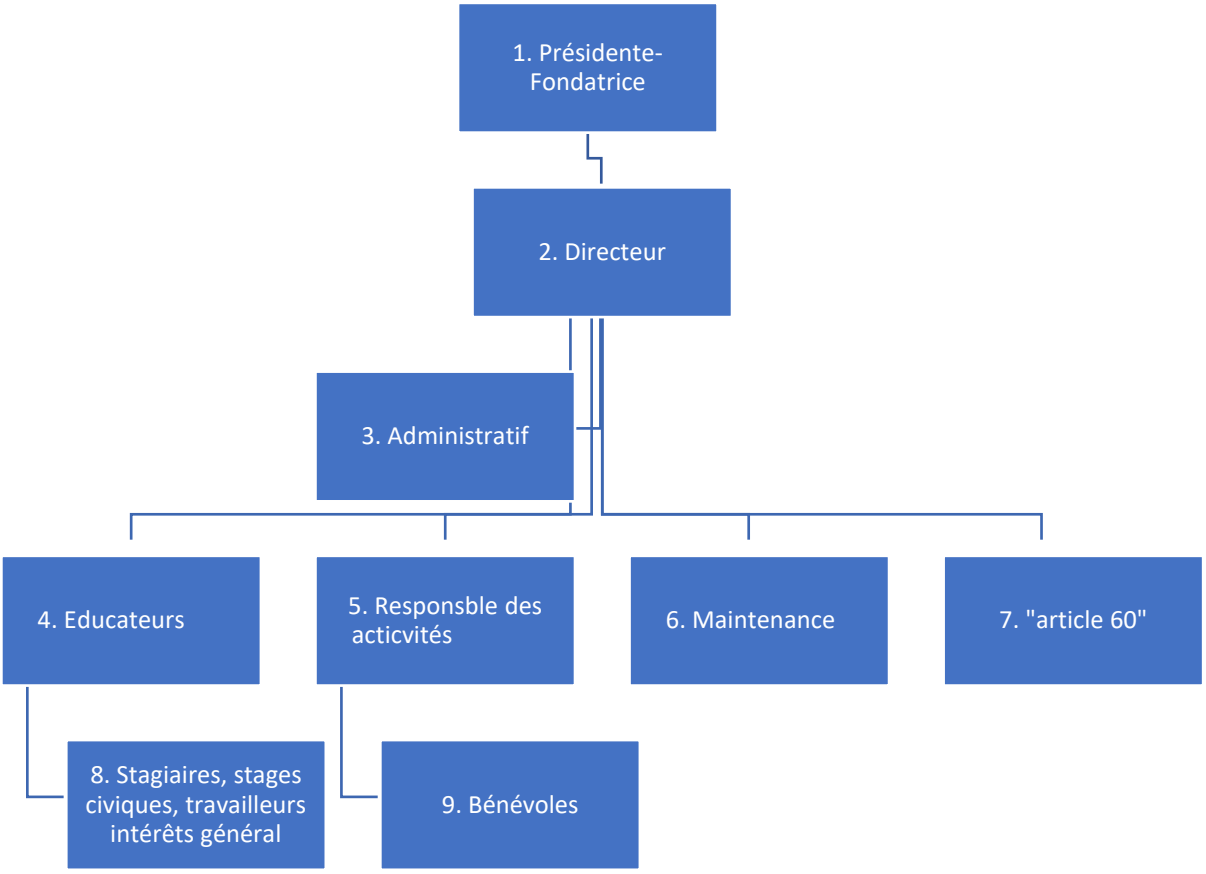
- Se réunit une fois par mois avec la direction : il s'agit de la réunion d'équipe.
- Se réunit sans la direction une fois par mois : il s'agit de la supervision d'équipe.
- Se réunit avec les usagers une fois par mois ou organise un atelier à thème : Ce sont les réunions usagers qui nous permettent de prendre en compte les remarques, critiques et suggestions de nos usagers.

Une de nos dernières réunions usagers de janvier 2022 avec les masques…

Actuellement elles se font le 3ème mardi de chaque mois

1.3.3 Composition de l'équipe

Vous trouverez ci-dessous un organigramme reprenant la structure organisationnelle de l'équipe actuelle au 31/12/2022, un tableau qui explique la fonction de chacun.



Explications de l'organigramme :

1. ***La présidente - Fondatrice***

Muriel, à droite sur la photo.

Elle se charge, avec le conseil d'administration, d'acter les demandes de la direction, que ce soit en matière d'engagement, de financement de travaux, de projets, d'achats de matériel, etc.

Elle est également présente pour prendre les décisions en cas de situations exceptionnelles.
Notre présidente, mais avant tout fondatrice du projet « Jamais Sans Toit », Mme Muriel Pierre est toujours active et présente dans la vie de l'association.

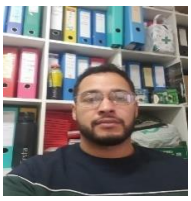
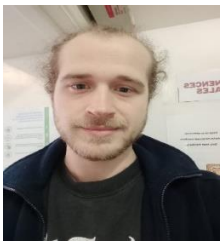
C'est à un rythme hebdomadaire qu'une réunion se tient avec la direction. Celle-ci a pour but de faire le point sur le fonctionnement de l'ASBL, sur l'état d'esprit et la santé de l'équipe ainsi que sur le public.

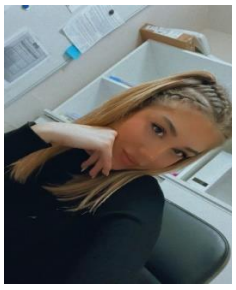
Un compte-rendu a été envoyé par la direction et les points pertinents sont repris, discutés, réfléchis et actés.

- L'équipe et les fonctions de chacun :

Ci-dessous un descriptif et une explication des fonctions reprises dans l'organigramme. Ceci sous forme de tableau pour une meilleure illustration de l'équipe se relayant pour être présente 7 jours sur 7 à Jamais Sans Toit.

Nom et fonction	Descriptif des fonctions
1. Vuki **Directeur** – délégué à la gestion journalière – Temps plein Il a débuté son contrat en 2010 comme travailleur social. En 2018, il devient coordinateur. I sera nommé directeur en 2019.	Gestion journalière, financière & comptable. Gestion d'équipe, de planning, de réunions, des activités & des projets, de l'approvisionnement en denrées alimentaires. Représentation de l'association à l'extérieur. Assure le lien avec le(s) pouvoir(s) subsidiant(s) ainsi qu'avec le réseau & les différents partenariats. Conseiller en matière de sécurité de l'information et de protection de la vie privée ainsi que celle de délégué à la protection des données.

2. **Nuno** – Assistant administratif Temps plein  Il a débuté son contrat en tant que travailleur administratif et travailleur social en novembre 2013.	Soutien à la direction dans les dossiers administratifs. Assure l'encodage comptable, le paiement & l'établissement des factures. Assure le suivi des comptages et encodages journaliers. En charge du stock. En charge de l'archivage et de la gestion du matériel de bureau. En charge du livre de caisse. Il assure une partie de son temps de travail à la logistique. Responsable de l'équipe en cas d'absence de la direction.
3. **Sacha – Educateur** spécialisé Temps plein  Il a débuté son contrat en tant qu'éducateur spécialisé en octobre 2018.	Assure le service d'accueil et d'accompagnement psycho-social. Accompagne la personne dans l'administratif. Développe un réseau d'aide administrative autour de la personne. En charge de la programmation, la planification & de l'organisation des activités & animations. S'occupe des sorties de rue qui consistent à rencontrer les personnes sans abri en dehors de l'association.
Clément – **Educateur** Spécialisé Temps Plein Il a commencé comme stagiaire en 2017. Depuis 2018, Il a débuté dans un premier temps deux contrats à durée déterminée dans le cadre des dispositifs hivernaux. En 2020, il signe son CDI.	Assure le service d'accueil. Assure le service d'accompagnement psycho-social & administratif. Développe un réseau d'aide administrative autour de la personne. Encadre le bénévolat, les prestations d'intérêts généraux, stages et stages civiques. Représentant des centres de jour de Bruxelles au comité de pilotage de la CCL (Cellule de Captation et de Création de Logements) Leur mission principale est de trouver et distribuer des logements à des prix abordables, durables et dignes pour les personnes sans-abri.

Léa-Lisa – Educatrice spécialisée Dans un premier temps stagiaire éducateur spécialisé. Par la suite, depuis le 01/03/22 sous contrat « article 60 » jusqu'au 31/03/2023. Elle signera un CDI, mi-temps à partir du 01/04/2023.	Assure le service d'accueil. Assure le service d'accompagnement psycho-social & administratif. Développe un réseau d'aide administrative autour de la personne. Encadre le bénévolat, les prestations d'intérêts généraux, stages, stages civiques. Assure des prestations le weekend. Distribution de la nourriture
4. **Damian** – Ouvrier polyvalent Mi-temps Il est actif depuis 2019.	S'occupe d'organiser différentes activités, assure principalement les prestations pour les permanences du weekend, soutien au réaménagement des locaux, distribution de la nourriture.
5. **Sara** – Technicienne de surface Mi-temps  Elle a signé son contrat le 01/02/2022.	S'occupe de la maintenance des locaux de l'ASBL. Elle participe également à l'accueil des personnes, à la distribution de soupe et autres denrées.

A cette équipe de base, se rajoutent au cours de l'année :

6. Les « articles 60 », personnel mis à disposition par le CPAS avec lequel une convention est signée et ce, dans le cadre de leur projet de réinsertion socio-professionnel.

   Ils acquièrent, au sein de notre ASBL, diverses compétences et y vivent différentes expériences humaines.

7. Les bénévoles complètent l'équipe pendant toute l'année quand le besoin s'en fait sentir et surtout lors de l'organisation de certains ateliers bien spécifiques.

8. Les stagiaires sont des étudiants en « éducation spécialisée en accompagnement psycho-éducatif ». Ils apportent souvent un renouveau dans l'équipe en place avec leurs points de vue extérieurs. Nous recevons principalement des étudiants de l'Institut De fré, de l'Institut L'Allemand et de l'IPPF de Nivelles.

Des jeunes effectuant des stages civiques, fruit d'un partenariat conclu avec la ville de Bruxelles et ayant pour objectif de permettre à des élèves de cinquième et sixième secondaire d'effectuer leurs 30h de stage par an imposées par la Fédération Wallonie-Bruxelles pôle enseignement (DGEO).

Des jeunes effectuant des travaux d'intérêt général, suivis par nos partenaires, l'ASBL Magic et l'ASBL Escale. Ce sont 12 jeunes qui ont été accueillis en 2022.

2. Services et activités

Dans ce point, nous expliquerons les nouveautés ainsi que les services et activités déjà existants.

Il est indispensable de souligner que, notre accueil étant inconditionnel, chaque personne est en droit de venir à l'ASBL sans se sentir obligée de participer aux activités, ni de demander un service ou quoi que ce soit d'autre.

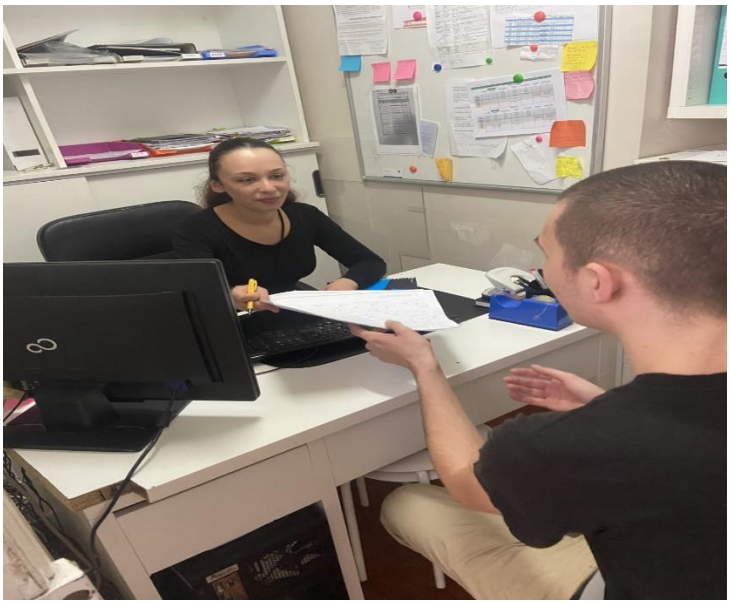
Notre priorité est que la personne qui franchit notre porte passe une partie de sa journée en ayant accès aux services primaires de la vie quotidienne tels que l'accès à l'hygiène (se laver, accès aux toilettes), se nourrir, etc.

C'est également pour cette raison que nous nous efforçons de faire évoluer nos services en fonction des demandes et besoins des usagers.

A cet effet, nous questionnons notre public d'usagers pour déceler nos lacunes et améliorer ce qui est en place.

2.1 Services

2.1.1. Service accompagnement psycho-médico-social



C'est là le cœur de notre travail.

Le principe de ce service est d'accompagner la personne jusqu'au bout et de l'épauler dans son processus de sortie de rue, ou d'une autre problématique.

Ce n'est pas toujours aisé, car tantôt la personne est présente, puis disparait, pour finalement réapparaitre. Cela complexifie la tâche du travailleur qui se sent parfois bien démuni mais n'en demeure pas moins motivé à résoudre la situation.

La prise en charge commence par un premier entretien avec la personne demanderesse.

L'éducateur inscrira, dans un premier temps, la personne et lui délivrera une carte de membre.

Par la suite, l'éducateur établira une fiche signalétique dans laquelle une série de renseignements personnels seront inscrits.

Un dossier sera ouvert suivant le besoin spécifique de la personne.

L'accompagnement est d'ordre :

- Administratif (adresse de référence, administration communale etc.),
- Médical : carte médicale, contact avec les médecins, prise de rendez-vous etc.

- Logement : recherche de logement via les différents réseaux :
    - Nous sommes partenaires de la cellule capteur logement de l'Ilot.

      Nous avons, grâce à ce service, relogé 3 personnes. D'ailleurs un de nos éducateurs est

      Représentant des centres de jour de Bruxelles au comité de pilotage de la CCL (Cellule de Captation et de Création de Logements) Leurs missions principales sont de trouver et distribuer des logements à des prix abordables, durables et dignes pour les personnes sans-abri.

    - Nous travaillons avec les CPAS et la table du logement.

    - Nous contactons des propriétaires hors réseaux et accompagnons la personne dans ses démarches (visites, négociations, …)

    - Nous faisons partie du projet « Step forward », qui consiste à reloger des jeunes de 18 à 25 ans qui présentent des problèmes d'addiction. Des réunions de concertation se tiennent avec un membre du CPAS de Bruxelles et un membre du SMES. Nous essayons ensemble de trouver des candidats au relogement. C'est parfois un long processus mais quand il aboutit, le jeune est suivi et supervisé régulièrement.

    - Recherche d'emploi : création de CV, création d'adresse électronique à vocation professionnelle, contact avec Actiris, les syndicats, etc.

Nous sommes confrontés à l'hésitation de nos usagers qui se demandent comment assumer les factures énergétiques. Cette crainte est un véritable frein que nous tentons de lever en soutenant et encourageant nos usagers par des contacts avec les CPAS pour l'obtention d'aides énergétiques.

Le fait d'accompagner les usagers physiquement dans leurs démarches facilite l'avancement de celles-ci. Cela étant, « accompagnement » ne veut pas dire assister la personne au sens de « faire à sa place ».

Les démarches et les initiatives viennent de la personne demandeuse et nous sommes là pour la soutenir lorsque cela s'avère nécessaire.

Grâce à une équipe polyglotte, nous pouvons discuter avec les personnes en français, néerlandais, anglais mais aussi dans des langues slaves (bulgare, serbo-croate, russe, polonais), ou encore portugais, espagnol, italien.

La compréhension de l'autre est un atout majeur pour bien expliquer certaines procédures.

2.1.2 Location de consignes :

Consigne = effets personnels, documents en sécurité.

La demande pour les consignes est en constante augmentation. Dans notre association mais également en général car l'offre est assez faible par rapport à la demande.

Nous mettons à disposition 64 consignes sous forme de casiers. Elles sont proposées à la location pour une somme de 2,40 euros par mois.

Cette demande de contribution financière 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.

Nous disposons également d'une consigne sécurisée où l'on entrepose les documents les plus importants des personnes tels que passeport ou carte d'identité. Ceci car les personnes vivant et dormant en rue sont souvent victimes d'agressions et de vols. Le parcours administratif pour refaire ces documents est souvent long et fastidieux, c'est pourquoi ce service est apprécié par notre public.

2.1.3 Lunetterie sociale :

En 2022, ce sont 53 paires de lunettes adaptées et GRATUITES qui ont pu être distribuées grâce à nos partenaires, contre 34 en 2021.

Cette nette augmentation est due notamment à la proximité de notre nouveau partenaire qui propose les tests de vue. Il s'agit de Chill Optic que nous remercions d'ailleurs pour leur disponibilité et leur sympathie.

Cette année, nous avons collaboré avec :

Anciennement, ce sont les élèves de l'école d'optométrie de « L'*Institut d'Optique Raymond Thibaut* » qui faisaient les tests de vue mais avec la crise sanitaire et les différentes mesures mises en place, cette collaboration a été rendue trop incertaine et irrégulière.

En 2022, c'est un nouveau partenaire qui est arrivé et qui se situe à deux pas de l'association. Il s'agit de « Chill Optic » qui se situe à quelques minutes de notre association. Les usagers peuvent s'y rendre pour effectuer les tests de vue.

Ensuite ils sont redirigés vers notre partenaire « Optic Centre ». Ce dernier met à notre service son savoir-faire et ses moyens techniques pour la réalisation de paires de lunettes adaptées au cas par cas. Ce partenariat présente un caractère adaptatif : seules les personnes en situation d'extrême précarité, sans mutualité ni allocations, peuvent bénéficier gratuitement des services de l'opticien. Pour les personnes qui sont en ordre de mutualité, l'opticien adapte ses tarifs afin de rendre son service le plus abordable possible.

Notre troisième partenaire, « La maison de la vision » situé au n°100 de la chaussée d'Ixelles, a dû malheureusement fermer car il a été trop impacté par la crise sanitaire.

En ce qui concerne les montures de lunettes, nous les recevons de différents donateurs privés ainsi que d'Optic2000.

2.1.4 Repas

Repas au sein des restaurants de la Commune d'Ixelles

60 tickets en 2022 ? Restaurants communaux d'Ixelles contre 150 en 2021 ;

Ce service a été quelque peu perturbé au début de l'année 2022. En effet, chaque année nous faisons une demande de subsides non-numéraires à la commune d'Ixelles pour pouvoir bénéficier de ces repas, mais, des soucis budgétaires ont fait que l'acceptation de cette demande a été retardée à septembre 2022.

En septembre, nous avons donc pu récupérer les tickets et recommencer à les distribuer aux personnes qui le désiraient et qui attendaient impatiemment le retour de ce service. Ce retard dans la réponse de la commune d'Ixelles explique la diminution du nombre de tickets reçus pour 2022 : nous en avons reçu 250 valables jusqu'en juin 2023.

Le principe de ce partenariat est de réserver un repas journalier pour les personnes intéressées. Une convention est signée chaque année et un nombre défini de tickets nous est octroyé.

Nous avons donc augmenté notre offre au public pour le Restojet

Repas au Restojet :

295 Tickets distribués en 2021 CONTRE 255 en 2022

Cela fait 8 années que nous entretenons ce partenariat.

Pour rappel, au départ ce n'était qu'un partenariat actif dans le cadre du dispositif hivernal. Nous recevions des tickets pour un repas gratuit que nous distribuions aux usagers. Voyant l'intérêt des usagers pour ce service, nous avons continué de proposer des tickets Restojet. Nous pensons que la délocalisation de ce centre a eu pour effet bénéfique la rencontre d'autres choses pour nos usagers. Nous prenons ces tickets en charge financièrement 10 tickets par semaine, mais cela varie et augmente ou diminue au gré de nos moyens financiers.

Le but est ici aussi de proposer à l'usager un centre qui soit délocalisé et lui permettre ainsi de découvrir quelque chose de nouveau.

Depuis 2 ans, le Restojet propose également la possibilité de prendre une douche. Nous utilisons ce service quand nous n'avons plus de place chez les partenaires qui proposent exclusivement ce service.

2.1.5 Douches et siestes chez Pierre d'Angle

829 tickets ont été distribués cette année CONTRE 716 en 2021

« Pierre d'Angle » et « Jamais Sans Toit » collaborent au quotidien pour permettre à 3 personnes par jour (et jusqu'à 4 ou 5 personnes quand cela s'avère possible) de prendre une douche et de profiter d'une sieste en journée. C'est un partenariat très important en ce qu'il fait le lien entre l'accueil de jour et de nuit.

C'est également l'occasion de mettre en œuvre une collaboration entre travailleurs et notamment avec les assistants sociaux de Pierre d'angle qui complètent le travail d'accompagnement que ce soit en matière de logement ou de dossiers CPAS purement administratifs.

En effet, le public étant le même, nous essayon de travailler en synergie dans le cadre de nos accompagnements afin de trouver les solutions les plus adéquates.

Tous les matins, les premiers arrivants à Jamais Sans Toit demandent à l'équipe s'il est encore possible de les inscrire pour recevoir leur ticket du jour. L'équipe veille à ce que toutes les personnes intéressées puissent avoir au minimum un ticket sur la semaine, en veillant également à ce qu'une tournante ait lieu entre les différents demandeurs.

2.1.6 Coiffure

198 personnes coiffées cette année contre 122 en 2021 !

Nous rencontrons une forte augmentation de la demande pour ce service.

En 2022, chaque mardi, de 9h30 à 12Hoo, 7 personnes en moyenne se font couper les cheveux.

C'est un usager, Sofiane, qui est coiffeur de profession et qui met son talent au service des autres usagers. C'est devenu un service à part entière. Au départ, cela ne devait se faire qu'une fois par mois mais avec la forte demande, notre usager bénévole a accepté d'augmenter la fréquence de ces séances à une fois par semaine. Nous sommes très reconnaissants du travail que cet usager fournit au sein de notre ASBL et qui permet chaque semaine à 5 personnes d'être coiffées gratuitement.

Au cours de l'année, des coiffeurs bénévoles offrent leurs et s'occupent des cheveux des dames. 24 coupes dames ont ainsi pu être offertes.

2.1.7 Vestiaire

Nous collaborons avec « Solidarité Grand Froid » pour pouvoir procurer des vêtements aux usagers. Le principe est de délivrer un ticket sur lequel nous notons l'identité de la personne demandeuse et les 5 pièces de vêtements dont il a besoin. Sur présentation de ce ticket chez le partenaire, la personne recevra le nécessaire en fonction des disponibilités.

Nous proposons également des vêtements qui sont fonction des donations.

En marge de ces différents services, nous proposons également d'autres services nécessaires à la vie quotidienne.

Les usagers peuvent :

- *Utiliser notre téléphone ou recharger leurs propres appareils.*
- *Un fer à repasser est à disposition ainsi qu'un nécessaire de couture.*
- *Un micro-onde est disponible pour réchauffer un plat.*

Nous sommes régulièrement amenés à rendre d'autres services concrets tels que copies de documents ou stockage de documents importants et beaucoup d'autres petites choses qu'on ne sait pas toujours quantifier ou expliquer du fait que tout cela se passe spontanément et est parfois difficile à noter ou à objectiver.

Une nouveauté est apparue en 2023 : nous offrons aux usagers la possibilité de disposer d'un coffre-fort numérique.

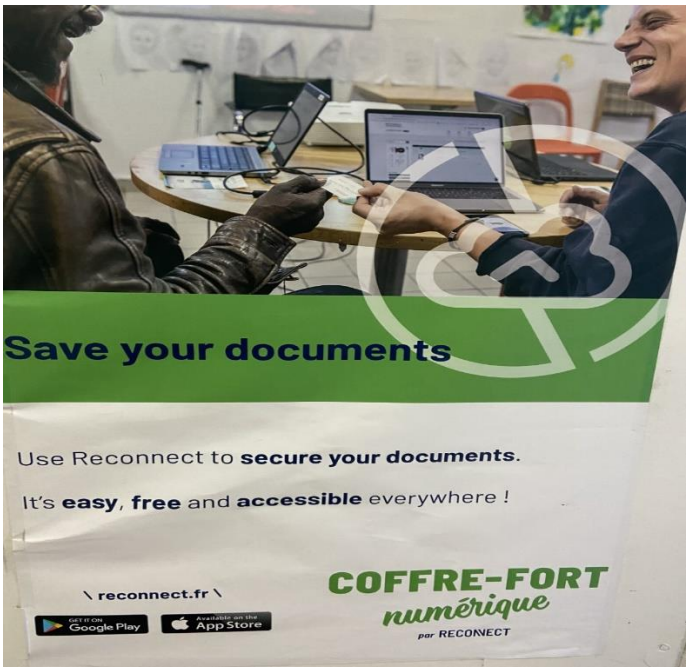
Ceci est un projet pilote de l'association « Reconnect » avec laquelle nous avons signé une convention.

Le principe est de numériser les documents de l'usager avec sa participation et de les mettre dans un dossier auquel lui seul aura accès et ce partout où il se présentera.

Un exemple :

Une personne se présente chez nous, nous créons un dossier à Jamais Sans Toit mais également si la personne le désire nous lui créons un « dossier numérique » (coffre-fort) dans lequel il pourra retrouver tous ses documents importants. S'il perd ses documents, s'il en a besoin dans une autre institution ou organisation et qu'il ne dispose pas de ces documents « physiquement », il pourra se connecter et en disposer « virtuellement ».

Nous nous fixons l'objectif en 2023 d'initier ce projet si les personnes le souhaitent et manifestent un intérêt pour celui-ci.



2.2 Les activités

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

Comme dit précédemment, les activités sont l'outil principal pour la création du lien avec le public.

Elles représentent un moment d'évasion pour la personne.

Nous essayons de varier les activités, de les faire à l'association, en dehors, avec d'autres associations, avec d'autres publics venant de milieux différents et donc faire de nouvelles rencontres. Cela peut parfois déboucher sur des solutions inattendues à des problématiques variées concernant les usagers de notre association.

En 2021, nous affrontions la crise sanitaire et devions mettre des freins à plusieurs activités.

En 2022, nous avons progressivement repris nos activités pour revenir doucement à un fonctionnement normal du centre.

Par « normal », nous voulons dire sans masques, distanciations de sécurité et en limitant pas le nombre de participants.

En 2022, nous avons également élargi la plage horaire des activités destinées exclusivement aux dames. Nous le faisions auparavant, mais en discutant avec les dames sans-abri, nous avons remarqué une certaine frustration chez elles. Elles se sont ouvertes à l'équipe et ont expliqué que certaines d'entre elles voulaient avoir un moment à l'association, mais uniquement entre dames. Ceci pour diverses raisons : des remarques des hommes qui peuvent être déplacées et lourdes, ou plus simplement car cela leur manquait dans leur « vie en rue ».

Nous avons décidé de réagir et d'organiser les « Mardis Dames ». Cela se fait une après-midi par mois durant laquelle des activités bien-être, coiffure, sortie etc. se font exclusivement entre dames et sont encadrées par notre personnel féminin. Nous remarquons que ce ne sont pas seulement nos habituées qui y participent mais que de nouvelles participantes y viennent.

Nous essaierons en 2023 d'augmenter cette plage horaire ou de trouver des pistes avec d'autres associations pour pouvoir élargir le projet.

Ci-dessous, les différentes activités, leur fonctionnement et les nouveautés.

2.2.1 TV - Actualités – Cinéma

- Le matin, la radio informe, propose des programmes musicaux : de la nostalgie, du classique ou du rock suivant les demandes.
- A 13h, nous diffusons le journal télévisé. S'informer reste important.
- Pour ceux qui aiment lire, il y a à disposition un ou plusieurs quotidiens papiers.
- Le moment cinéma, c'est une fois par semaine. Cela peut aller d'un reportage à un film en passant par un dessin animé. Bien entendu nous préparons ce moment en sondant le public quant à ses préférences.

  Ce moment « Ciné » de la semaine est toujours accompagné d'une collation crêpes.

2.2.2 Jeux de société, ateliers divers

Le jeu d'échecs, les cartes, le « puissance 4 » ainsi que de nombreux autres jeux de société ont animés les journées à JST et nous avons retrouvé notre ambiance d'antan, avec les cris, tantôt de joie d'avoir gagné une partie de rami, tantôt de déception avec la défaite à une partie de jeu d'échecs.

La reprise de l'entièreté des activités et sans plus aucune contrainte a permis aux usagers de revivre ensemble des moments de plaisir et de partage.

Pour nous, le jeu constitue, certes un moyen de se divertir, mais pas uniquement. Il permet de se mélanger au public et d'approfondir le lien avec la ou les personnes qui fréquentent le centre.
Il a également une utilité éducative qui permet aux usagers de développer et redécouvrir leurs compétences personnelles amenant à une amélioration de l'estime et de la confiance en soi mais aussi en ce qu'il représente une version miniature de la société, avec ses règles, ses interdits et ses possibilités.
Le jeu amène le joueur à dire beaucoup de choses sur sa façon d'être au monde et en société, volontairement ou non. Cet outil est donc très précieux dans le travail réalisé au quotidien par notre équipe.

2.2.3 Lecture

Nous disposons d'un espace bibliothèque qui est régulièrement revu. Elle est remplie de livres en plusieurs langues. Des dons d'origines diverses viennent régulièrement rafraîchir le choix des lectures que nous proposons à nos usagers.

2.2.4 Musée, Théâtre… Les Articles 27

Nous proposons l'accès aux tickets « Article 27 », qui permettent d'assister à différentes manifestations culturelles au sein du réseau bruxellois.
Le ticket « article 27 » est un laissez-passer au patrimoine culturel. Il permet également de se rendre au cinéma, visite au musée ou au théâtre. Ce sont quelques exemples de ces manifestations auxquelles nous pouvons accéder grâce à ce partenariat.

Il permet également d'aller à certains festivals.

Ce sont quelques 120 tickets que nous avons distribués en 2022.

L'accompagnement du public permet à l'usager de voir le travailleur sous un autre angle et vice-versa. Ce sont tout simplement des moments inoubliables.

Retour en enfance au musée du Train…

2.2.5 Musique, Concertino

« Un pont entre deux mondes » est un partenariat avec La Monnaie qui existe depuis 2005 et grâce auquel nous avions la possibilité d'assister une fois par mois à un concert de musique classique dans les belles salles du théâtre de La Monnaie.

Les personnes ont l'occasion d'assister à un concert de trompettes, de violons, de piano… !

Depuis la crise sanitaire, et plus précisément depuis le 13/03/20, l'activité a été suspendue.

Fin décembre 2021, une lueur d'espoir est apparue pour la reprise de cette activité sous certaines conditions d'accès.

Par la suite malgré la levée de tous les interdits, ce fut compliqué structurellement pour « La Monnaie » d'accueillir nos usagers.

Au moment de rédiger ce rapport, nous avons reçu de bonnes nouvelles : nous pourrons à nouveau aller à « l'Opéra » à partir du 24 février 2023. Nous ne manquerons pas de vous informer via nos réseaux sociaux.

2.2.6 Débat

Notre devoir et notre volonté sont d'écouter et de mettre en pratique, selon nos possibilités, les demandes formulées par notre public.
C'est leur association et ils y ont leur mot à dire.
Une fois par mois, nous organisons une réunion usagers qui permet cette prise de parole et ainsi d'émettre les critiques, les suggestions, de lancer un cri ou d'attirer notre attention sur certains points.

Il fut un temps où l'on mettait un thème sur la table mais nous avons remarqué que les thèmes sont souvent oubliés et très vite les discussions des usagers portent sur des propositions, des suggestions, des envies.

Ces moments d'échange permettent surtout aux personnes d'extérioriser leurs besoins, leurs frustrations et de développer positivement leur compétence d'expression orale en groupe avec toutes les contraintes que cela suppose. En 2022, nous avons voulu uniformiser la chose. C'est donc chaque dernier mardi du mois que nous organisons cette réunion.

C'est aussi l'occasion de faire connaitre à l'usager l'état d'évolution de son association, de présenter les nouvelles activités, les nouvelles réglementations etc.

2.2.7 Jamais sans Sport…

Tennis de table, fitness, football

- Chaque jeudi après-midi, nous organisons des matchs de tennis de table au sein de l'association.

  Nous espérons qu'en 2023, les tournois de ping-pong entre associations recommenceront. Cela nous avait permis de rapporter des coupes et des médailles. L'organisation était toujours supportée par le Home Baudouin.

- Le fitness est une activité qui se fait en salle de sport, Fire gym. Un ticket nominatif est remis à l'usager qui se rend à la salle et peut se prêter au sport pendant des heures. Une douche y est également prevue.
  Les coûts sont pris en charge par l'association. 100 heures sont disponibles pour notre association.

Toutes ces activités font partie intégrante des services proposés par notre association. Ce sont des moments de compétition, de partage et d'échanges.

En ce qui concerne le football, nous organisons des matchs sur les terrains de la ville. C'est parfois compliqué de rassembler une équipe entière ou des personnes motivées du fait de leur situation physique parfois difficile.

C'est généralement la partie « jeune » du public qui est en demande et avec laquelle nous organisons ces matchs.

Les activités se complètent et s'improvisent tout au long de l'année avec l'arrivée des stagiaires qui réalisent des ateliers d'un jour comme un karaoké, manucure, théâtre etc.

Régulièrement nous essayons de nous rendre au bowling ou de faire des excursions hors de notre ville pour changer complément d'atmosphère.

Quelques photos pour illustrer nos activités :

Activité cuisine en collaboration avec l'asbl Kom chez soi

Atelier informatique en collaboration avec l'ASBL Hobo (utiliser ma tablette)

Evasion au bowling….

Tournou de jeux d’échec…

Une séance de pédicure….

Bien entendu, ce ne sont que quelques images. Nous vous invitons à suivre le fil de l’actualité de notre page Facebook où vous trouverez toutes les activités en images que nous proposons et vivons pendant l’année.

3. Dispositifs exceptionnels

Le 15 avril 2021 marquait la fin du dernier dispositif hivernal ou dispositif 86400.

Pour rappel, le titre « 86400 » représentait le nombre de secondes que comprend une journée.

Les actions mises en place pour les dispositifs d'hiver visaient à être complémentaires aux actions que les associations offraient pendant toute l'année.

Nous recevions un subside supplémentaire de la COCOM pour pouvoir mettre en place les actions prévues.

Pour Jamais Sans Toit c'était principalement l'élargissement des horaires au weekend.

Après réflexion entre associations, nous voulions qu'un tel dispositif persiste toute l'année et ne pas mettre en avant une saisonnalité dans la genèse des problèmes liés au sans-abrisme.

C'est pour cette raison que la COCOM a prévu d'incorporer les montants dans les subsides annuels pour permettre de faire face aux situations exceptionnelles.

Jamais Sans Toit a pour cette raison mis en place un plan d'action pour les cas de figure exceptionnels.

Ce plan, suivant la situation, est communiqué par notre organe de coordination Brussel Help aux partenaires via les réunions du secteur organisées par notre fédération, l'AMA (association des maisons d'accueil).

- En cas de températures extrêmement basses, l'association élargit automatiquement ses horaires et ouvre plus tôt pour permettre aux personnes de se mettre à l'abri. L'ouverture du centre s'opèrera à 7h au lieu de 9h. Nous distribuons également gants, écharpes bonnets et autres accessoires hivernaux.

- En ce qui concerne les canicules, nous prévoyons la distribution de gourdes d'eau fraiche tout au long de la journée et nous fermons le centre un peu plus tard. Des casquettes, des crèmes solaires sont mises à disposition des usagers.

En outre, il faut souligner que la crise sanitaire de la Covid-19 nous a permis et nous a appris à nous reconvertir très rapidement et à nous adapter aux situations exceptionnelles.

Il y a lieu de souligner que depuis novembre 2021, notre équipe a voulu rester ouverte les weekends, ceci car c'était une demande du public et que peu de structures sont ouvertes les samedis et dimanches.
En concertation avec le public, nous avons donc décidé de rester ouverts les samedis de 13h30 à 16h30 et les dimanches de 10h30 à 13h30

4. Partenariats et conventions

Seule, notre ASBL ne sait pas tout faire. C'est pour cette raison que notre centre de jour collabore avec plusieurs associations du secteur social, ceci suivant le besoin spécifique de la personne sans-abri ou en besoin de guidance.

Ci-dessous, une liste de partenaires avec lesquelles nous collaborons quotidiennement :

- L'AMA : Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux personnes sans-abri.

- Pierre d'Angle : nous pouvons y envoyer 3 personnes par jour qui bénéficieront d'une douche et/ou sieste.

  Les siestes sont destinées aux personnes qui n'ont pas eu la chance d'avoir eu une place au New Samu social, ou qui ont eu une place mais qui n'ont pas pu dormir pour diverses raisons, ou encore pour des personnes affaiblies. Nous collaborons également avec leur service « assistants sociaux » pour établir le lien entre les services de jour et l'accueil de nuit et dans le cadre de dossiers d'accompagnement plus spécifiques.

- Restojet : ce partenariat existe depuis 6 ans. Il nous permet d'y orienter des personnes pour un repas que nous prenons en charge.
  Nous y envoyons également les personnes quand le service douche de pierre d'angle est complet.

- Restaurant communal d'Ixelles Vanden Broeck : nous recevons annuellement un certain nombre de tickets, nombre défini selon le budget de la commune d'Ixelles. Un dossier de demande est introduit chaque année pour pouvoir bénéficier de ce service. Une convention est dès lors signée et nous recevons un nombre de tickets utilisables pendant l'année en cours.

- La Banque alimentaire qui nous apporte régulièrement des denrées alimentaires et des kits d'hygiène.

- Bruzelle : association qui nous fournit en kits hygiène pour les dames.

- La Fontaine : orientation des usagers en matière d'hygiène.

- Capteur logement : service logement de l'Ilot qui nous permet de mettre au moins une personne en logement par année (voir chiffres).

- Le Home Baudouin : Maison d'accueil qui nous fournit tous les jours de la soupe et du pain, qui font office pour certains de nos usagers de repas. Grâce à ce partenariat, nous distribuons quotidiennement 60 soupes.

- HOBO : ASBL avec qui nous collaborons dans le cadre d'activités culturelles, sportives, pédagogiques. Nous organisons également des ateliers informatiques communs.

- Solidarité Grand Froid : orientation du public pour tout ce qui concerne l'aspect vestimentaire.

- CPAS : dans le cadre de l'insertion socio-professionnelle, nous accueillons des personnes sous contrat « article 60 ». Cela existe depuis 2010. A partir de 2022, nous avons conclu une nouvelle convention avec le CPAS d'Uccle. Nous contribuons à hauteur de 500€ par mois par personne engagée.

- Brussel Help : Organe de coordination, orientation et information dans le secteur de lutte contre le sans-abrisme.

- Le New Samu social qui oriente de personnes vers notre centre et vers lequel nous dirigeons régulièrement les usagers de Jamais Sans Toit.

- ASBL Escale et ASBL Magic : services d'organisation de prestation d'intérêt général.

- L'ASBL Seuil, qui s'occupe de jeunes en décrochage scolaire. Nous permettons à ces jeunes de vivre une expérience éphémère mais unique, qui les fera évoluer dans leurs relations dans l'objectif de les amener à se questionner sur leur vécu scolaire.

- Les Capucines : distribution de fruits et de denrées alimentaires.

- La porte verte : Restaurant social avec qui nous collaborons pour l'obtention de repas chauds. En 2022, il nous a permis de recevoir des repas pour le réveillon de Noël.

- Reconnect : convention signée dans le cadre du coffre-fort numérique. (Explication *supra* dans le rapport).

- Chill Optic : convention avec un nouvel opticien qui fait les tests de vue

- Optic Centre : convention avec un opticien

- Théâtre de la Monnaie : partenariat dans le cadre du projet « un pont entre deux mondes ».

- Fire gym Belgica, centre de fitness ; convention avec ce centre chez qui nous pouvons envoyer des usagers pour des séances de fitness.

- Ville de Bruxelles : partenariat pour l'organisation des stages civiques pour étudiants de 5ème et 6ème secondaire.

5. Un pas de plus vers la professionnalisation du centre et la préparation à l'agrément

5.1 L'agrément

Nous annoncions, il y a deux ans, que nous nous préparions à une demande d'agrément pour être reconnus comme centre de jour.

Cet agrément est basé sur l'Ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans-abri et sur l'Arrêté du 9 mai 2019 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion.

Le but est de régir les centres de jours en imposant des normes en matière de qualité de personnel, de structures etc.

Vous trouverez *infra* les chapitres un et deux de cette ordonnance vous permettant de prendre la mesure des normes demandées par ce cadre législatif d'agrément.

Il faut aussi savoir que nous devons afficher ces deux chapitres à l'ASBL ainsi que le règlement d'ordre intérieur et la procédure de plainte ainsi que les formulaires prévus à cet effet, ceci dans les deux langues.

Cette demande devait initialement être introduite au mois de janvier 2021 mais a été reportée au mois de janvier 2022 pour diverses raisons indépendantes de notre volonté.

C'est finalement au mois de septembre que notre ASBL a introduit son dossier et a fait un grand pas vers l'agrément.

. **Une petite synthèse de la demande introduite :**

La demande concerne un agrément pour un centre de jour offrant :

- Capacité d'accueil (minimum 25 places sur une journée) : *50 places pour JST.*
- Service d'aide à la vie quotidienne offert : Actions visant à l'épanouissement culturel et social.
- *Création de liens à travers des activités diverses.*
  - *En intérieur : ateliers divers (peinture, dessin, écriture, photographie, jeux de sociétés etc), tennis de table.*
  - *En extérieur : visite de musées, expositions diverses, excursions, sport, musique (Concertino dans le cadre du projet « un pont entre deux mondes » en partenariat avec La Monnaie.*

Ces activités sont gratuites. Elles se font en grande partie avec les tickets « article 27 ». Tous les frais liés aux sorties, que ce soient les tickets d'entrée ou le transport, sont pris en charge par l'ASBL.

Après introduction de la demande, une inspection a été réalisée le 24 novembre suivant la législation de l'Ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans-abri et de l'Arrêté du 9 mai 2019 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion.

Cette visite consistait en une première approche de l'implémentation des normes d'agrément dans le fonctionnement du centre.

Ce contrôle a été fait *in situ* dans le but de vérifier si l'établissement peut fonctionner dans des conditions compatibles avec les normes d'agrément à respecter et si les informations fournies sont conformes à celles fournies dans le dossier administratif.

Une autorisation de fonctionnement provisoire devra être délivrée et permettra au centre de jour de continuer son chemin vers l'agrément final qui devrait être délivré pour une période de 5 ans.

Nous sommes actuellement en attente de ce rapport qui nous permettra d'avancer et de faire un pas de plus vers le futur.

Nous vous tiendrons informés de l'évolution et des avancements de notre dossier à travers nos réseaux sociaux.

5.2 Monitorage et processus de professionnalisation

Depuis 2020, nous avons mis une série de choses en place qui ont permis à notre association de se professionnaliser et d'ainsi respecter et se préparer aux nouvelles règlementations qui régiront les services d'accueil de jour.

Nous avions subi des contrôles financiers du collège réuni. Une série de remarques nous ont été notifiées sur un nombre de points précis.

Nous avons fait le nécessaire pour nous conformer à ces demandes bien spécifiques.

Le dernier contrôle de monitorage a été opéré en date du 17/06/22. Il a été réalisé en collaboration avec le Collège réuni en charge de notre dossier.

Nous en sommes ressortis riches de conseils et surtout nous avons pu communiquer en présentiel plutôt qu'au travers d'échanges de mails. En effet, nous nous rendons compte, au travers de ces séances de travail que le rôle premier de l'administration est de nous soutenir dans notre travail et nous apporter de précieux conseils pour l'évolution du centre.

Le monitorage concerne le contrôle financier de l'ASBL et des indicateurs repris dans l'arrêté de subventionnement qui visent à la mise en place d'un trajet d'amélioration de la gouvernance interne ainsi qu'un trajet de professionnalisation et d'amélioration de la gestion comptable, budgétaire et administrative de l'ASBL Jamais Sans Toit.

Dans ce cadre spécifique, le monitorage de l'ASBL a été effectué le 17/06/2022, ce qui a, comme dit antérieurement, facilité les débats, afin de faire le point sur la situation financière de l'ASBL en 2022 et sur les points à mettre encore être mis en chantier parmi lesquels le plan quinquennal de qualité, la révision des comptes par un expert-comptable agréé, la mise en place d'un processus de maitrise des coûts, une politique salariale, et l'atteinte de l'équilibre budgétaire et comptable.

Pour une transparence complète, vous trouverez ci-dessous le compte-rendu du monitorage rédigé par Madame Anne-Sophie Verriest, gestionnaire du dossier.

Monitoring financier de l'ASBL Jamais Sans Toit

17 juin 2022

Présents:

Asbl Jamais sans toit: Jeremy Scheppers, Mladen Vukicevic, Catherine Robin

SCR: Marc De Smedt, Anne-Sophie Verriest, Yannick Ranson

1. **Rappel du contexte du contrôle financier et des indicateurs**

   - **Rappel missions direction contrôle**

   - **Rappel des conclusions du rapport de contrôle financier mené en 2020 et en 2022 sur la base des comptes 2015 à 2020.**

   L'analyse de la santé financière de l'entité nous révèle les points suivants :

   - **Les trois ratios examinés ne respectent pas les seuils préconisés en 2020.**
   - **Les frais de personnel ont augmenté de 66,1 % entre 2019 et 2020. Les informations des comptes internes ne nous permettent pas de faire le lien avec une augmentation du nombre d'ETP et/ou une augmentation des salaires individuels.**
   - **L'augmentation des frais de personnel explique en grande partie la perte de 51.371 € subie en 2020. Les frais généraux impactent moindrement cette rentabilité négative.**
   - **La trésorerie de l'association a diminué de 31 % en 2020 comparé à 2019. Ce qui, en l'absence de recettes propres conséquentes, rend l'association fortement dépendante des cotisations, dons, legs et subsides reçus. La viabilité et la continuité des activités de l'asbl sont largement liée à ses recettes externes.**
   - **L'absence de provision pour pécule de vacances fin 2019 et un résultat de l'exercice strictement égal à zéro sont des points d'attention. Une provision pour pécule de vacances a bien été constituée en 2020**

- **Rappel des indicateurs**

  - **trajet de professionnalisation et d'amélioration de la gestion comptable, budgétaire et administrative ainsi que de la gouvernance interne de l'asbl, notamment en ce qui concerne son plan quinquennal de qualité, le recours à un réviseur d'entreprise, la politique salariale mise en œuvre par l'asbl et la mise en place d'un processus de maitrise des coûts permettant d'améliorer la situation financière de l'asbl et démontrant que celle-ci respecte l'équilibre budgétaire et comptable.**
    Cet indicateur fera l'objet d'un monitoring par les Services du Collège réuni et devra apparaitre dans le rapport d'activités. Ce dernier devra comprendre une description de la politique salariale permettant de justifier les augmentations et variations des dépenses salariales.
  - **le rapport d'activités comprendra également un aperçu chiffré du respect par l'asbl de l'équilibre budgétaire et comptable afin de prévenir les écarts entre 1) les recettes et les dépenses et 2) les produits et les charges.**

2. **<u>Actualisation de la situation financière de l'asbl et constats</u>**

Le contrôle financier effectué révèle une situation financière qui s'améliore en 2021 comparé à 2020. Ce qui nous mène à classer ce dossier dans la catégorie « verte ».

- **Les trois ratios examinés respectent les seuils préconisés en 2021.**

- **La diminution des frais de personnel de 82.150 € (-23%) qui passent de 362.079 € en 2020 à 279.929 € en 2021 a permis de dégager une marge brute positive et un bénéfice en 2021.**

  Ceci peut s'expliquer par le Plan hiver qui augmentait le nombre d'ETP (6 ETP mis à disposition de pierre d'angle).
  Maintenant c'est une équipe stable de 5 ETP.
  Les centres de jour sont dorénavant subventionnés directement pour le plan hiver et plus via l'asbl AMA.

  Budget pour les frais de personnel diminue en 2022. Comment l'asbl va-t-elle tenir compte de l'indexation et de l'évolution des barèmes?
  L'asbl a des subsides via Fonds Maribel
  Le budget est établi sur la base des simulations du groupe S.

  - **L'asbl enverra le document du Groupe S**
  - **L'asbl envoie son bilan social**
  - **L'asbl établit un tableau Excel reprenant le listing du personnel (fonctions, temps de travail, barème, etc.)**

- **Le bénéfice de 29.548 € de 2021 a permis de renflouer le fonds social et a eu un impact favorable sur les ratios.**
  Comment expliquer ce bénéfice ?
  L'ASBL expose qu'elle avait déjà consommé les subsides. Restait le fonds maribel et la prime exceptionnelle Iriscare.
  Les SCR rappellent que ces deux recettes ne devraient pas donner lieu à des bénéfices.

- **Un rapport de réviseur sur les comptes annuels a été fait pour la première fois. Ce rapport atteste la fiabilité et la bonne tenue de la comptabilité en 2021. Il mentionne aussi le caractère favorable des ratios de liquidité et de solvabilité.**

- **Les autres produits d'exploitation (aides et subsides) s'élèvent à 364.625 € en 2021 pour 358.086 € en 2020, soit une augmentation de 6.540 € (+2%)**

- **Les charges de services et biens divers s'élèvent à 46.098 € pour 50.563 € en 2020, soit une diminution de 4.465 € (-9%)**

- **La trésorerie fin 2021 est abondante avec un montant de 77.030 € qui représente 80 % du total bilantaire.**

- **Quid bénéfice reporté inscrit dans la compta en fonds affecté pour investissement ?**
  Cette inscription doit être justifiée par une utilisation concrète, qui suppose une décision quant à l'affectation des fonds
  - **L'asbl clarifie la destination des fonds**

- **Montants comptes courant pour les membres du personnel ou la direction (en 2018 :450€) qui entraine une confusion entre patrimoine asbl et membre personnel.**
  L'asbl explique que l'emprunt a été remboursé en 2022
  - **A éviter à l'avenir**

- **Créance ONSS classée en négatif dans le passif alors que cela aurait dû être à l'actif.**
  Cela implique que le total du bilan ne reflète pas la situation fidèle de l'asbl
  - **L'asbl vérifie et corrige**

- **Chiffres 2021: repise des amortissements de 2020**
  L'asbl précise qu'il s'agit d'un oubli
  - **Y être attentif à l'avenir**

- **Résultat de 2019=0**
  Probabilité statistique rare, surtout qu'il n'y avait de provisions de pécule de vacances
  L'asbl y a remédié entre-temps mais doit continuer à y être attentif.

- **Tableau récap des dépenses et recettes dans le cadre du dossier justif**
  L'asbl établit un facturier général et un facturier Cocom pour lequel les factures sont renumérotées.
  Les SCR précisent qu'il est nécessaire de ne pas modifier les n° de pièces afin de pouvoir les identifier plus facilement et éviter les confusions.
  - **L'asbl ne fait plus de facturier Cocom**

- **La rubriques frais de personnel ne reprend pas la période couverte et l'imputation.**
  - **Ceci sera intégré dans le tableau des frais de personnel.**

3. **<u>Démarches entreprises par l'asbl</u>**

- **Réviseur entreprise**
- **Depuis 2022, changement au niveau de l'enregistrement des subsides (plus sur base des paiements mais à l'avance sur base de l'arrêté).**
- **En 2022: compta distinguant dons reçus, subsides reçus et utilisation + allocation dans le budget.**
  - **L'asbl communique les infos à ce sujet**

4. **<u>Actions à mettre en œuvre</u>**

- **Tableau Excel avec les membres du personnel, leur temps de travail, et leur financement, etc.**
- **Provision 2021 pour la facture du réviseur: plus possible car les comptes ont été approuvés par AG**
  L'asbl inscrit dans les comptes 2022 deux charges pour les factures 2021 et 2022 du réviseur
- **Bénéfice inscrit en fonds affectés pour investissement : demande d'info sur l'objet (minutes de l'AG)**
- **Point d'attention sur l'inscription des amortissements et les pécules de vacances en provision**
- **Tableau des recettes et dépenses reprenant le numéro des factures de la comptabilité pour le dossier justif 2022**

5. **<u>Conclusions</u>Trajet de professionnalisation et d'amélioration de la gestion comptable, budgétaire et administrative en bonne voie.**

Nous sommes donc en bon chemin dans cette voie de professionnalisation et continuons à adapter notre travail et notre structure par rapport aux demandes de l'équipe, des usagers et de l'administration dont l'objectif est de conserver un accueil du public au sein de notre centre qui reste structuré et qualitatif.

En 2021, nous faisions déjà une enquête pour élaborer un plan quinquennal fixant objectifs et critères.

En 2022, nous nous somme projetés sur 5 années. 5 années durant lesquelles nous essayerons de combler les lacunes, tant du point de vue des services que de l'architecture ou autre. Nous continuerons parallèlement à interroger notre public sur ses constats et besoins.

Une personne externe viendra pour évaluer les avancements.

Ci-dessous, vous sont donnés en lecture quelques points qui ont déjà pu être réalisés et qui, de fait, contribuent à la professionnalisation de l'ASBL :

En 2022,

- En matière de sécurité, une formation aux premiers secours a été réalisée par l'équipe.
  Nous continuons deux fois par an à effectuer des exercices d'évacuation d'incendie. Nous avons également, en partenariat avec la Croix Rouge, organisé des formations « premiers secours » pour les usagers, ce qui s'est avéré très intéressent au regard de leur mode de vie.
- Concernant les locaux de l'ASBL, un WC supplémentaire pour le personnel a été construit, des travaux en matière de mise aux normes ont également été réalisés.

- Un plan de formation : en 2022 les formations ont pu se faire car nous ne rencontrions plus de restriction sanitaire. Ceci a permis la formation aux premiers secours du personnel et diverses formations relatives à la santé mentale.

- La direction a également suivi un cursus de formations de recyclage en matière de nouvelles normes de gestion des ASBL. Au passage, nous signalons ici que la nouvelle législation, nous a imposé de proposer aux usagers un moyen de paiement électronique, nous avons opté pour « Payconiq ».

- Pour 2023, nous avons prévu également de programmer des recyclages, des formations sur les accompagnements (nouvelles législations en matière de CPAS, droit des étrangers...)

- Nous continuons également les permanences sociales fixes. En 2022, nous avons l'avantage d'un renforcement de l'équipe par une nouvelle éducatrice spécialisée qui nous a permis de prendre en charge un plus grand nombre de dossiers et d'accompagnements d'usagers.

  Nous organisons également, uniquement à destination de nouveaux usagers qui se présentent un samedi ou un dimanche, des permanences sociales les week-ends sous forme de « premier entretien »

  Des réunions avec le public s'organisent mensuellement pour nous permettre de rester à l'écoute des suggestions et essayer de les mettre en pratique quand elles s'avèrent réalisables.

- En ce qui concerne la gestion comptable : malheureusement, fin 2022, la comptable qui s'est occupée de nos comptes durant plus de 10 années a eu un gros souci de santé et a dû lever le pied. Elle nous a proposé une consœur qui connait notre secteur. C'est elle qui, dorénavant, s'occupera de la clôture des comptes annuels.
  Nous poursuivrons nos réunions trimestrielles avec elle et les administrateurs pour continuer à être transparents sur la manière de faire, les prévisions budgétaires etc.

  Depuis 2022, nous faisons appel à un réviseur d'entreprise, Audit Belgium, qui vérifie les comptes et qui émet ses avis quant à leur bonne gestion. Cela a été réalisé pour 2021 et la conclusion était que les comptes étaient bien gérés.
  Ce rapport du réviseur, ainsi que les comptes annuels sont disponibles sur demande.

- En ce qui concerne le budget, une estimation est réalisée pour l'année suivante et pour celle en cours d'exercice. Pour 2022, l'exercice est un peu compliqué avec l'augmentation du coût de l'énergie et de sa volatilité. C'est pour cette raison, qu'en cours d'exercice, nous faisons des prévisions sur 3 mois pour éviter les mauvaises surprises et vérifier la rencontre des objectifs budgétaires fixés et, si besoin se fait jour, pour trouver les solution adéquates aux problèmes rencontrés.

En conclusion, depuis 2004, notre ASBL n'a cessé d'être en constante évolution, notamment du point de vue du personnel administratif et éducatif.

Au commencement, ce projet « Jamais Sans Toit » était géré par la fondatrice, avec l'aide de bénévoles et sans subsides. Après 19 ans, c'est une équipe structurée et professionnelle qui est en place avec des subsides qui permettent d'entrevoir son évolution vers une professionnalisation croissante.

6. Soutiens financiers et matériels

6.1 Soutiens financiers

Pour pouvoir fonctionner, nous sommes soutenus financièrement :

- En 2022, la COCOM nous a octroyé un subside facultatif de 274 000 euros pour pouvoir supporter les coûts en frais de personnel : actuellement 4,5 équivalents temps plein (ETP) et les frais relatifs au fonctionnement du centre.
- Le « Fonds Maribel » qui nous soutient pour un 1,5 ETP, alloué pour l'essentiel au poste d'éducateur spécialisé, et depuis juillet 2022, à un poste d'agent d'accueil.

- Nous recevons des dons financiers d'associations pour le bien-être, de personnes anonymes, de personnes qui nous soutiennent régulièrement, et ce pour certains d'entre eux, depuis la création de l'association.

- La Fondation Roi Baudouin nous soutient également dans certains projets précis et délimités. En 2022, c'est dans le cadre de la crise énergétique qu'elle nous a soutenus.

- En 2023, nous serons en mesure d'établir des attestations fiscales pour les dons reçus.

Soucieuse de rester transparente dans son fonctionnement, l'ASBL permet, sur demande, la consultation des comptes de 2022. Ils sont également publiés à la Banque Nationale.

6.2 Soutiens matériels

- Cela fait plus de 10 ans que le Lions Club remplit notre réserve de denrées diverses.
- Françoise Verhamme nous apporte une fois par mois des fruits et des vêtements.
  Avec les membres de l'ASBL Soli-cité, elle prépare chaque fin d'année des cadeaux que l'on distribue aux plus démunis. Elle apporte également fournitures de bureaux, savons et quantité de petites choses utiles à la vie de l'association.
- La Banque alimentaire nous fournit en denrée alimentaires diverses.
- Les commerçants du quartier et les voisins nous apportent régulièrement des vêtements et de la nourriture.

Tous ces soutiens matériels et financiers nous encouragent à continuer notre travail. Nous sommes touchés par la confiance que vous nous témoignez, VOUS, donateurs, pouvoirs subsidiant et autres acteurs de la société. Nous continuerons sur cette voie, avec votre aide pour rester présents aux côtés les personnes dans le besoin.

7. Les chiffres de 2022

Les chiffres sont importants pour quantifier les services offerts, le flux de personnes, les heures d'ouverture, le nombre de personnes suivies, etc. Cela permet d'avoir une vision des besoins de notre public. Cela nous donne également une représentation de l'évolution des problématiques rencontrées, des dossiers traités et de nos réussites.

Il est également important, pour pouvoir analyser correctement cet état des lieux quantitatif, de se rendre compte de l'impact des heures d'ouverture, de la disponibilité pour le public ou de la variation du personnel. A cet effet, nous vous proposons divers tableaux récapitulatifs ci-dessous.

Ces chiffres sont récoltés durant toute l'année et sont introduits dans un tableau qui nous permet une analyse rapide de l'évolution des demandes des différents services proposés.

Ces chiffres permettent également à l'équipe d'évoluer et de se former aux problématiques récurrentes ou tout simplement de s'adapter aux nouveaux cas de figures ainsi que d'échanger avec le secteur autour d'un sujet précis.

7.1 Temps d'accueil disponible :

Schémas horaires

Période	Horaire	Nombre de jours d'ouvertures	Disponibilité en heures
01/01/2022 – 31/12/2022	Du lundi au vendredi, de 9h à 17h	238 journées	1904 h
01/01/2022 – 31/12/2022	Les samedis de 13h30 à 15h30	48 journées	144 h
01/01/2022 – 31/12/2022	Les dimanches de 10h30 à 13h30	48 journées	144 h
Du 15/08/22 – 31/08/22	(Fermeture annuelle) Permanences de 10h30 à 14h00	9 journées	31,5 h
01/01/2022 – 31/12/2022	7 Jours fériés		
		343 jours ouverts	**2223,5 h disponibles pour le public**

Explications

La fin des dispositifs hivernaux pour Jamais Sans Toit était synonyme de fermeture les weekends.

En effet, la complémentarité de notre centre pour ces dispositifs était l'élargissement des horaires et donc l'ouverture 7 jours sur 7 à temps plein. Ce qui était formidable pour le public qui pouvait se poser les weekends avec tous les services qui vont avec.

Depuis le 02/11/2021, nous avons voulu rester ouverts au moins une partie du weekend, à la grande satisfaction de nos bénéficiaires pour qui nous essayons d'être le plus présents possible et de faire en sorte qu'ils se retrouvent moins de temps en rue.

Au départ sur base volontaire et sans aucune pression de quelque nature que ce soit, l'équipe a décidé d'ouvrir les samedis et dimanches pour une période de 3h.

En 2022, nous avons assuré toute l'année des permanences du weekend.

7.2 Composition et variation de l'équipe

Pour assurer les 2223,5 heures de permanences, il faut une équipe forte et motivée. La motivation passe également par le type de contrat signée soit à durée indéterminée ou à durée déterminée. Par rapport à 2021, il n'y a plus de CDD au sein de notre association mais ce sont tous des contrats à durée indéterminée
Cela apporte à l'employé une stabilité et lui permet également de planifier son futur.

Récapitulatif des différents prestataires :

Période	CDD	CDI	Contrat « article 60 »	Bénévole	Stagiaires et stages civiques	Travail d'intérêt général
01/01/2022-31/12/2022	0	6	1	1	12	9
Comparatif avec l'année 2021	6	3	2	1	2	7

Ce tableau est une image de l'équipe présente à l'ASBL en 2022.

En 2022, 2 nouvelles collaboratrices se sont ajoutées à l'équipe, ce qui permet l'ouverture des weekends et également de faire face à des dispositifs exceptionnels.

- Une éducatrice spécialisée mise à disposition par le CPAS d'Uccle sous forme de convention et qui a commencé un contrat « article 60 » le 01/04/2022 ;
- Une employée qui s'occupe de la maintenance des locaux.

7.3 Fréquentation

Nous disposons de 50 places assises (suivant le dernier rapport des pompiers) au rez-de-chaussée et au sous-sol, ce dernier étant notre local à consignes (auquel seules les personnes bénéficiant effectivement d'une consigne ont accès).

D'année en année la fréquentation augmente, se diversifie. Ceci est dû aux différentes crises successives.

En 2022, la crise énergétique combinée à la guerre en Ukraine a remplacé la crise « Covid 19 » et amené la fréquentation de notre centre par des personnes qui ne sont pas sans abri mais qui étaient en passe de le devenir. Elles ont ainsi complété notre public initial de sans abri. Nous avons été sollicités pour des besoins alimentaires, pour des accompagnements aux différentes antennes du CPAS de Bruxelles.

Un dénombrement a été réalisé et nous attendons les chiffres avec impatience pour nous rendre compte de la situation quantitative relative à ce public.

Nous pouvons également signaler que nous n'avons eu que peu de personnes réfugiées d'Ukraine. En effet, elles étaient prises en charges par d'autres organismes. Nous avons surtout été confrontés aux critiques et aux incompréhensions de notre public habituel qui, comme pour chaque crise majeure, se s'est senti délaissé au profit de ce public de réfugiés ukrainiens.

7.4 Les chiffres et variations par rapport aux années précédentes :

Au 31/12/2022, nous dénombrions une moyenne de 107 personnes qui passaient quotidiennement la porte de notre centre, 2 personnes en plus qu'en 2021.

- **849 personnes disposent d'une carte de membre contre 811 en 2021**.

  Nous remarquons une augmentation de 38 personnes dont 31 hommes et 7 femmes. Cette augmentation est, selon nous, liée aux conséquences de la crise sanitaire combinée à la crise énergétique. On remarque également que certaines personnes avec un « chez soi » viennent passer du temps à l'association pour se chauffer ou utiliser les sanitaires leur permettant ainsi ne pas augmenter leur propre consommation énergétique. Bien entendu, nous ne pouvons pas y faire grand-chose mais nous essayons de les rediriger vers les CPAS qui disposent de solutions plus adéquates. Il faut également savoir que certains usagers ne fréquentent Jamais Sans Toit depuis sa création en 2004.

- En moyenne, **107 personnes différentes sont accueillies par jour**. Avec une proportion de 86 hommes pour 21 femmes, pour 16 nationalités différentes.
  Nous remarquons une augmentation de dames par rapport à l'an passé (4 dames en plus). Nous expliquons cela par la mise en place d'activités spécifiques aux dames et des tranches horaires qui leurs sont dédiées.

- En ce qui concerne nos 64 consignes, 143 personnes différentes en ont bénéficié en 2022, contre 132 en 2021. Nous concluons que c'est parce que nous avons pu trouver plus rapidement des solutions pour certains bénéficiaires de consignes permettant à d'autres usagers d'y avoir ainsi accès. Ce service est en demande constante et croissante mais reste en pénurie. Pour nos 132 membres ayant disposé

ou disposant encore d'une consigne, on dénombre 41 femmes et 91 hommes.

7.5 Activités et services

Ci-après, vous pourrez trouver le nombre de personne ayant participé aux différentes d'activités et le nombre de personnes envoyées chez nos différents partenaires pour des douches, repas, lunettes et autres services.

- Durant nos sorties en rue, nous avons rencontré 57 personnes. Ce service reste important pour pouvoir toucher une population qui, pour diverses raisons, ne fréquente pas les centres et ainsi informer les personnes en rue des services que nous proposons mais également les orienter vers d'autres partenaires.

  Nous savons que des maraudes sont effectuées par d'autres associations dont c'est la mission principale. Pour nous c'est un plus et nous le faisons au moins une fois par mois, suivant la disponibilité de l'équipe.

  Pour des situations exceptionnelles, telles que canicules, froid extrême, nous augmentons ces sorties permettant parfois d'éviter de grandes catastrophes humaines.

- Nous avons effectué 236 accompagnements différents vers des institutions dont les CPAS, les maisons médicales, les administrations communales et d'autres institutions ou administrations.

  Nous pouvons remarquer une augmentation par rapport à 2021, où le chiffre était de 143 accompagnements. Elle est liée directement à l'augmentation du personnel éducatif, de l'élargissement des horaires d'accueil. Nous avons 3 éducateurs qui peuvent se consacrer à ce travail

- Nous avons permis à 53 personnes de recevoir des lunettes adéquates, pour la plupart, gratuites.

- Nous avons distribué :

    - Des masques à nos usagers pour les rendez-vous médicaux, pour se rendre en pharmacie ou tout simplement pour se protéger. Ce réflexe est resté chez certains. Ce sont 479 masques distribués contre 745 en 2021.

      En ce qui concerne le personnel, lors des accompagnements, des entretiens avec le public, chacun est libre d'en porter ou pas. Il n'y a, à ce jour plus aucune obligation de port de masque ;

    - Environ 234 kilos de collations, de biscuits, de chocolats ont été distribués au public. Pour certains il s'agissait une collation, pour d'autres d'un repas ou d'une douceur distribuée au cours d'une activité ;

    - 70 kg de fruits de toute variété ont été distribués ;

    - 295 tickets Restojet pour le repas de midi ont été donnés à 82 personnes différentes ;

    - 123 repas de Noël ont été reçus de la « Porte verte » et d'autres personnes ;

    - 90 tickets pour des repas aux restaurants communaux d'Ixelles ont été distribués ;

    - 829 tickets douches et siestes à la Pierre d'Angle ont été distribués ;

    - 173 couvertures reçues par des donateurs et des partenaires ont été redistribuées au public ;

    - 112 tickets « Solidarité Grand Froid » ont été distribués aux usagers. Ce partenariat est précieux pour nous car nous n'avons plus la possibilité de stocker de vêtements.

Nous recevons néanmoins régulièrement des vêtements que nous distribuons immédiatement : sous-vêtement, écharpes, bonnets, chaussures ;

- 158 kits d'hygiène ont été distribués. Ce nombre comprend des kits spécialement à l'usage de dames reçus de Bruzele, des kits généraux (savons, shampoings, déodorants etc.) reçus de divers donateurs. Il faut savoir qu'il reste des distributions d'objets que nous ne quantifions pas spécialement mais qui sont distribuées exceptionnellement. Par exemple, pour une personne qui rentre en appartement, nous faisons des appels à dons via nos réseaux sociaux : une télévision, un frigo ou d'autres choses nécessaires au confort et à la dignité de la personne ;
  Nous avons également fait appel à des dons de GSM et avons distribué 5 pièces ;

- Enfin, nous avons également permis à un de nos usagers d'obtenir un dentier avec l'aide d'un donateur qui a pris en charge les frais.

- À travers nos différentes activités et services proposés :

  - 100 tickets « article 27 » ont été distribués pour 43 personnes différentes : 27 hommes, 16 femmes ont pu en bénéficier ;

  - Nous avons fait 11 sorties (cinéma, visites de musées, excursions). Cela a permis à 59 personnes différentes de s'évader de leur quotidien ;

  - 89 personnes différentes ont assisté à nos « réunions usagers ». Nous remarquons le leur grand pour ces échanges ;

  - Et 37 tickets pour le Fitness ont été distribués.

8. Témoignages

Ci-dessous, quelques mots de stagiaires et de membres de l'équipe.

8.1 Témoignage de l'équipe

« Hello, moi c'est Léa-Lisa ! L'année dernière, je témoignais de mon stage d'éducatrice spécialisée et à présent, c'est en qualité d'employée « article 60 » que je vous écris ! En pleine reconversion professionnelle, j'ai eu la chance que l'équipe me fasse confiance et j'ai signé mon premier contrat à l'ASBL. Il touche maintenant à sa fin mais il est prévu que je revienne à mi-temps pour prêter main forte à cette équipe géniale ! Vraiment heureuse de ces rencontres et de cette expérience très riche ! »

8.2 Témoignage des stagiaires

« Bonjour, je m'appelle Lilly, je suis arrivée à « Jamais sans toit » il y a 3 semaines pour un stage de 2 mois, un peu par hasard, après qu'une amie me l'ait recommandé. J'étudie pour devenir éducatrice spécialisée et je découvre un milieu nouveau pour moi, un endroit de repos ouvert à tous ceux qui en ont besoin. Je rencontre les usagers, que ce soit pour les aider dans des démarches administratives, être à leur écoute ou autour d'une partie d'échec ou d'un jeu de carte. Je peux d'ailleurs dire que mon niveau aux échecs s'est déjà amélioré. Sans oublier l'équipe qui est toujours présente et à l'écoute, merci à eux ! »

« Je suis Camille Lacroix, élève en rétho à l'Institut de la Vierge Fidèle. Dans le cadre d'une retraite sociale organisée par l'école, je viendrai aider bénévolement du 08.02.2023 jusqu'au 10.02.2023 (de 9h à 17h).
Je trouve l'endroit sympa car il est lumineux et met à disponibilité une télévision, des livres et des jeux de société. Les services proposés sont vastes (nourriture, lunettes, coiffure, activités culturelles/culinaires, ...). J'ai aimé aller au contact des gens et je me suis sentie rapidement à l'aise. Je n'ai pas trouvé de point à améliorer (à part la machine à café qui ne fonctionne plus très bien, mais je pense qu'on a déjà prévu de la remplacer rapidement).
Merci de votre accueil »

9. Conclusion

Cette année 2022 a été marquée par la fin de la crise sanitaire liée au COVID 19. Notre activité a continué à la « normale », au fonctionnement d'avant la crise rencontrée et nous avons ainsi pu renouer et redévelopper les synergies « pré-Covid » existantes avec la plupart de nos partenaires.

Cette année a été le théâtre d'une autre crise apparue fin février, la guerre en Ukraine. Si les réfugiés de cette guerre ont été largement pris en charge par la société civile, le coût de la vie et de l'énergie s'est, lui, bien fait sentir pour notre public et notre association. Nous avons continué à nous atteler à notre tâche en soutenant les personnes et en les aidant du mieux que nous avons pu pour leur permettre de ne pas être noyés par la situation et de s'en sortir.

Nos objectifs pour 2023 sont les suivants :

- Continuer notre avancée en vue de l'obtention l'agrément ;
- Continuer à faire évoluer les services en place, les améliorer, les adapter en fonction des besoins énoncés par notre public, par des tiers ;
- Avec l'augmentation évidente de la fréquentation, réfléchir, penser à la création d'une antenne de l'association et/ou à la location ou achat d'une structure plus grande, en fonction des possibilités et moyens financiers ;
- Continuer à mettre en réflexion un projet de création d'un logement de transit pour épauler notre service accompagnement, défi qui s'avère difficile au regard de la conjoncture actuelle ;
- Continuer à évaluer notre plan quinquennal de politique de qualité pour pouvoir évaluer le fonctionnement général de notre service.

Nous ne manquerons pas de vous informer de l'état d'évolution du fonctionnement de l'ASBL et de l'évolution des nouveaux projets via nos réseaux de communication.

Annexe : chapitre 1 et 2 de l'ordonnance du 14/06/2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri

Notes :