

20
20



Rapport d'activités "hors-série"

Les professionnels pendant
la crise sanitaire



SOMMAIRE

1. Avant-propos	p. 3
2. Activités des services	p. 5
3. Activités de la Coordination générale	p. 27
1. La Coordination générale	p. 27
2. Les projets du point de vue des chargés de projets	p. 37
3. Les coordinations et concertations "sous covid"	p. 42
Conclusion	p. 45
Perspectives	p. 49

1. Avant-propos

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire.

Comme l'ont écrit certains, cette crise a profondément déstabilisé nos sociétés : nos certitudes d'être invincibles se sont effondrées. Face à cela, nous avons tous dû réagir, inventer dans l'urgence des solutions pour protéger, se protéger et pourtant garder le cap de nos missions et de nos valeurs.

Si le monde s'est mis entre parenthèses pour certains, pour d'autres la crise a nécessité de faire front, de résister et de continuer à prendre soin des plus fragiles au mépris de leurs propres peurs, de leur propre santé parfois lorsque tous n'avaient pas encore pris la bonne mesure de la crise et que les mesures de protection et l'approvisionnement du matériel bafouillaient encore.

Les impacts économiques de cette crise sur les plus fragiles ont largement été commentés : pertes de revenus, pertes des systèmes de débrouille de tous ordres. La liste est longue.

Les accès compliqués aux administrations, aux services sociaux laissent les publics en

rade : un silence pesant pour ceux qui en dépendent et dont les besoins doivent rester en suspens en attendant des jours meilleurs.

Face à cela, il a fallu pour les professionnels développer de nouvelles manières de continuer à faire leur métier : ainsi se sont développées au sein des dispositifs des approches mobiles pour rencontrer les publics sur leurs lieux de vie, réduire les risques sanitaires ; Mais pas seulement : les risques de décrochage total avec les professionnels, les risques de repli définitif sur soi et la déliquescence des derniers liens à un monde plongé dans un coma artificiel en attendant que ça passe.

Crise sanitaire oblige, nous avons dû plus que jamais faire preuve de créativité, de flexibilité pour adapter l'offre de services soucieux de n'en laisser aucun sur le carreau.

Nous voulons dédier ce rapport d'activités « Hors-série » aux professionnels.

Plus que jamais cette année, nous souhaitons rappeler que, derrière les chiffres, œuvrent des professionnels, des travailleurs de proximité, des responsables institutionnels qui se battent pour accompagner, pour coordonner, pour gérer et tenter d'assurer la pérennité des moyens indispensables pour répondre aux besoins des publics et assurer des services de qualité envers et contre tout.

Nous avons voulu leur donner la parole et rassembler dans cette édition spéciale leurs témoignages pour comprendre, de leur point de vue, comment la crise sanitaire a impacté leurs métiers respectifs.

En effet, au sein du réseau, nous postulons que la crise quelle qu'elle soit est une opportunité de changement, que ce qui est interrogé est appelé à se transformer.

Mais il est aussi de notre responsabilité de poursuivre nos interpellations et nos recommandations à l'égard de ceux qui construisent les politiques publiques.

C'est pourquoi, nous voulons que ce rapport d'activité soit davantage qu'une marque de reconnaissance des travailleurs, il doit aussi mettre en exergue tant les avancées que les failles exacerbées souvent par les situations de crise et qui doivent rester les points d'attention de nos prochains travaux.

G. Lacroix

2. Activités des services

Cette année, nous sommes allés à la rencontre des professionnels du réseau pour tenter de comprendre quelle a été leur expérience de l'année 2020.

Au total, ce sont ainsi 40 travailleurs issus de différents services du réseau restreint qui ont partagé leur ressenti de cette année particulière, les difficultés auxquelles ils ont fait face, les changements qu'ils ont vécus mais également, pour certains, les nouvelles opportunités qui se sont présentées.

Lors de ces rencontres, ce ne sont pas seulement les changements qui ont été discutés mais bien le travail du réseau au quotidien. Crise ou pas, les services fonctionnent chaque jour pour répondre au mieux à leurs missions. Si l'on souhaite donner la parole

aux travailleurs, ce n'est pas seulement en se focalisant sur ce qui ne va pas mais bien sur ce qui se fait chaque jour.

C'est pourquoi cette présentation sera aussi l'opportunité de revenir un moment sur tous ces métiers qui forment le réseau depuis près de 20 ans mais également sur la perspective des travailleurs pour les années à venir.

Le point de vue des professionnels sur cette année particulière

Pour commencer, qui sont ces professionnels ? Qu'ils soient éducateurs, assistants sociaux, infirmiers ou agents administratifs, leurs tâches sont variées et leurs métiers finalement très différents. Ces différences ont d'ailleurs joué un grand rôle dans la façon dont 2020 les a impactés. Mais commençons par un tour d'horizon des différents « pôles » du réseau. Parce que qui peut mieux expliquer le travail quotidien que les travailleurs eux-mêmes ?

Pour commencer, nous avons le travail de rue :

« On est des espèces de guides sociaux ambulants, donc les personnes vont venir avec leurs problèmes et nous on va leur proposer un panel de solutions pour qu'elles puissent choisir, déjà – donc être acteurs de leur vie – et mettre en place des projets, qu'on puisse trouver une solution à leurs problèmes »
(Carolo Rue)

« J'essaie de me concentrer sur les « invisibles », ceux qu'on ne voit pas souvent et ceux qui ont très peu de contacts avec les institutions, mon boulot étant de créer du lien avec eux pour passer d'une relation de méfiance à une relation de confiance » (Solidarités Nouvelles)

Le travail de rue n'est pas seulement un axe de travail indépendant ; pour beaucoup de services, il est un aspect important d'un travail qui se fait aussi au sein des infrastructures.

Comme le disent d'ailleurs les professionnels, leur rôle est avant tout d'aller à la rencontre des personnes qui ne fréquentent pas ou peu les services. En 2020, il a donc été encore plus important de réaliser ce travail en rue, par exemple pour des services du pôle santé :

« Au début du confinement, ça a été compliqué, les usagers n'osaient plus venir. On est allé les trouver dans la rue et on leur a dit qu'on était toujours là pour les accueillir. On se doit d'être là, que notre porte soit ouverte. On ne peut pas faire ce qu'on fait en télétravail ! »
(Le Comptoir)

Et une fois que les publics fréquentent les services ? On retrouve 3 pôles de travail centraux, aux réalités encore une fois très différentes : l'accueil de jour, l'accueil de nuit et l'hébergement. Au sein même de ces pôles, on retrouve des différences de fonctionnement qui ont montré autant leurs possibilités que leurs limites avec les contraintes liées à la pandémie. Si ces différences étaient déjà visibles auparavant, elles se sont faites bien plus flagrantes cette année. Mais avant de parler changement, faisons déjà une petite présentation de ces fonctionnements.

Pour l'accueil de jour, le Rebond est un point central pour les publics. Il propose un large panel de services et, en prime, l'ASBL Comme Chez Nous propose un ensemble d'activités «périphériques»: accompagnement vers le logement, maraudes, activités d'insertion sociale ou socio-professionnelles et accompagnement à la parentalité. Mais rien que dans le cadre du Rebond, les activités sont déjà nombreuses :

« En tant que travailleur social de terrain, ce qu'on fait c'est de l'accompagnement de jour, c'est-à-dire veiller à ce que les personnes ne manquent de rien, à ce qu'il y ait des douches, un accompagnement social, proposer de la nourriture en dépannage, mais aussi une écoute active. Ce sont les gros points qu'on fait au jour le jour, avec une ouverture 7/7, 365 jours par an » (Le Rebond)

Pour l'Accueil de Soirée, le quotidien est un peu différent. En temps normal, il s'agit de proposer des activités, des moments de rencontres mais également de faire le lien entre les services du réseau. Cette année, l'Accueil de Soirée a surtout montré des finalités très différentes selon les publics accueillis. Limité à la période hivernale, il a été complètement transformé en 2020 ; nous reviendrons sur ces changements par la suite mais voyons déjà ce qu'en disent ses travailleurs :

« C'est un lieu de transit entre le centre de jour et les abris de nuit. Notre rôle c'est de relayer les demandes en fonction des services, de noter si on a de nouvelles infos à faire passer, et voilà. Notre but, parce qu'on n'est qu'éphémère, on est des saisonniers, c'est que les personnes puissent se raccrocher au réseau pour que l'action soit pérenne » (l'Accueil de Soirée)

Au Triangle, l'accueil de jour – qui couvre journée et soirée – se base sur une dynamique différente, celle de l'urgence. Avec son public spécifique, puisqu'il accueille des familles avec enfants, son rôle est finalement très différent de celui d'autres services de jour :

« On essaie de répondre à l'urgence dans le sens où la priorité c'est l'administratif, donc on les aide à remplir leurs documents, les demandes, les démarches, etc. On essaie aussi de les rediriger vers une maison d'accueil pour avoir la sécurité parce que chez nous, à tout moment, leur place est en jeu » (Transi-Toit)

Et pour le pôle nuit ? Au Triangle, étant donné sa particularité de retrouver sur un même site accueil de jour, de nuit et hébergement, il s'agit surtout de « boucler la boucle » de l'accueil, tout en prenant en compte le public parfois très jeune :

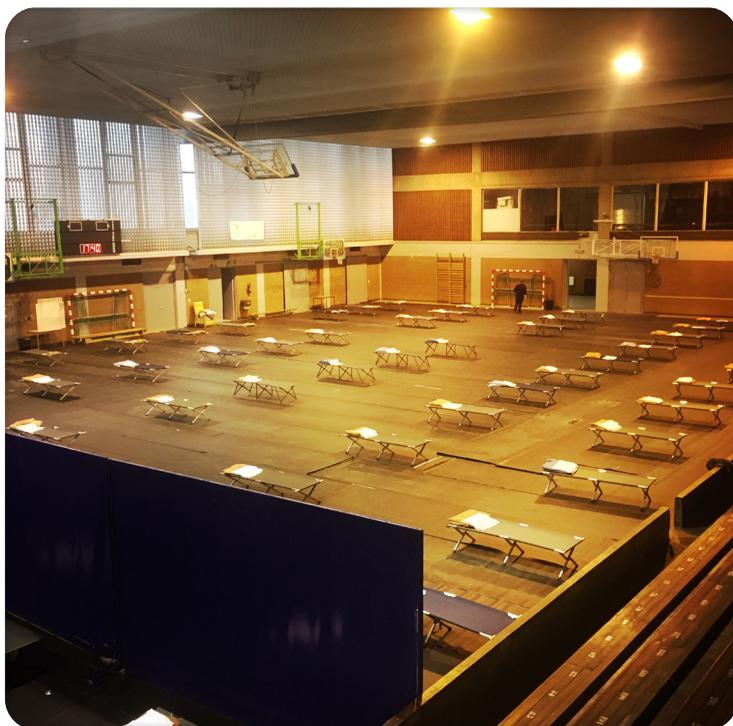
« Il n'y a pas trop d'administratif sauf s'il y a des demandes, par exemple ça demande qu'on nous demande des papiers etc. alors on leur dit d'attendre l'assistante sociale au matin pour voir si elle peut les aider. Il faut gérer aussi parfois les conflits ou les consommations qu'il peut y avoir dans les dortoirs parce que nous notre priorité ce sont aussi les familles et on ne veut pas du tout que les enfants voient ce genre de choses. Sinon, c'est la nuit ! » (Le Triangle)

Les familles accueillies sont celles qui passent en journée à Transi-Toit, bien qu'en cas de places libres, certaines femmes soient parfois redirigées depuis Dourlet.

À Dourlet justement, l'histoire est différente. L'afflux des personnes est plus important et il y a aussi du travail la nuit, que ce soient des inscriptions, la rédaction de fiches pour les nouveaux usagers ou l'accueil de personnes se présentant plus tard dans la soirée.

Comme les travailleurs le disent, la nuit, « ce n'est pas juste au dodo ! »

« Notre travail c'est d'accueillir les gens pour qu'ils passent la nuit en sécurité, au chaud et dans des conditions acceptables. On a deux périodes critiques, l'accueil et le départ, et entre les deux on fait de la gestion de groupe » (Dourlet)



Le COS1, qui a remplacé les abris de nuit pendant le premier confinement
©CPAS de Charleroi



Le "Neuville", qui a complété les abris de nuit lors de la période hivernale 2020-2021
©CPAS de Charleroi

Enfin, les services d'hébergement voient eux aussi tout un panel de métiers et de réalités quotidiennes. Au Triangle, la maison d'accueil organise ainsi des entretiens hebdomadaires, des ateliers communautaires, le comité des enfants, le conseil des ados, des réunions pour les adultes, des ateliers logements et toutes les animations pour les événements, familles obligent, sans parler des activités à la demande. Programme chargé, n'est-ce pas ? Mais l'hébergement, c'est aussi un projet du Relais Social : les « logements temporaires », qui se connecte avec le projet Housing First. Comme ce sont nos petits projets à nous, ils ont droit à leur chapitre réservé, mais laissons la parole à ses travailleurs pour nous les présenter :

« Mon job au quotidien c'est de pouvoir remettre en logement des personnes sans-abris qui ont longtemps erré dans la rue, au moins 2 ans. Une fois qu'on a le logement, à partir de là on fait un suivi multidisciplinaire pour pouvoir garder le logement, déjà, et les réinsérer tout doucement dans la société, et viser le rétablissement » (Housing First)

Les logements temporaires sont un peu particuliers puisqu'il s'agit d'un projet 100% covid et qui a commencé en avril 2020. Il s'agit d'un projet de réseau, piloté par le Relais Social, et auquel des partenaires tels que Solidarités Nouvelles, Housing First et Housing First Jeunes sont venus s'ajouter.

« L'objectif c'était de sortir des personnes des maisons d'accueil pour laisser de la place et pour qu'ils puissent tester l'autonomie. Ça s'est rapidement transformé et on a commencé à ouvrir à la rue. Ce sont 2 maisons, au départ à Charleroi avec l'Ilot et à Dampremy avec l'Hôtel Social, et maintenant on travaille avec tout le réseau. Dans le quotidien, on fait des activités, des animations, on règle les conflits, on aide à trouver un logement individuel, etc. » (Relais Social)

Bien sûr, au niveau du logement, c'est bien plus vaste que cela.

Il y a les APL, par exemple. Comme nous le disent les travailleurs de Solidarités Nouvelles, il s'agit de rechercher des logements et de les mettre à disposition avec les suivis adéquats, et ce pour au moins 35 ménages accompagnés par an.

À cela s'ajoutent dans leur cas les ateliers, les activités, les permanences pour le droit au logement, etc. Des missions variées, comme dans le cas de Comme Chez Nous, qui offre également des services dans plusieurs pôles.

Niveau activités, notre collègue du Working First nous parle d'ailleurs de son rôle, qui se fait pour l'instant uniquement pour les personnes suivies par Housing First et

qui se centre principalement, comme le nom du projet l'indique, autour du travail et de la formation et ce dans le cadre de «l'affiliation sociale» :

« L'équipe s'est rendue compte qu'une fois en logement les personnes s'ennuient, elles n'ont plus rien à faire, elles n'errant plus et donc elles tournent un peu en rond. Et donc moi je viens, je construis avec eux un projet en fonction de leurs envies. Ce n'est pas une fin en soi, on ne cherche pas forcément à ce qu'ils trouvent du travail ou entament une formation mais on cherche à ce qu'ils aillent mieux » (Working First)

En conclusion, le travail du réseau – qu'il soit restreint ou élargi – est non seulement varié mais également essentiel. Il y a bien d'autres partenaires à qui il faut penser quand on parle du travail quotidien : les services en lien avec la prostitution, les assuétudes, la santé en général, le dispositif d'urgence sociale, etc. Chacun avec ses spécificités propres. Et puis, bien sûr, il y a la coordination générale.

Enfin, les services d'hébergement voient eux aussi tout un panel de métiers et de réalités quotidiennes. Au Triangle, la maison d'accueil organise ainsi des entretiens hebdomadaires, des ateliers communautaires, le comité des enfants, le conseil des ados, des réunions pour les adultes, des ateliers logements et toutes les animations pour les événements, familles obligent, sans parler des activités à la demande. Programme chargé, n'est-ce pas ? Mais l'hébergement, c'est aussi un projet du Relais Social : les « logements temporaires », qui se connecte avec le projet Housing First. Comme ce sont nos petits projets à nous, ils ont droit à leur chapitre réservé, mais laissons la parole à ses travailleurs pour nous les présenter :

« Mon job au quotidien c'est de pouvoir remettre en logement des personnes sans-abris qui ont longtemps erré dans la rue, au moins 2 ans. Une fois qu'on a le logement, à partir de là on fait un suivi multidisciplinaire pour pouvoir garder le logement, déjà, et les réinsérer tout doucement dans la société, et viser le rétablissement » (Housing First)

tester l'autonomie. Ça s'est rapidement transformé et on a commencé à ouvrir à la rue. Ce sont 2 maisons, au départ à Charleroi avec l'Ilot et à Dampremy avec l'Hôtel Social, et maintenant on travaille avec tout le réseau. Dans le quotidien, on fait des activités, des animations, on règle les conflits, on aide à trouver un logement individuel, etc. » (Relais Social)

Les logements temporaires sont un peu particuliers puisqu'il s'agit d'un projet 100% covid et qui a commencé en avril 2020. Il s'agit d'un projet de réseau, piloté par le Relais Social, et auquel des partenaires tels que Solidarités Nouvelles, Housing First et Housing First Jeunes sont venus s'ajouter.

« L'objectif c'était de sortir des personnes des maisons d'accueil pour laisser de la place et pour qu'ils puissent

Mais il est temps maintenant de passer au point fort de ce rapport d'activité : le travail en temps de covid.

Avant toute chose et au-delà des missions propres à chaque pôle, de l'hébergement à l'accueil de jour en passant par la santé et le travail de rue, l'accent est mis par chacun sur l'importance des relations entre travailleurs et les publics rencontrés. Si ces relations sont différentes pour chacun, elles sont centrales dans tous les cas. Comme on peut s'en douter, ces contacts ont été les premiers impactés en 2020.

« Ce qu'on fait ici, c'est avant tout de l'échange, de l'échange de seringues oui mais surtout de l'échange avec les gens. Qu'ils se sentent écoutés, qu'ils existent en tant que personnes »
(Le Comptoir)

« On est un lieu de transit mais on tisse énormément de liens avec certaines personnes, parce qu'on a le temps et on est donc beaucoup sollicités pour des entretiens, qu'importe l'entretien. Parfois c'est pour raconter la journée... »
(l'Accueil de Soirée)

Comment maintenir ces contacts quand le télétravail devient la norme, quand la distanciation sociale est obligatoire ? « Comme on peut » et, selon les services, ce maintien du lien aura été plus ou moins difficile.

En rue, on se dit que finalement ça n'a pas été si mal, à part peut-être au début. Comme tout le monde, les travailleurs se

sont retrouvés sans indications claires dans les premiers temps mais ils avaient un avantage : ils étaient dehors !

« Essayer d'être au maximum en rue, ce n'est pas toujours évident. C'est con mais pour moi l'apparition du virus a en partie aidé parce que du coup tu évites de te réunir trop longtemps au bureau et tu as aussi pas mal de réunions qui sont annulées. Ça, pour moi, ça avait été un des bons côtés » (Carolo Rue)

« Il y avait le masque, les distances mais malgré tout je me sentais plus en sécurité dans la rue, à l'air libre, que dans un bureau ! » (Solidarités Nouvelles)



Délocalisation du Rebond à Marchienne-au-Pont pendant le premier confinement
©ASBL Comme chez nous



Vaccination des publics au Rebond ©ASBL Comme chez nous

Chez Housing First, on a aussi un peu ce constat d'adaptation rapide. L'avantage, ici, c'est d'avoir un nombre de suivis constants, en logement individuel, avec des contacts réguliers et à long terme. Les mesures strictes ont bien entendu eu des effets négatifs dans les premiers temps mais les travailleurs se sont vite adaptés, une fois passée la torpeur initiale.

« J'ai fait beaucoup de soutien par téléphone au lieu d'aller sur place, ou à l'extérieur pour pouvoir se balader et se parler face à face. On a dû tous un peu se réinventer à l'image d'un peu tous les services qui travaillent au contact direct d'autres personnes » (Housing First)

Mieux ne veut pas pour autant dire idéal ; beaucoup de travailleurs ont fait la même comparaison, celle d'avoir été envoyé au champ de bataille, à la guerre seulement armé d'un couvercle de casserole, «à l'abattoir», et pas seulement dans ces deux services.

En cause, des mesures peu claires, des déclarations contradictoires, ou encore un manque de matériel. Mais ce problème n'est pas lié au réseau, comme ils l'admettent eux-mêmes, il est bien plus vaste... Ce qui n'empêche pas les dégâts relationnels d'avoir été bien présents, surtout lors du premier confinement.

« Dès que quelqu'un éternuait, on s'inquiétait. Et donc on a fermé pendant une semaine après avoir retrouvé quelqu'un qui n'était vraiment pas bien et qui avait de la température. On ne savait pas trop, c'était le début, on était tous dans une sorte de peur panique généralisée » (Le Rebond)

Les contacts avec le public ne sont d'ailleurs pas les seuls à avoir été impactés.

Ceux avec les autres services du réseau mais également avec les services externes ont été complètement chamboulés. Avec le réseau, on y a plutôt vu une opportunité...

« Le covid a apporté du positif, comme de nouvelles collaborations. Je ne sais pas pourquoi ça ne s'était jamais fait depuis les années mais on travaille maintenant avec nos voisins qui nous fournissent des repas. On peut proposer un meilleur accueil avec un vrai repas, plutôt qu'une tartine et un pot de nutella. Ça rassure les gens de savoir qu'ils ont du café et un plat chaud qui les attendent. » (Dourlet)

Tandis qu'avec les services extérieurs, la tendance était davantage à compliquer le travail, parfois même trop.

« On a dû faire des prolongations parce que justement au niveau de l'administration ça a été à l'arrêt pendant quelques temps. Nos hébergés ne pouvaient plus aller visiter les logements, les documents étaient remplis mais ils étaient traités je ne sais pas combien de temps après, donc là fatalement on a été obligés de prolonger certaines familles » (Le Triangle)

« Il y a beaucoup de choses qui étaient fermées comme la commune donc même là, ça ralentissait l'entrée en logement. Parce que pour avoir une composition de ménage ou quoi que ce soit, on devait passer par plein de choses pour l'obtenir » (Housing First)

Dans tous les cas et pour tout le monde, le télétravail « des autres » a, à un moment ou l'autre, posé de gros problèmes d'organisation...

« Il y a aussi eu un moment compliqué par rapport au réseau et aux personnes externes parce qu'on doit souvent rediriger vers les maisons d'accueil, on doit travailler avec des SAJ et malheureusement pour certains services c'était télétravail, on a dû fonctionner par mail mais encore une fois, nous sommes un service d'urgence... » (Transi-Toit)

« Tu as les procédures administratives qui ont fort trainé parce que les gens étaient en télétravail et il y avait beaucoup moins de contacts entre les personnes de la rue et leur assistants sociaux et il fallait user de stratagème pour les contacter. Ça a été beaucoup de perte de temps, des dossiers qui se sont perdus, des gens qui n'ont pas eu de nouvelles de leurs candidatures et qui ont laissé tomber » (Solidarités Nouvelles)

Le télétravail en interne n'était pas toujours des plus joyeux non plus. Si pour certains cela s'est probablement bien passé – s'il y en avaient, ils ne sont pas nombreux – les tâches de la plupart des pôles d'activité ne permettaient pas de réaliser au mieux les missions en télétravail, voire pas du tout.

« On a quand même eu quelques difficultés pour mettre au point notre manière de fonctionner, du début à maintenant. Au départ on nous avait dit télétravail obligatoire, on a commencé par téléphoner mais les gens se présentaient de plus en plus au bureau et il y avait eu pas mal de gens qui se présentaient du coup au Relais Santé parce que nous, on n'était pas sur place. Donc on a quand même dû mettre en place des permanences justement pour répondre aux besoins de ces différentes personnes » (Housing First)

Que faire alors, quand le télétravail n'est pas possible ? On s'adapte et, finalement, on découvre parfois de nouvelles manières de travailler qui offrent des avantages...

« Avant, on ouvrait surtout en soirée. Avec le covid, on a dû s'adapter et on est passé à un horaire de journée. On se pose maintenant la question de garder cet horaire par la suite, ou du moins partiellement. C'est un confort pour les travailleurs mais ça a aussi permis un suivi différent auprès de nos usagers »
(Le Comptoir)

Le télétravail n'est bien sûr pas la seule complication. Les infrastructures sont souvent une grande source de problèmes. Quand on dépend d'un lieu précis, il faut s'adapter pour continuer à accueillir les publics, et ces adaptations sont rarement positives. Quand les bâtiments le permettent, ce n'est déjà pas évident :

« On a dû instaurer des sens dans les couloirs avec des bandes par terre, des barrières pour qu'ils ne rentrent plus dans les bureaux, on a dû quand même modifier. Par exemple à l'abri de nuit, la distanciation n'était pas suffisante donc on a dû prendre une partie du dressing pour faire une nouvelle chambre et qu'on puisse encore accueillir 12 personnes »
(Le Triangle)

Mais quand les infrastructures ne permettaient pas de s'adapter, les situations sont devenues difficilement gérables.

« Avec le COS-1 on a accueilli beaucoup plus de gens et c'était beaucoup plus stressant pour les travailleurs. Les rondes, c'était la folie : il y avait plein de cachettes, on devait les faire à 7 pour pouvoir couvrir tous les recoins, les 10 douches, les 15 toilettes » (Dourlet)

Ces adaptations peuvent pourtant, parfois, apporter certains avantages, du moins pour certaines personnes. Il y a une sorte d'équilibre qui peut se faire, comme dans le cas de l'Accueil de Soirée. D'un côté, les complications...

« On est limités en nombre de personnes et il faut faire des choix, choisir en fonction du nombre de fois où ils sont venus et tout ça et ils ne le comprennent pas forcément mais bon, on n'a pas le choix » (l'Accueil de Soirée)

Et de l'autre, les avantages qui en découlent:

« Avant, c'étaient 90 personnes, exactement le même nombre d'éducateurs que cette année, donc c'était sûrement difficile d'avoir du temps pour tout le monde, pour les écouter, alors qu'ici on peut faire de longs entretiens avec les usagers » (l'Accueil de Soirée)



Le Resto du Coeur est resté ouvert pendant toute la crise sanitaire mais a dû accueillir à l'extérieur.
©ASBL Resto du Coeur



Comme dans l'organisation du travail, les grands changements liés à l'organisation au sein des infrastructures ont été vus comme un poids mais les petites adaptations qui sont venues s'y greffer par la suite ont parfois eu des impacts positifs, dans une certaine mesure. Il suffit de pas grand-chose pour changer les habitudes auxquelles on ne pense pas, et ce sont souvent celles-là qui font le plus la différence.

« Ils ne peuvent plus se servir eux-mêmes alors on leur sert leur café. Ça évite la surconsommation, le réfectoire reste plus propre et surtout ça nous permet de garder un lien, un contact individuel avec chacun » (Dourlet)

Enfin, certains ont également repensé leurs missions et ce qui était important pour eux et pour leurs publics, et ce à différents niveaux :

« Notre rôle c'est avant tout la santé et cette année, quelque chose d'aussi basique que manger est devenu très difficile pour certains usagers. Alors on a préparé des repas, on a travaillé avec le Resto du Cœur parce que la santé, ça commence par-là : se nourrir » (Le Comptoir)

« À Charleroi, la salle c'est vraiment un salon. En temps normal on avait des travailleurs qui avaient du mal à se déplacer entre les gens pour aller au bureau parce qu'on était 60, 70 dans la salle. Mais on était tellement habitués à nos locaux qu'on ne se rendait pas compte que c'était si petit. Ma crainte c'est de revenir dans quelque chose qui était notre habi-

tude mais maintenant on a pris d'autres habitudes... » (Le Rebond)

Et les publics, dans tout ça ?

Parce qu'on n'en a pas encore vraiment parlé mais ne l'oublions pas : quand on travaille dans le social, penser à ses publics reste essentiel. On ne va pas vous mentir, il y a peu de choses positives qui ressortent de ce point, si ce n'est une prise de conscience encore plus aigüe qu'avant de la nécessité de repenser comment les choses se font au quotidien. Mais avait-on vraiment besoin d'une pandémie pour le réaliser ?

« Pour nos usagers, le covid a renforcé ce paradoxe d'être à la fois trop visibles dans la rue, et à la fois invisibles. Ici, on essaie de leur redonner une place en tant que personnes » (Le Comptoir)

« Les personnes devaient prendre des rendez-vous soit par téléphone, soit par internet mais notre public est précaire, ils n'ont pas la possibilité d'accéder à internet, de par le problème financier ou parfois parce qu'ils ne s'y connaissent pas du tout » (Housing First)

On a trois grands constats au niveau des publics qui se font au travers des différents services. Le premier, c'est que les problématiques d'assuétudes et de santé mentale sont de plus en plus présentes, et ce déjà hors covid. Problématiques pour lesquelles tous les travailleurs ne sont d'ailleurs pas forcément suffisamment outillés. Même chez Housing First, certains l'admettent : « parfois, je me sens démunie face aux personnes ».

« Et la santé mentale ! La santé mentale est au cœur du processus, c'est la maladie du siècle. Les gens ils sont en souffrance psychique, ils sont fragiles, ils sont très précarisés, ils sont à bout en fait » (L'Accueil de Soirée)

« On a une collègue qui était là au tout début du Triangle et elle dit que la population, malheureusement, c'est de pire en pire. On a plus de consommateurs maintenant qu'avant, beaucoup de cas psy, ça c'est clair. Ce n'est pas lié au covid mais on savait qu'on allait vers ça depuis quelques années quand même » (Le Triangle)

Ce constat est partagé par tous sauf pour les travailleurs de rue. Ils se demandent eux-mêmes si ce n'est pas une question d'habitude de leur part. Quoi qu'il en soit, cette différence de perception mérite certainement d'être questionnée à l'avenir...

« Depuis 15 ans, il y a toujours quelque chose qui arrive à la mode. À un moment ça a été le logement, puis la santé mentale, puis ça a été la toxicomanie parce qu'ils veulent ouvrir un centre d'injections... ici la santé mentale ça a été

toute une folie pendant un certain temps et maintenant je pense qu'on est en train de dévier vers autre chose » (Carolo Rue)

Plus largement, au niveau de la santé en général, la situation s'est d'ailleurs dégradée puisque les personnes ont très souvent arrêté de se soigner, ou l'ont moins fait, que ce soit de leur fait ou pas :

« Ça a augmenté l'anxiété, ça a augmenté les troubles mentaux, je trouve, les services de santé mentale étant fermés, ils n'avaient plus trop d'accès aux soins. Mais ce qui m'a vraiment frappée c'est que si une personne présentait une maladie, on mettait tout sur le covid ! » (Housing First)

« Les gens ont arrêté de se soigner cette année, je pense à quelques personnes qui étaient sous traitement VIH, hépatite et qui n'allaient plus dans les centres de soin ou dans les hôpitaux parce qu'ils avaient les craintes du covid » (Solidarités Nouvelles)

Mais dans tous les cas, peut-on vraiment s'étonner que ces problématiques soient amplifiées quand nous tous, travailleurs sociaux ou pas, sommes également impactés par le covid en termes de stress et d'anxiété?

« Quand on parle de santé mentale, on s'imagine certaines choses mais la réalité est bien plus complexe que ça : il y a une infinité de situations auxquelles on est confrontés qu'on n'aurait jamais pu imaginer sans travailler ici »
(Le Comptoir)

Ce stress était d'ailleurs présent à tous niveaux, parfois simplement dans les mesures mises en place dans certains services :

« La situation était stressante pour les usagers aussi, il y avait 3 structures, ils ne savaient jamais à l'avance où ils allaient dormir et dès le départ ils ne savent pas toujours forcément se situer dans l'espace et dans le temps »
(Dourlet)

Avec ou sans problématiques initiales en santé mentale, un élément a énormément impacté les publics, celui de la solitude.

En logement particulièrement – mais pas que – les personnes se sont retrouvées privées de contacts. On retrouve là une conséquence du télétravail, de la réorganisation des services, des distanciations et de tout ce qui a impacté les travailleurs, y compris dans la vie de tous les jours...

Et cela n'a certainement pas aidé.

« Au niveau de la solitude de manière générale, déjà avant le covid, les profils surtout dépressifs et bipolaires, c'est toujours compliqué, ils passent de la rue où il y a énormément d'animations et de bruits pour se retrouver en logement, entre 4 murs, tout seuls face à eux-mêmes, et là la crise d'angoisse on la voit vraiment très nettement. Après, avec le temps ça passe mais il y a toujours cette gestion de la solitude » (Housing First)

Cette solitude et, de manière générale, la distanciation entre personnes a d'ailleurs eu des conséquences dans différents services...

« Au niveau des familles, ça a été compliqué et à un moment on s'est dit on va ralentir parce que pour eux, les autres familles en bas, c'est la même bulle. Au départ on disait aux enfants « toi tu dois rester en haut » mais finalement on s'est dit stop, effectivement ils habitent tous ensemble » (Le Triangle)

« On a remarqué que les gens avaient besoin d'activités et pas juste rester sur une chaise toute la journée. Au début il n'y avait que nous et l'abri de nuit où ils allaient dormir, et c'était vraiment un jour sans fin où tous les jours se ressemblaient. Alors on a réouvert les activités sans le dire et on n'a jamais vu une participation aussi importante » (Le Rebond)



Mesures de testing dans les services d'hébergement d'urgence
©CPAS de Charleroi



Vaccination des publics au Rebond, avec l'aide du Relais santé.
©ASBL Comme Chez Nous

La solitude est liée à notre premier constat, la santé, puisqu'elle influe sur l'anxiété ressentie lors des confinements, mais aussi au deuxième, qui porte sur l'adaptation entre l'offre et la demande et donc les attentes des publics.

À l'Accueil de Soirée en particulier, les travailleurs se sont remis en question. Habités des activités via le service Activ'Action, ils ont rencontré cette année un public nouveau, venu pour le calme :

« Il y a deux types de publics, en fait. Tu as le public qui est là pour se retrouver entre potes, et donc qui passent clairement le temps ensemble, et de l'autre côté tu as le public qui est là pour se reposer, et puis prendre son sac à dos et aller en abri de nuit. Cette année on voit vraiment les deux aspects » (L'Accueil de Soirée)

Des questionnements tout comme à Dourlet, mais sur un sujet bien différent :

« Avec le COS-1 on a vu beaucoup plus de femmes se présenter et on s'est remis en question par rapport à ça. Comment s'adapter ? C'est toujours un sujet en discussion » (Dourlet)

De façon générale, beaucoup de choses mises en place, surtout dans les débuts de la pandémie, ont été perçues de façon un peu plus complexe qu'on pourrait le penser....

« Cette année, on a distribué des repas et des sandwiches. Mais il ne faut pas oublier les problèmes de santé liés à la consommation : quand vous proposez un sandwich à quelqu'un et qu'il vous dit qu'il n'a plus de dents ? Il faut penser à tout ça ! » (Le Comptoir)

« Samedi et dimanche, ce sont des jours où on n'est pas ouvert, mais regarde en période covid on faisait les dimanches pour aller distribuer les sandwiches dans les campements ! Mais ça on a arrêté parce qu'on trouvait que c'était du gaspillage et ce n'était pas notre mission » (Carolo Rue)

Ce point fait le lien avec le troisième constat : le manque de considération pour les publics qui se répercute sur les travailleurs. En temps de covid, « un peu comme en temps de guerre » nous disent eux-mêmes les travailleurs, on a pensé aux besoins primaires, comme s'il n'y avait que ça, ou peut-être parce que c'est le plus simple? Pour certains, en tous cas, ces dispositions questionnent et pas seulement au niveau de la nourriture. Prenons les bâtiments, par exemple : on a parlé des difficultés liées aux infrastructures. Si elles ont impacté les professionnels, ceux-ci se sont exprimés au-delà des complications organisationnelles :

« Il faut évoluer et arrêter d'avoir des bâtiments à l'image des gens qu'on accueille. Le Rebond, il n'y a pas plus déprimant. La salle du 36, ça fait 4 ans que les travaux sont en route et ils ne sont toujours pas finis. Le Relais Santé ce n'est pas très sexy, l'abri de nuit il est horrible, Solidarités Nouvelles ce sont des vieux bâtiments aussi. À un moment il faut pouvoir revendiquer d'avoir des locaux décents parce que là ça n'aide pas nos publics à aller de l'avant » (Le Rebond)

On pourrait bien entendu continuer à faire le tour des complications pendant longtemps. 2020, une année bien sombre, donc? Oui, mais.

Parce qu'au final, la plupart des problèmes évoqués étaient déjà bien présents avant ça. 2020 a surtout été la goutte d'eau qui fait déborder tout le reste et qui a mis en évidence à quel point nos services étaient depuis longtemps au bord de cette goutte de trop.

« Il faut amener aux gens de la rue ce côté où il faut s'indigner des choses, se bouger le cul plutôt que de faire de l'occupationnel, secouer le cocotier comme on dit mais le cocotier il est politique. La conscience politique et sociale c'est un aspect du travail de rue qui mériterait d'être développée » (Solidarités Nouvelles)

On pourrait encore citer bien des exemples de situations qui doivent nous questionner à l'avenir. Au Triangle, on se dit que finalement, un virus, ce n'est rien de si grave quand on est confronté en permanence aux parasites et maladies. Covid, punaises de lit, tuberculose, pourquoi l'un serait-il une crise alors que les autres pas ? Simplement parce que le reste du monde a vécu cette situation ? À Dourlet, on le résume d'ailleurs très bien : le covid, c'est une crise dans la crise qui est celle de nos services au quotidien.

Il y a pourtant eu du bon, aussi. Des collectifs citoyens, des nouveaux bénévoles, des gens qui se sont retrouvés désœuvrés et qui ont voulu participer et s'investir pour les autres. Mais nos travailleurs ne se leurrent pas, le pire reste à venir.

« On n'est pas encore dans la période où les gens qui ont des problèmes financiers à cause du covid sont déjà à la rue via une procédure judiciaire. Je n'en ai pas déjà maintenant qui seraient expulsés suite au covid parce que la procédure prend du temps. Les répercussions il faut compter dans les prochains 6 mois»
(Solidarités Nouvelles)

Que ferons-nous dans 6 mois dès lors, avec nos services déjà saturés, nos bâtiments délabrés, quand nous ne savons déjà pas maintenant accueillir ceux qui en ont besoin ?

2021 sera donc l'année du questionnement.



Modification de l'entrée de l'abri de nuit du Triangle pour respecter les mesures sanitaires. ©ASBL Le Triangle

Pour conclure sur une note positive, revenons sur quelques anecdotes racontées par nos travailleurs pour ne pas oublier l'importance de leur travail et surtout la diversité des situations auxquelles ils font face chaque jour, covid ou non :

« Je pense à ce monsieur qui a retravaillé, qui s'est mis en couple, qui a repris une vie totalement lambda alors que c'est quelqu'un qui n'était pas gagnant au départ, c'était aussi un poly-consommateur, jeune mais déjà fort abîmé, et au fur et à mesure du travail on l'a vu évoluer, c'était phénoménal ! » (Housing First)

« On nous avait appelé en fait parce qu'un hiver, il y a 3 ans d'ici, le type était dans un des garages derrière le Cora à Châtelineau et le mec il vivait là-dedans. Pas de porte, rien. Le garage c'était sa maison y compris les toilettes aussi, chambre à coucher, salon, tout-en-un. Mais il y a eu tout un accompagnement avec lui, il a retrouvé un logement, maintenant le type quand je vais chez lui il m'engueule quand je mets les mains sur sa gazinière parce que j'ai les mains sales ! » (Carolo Rue)

« Il faut parfois trouver des stratégies pour faire sortir les personnes. Il y avait une dame avec des soucis de santé mentale qui ne voulait pas partir, des collègues avaient utilisé une mobylette imaginaire, ils nous ont dit au revoir et ils sont partis ensemble sur la mobylette » (Dourlet)

« Cette personne-là, dès qu'elle s'approche de son objectif, formation, travail, etc. elle fuit, elle disparaît. Elle a disparu du réseau avant que j'arrive puis elle est revenue. Et un jour, au moment où on arrive au point d'entrer avec elle en formation d'aide-soignant, elle me dit que ça ira, qu'elle vient d'être engagée comme mentaliste à la ville! » (Working First)

3. Activités de la Coordination générale

3.1 La Coordination générale

Une position centrale

.....

Cette année a conforté le rôle central des relais sociaux puisqu'ils ont reçu mandat de la Région wallonne pour **coordonner les mesures sanitaires** au sein du réseau de la grande précarité sur leur territoire respectif. Soulignons qu'ils ont été les **interlocuteurs privilégiés des instances politiques** pour assurer la mise en œuvre et le suivi de ces mesures mais aussi pour ajuster les décisions politiques à l'égard des publics et des dispositifs de prise en charge renforçant encore leur rôle d'interface entre les opérateurs, l'administration et les cabinets politiques tant au niveau fédéral, régional que local.

Une communication soutenue avec l'administration et les cabinets tout au long de l'année a permis de transmettre en temps réel l'état des besoins des dispositifs et d'assurer un monitoring des actions en fonction de l'évolution de la crise.

Au niveau local, le Relais social a clairement joué son **rôle de courroie de transmission** entre les partenaires et les autorités locales pour une efficacité maximale des moyens disponibles et une communication fluide entre les interlocuteurs.

Mais cela veut dire aussi que l'année 2020 a vu le rôle et les missions de la coordination générale se reconfigurer pour être **en soutien des acteurs de terrain** et faire face aux urgences de la crise, en prenant une part active dans l'opérationnalisation des actions à mettre en place.

C'est donc une année sur le fil pour la coordination générale en tension entre les urgences du terrain et la poursuite de ses missions de seconde ligne.

Stratégie budgétaire

Les ressources
humaines

**AXE
GERER**

Les subventions

Midis du Relais / Vis Mon Job

**AXE
COMMUNI-
QUER**

Site web, Facebook et
Newsletter

Prévention au travail

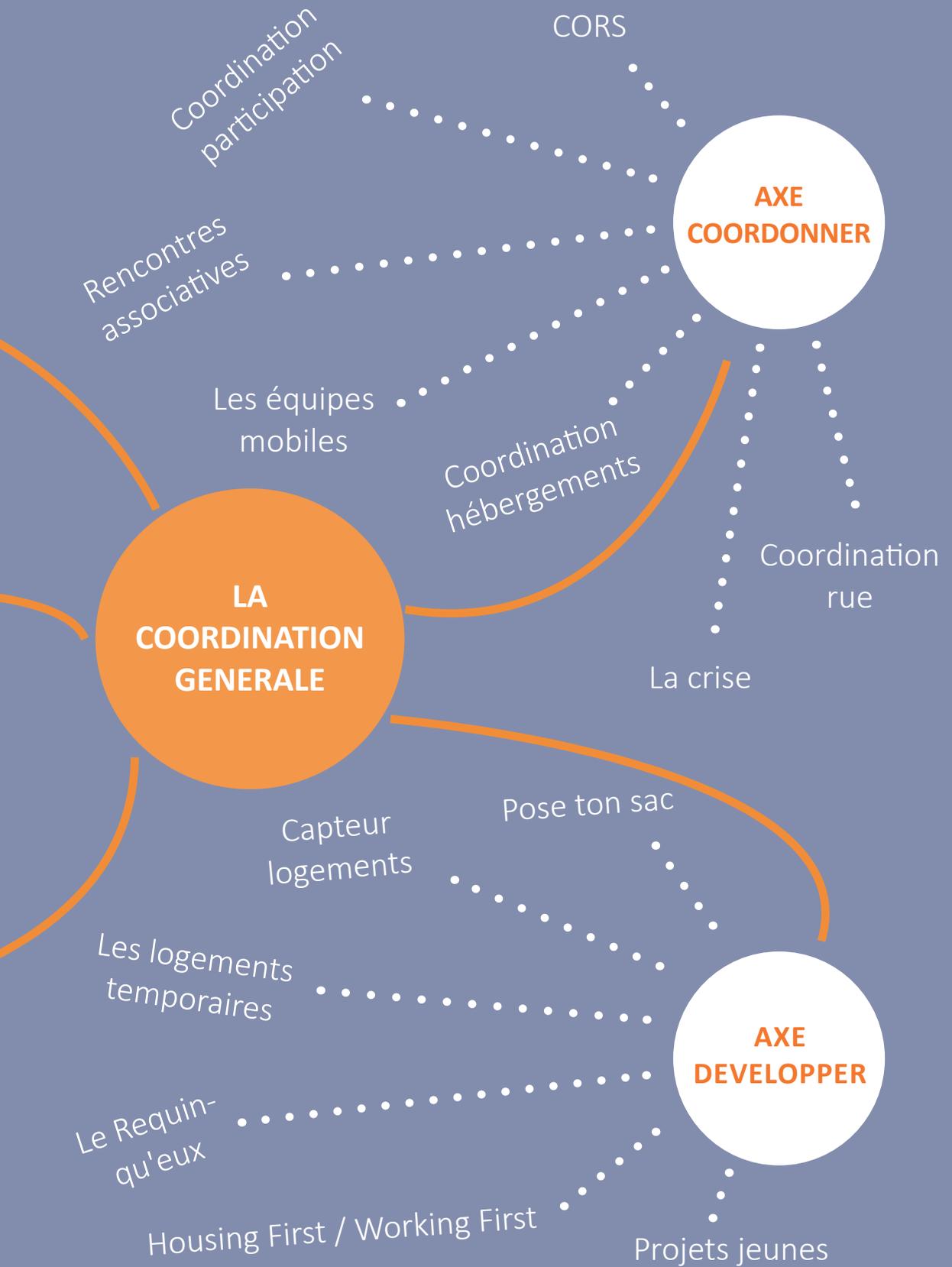
Vidéos

La presse

**AXE
EVALUER/
FORMER**

Evaluer les projets
innovants

Rapports statistiques



La gestion de la crise

1. Gérer

A. Les moyens financiers

Des subventions sont venues compléter les subventions récurrentes afin de faire face aux différents coûts liés à la crise sanitaire. Afin de respecter les règles sanitaires, les dispositifs d'urgence ont fait face à des coûts liés à la démultiplication des différents sites d'accueil de jour et de nuit. L'aménagement des différents sites, l'approvisionnement en matériel, les différents frais liés à l'entretien des sites, l'encadrement mais aussi les frais liés à l'offre des services de premières nécessités aux publics.

En vue d'assurer l'hébergement des personnes, **les accompagnements en logement ont été renforcés** et les équipes d'accompagnement également renforcées grâce à ces subventions complémentaires.

Si ces subventions ont permis de soutenir les actions de terrain, leur gestion a occasionné un travail important. Issues de différents fonds, avec des modalités d'éligibilité différentes et des modalités de répartition spécifiques, elles ont nécessité un suivi administratif et budgétaire de grande ampleur.

En raison de procédures parfois compliquées dans le chef de certains partenaires, la coordination s'est souvent trouvée en situation de procéder elle-même soit à

certain engagements soit à certains achats avec les procédures et charges administratives qui en découlent.

En effet, l'articulation des impératifs de terrain et des contraintes liées aux délais de nos administrations et cabinets a demandé de faire preuve de créativité mais aussi de réactivité pour utiliser à bon escient les ressources disponibles.

En lien avec ce dernier point, cela a amené la coordination générale à procéder aux engagements de certains travailleurs destinés à renforcer les dispositifs et donc à **augmenter sensiblement la charge de travail liée à la gestion des ressources humaines.**

Pour la première fois, le Relais social a pris en gestion temporaire des logements mis à disposition par le Fonds du Logement pour accentuer la mise en logement de personnes séjournant en maisons d'accueil ou en abris de nuit, en assurant la logistique liée à l'équipement des logements entre autres choses.

Les conditions d'approvisionnement en matériel, l'urgence des dispositions à prendre a nécessité pour la coordination générale d'assurer la constitution des cahiers des charges de certaines fournitures

et de gérer le dispatching du matériel entre les partenaires.

S'il faut admettre une charge de travail importante liée à ces différents éléments, cela

a cependant permis à la coordination générale de **vivre davantage côte à côté de ses partenaires, dans une présence solidaire sur le terrain.**

B. Les ressources humaines

Comme signalé dans le point précédent, la coordination générale a procédé à des engagements complémentaires pour renforcer les équipes d'encadrement et d'accompagnement en logement.

Sous contrat Relais social, ces équipes ont été dispatchées au sein des dispositifs partenaires pour venir en renfort dans les moments de crise. Les équipes de terrain ont été fortement impactées par le virus et les dispositifs ont dû faire face en plus de l'élargissement de leurs missions à des moments de défection importante des équipes.

Par ailleurs, les procédures internes de certains partenaires ne permettaient pas toujours la réactivité nécessaire pour faire face aux urgences de terrain.

La gestion de ces ressources humaines complémentaires a donc aussi impacté de manière sensible le rôle de la coordination générale mais aussi sa proximité avec les réalités de terrain et leurs aléas.

2. Coordonner

A. Les équipes mobiles

L'année 2020 a été marquée par le développement des pratiques mobiles : mobilité du personnel mais aussi mobilité des publics.

La fermeture de certains services, la désertification des espaces urbains pendant les confinements, la délocalisation de certains sites d'accueil ont amené les publics à modifier leurs habitudes : on a assisté à des mouvements migratoires de certains publics vers d'autres territoires ou d'autres lieux de retranchement. Les systèmes de débrouilles se sont reconfigurés mais, pour beaucoup des publics sans-abri, la crise sanitaire a sérieusement entamé leurs sources de survie.

Le travail de rue s'est déployé un peu partout : des équipes mobiles pluri-institutionnelles se sont formées pour aller à la

rencontre de ceux qui s'étaient encore un peu plus éloignés des services. La distribution de matériel sanitaire, de kits d'hygiène et de colis alimentaires s'est amplifiée pour tenter de rester en contact avec un maximum de personnes.

La coordination de ces équipes mobiles pluridisciplinaires s'est faite au départ de la coordination générale, parfois impliquée elle-même dans ces zonages pour faire face au manque de personnel par moment. Les travailleurs ont parfois dépassé les frontières des projets pour assurer les urgences, se mettant solidairement à disposition des services les plus impactés.

Besoins et ressources ont été gérés au départ de la coordination afin de garder une vue d'ensemble sur les ressources disponibles au sein du réseau en temps réel.



Vaccination des publics par le Relais santé ©CPAS de Charleroi

B. La crise

La coordination générale a occupé une place centrale dans la gestion de la crise sanitaire.

Face aux premiers « bafouillements » de la logistique, elle a produit un cadastre des besoins des services, centralisé les budgets nécessaires aux équipements et aux aménagements pour faire face aux mesures tout en assurant l'offre des services. La crise et ses aléas ont nécessité de réagir en temps réel aux informations et aux demandes de nos autorités de tutelle mais aussi de soutenir les partenaires dans les recherches de solutions.

La mission de coordination s'est principalement centrée sur la gestion de la crise et sur la coordination des moyens pour que les partenaires puissent poursuivre tant bien que mal leurs missions. Dans l'urgence, la coordination générale a tenté

de répondre aux nécessités des opérateurs pour les appuyer autant que possible dans les aspects plus logistiques aussi.

Hebdomadairement, et parfois plusieurs fois par jour, des réunions de coordination ont été organisées entre les opérateurs du réseau restreint.

C'est donc replié sur ses urgences que le réseau de la grande précarité a traversé cette année 2020 mais qui a aussi vu le Relais social prendre une place plus affirmée encore au sein du réseau en tant qu'ensemble et dispositif d'appui pour coordonner et opérationnaliser cette fois des solutions de réseau et en réseau au profit des publics sans-abri.

3. Développer

Poussé dans le dos par les urgences sanitaires, la coordination générale a renforcé sa politique de relogement des personnes sans-abri.

Cette partie sera développée dans la suite de ce rapport en lien avec les activités du capteur logement.

Mais c'est effectivement en tension entre la nécessité de faire face aux urgences et la volonté de se saisir de la crise comme d'une opportunité que la coordination générale a tenté de garder son fil rouge, à savoir le passage de l'urgence à l'insertion.

Pour la première fois, la coordination générale a pris en gestion 3 logements du Fonds du Logement à titre précaire. En effet, afin d'assurer l'accueil des personnes pendant la crise, il s'est agi de libérer rapidement des places au sein des dispositifs d'accueil d'urgence et des maisons d'accueil sur le territoire.

Ces 3 logements ont permis de porter une attention spécifique aux publics présents de manière chronique dans les abris de nuit et les maisons d'accueil.

En dehors des aspects logistiques et conventionnels pris en charge par la coordination générale, **l'initiative a permis de concevoir des accompagnements de réseau** entre les partenaires concernés et de se solidariser autour d'un projet de relogement de

réseau. En effet, des équipes pluri-institutionnelles se sont mobilisées pour encadrer le projet et accompagner les personnes hébergées.

Un travail de mobilisation au départ des abris de nuit s'est développé et a permis que la crise devienne une réelle opportunité pour développer une politique de logement plus fluide au départ des dispositifs d'urgence. Ce qui reste, depuis plusieurs années, avec le développement du Housing Led, un des enjeux majeurs du réseau de la grande précarité carolorégien.

A l'instar des périodes hivernales, la crise sanitaire a mis en évidence les publics pour lesquels l'offre de services reste inadaptée ou insuffisante : les personnes consommatrices, les profils plus vulnérables en raison de l'âge, de l'état mental et/ou physique, les familles....

En partenariat avec le Relais Santé, aiguisés par la mise en place des lieux de confinement, **un des logements temporaires a été consacré aux personnes ayant besoin d'un lieu de convalescence** avant et/ou après une hospitalisation, et dans la foulée la réflexion et l'opérationnalisation du « Médi-halte » se profile avec le soutien de Médecins du Monde.

Au final, la crise a parfois le pouvoir de faire fi des atermoiements conceptuels ou institutionnels pour injecter un peu de fronde et d'audace au sein du réseau là où les concertations lambinent....

4. Evaluer / former

L'année 2020 est une année « hors-série » à plus d'un titre, on l'aura compris.

D'une part, elle a permis d'identifier les manques, les besoins restant à combler mais, d'autre part, elle a été une année formative pour tout un chacun et pour le réseau.

La coordination générale mais aussi pour les partenaires ont appris à se familiariser avec la gestion de crise, à se montrer réactifs et flexibles (au prix fort parfois !), efficaces toujours et ensemble.

Pour les travailleurs sociaux, le développement des pratiques mobiles, l'accompagnement en logement, l'encadrement des lieux de confinement, la réduction des risques... autant de pratiques innovantes pour certains et innovées pour d'autres puisqu'il le fallait.

La coordination générale a donc aussi accentué sa mission d'encadrement de projets et d'accompagnement des équipes des logements temporaires.

La situation était inédite pour les travailleurs : si nos publics sont des experts de la vulnérabilité, les travailleurs l'étaient moins jusqu'à présent.

Impactés par la pandémie à titre personnel, insécurisés par un virus mal maîtrisé et des conditions de travail parfois aléatoires en lien avec des subventions distillées, par à coup, **ils se sont lancés avec obstination dans de nouveaux métiers : sécuriser, nettoyer, soigner, rassurer...rester proche en temps de distanciation.** Le travail social change de paradigme lorsqu'il doit articuler ces différentes missions en ayant peur pour soi et les siens.

C'est donc aussi entre attention professionnelle et petits gestes de remerciement que la coordination générale a participé en 2020 au soutien des équipes de première ligne.

5. Communiquer

L'année 2020 a mis entre parenthèses de nombreux espaces de communication avec le réseau portant sur des thématiques ou des problématiques liées à nos missions respectives. Le contexte sanitaire a annihilé beaucoup d'événements qui permettaient de faire communiquer les travailleurs entre eux.

La visioconférence est devenue l'outil de travail de référence pour beaucoup de services. De nombreuses réunions de coordination se sont organisées sur ce modèle.

Par ailleurs, une attention a été portée sur la communication presse pour informer la population et le monde politique des difficultés des travailleurs du réseau de la grande précarité.

Malgré cela, la coordination générale du Relais Social de Charleroi a voulu montrer la capacité du réseau à se mobiliser autour de nos publics mais également de se réinventer via de nouveaux projets ou de nouveaux modes de fonctionnement. Différents reportages (soit via la presse audio/radio ou via la presse écrite) ont pu émerger en collaboration avec les partenaires.

Pour terminer, les réseaux sociaux ont également été utilisés pour donner de la visibilité à certaines actions mais également informer les travailleurs.

La communication au sein de la coordination générale s'est axée principalement sur la coordination des tâches, sur une communication de services avec **le sentiment d'une perte de lien convivial souvent porteur de cohésion et de mobilisation** autour de projets.

Au sein de l'équipe de la coordination, la mise en place du télétravail a parfois été un frein à maintenir une dynamique d'équipe où la légèreté voisinait en temps « normal » avec une créativité et des fulgurances professionnelles dont nous avons tous à gagner.

Nous avons donc en 2020, communiqué essentiellement utile et avec les partenaires impliqués dans la gestion de la crise. La fermeture de services, le télétravail ont grandement impacté la qualité de la communication au sein du réseau.

Nous avons évidemment dû interrompre les cycles de conférences, le projet « Vis Mon Job » bien que la solidarité des équipes au sein du réseau pendant la crise ne restera sans doute pas sans effet sur les liens entre les services et équipes par la suite.

3.2 Les projets du point de vue des chargés de projets



et les impacts de la crise sanitaire sur ces projets

Le Capteur logement

.....

Un bilan chiffré plutôt positif malgré un contexte difficile

En 2020, 39 situations ont obtenu un logement représentant 68 personnes. Sur les 39 ménages pris en charge, 69,9 % n'avaient pas de logement au moment de rentrer leur candidature. **Ce chiffre montre clairement l'objectif du capteur logement de travailler avec des structures de première ligne et donc avec un public de personnes sans-abri.** Plus précisément, 31,1 % étaient en abri de nuit ou chez un tiers (11.1) avant de rentrer en logement et 26.7% en maison d'accueil.

Néanmoins, dans 31.1% des situations, les personnes étaient en logement mais avec des difficultés : le logement n'était plus adapté, il n'était plus en ordre d'urbanisme, il était insalubre ou le bail se terminait sans possibilité d'être reconduit. Ce pourcentage montre le travail préventif réalisé par le capteur et ses partenaires afin d'éviter que de nouvelles personnes ne se retrouvent en rue.

La majorité des personnes relogées sont isolées (61%) et une minorité d'entre elles sont en couple sans enfant (12,8 %). Il y a un grand nombre de familles monoparentales (23%), ce qui met en évidence les difficultés pour ce type de familles de trouver un logement par leurs propres moyens. Au total, environ 25,7 % des personnes sont des familles (mono ou biparentales).

Force est de constater que **la crise sanitaire et les mesures qui l'accompagnent impactent et impacteront sans doute le marché immobilier privé** pour les personnes en situation de précarité.

On peut constater une légère baisse des mises en logement privé mais malgré tout, les multiples collaborations développées ont permis de mettre en logement un grand nombre de personnes dans un contexte de crise sanitaire.

Une année particulière pour les partenaires

On constate en 2020 la quasi-disparition de certains services dans l'envoi de candidatures (espaces citoyens, CBO ou encore certains ateliers logement) mais un renforcement des projets du Relais Social (Housing First et tous les projets de relogements temporaires) et de son réseau restreint (Abris de nuit, accueil de jour...).

Le contexte sanitaire a amené le projet à adapter la manière dont les mises en logement se faisaient mais sans pour autant bouleverser la méthodologie de travail développée depuis des années.

Présentation du candidat locataire

De manière générale, trois candidats étaient toujours présentés au propriétaire mais la présentation se faisait de manière différée dans le temps avec un maximum d'échanges à l'extérieur du logement et avec port du masque. Les services accompagnants étaient moins présents mais des contacts étaient possibles par téléphone entre le propriétaire et le travailleur social. Le capteur logement était présent lors de la visite mais ne restait pas à l'intérieur du logement. Il plaçait tout le cadre entre le futur locataire et le propriétaire et revenait en fin de parcours pour organiser la mise en logement.

Les difficultés majeures rencontrées ont été, pour certains partenaires, d'être présents pour accompagner le locataire mais également le stress de certains propriétaires d'organiser les rendez-vous.

La mise en logement

Après la visite, les différents échanges entre propriétaire, locataire et capteur, une date de mise en logement était prévue. Pour cette mise en logement, le capteur logement préparait en amont le bail, donnait le modèle d'état des lieux et s'assurait que la garantie locative était bien bloquée. Avec ces éléments, la mise en logement se faisait dans le logement uniquement entre le locataire et le propriétaire.

Tout le processus de confiance et de « convivialité » dans la mise en logement a été un peu émoussé avec la crise.

L'année 2021

Elle s'annonce également difficile mais tout comme les autres projets, « capteur logement » devra faire preuve d'innovation et trouver des solutions pour proposer mais également maintenir les bénéficiaires du projet en logement. Il est indispensable de continuer à récolter les fruits acquis au fil des années pour que le projet perdure.

Housing First Belgium

L'année 2020 a été compliquée pour l'équipe Housing First. Le premier confinement lié à la crise sanitaire a poussé l'équipe au télétravail et aux réunions en visio-conférence. Le contact avec les bénéficiaires a été restreint aux appels téléphoniques et les démarches se sont limitées au plus urgent. Les rendez-vous médicaux importants ont été annulés, postposés ou réalisés par téléphone. Des services partenaires ont réduit leur accès et certains ont arrêté leurs activités.

Tous ces éléments ont causé des angoisses et du stress pour les bénéficiaires, de la solitude, une perte de revenus provenant de la manche, une surconsommation d'alcool ou de produits psychotropes (et parfois de mauvaise qualité), un accès limité aux services d'aide, ...

Par conséquent, le rétablissement visé par le Housing First a été retardé pour bon nombre des bénéficiaires. Les problématiques déjà présentes se sont exacerbées, engendrant une charge de travail conséquente pour l'équipe.

Celle-ci est revenue sur le terrain assez vite, car le télétravail ne permettait pas d'assurer leurs missions. Des permanences ont été organisées dans les locaux, assurant par la

même occasion le lien avec le Relais santé qui avait souffert de leur absence dans les bâtiments. Les accompagnements ont pu revenir presque « à la normale », petit à petit, au fil des mesures gouvernementales.

L'équipe a également bénéficié du soutien de partenaires pour proposer de l'aide alimentaire aux locataires. Ces colis ont été livrés pendant quelques mois et ont permis de maintenir un lien avec les personnes et de servir d'accroche pour les bénéficiaires plus distants.

Au vu de la charge de travail et afin de se maintenir sur les missions de base, l'équipe a ensuite choisi d'orienter et d'accompagner les bénéficiaires vers des services d'aide alimentaire, pour viser l'autonomie des personnes.

Ces difficultés dans l'accompagnement, au vu des mesures de distanciation sociale et du masque, ont également impacté l'équipe d'un point de vue relationnel. **Comment maintenir la bonne entente et l'efficacité à travers des visio-conférences et en ayant peu de contacts ?**

Par chance, 2020 fut aussi l'année des changements, avec l'intégration de trois nouvelles personnes dans l'équipe :

- **Une éducatrice à temps plein pour le projet Working First**, afin de se focaliser sur l'insertion sociale et/ou professionnelle des bénéficiaires. Son arrivée en février, juste avant la crise sanitaire, a beaucoup apporté à l'équipe. Seule personne à temps plein dans l'équipe et ayant peu de possibilités de travailler sur l'insertion au vu des services et formations fermés, elle a pu apporter un réel soutien à l'équipe pendant plusieurs mois, au moment où les problématiques des bénéficiaires s'enflammaient.

- **Une coordinatrice** pour la gestion du projet et la gestion d'équipe.

- **Une assistante sociale à mi-temps pour le projet Housing First jeunes**, démarré en septembre 2020 et dédié à l'accompagnement en logement pour des jeunes entre 18 et 30 ans ayant un profil similaire que dans le Housing First.

Cette augmentation du personnel a amené un souffle nouveau à l'équipe et a pu temporiser les difficultés liées à la crise sanitaire.

Par ailleurs, Housing First et Housing First jeunes ont eu l'opportunité de **travailler avec l'équipe accompagnante des logements temporaires**, pris en gestion par le Relais social, afin de permettre à des bénéficiaires

encore sans-abri de s'y installer le temps de préparer leurs dossiers pour les sociétés de logements.

Enfin, malgré la crise, Housing First n'a cessé de recevoir des candidatures de services du réseau et d'en accepter.

Le projet a reçu 33 candidatures et a pu accepter 11 personnes, notamment grâce à la présence fortuite des travailleuses Working First et Housing First jeunes. L'équipe a également organisé la sortie de 4 locataires du projet, en fin d'année. **Au 31 décembre 2020, l'équipe suivait 25 personnes activement.**

Parmi ces personnes, on remarque une présence constante (par rapport à 2019) mais importante de jeunes de moins de 30 ans.

Au niveau du genre, seuls 16 % des bénéficiaires sont des femmes. De plus, 18 personnes sur 25 ont des troubles de santé mentale et 88 % ont une problématique de consommation, ce qui mène à la conclusion qu'une part importante souffre d'un cumul de ces problématiques. En outre, 36 % ont des problèmes de santé physique lors de leur entrée dans le projet.

Les projets relogement

En mars 2020, lors du premier confinement, les Relais Sociaux ont été placés au cœur des protocoles sanitaires pour les publics sans-abri. Dans ce cadre, à travers le projet capteur logement, **trois logements du Fonds du Logement ont été pris en gestion**. Le premier logement a été utilisé comme lieu de confinement mais a également permis de développer un projet autour de la santé.

Les deux autres ont été utilisés pour **développer des projets d'insertion par le logement**. Inspiré par le modèle "Relogement des personnes sans-abri en période hivernale", rappelons que l'objectif était de libérer des places dans les maisons d'accueil dans un premier temps et les abris de nuit dans un second en cette période COVID.

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

- 13 : le nombre de personnes qui ont intégré le projet
- 8 : le nombre de personnes qui ont intégré un nouveau logement (dont 2 pour du transit car il s'agissait de profils qui nécessitaient un accompagnement prolongé)
- 3 : le nombre d'exclusions pour non-respect du ROI (mise en danger d'autrui, non-respect de l'accompagnement...)
- 2 : le nombre de départs volontaires (retour en rue, tiers...)

Aujourd'hui, 4 personnes occupent encore ces logements et un accompagnement est mis en place pour les ramener vers le logement de manière durable.



Un des logements temporaires

3.3 Les coordinations et concertations "sous covid"

Les coordinations durant la pandémie



Naturellement, la coordination générale du Relais social n'a pas pu fonctionner de la même manière durant cette crise sanitaire. Force est de constater, cependant, que notre réseau put se réinventer dans des délais très brefs ; s'adapter afin de maximiser les effets des moyens dont nous disposions

et se préoccuper prioritairement des « personnes les plus en détresse » et ce, grâce à un travail d'identification de celles-ci par les travailleurs de terrain et l'inventorisation des difficultés par la coordination générale du Relais social.

Le Relogement hivernal: un projet hyper adaptable

.....

Le Relogement hivernal, toujours en cours lorsque la pandémie et les premières mesures sanitaires arrivèrent à la mi-mars 2020, se réinventait, illico !

En effet, les travailleurs de l'équipe de l'AS-BL Comme Chez Nous décidèrent spontanément de poursuivre le projet au-delà de sa date d'expiration, initialement programmée à la fin mars. Le logement put durer trois mois de plus.

En concertation avec la coordination générale du Relais social, **l'opérateur «accompagnement», décida de se coordonner avec le Relais Santé** afin que les chambres disponibles bénéficient à des personnes jugées médicalement trop fragiles que pour être en rue lors de la pandémie ou psychologiquement inaptés à respecter des « gestes barrières » et autres mesures de sécurité en rue.

Le Relogement hivernal se mettait donc au service d'un plan global du Relais social et de ses partenaires : mettre à l'abri les fragiles lors de cette pandémie. Cette option fut poursuivie par le projet lors de l'édition « 2020-2021 ».

Ainsi, le projet équivalent mené par le CPAS de Charleroi amplifia cette volonté de « protéger » les personnes identifiées comme étant fragiles en systématisant la concertation avec le Relais Santé et APPUIS dès qu'une place se libérait chez eux.

Le projet « relogement hivernal », mené depuis onze années avec des équipes très stables, jouissant d'une relative liberté institutionnelle permettant ainsi une grande adaptabilité au gré de la situation, se caractérise par une **constante concertation entre les deux équipes opérationnelles et la coordination du Relais social** dont le rôle est alors d'informer sur la situation globale des besoins du réseau.

Cette capacité à se mettre au service de tous a permis au projet d'être identifié comme étant un partenaire majeur en matière d'hébergement de personnes fragiles aux yeux du réseau et, conséquemment, a suscité l'envie de travailler en co-intervention avec lui.

Le Plan hivernal et la pandémie exacerbent la professionnalisation

L'hiver 2020-2021 et la pandémie étaient perçus comme un immense défi par l'ensemble des parties prenantes. La préparation fut méticuleuse avec une préoccupation majeure : **essayer de proposer aux personnes sans-abri une offre assez équivalente aux années antérieures.**

Tout au long de l'hiver, la Cellule hivernale permît un état des lieux des difficultés rencontrées par chacun mais aussi de mettre en avant tout ce qui se passait bien !

Car, oui, l'hiver était difficile du fait des nombreuses incertitudes liées à la situation sanitaire mais, spontanément, les différents intervenants choisirent de souligner tout ce qui se passait bien.

Dans le même ordre d'idée, les rencontres, en ces temps de crise, renforcèrent la solidarité de réseau. Sans se concerter préalablement, des institutions se proposèrent pour pallier au travail de rue quand APPUIS

se vit contraint de sacrifier celui-ci au bénéfice du maintien des structures d'hébergement d'urgence ; d'autres proposèrent de céder une part de leurs ressources matérielles (masques, nourriture, ...) au bénéfice d'autres services, d'autres publics. La crise virale a été le catalyseur d'un esprit de réseau qu'il s'agira d'entretenir.

Plus traditionnellement, les rencontres ont été l'occasion de réfléchir, d'imaginer les dispositions à prendre, en vue de combler les manques identifiés dans nos mesures.

Enfin la pandémie a obligé les partenaires à réfléchir à plus longs termes. Là où habituellement les intervenants étaient souvent dans l'actualité du moment, la pandémie obligea à anticiper le calendrier : dès le début de l'hiver, la Cellule hivernale aborda la question de la fin du plan grand froid ; nous avons parlé de la « canicule » dès janvier...

En résumé, la crise sanitaire a rendu les services plus anticipateurs.

4. Conclusions

4.1 Les forces

.....

Comme nous l'avons souligné tout au long de ce rapport, **la place de la coordination générale au sein du réseau a été renforcée** en raison de ses différentes implications sur le terrain pendant la crise.

Les relais sociaux ont pris une place prépondérante au niveau des cabinets politiques et des administrations dans la gestion de la crise et des moyens additionnels alloués.

Mais au-delà de celle-ci, ce fut aussi au niveau des différentes discussions portant sur les décrets relatifs aux accueils de jour par exemple.

Au sein du réseau, nous l'avons aussi évoqué, **la situation sanitaire a rapproché la coordination générale des équipes de terrain** en sortant de sa position de seconde ligne.

Notons aussi le renforcement de la politique de Relogement des personnes sans-abri en 2020 et la mise en place de pratiques innovantes de réseau pendant cette période générant de nouvelles coopérations entre les dispositifs.

Le réseau a montré en 2020 sa capacité à se mobiliser rapidement et à se montrer flexible pour s'ajuster aux consignes parfois désordonnées de nos autorités de tutelle et aux modalités erratiques de l'octroi des aides complémentaires.

La mobilisation collective des moyens a généré des articulations entre différents projets amenant, dans cette période désordonnée, paradoxalement, plus de cohérence au niveau des projets, des équipes mais aussi des responsables institutionnels.

Nous ferons le choix de considérer comme une opportunité la confirmation des difficultés restantes à prendre compte certains profils de publics car elle détermine avec force les points d'attention de l'année 2021.

4.2 Les faiblesses

Les moyens

La crise sanitaire a montré la nécessité (déjà constatée au moment des périodes hivernales) de prévoir structurellement un dispositif de crise et ce, en concertation avec les autorités locales.

L'improvisation, la recherche en urgence de locaux adaptés ont montré leurs limites: temps consacré à identifier des sites qui pour la plupart nécessitent des frais d'aménagement et de remise en état très importants pour un résultat approximatif, coûts financiers répétitifs lorsqu'il faut à chaque fois changer de site et recommencer les aménagements, délais et retards occasionnés pour activer et opérationnaliser les lieux, stress des équipes logistiques et sociales, **modifications impactant aussi les publics « déplacés »** et dès lors le travail d'accompagnement possible.

Les moyens additionnels au compte-goutte, avec des modalités d'éligibilité tant en délais qu'en nature des dépenses possibles rendent la gestion de la crise non seulement inconfortable mais coûteuse puisqu'elle ne permet pas des répartitions de coûts efficaces et rationnelles.

Au moment où il s'agissait d'unir les forces vives et jouer la carte de la solidarité, **les mesures à l'égard des travailleurs ont divisé** plutôt que de valoriser financièrement la prise de risque. Au-delà de la dimension financière, dans une période où il faut sécuriser les équipes, garder la motivation à son paroxysme, la différenciation de traitement est pour le moins inopinée.

Les publics

Si nous avons voulu dédier ce rapport d'activités « Hors-série » aux travailleurs, il faut cependant mettre en évidence l'impact de la crise sur les publics :

> Au niveau de l'offre de services

Le télétravail et la fermeture des administrations, de certains services, ont laissé livrés à eux-mêmes des publics dans des situations ou des dossiers en cours sans issue.

La délocalisation hors du centre urbain a fortement impacté les conditions de vie de ceux-ci, qu'il s'agisse des déplacements obligés ou des habitudes de survie.

La distanciation sociale a rendu les espaces collectifs impossibles dans un premier temps, difficiles dans un second. Les solidarités chaudes se sont déplacées dans les interstices urbains.

La désertification de l'espace urbain, des lieux publics a également fortement impacté les sources de débrouilles des publics.

Force est de constater que certains publics ont pris de la distance avec les dispositifs pour se retrancher soit dans des camps soit vers des solutions alternatives (souvent plus précaires).

> Au niveau des problématiques

A l'instar sans doute de la majorité de la population, les mesures sanitaires, la distanciation physique ont été synonymes de distanciation sociale voire de distance tout court. Les professionnels font face à la flambée des problématiques psychiques des publics.

Les problématiques familiales se sont emballées avec une présence importante d'enfants au sein des dispositifs d'urgence.

Enfin, la question des publics fragilisés par des problèmes de santé, par l'âge, par la consommation, ... s'est posée de manière plus aigüe encore au sein du réseau.

Cette année a mis en évidence la nécessité d'objectiver sur notre territoire la réalité du sans-abrisme : qu'il s'agisse d'en prendre l'ampleur chiffrée mais aussi qualitative dans une volonté d'adapter l'offre de services localement mais aussi pour concevoir des politiques publiques de lutte contre le sans-abrisme ajustées tant aux besoins des publics qu'à ceux qui ont en charge leur mise en œuvre.

> Le réseau

Comme évoqué plus haut, le télétravail interroge nos modalités de communication et donc la manière dont nous pouvons encore faire réseau au-delà de la crise. La communication avec le réseau élargi, avec les différentes instances de la coordination générale s'est quelque peu distendue.

Qu'il s'agisse des formations, des dynamiques de projets, cela va impliquer de trouver de nouvelles modalités d'agir ensemble.

En effet, la Coordination Générale du Relais social a occupé une place très visible au sein de son réseau mais plutôt comme « opératrice » ou comme soutien logistique aux yeux des travailleurs de terrain. Il est donc important que le Relais social reprenne ses missions d'ensembliser, de lieu de coordination, aux yeux des travailleurs sociaux.

La pandémie a mis en évidence les publics les plus vulnérables dont des personnes qui présentent des problèmes de santé mentale plus ou moins aigus ; des personnes consommatrices.

Cela nécessitera que nous œuvrions à la mise en place de trajectoires de réintégration de ces publics après avoir réfléchi, avec le réseau, à comment proposer celles-ci aux personnes. Conséquences inéluctables : des services de seconde ligne (maison d'accueil, logements transitoires, ...) devront être envisagés comme des pistes possibles.

Cela impliquera de préparer les équipes de ces sites à travailler avec des publics quelque peu inhabituels pour elles.

5. Perspectives

Bien que l'année 2021 soit déjà bien engagée, nous ne désespérons pas de voir la crise derrière nous. C'est pourquoi, lors de deux journées de travail, la coordination générale s'est penchée sur l'avenir en ciblant les actions phares à poursuivre dès 2021 :

Gérer	Coordonner	Développer	Former/ évaluer	Communiquer
Lancement du CSC Secrétariat social	Plan de crise structurel	Politique de logement de réseau fluide et intégrée	La recherche participative	Les Midis
Rationalisation logistique	Mise en place d'une coordination hébergement	Répertoire interactif des hébergements	Le dénombrement	Le site internet
Poursuite du RGPD	Les approches mobiles via la coordination			
Vade-mecum administratif	Les logements temporaires	Les coordinations adjointes 2.0		
		Médihalte/ Requinq'Eux		

Relais social du Pays de Charleroi

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

Editrice responsable: Geneviève Lacroix

Rédaction: l'équipe de la Coordination générale (Amélie Legat pour les entretiens auprès des travailleurs du réseau)

Merci au réseau pour le partage de leurs photos réalisées pendant la crise sanitaire

Mise en page: Marion Lorge

Avec le soutien de
la



Wallonie





Relais social du Pays de Charleroi

Boulevard Jacques Bertrand 10

6000 Charleroi

tél. : 071/506.731

mail: relais.social.charleroi@skynet.be

Retrouvez-nous sur www.relaisocialcharleroi.be

ou sur notre page Facebook