

# Le Chauffoir

## 2016-2017

### Rapport d'activité

Un projet du CPAS de Schaerbeek en étroite collaboration avec la Croix  
Rouge de Belgique



Un rapport rédigé par Sigried APPER et Sophie VANNESTE



# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
<b>PUBLIC &amp; FRÉQUENTATION</b> .....	<b>4</b>
<b>VOLET SOCIAL</b> .....	<b>10</b>
HYGIÈNE.....	11
SANTÉ .....	11
VÊTEMENTS.....	11
HÉBERGEMENT – dispositif NUIT.....	12
AUTRES ORIENTATIONS .....	12
<b>ACTIVITÉS</b> .....	<b>13</b>
Agissons ensemble / Association - Plan de cohésion sociale - Quartier Helmet .....	13
Le collectif « Hashët ».....	14
Douche Flux « On Air » - Émission « La voix de la rue ».....	15
<b>L'ÉQUIPE DU CHAUFFOIR</b> .....	<b>17</b>
<b>BUDGET</b> .....	<b>19</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>21</b>

# INTRODUCTION

Pour la sixième année consécutive, le Chauffoir a ouvert ses portes cet hiver à Schaerbeek, du 9 janvier au 28 avril 2017. L'ouverture tardive du Chauffoir cette année s'explique par la décision tardive de l'octroi d'un subside provenant de la Région de Bruxelles Capitale. Sans l'assurance de ce subside, il nous était impossible d'organiser le projet.

Cette structure d'accueil hivernal de jour, unique dans le Nord-Est de Bruxelles, a été mise en place par le CPAS de Schaerbeek, en étroite collaboration avec la Croix-Rouge de Belgique, avec l'aide de subventions de la Région Bruxelloise ainsi qu'une subvention d'AMA, Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri dans le cadre du dispositif « 86.400 ».<sup>1</sup>

Le Chauffoir ne pouvant plus être organisé au sis 2 Rue Rogier pour des questions d'espace et de sécurité, le Foyer Schaerbeekois a mis à notre disposition un local situé au numéro 304 de la Chaussée de Helmet. Le FSH a également aménagé ces locaux pour permettre la bonne organisation du Chauffoir.

Le dispositif a été créé pour des personnes sans-abri, mal logées ou isolées. Les personnes y sont accueillies, sans condition de revenu et de résidence, avec du café, du thé, du lait, de la soupe, des tartines, des œufs et des fruits, et parfois un repas chaud. Elles ont la possibilité de bénéficier de l'accompagnement des assistants sociaux présents qui les aiguillent vers les services adéquats. Elles peuvent aussi participer à des activités et se rendre au Chauffoir avec leur animal de compagnie.

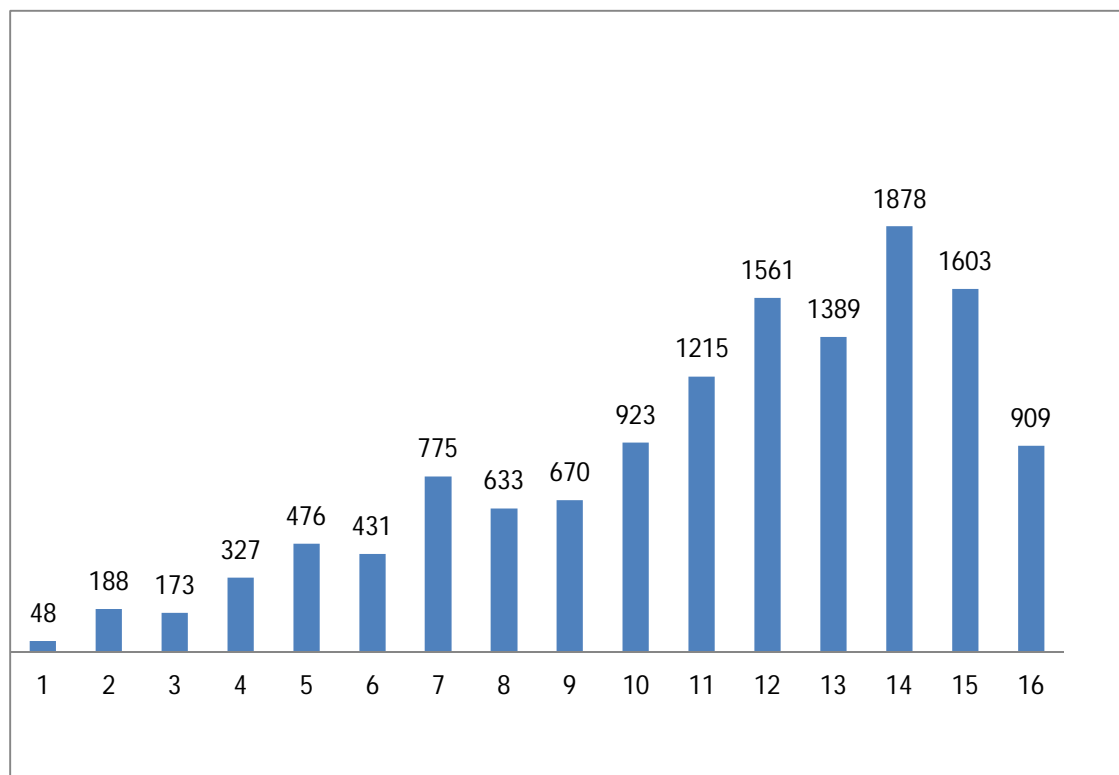
Nous présenterons dans ce rapport des données quantitatives relatives aux nombres de présences au Chauffoir à travers plusieurs graphiques. Les données seront comparées aux chiffres des années précédentes afin de pouvoir dégager des tendances spécifiques au dispositif hivernal 2016-2017 à Schaerbeek. Ce rapport présentera également le volet social du travail au Chauffoir et les collaborations qui se sont tissées entre le Chauffoir et différentes associations ou services, dans le quartier Helmet et ailleurs. Ces collaborations ont eu un réel impact sur le quotidien des bénéficiaires. Le rapport présentera également l'équipe du Chauffoir et le budget du dispositif. Il se terminera pour finir, par quelques conclusions.

---

<sup>1</sup> Fruit d'une solide collaboration entre différents services actifs toute l'année en matière d'aide aux sans-abri à Bruxelles, le dispositif « Hiver 86.400 » accueille et accompagne des personnes sans-abri en journée durant la période hivernale.

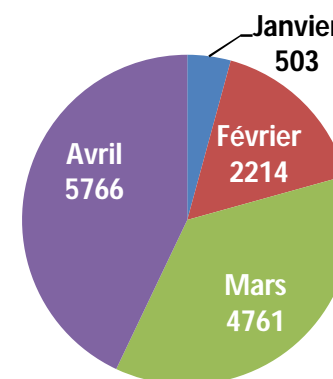
# PUBLIC ET FRÉQUENTATION

## Nombre de présences au Chauffoir durant les 16 semaines d'ouverture (9 janvier – 28 avril 2017)

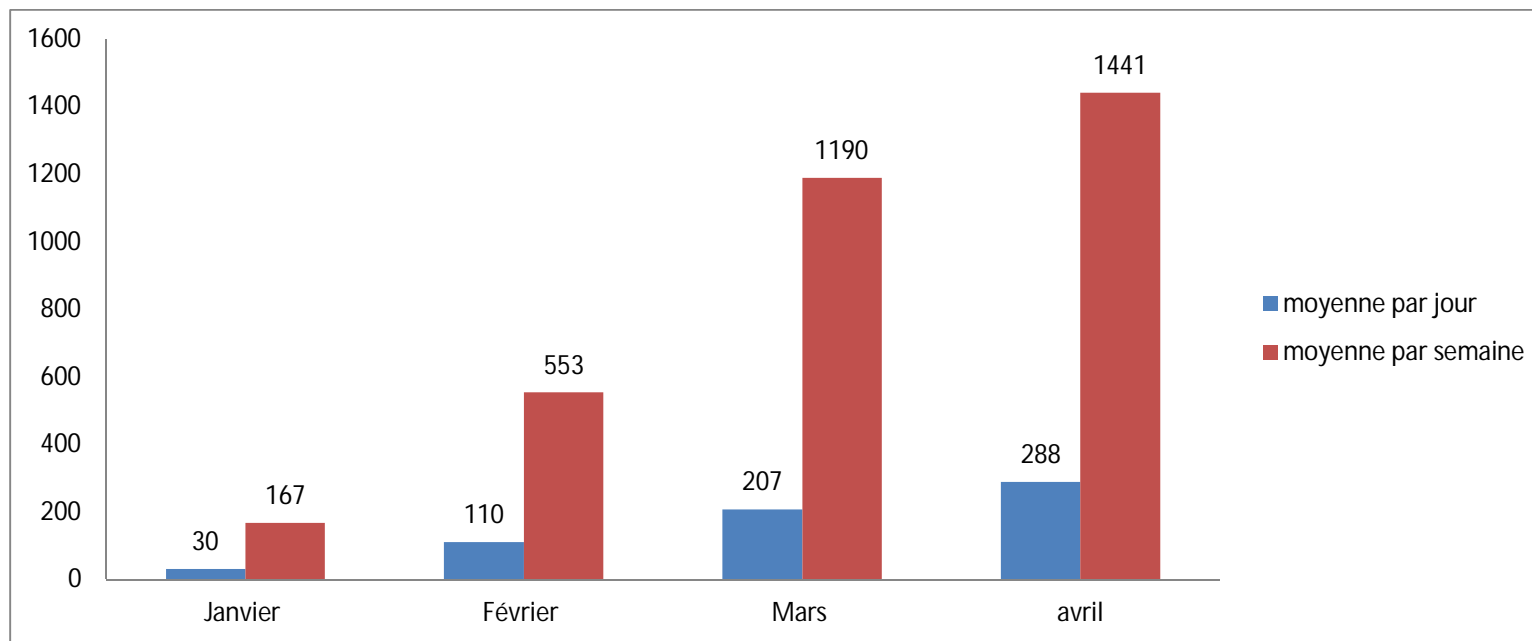


Nous avons remarqué une forte augmentation pendant la 12<sup>ème</sup> semaine d'ouverture du Chauffoir (du 27 au 31 mars). Cela peut s'expliquer par la fermeture du centre d'accueil de jour et de nuit pour hommes seuls (capacité d'accueil de plus ou moins 300 personnes) du SAMU SOCIAL à Haren le 27 mars. Certains jours, le nombre de personnes était tellement important qu'aucun comptage n'a pu avoir lieu.

## Fréquentation totale mensuelle



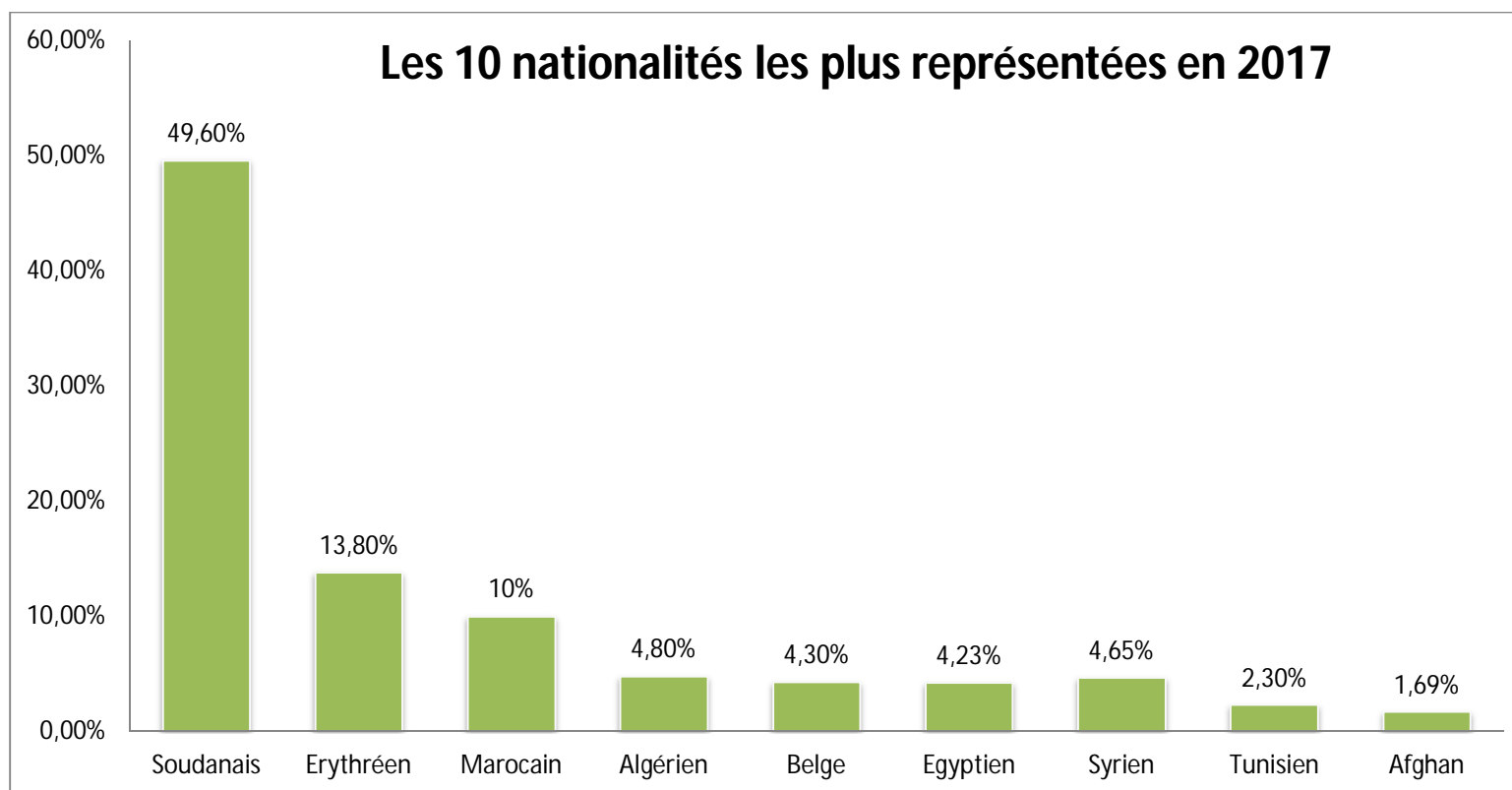
## Moyenne journalière et hebdomadaire par mois de fréquentation du chauffoir



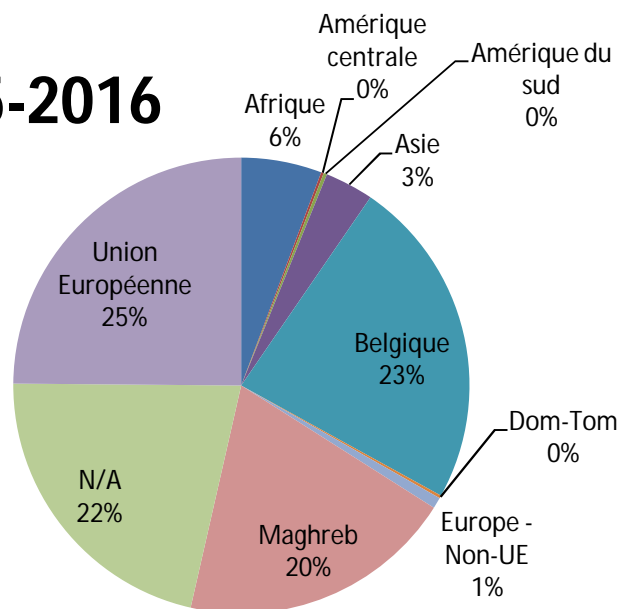
Nous remarquons que la fréquentation du Chauffoir n'a fait que s'accroître durant tout le dispositif.

La fréquentation moyenne hebdomadaire du mois d'avril est supérieure à la fréquentation du mois de janvier (1<sup>er</sup> mois d'ouverture).

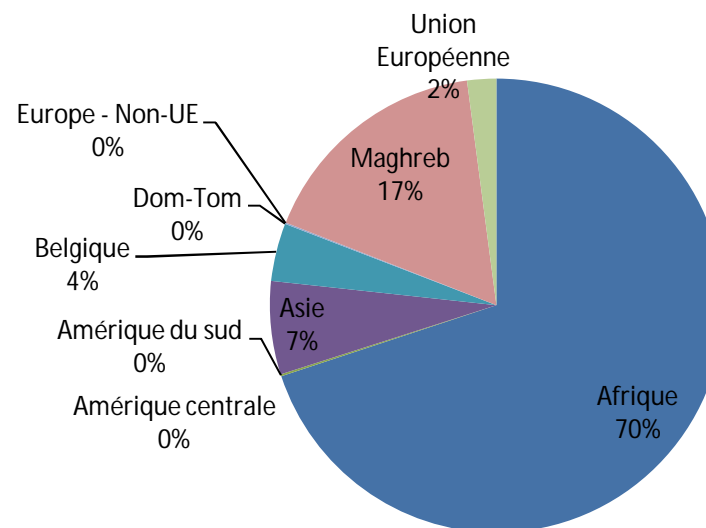
## Les différentes nationalités présentes au Chauffoir



## 2015-2016



## 2016-2017



La majeure partie du public accueilli au Chauffoir (2016-2017) est originaire de l'Afrique subsaharienne ou du Maghreb. Une tendance complètement inversée par rapport à l'année précédente où Belges et Européens représentaient la moitié de la fréquentation du Chauffoir.

## Tableau comparatif (2012 à 2017) : Nombre de jours d'ouverture et de présence par mois

mois d'ouverture	nombre de jours d'ouverture sur le mois					Nombre présences <sup>2</sup> sur le mois				
	2012-2013 <sup>3</sup>	2013-2014 <sup>4</sup>	2014-2015 <sup>5</sup>	2015-2016 <sup>6</sup>	2016-2017 <sup>7</sup>	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
novembre	0	10	10	11	0	0	130	152	311	0
décembre	15	20	22	22	0	57	437	326	1101	0
janvier	21	22	21	22	17	170	782	561	1373	503
février	20	16	20	19	20	294	626 (+53%)	815 (+23%)	1455 (+44%)	2214 +34%
mars	12	1 <sup>8</sup>	20	23	23	243	17 <sup>7</sup>	931	1892 (+51%)	4761 +60%
avril	0	0	0	0	19	0	0	0	0	5766
<b>TOTAUX</b>	<b>68</b>	<b>69</b>	<b>93</b>	<b>97</b>	<b>79</b>	<b>764</b>	<b>1992</b>	<b>2785</b>	<b>6132</b>	<b>13244</b>

Une comparaison pertinente peut se faire sur les mois de février et de mars qui restent constants pour les 5 dispositifs (à l'exception du mois de mars 2014 où le Chauffoir a fermé ses portes de manière anticipée suite au dépistage d'un cas de tuberculose). Le mois de janvier 2017 enregistre un faible taux de présence dû à l'ouverture tardive du chauffoir. Nous pouvons constater une augmentation singulière des présences durant le chauffoir 2015-2016 et un record de fréquentation dès le mois de février 2017. Le taux de fréquentation est à la hausse depuis le dispositif 2015-2016. Avec la crise migratoire actuelle le chauffoir a connu, cette année, un taux de présences record.

<sup>2</sup> Le nombre de présences indique le nombre de passages sur le mois, mais n'indique pas le nombre de personnes accueillies.

<sup>3</sup> Ouverture du 1<sup>er</sup> décembre 2012 au 15 mars 2013

<sup>4</sup> Ouverture du 18 novembre 2013 au 3 mars 2014

<sup>5</sup> Ouverture du 17 novembre 2014 au 27 mars 2015

<sup>6</sup> Ouverture du 16 novembre 2015 au 24 mars 2016

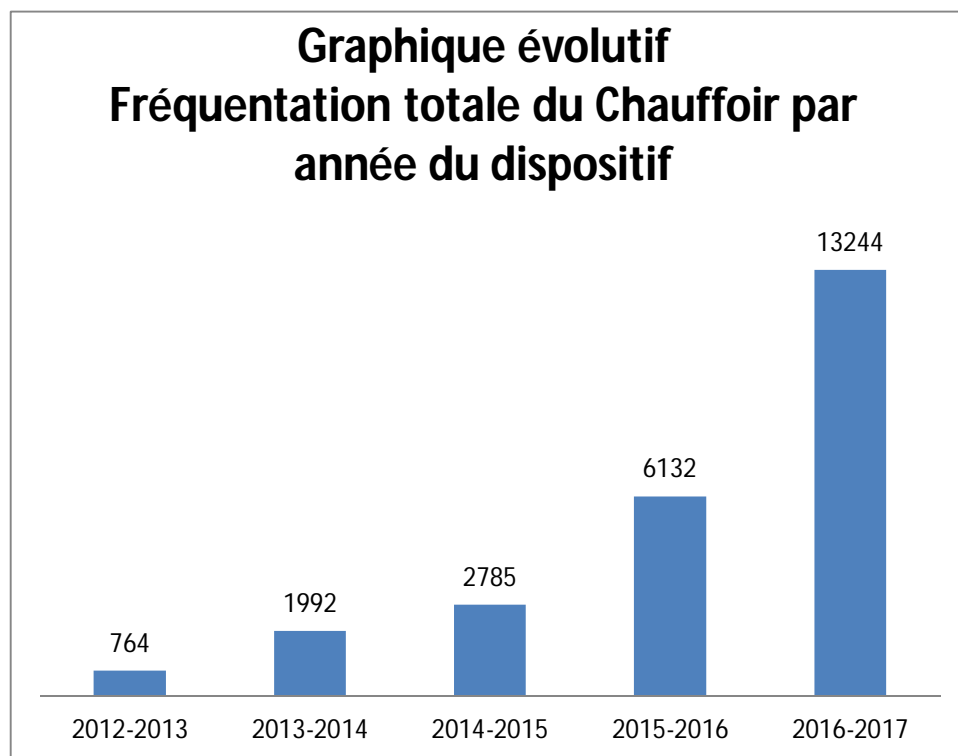
<sup>7</sup> Ouverture du 9 janvier 2017 au 28 avril 2017

<sup>8</sup> Le chauffoir a fermé ses portes début mars 2014 suite au dépistage d'un cas de tuberculose.



## Le Chauffoir à travers les années

Cette année, le projet du Chauffoir a démarré et s'est terminé un mois plus tard que la période du dispositif hivernal.



Malgré un mois d'ouverture en moins, le Chauffoir 2017 a accueilli plus de personnes que le total des quatre dispositifs précédents.

Cette fréquentation record est notamment liée aux nombreux migrants de passage présents en Belgique et voulant se rendre dans d'autres destinations. D'autres éléments tels que les températures particulièrement froides du début du mois d'avril ainsi qu'un grave incendie dans un immeuble du Foyer Schaerbeekois ont également contribué à l'augmentation de la fréquentation.

# VOLET SOCIAL

L'équipe du Chauffoir a travaillé en étroite collaboration avec différents services bruxellois cités ci-après.

Les collaborations se sont construites au fil des demandes des usagers ...

Ces demandes sont restées très constantes : accéder à des services sanitaires, des soins médicaux, obtenir des vêtements et un lieu pour dormir.

Finalement, le travail social effectué sur place s'est avéré très informatif. Aucun accompagnement sur le long terme n'a pu être mis en place au vu des demandes « ponctuelles » mais le public a été orienté vers les services adéquats.

Avec l'aide des stewards, l'équipe a essayé au maximum de dispenser les informations sociales dans la langue maternelle des bénéficiaires. Les assistants sociaux notaient chaque demande de l'utilisateur sur un papier afin qu'ils puissent communiquer plus facilement avec le service vers lequel ils avaient été orientés.

*Ci-contre, une photo d'un outil visuel développé par les assistants sociaux du Chauffoir avec des pictogrammes pour situer sur une carte la localisation des services sollicités et vers lesquels les usagers se rendaient régulièrement.*



## HYGIÈNE

**L'Asbl La Fontaine** est un centre d'accueil sanitaire et de soins de jour pour personnes sans domicile fixe. La majorité du public dormait à la rue ; aux abords des parcs et des gares. Leurs principales demandes concernaient les besoins d'hygiène ; accéder à une douche et pouvoir laver leurs vêtements. La fontaine s'est donc avéré être un partenaire-clef. Le besoin d'hygiène est un aspect fondamental dans l'accompagnement des personnes ayant leur habitat en rue. C'est en prenant soin d'eux que les personnes sans-abri peuvent continuer à se sentir bien dans leur corps. Se sentir bien dans sa peau permet de continuer à vouloir avancer.

**L'ASBL le Pigment** et **Rolling Douche** sont venues augmenter la possibilité pour les personnes d'accéder à un service de douche. En effet, pour que les personnes puissent se laver régulièrement, il fallait couvrir des plages horaires quotidiennes. Le Pigment accueille principalement des personnes en situation irrégulière et l'équipe de Rolling douche possède un mobil-home avec un équipement sanitaire. Il se déplace dans Bruxelles trois après-midi par semaine.

Malgré les différentes possibilités, nous pensons que tout le monde n'a pas pu bénéficier de ces services. En effet, vu le nombre de personnes accueillies quotidiennement, les assistants sociaux du Chauffoir n'étaient pas toujours en mesure de répondre à toutes les demandes. Les différents services sollicités ayant tous des capacités limitées, seulement une dizaine de personnes par jour ont pu être orientés vers des douches. Une autre difficulté majeure remontée par le public de cette année était la participation financière à ces services. Il s'agit souvent d'un ou deux euros mais pour les personnes en séjour illégal, c'est assez difficile à envisager.

## SANTÉ

**Athéna – Dispensaire médical de Médecin du Monde (MDM)** s'est avéré être le seul partenaire qui a pu permettre au public du Chauffoir d'avoir accès aux soins de santé. Le public du Chauffoir, majoritairement composé de personnes en séjour illégal, était fortement limité dans ses accès aux lieux de santé. Certaines Aides Médicales Urgentes (AMU) n'étaient octroyées que pour de très courtes périodes et ne permettaient pas à ces personnes d'accéder à des soins réguliers et continus. Les permanences médicales de MDM ouvertes à tous, sans conditions, ont permis de répondre aux demandes des bénéficiaires.

## VÊTEMENTS

Un autre axe important d'orientation concernait les vêtements. Grâce au projet **Vestiboutique de la Croix Rouge**, les personnes pouvaient se rendre sur place tous les jeudis – au 31, Rue Anatole France à Schaerbeek et prendre ce dont ils avaient besoin en vêtements et en chaussures. Afin que chacun puisse avoir le nécessaire, nous limitions les passages à une fois par mois et par personne. S'il leur manquait quelque chose après leur passage, il suffisait de le signaler à un travailleur et il pouvait demander un ticket supplémentaire. La Croix Rouge fonctionne grâce à des dons. C'est pourquoi, d'une semaine à l'autre, il peut y avoir des nouvelles choses...

## HÉBERGEMENT

Beaucoup de personnes ont passé l'hiver dans les différents bâtiments du **SAMU SOCIAL**. Une autre partie du public a dormi dans les gares.

Le SAMU est une solution d'hébergement temporaire et d'urgence. Il propose également des repas le soir, des douches le matin, et un lavoir le week-end. Le dispositif hivernal permet au SAMU d'augmenter sa capacité d'accueil durant les mois d'hiver.

## AUTRES ORIENTATIONS

En dehors des besoins en matière vestimentaire et d'hygiène, certains ont été orientés vers les services juridiques de **Caritas** ou de **Convivial**. Nous avons en effet rencontré quelques personnes désireuses de connaître la législation en matière de droit des étrangers (les demandes de régularisations, le droit au travail, les équivalences au niveau des diplômes, etc.).



# ACTIVITÉS

## Agissons Ensemble / Association - Plan de cohésion sociale - Quartier Helmet

Les locaux du projet de cohésion sociale sont situés en face des locaux du Chauffoir. Avant la mise en place du Chauffoir, le projet avait été préalablement présenté à l'équipe du PCS<sup>9</sup> Helmet *Agissons Ensemble*.

Lors de l'incendie de l'immeuble rue Fernand Séverin le 17 janvier, les familles des logements sociaux d'*Agissons Ensemble* se sont mobilisées autour des familles sinistrées qui ont été accueillies. Par la suite, les familles ont souhaité nous remercier et ont, à plusieurs reprises, cuisiné des repas chauds pour les bénéficiaires du Chauffoir.

Au début, nous pensions que les habitants du quartier étaient quelque peu méfiants vis-à-vis des bénéficiaires du Chauffoir. Parce qu'ils ne les connaissaient pas, parce que certains se rassemblaient en grand groupe dans la rue, ... Mais au fil du temps, tout le monde a appris à se reconnaître et à se saluer. Des repas ont été organisés et nous avons mangé tous ensemble. Les habitants ont également donné des vêtements.

Un bel élan de solidarité.



---

<sup>9</sup> Plan de Cohésion Sociale



## Le collectif « Hashët »

Ce collectif est né de l'initiative de plusieurs artistes. Durant le dispositif, leurs locaux se trouvaient au-dessus du Chauffoir (Chaussée d'Helmet 304) Laure, une des membres du collectif, a proposé de mettre en place un atelier Fanzine<sup>10</sup>.

Concrètement, celui-ci pouvait accueillir 15 personnes. Pour que toutes les personnes intéressées puissent y participer, 4 ateliers ont été organisés durant les vendredis du mois de mars ! L'idée était d'offrir aux participants, via différentes techniques artistiques, un espace-temps où s'exprimer.

Les ateliers ont eu du succès. Certains ont choisi de dessiner à propos de leur parcours, d'autre à propos de leur histoire de vie... Le tout a été imprimé et agrafé sous forme de petit livret.



<sup>10</sup> Petit magazine imprimé et distribué librement, réalisé par des auteurs indépendants, généralement avec un axe provocateur ou contestataire (site web de L'internaute).

## Douche Flux « On Air » : Émission « La voix de la rue »

Nous avons choisi de parler du travail de Douche Flux directement après celui du Collectif d'artistes, les deux étant étroitement liés. Si il y'a en effet quelque chose que nous voudrions mettre en avant dans ce rapport c'est « la voix » des personnes qui ont fréquenté le chauffoir.

Nous avons tous des choses à dire. Les personnes accueillies cette année avait besoin d'être écoutées. Douche Flux est venu chaque jeudi et interviewait les personnes qui le souhaitaient afin de leur offrir un espace de parole et leur permettre de s'exprimer sur ce qu'ils avaient vécu, et surtout, sur ce qu'ils vivaient ici en Belgique. Les questions et les discussions abordaient les questions de leurs parcours, de leurs projets, de leurs envies, de leurs peurs, ...

Beaucoup de personnes ont pris part à cette initiative et les capsules audio créées de ces rencontres ont été diffusées lors de l'émission « La voix de la rue » sur Radio Panik le 24 avril. Un assistant social du service logement a également participé à cette émission.



## Un large réseau autour du Chauffoir

Plus largement, un large réseau s'est tissé autour du Chauffoir, englobant des acteurs de la Commune de Schaerbeek mais aussi de la Région de Bruxelles-Capitale. Les personnes y ont été aiguillées vers des structures pour aller prendre des **douches** (La Fontaine, Rolling Douche, Pigment), vers le **dispensaire** « Athena » de Médecins du Monde situé au Botanique pour recevoir des soins médicaux et vers des endroits où **passer la nuit** (Pierre d'Angle, le Samu Social Haren, Point Carré, Botanique et Forest). Les personnes ont pu obtenir des **vêtements** gratuitement en se rendant à la Vestiboutique de Schaerbeek. Nous avons également aiguillé les bénéficiaires demandeurs vers certains cours d'**alphabétisation**. Ils ont également été orientés chez Caritas pour pouvoir obtenir des **informations juridiques** sur leurs droits et vers Convivial qui s'occupe, entre autres, de l'**accueil des réfugiés**.

Certaines personnes ont également été orientées vers le **service logement du CPAS** et vers des **AIS** (Agences Immobilières Sociales). Un chercheur de la FEANTSA (Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri) a également rencontré l'équipe du Chauffoir pour réaliser une **étude** sur l'évolution des profils des bénéficiaires du Chauffoir, en particulier trois dernières années.

Et enfin, **bon nombre de dons** (alimentation, jeux de société, livres...) provenant de travailleurs du CPAS, de bénévoles de la Croix Rouge, de structures comme Saint Vincent de Paul ou Zenito Sociaal Verzekeringsfonds ont aidé le Chauffoir à répondre aux besoins du public.



# L'ÉQUIPE DU CHAUFFOIR

« Le fruit d'une collaboration entre travailleurs du CPAS et Bénévoles de la Croix Rouge »



## Immersion au Chauffoir

Cette année, le Chauffoir a été coordonné par la Cellule Logement du CPAS de Schaerbeek. Le CPAS a décidé d'engager une coordinatrice, une assistante sociale à temps plein, un assistant social à mi-temps, une accueillante et deux stewards exclusivement pour le projet. Les engagements se sont faits au fur et à mesure des besoins du Chauffoir. Des bénévoles de la Croix Rouge ont également participé à l'opération (12 bénévoles réguliers ainsi que des bénévoles ponctuels). Lorsque nous avons investi les locaux à la Chaussée d'Helmet, nous avons directement rencontré les bénévoles de la Croix Rouge. Même si le projet existe depuis 2012, il ne cesse de changer et d'évoluer avec le temps et surtout avec la population qui le fréquente.

Le Chauffoir ne serait pas ce qu'il est sans cette collaboration CPAS – Croix Rouge ! Alors que les travailleurs du CPAS font leur métier, et plus encore, les bénévoles de la Croix Rouge donnent énormément d'eux même au service de ceux qui en ont besoin.

La symbiose des deux équipes fait du Chauffoir un endroit utile et agréable.

Au début, nous accueillions environ 50-100 personnes, ensuite nous sommes passés à 250 personnes pour finalement aller jusqu'à un nombre avoisinant les 600 personnes présentes certains jours ! Cette unité d'équipe a permis de poursuivre cet accueil dans des conditions sereines professionnelles.

Il nous a fallu à tous un temps d'adaptation. Nous nous sommes d'abord interrogés sur des critères pratiques : la qualité de l'accueil, l'insuffisance du stock alimentaire, le travail d'équipe, la cohésion de groupe, la propreté du lieu, est ce que celui-ci était chaleureux, ... Les solutions se sont construites au fur et mesure avec l'équipe. Dans un second temps, nous étions en alerte autour des questions de sécurité ; nous voulions éviter que des tensions surgissent entre les bénéficiaires. Non pas que nous n'aurions pas pu le comprendre mais bien parce que nous n'aurions pas pu gérer un groupe de 600 personnes qui ne pouvait coexister sereinement.

Finalement, il y a eu peu de tensions et elles se sont généralement expliquées par le manque de sommeil, des incompréhensions liées à la langue et à la fin du Chauffoir quand nous avons commencé à prévenir du jour de fermeture. Ces tensions n'ont jamais été dirigées vers les membres de l'équipe.

**A titre d'illustration voici un exemple concret :**

Une personne a été bousculée. Celle-ci voulait absolument des excuses, l'autre ne voulait pas les faire. Le ton est monté, quelques insultes ont été lancées mais très vite le steward a réagi. Il a pris le temps d'écouter les personnes séparément et grâce à son impartialité a pu apaiser le conflit. Il leur a expliqué que si cela se reproduisait, ils ne seraient plus les bienvenus car le Chauffoir est un lieu où le respect est de mise.

Cette démarche fut bénéfique ! Même si le Chauffoir propose un accueil inconditionnel il invite à respecter quelques règles de respect et de « vivre-ensemble ».

Malgré l'importante fréquentation à laquelle nous avons dû faire face pendant ce dispositif, tout s'est déroulé dans une très bonne ambiance.

# BUDGET

PERSONNEL	AUTOUR DU CHAUFFOIR	Secrétaire administrative	1 ETP	5 jours	1055,54 €	
		Cheffe de cabinet	1 ETP	5 jours	1.242,13 €	
		Responsable service logistique	1 ETP (statutaire)	5 jours	1.424,23 €	
		Cuisinier	1 ETP (statutaire)	1 mois	5.983,08 €	
		Chauffeur	1 ETP	10 jours	1.474,34 €	
		Steward	1 ETP	4 mois	13.000 €	
	AU CHAUFFOIR	Steward	1 ETP	1 mois et 15 jours	3.740 €	
		AS	1 ETP	4 mois	16.700 €	
		AS	4/5 ETP	4 mois	13.400 €	
		AS	1/2ETP	1 mois et 15 jours	3.125 €	
		Accueillante	1 ETP	1 mois	3.063,45 €	
		LOGISTIQUE / MATÉRIEL / ALIMENTATION	Frais d'alimentation			
	Repas – dernier jour du Chauffoir				634,66 €	

	Repas de remerciement pour les bénévoles	430 €
	Intervention équipe de nettoyage externe – Chèques ALE	1.206 €
PROJET	Matériel pour atelier fanzines avec le collectif d'artistes HASHËT	80 €
<b>TOTAL</b>		<b>85.121,94 €</b>

# CONCLUSION

Le chauffoir 2017 ne ressemble à aucun autre. Tant au niveau du caractère provisoire du local investi, de la professionnalisation de l'équipe du CPAS, du public accueilli, ... cette année se distingue des autres en de nombreux points.

Difficile, dans ces conditions, de prévoir exactement les besoins du public pour ce prochain hiver.

Néanmoins, le dispositif hivernal est un projet important et utile pour le secteur sans-abri de Bruxelles. C'est le seul dispositif hivernal de jour dans le nord-Est de la Région Bruxelles-capitale. L'obtention d'un subside structurel de 140.000 € de la Région de Bruxelles Capitale dans le cadre de l'octroi d'une subvention spéciale pour des aides aux personnes migrantes, aux personnes sans abri, aux personnes dites « Roms » et aux gens du voyage nous permet dès lors de pérenniser cet accueil de jour durant l'hiver.

L'année 2017 a été une année de fréquentation record et inhabituelle pour le Chauffoir. Des chiffres qui démontrent toute la nécessité et la légitimité de ce dispositif hivernal. La fréquentation du Chauffoir, le bon fonctionnement de la structure appuyée par un large réseau et les besoins réels rencontrés par les populations précarisées nous encouragent dans notre volonté ferme de réitérer ce projet, en conservant un local avec une capacité d'accueil importante.

Nous pouvons d'ores et déjà baliser certains besoins en matière de personnel, d'organisation et d'accompagnement des publics.

- Maintenir une équipe fixe de travailleurs du CPAS : 2 stewards, 1 assistant social à temps plein sur le Chauffoir ainsi qu'un coordinateur (avec profil social) / possibilité d'élargir l'équipe en fonction de la tournure que prendra le projet.
- Prévoir un local assez grand pour accueillir au moins 200 personnes.
- Utiliser cet espace pour créer des lieux conviviaux, de rencontre : distinguer un coin salle à manger, un coin repos, un espace cuisine, ...
- Favoriser les rencontres avec les différents services/associations du quartier.
- Effectuer des accompagnements plus individualisés sur place (matériel nécessaire sur place : GSM, PC avec accès au réseau)