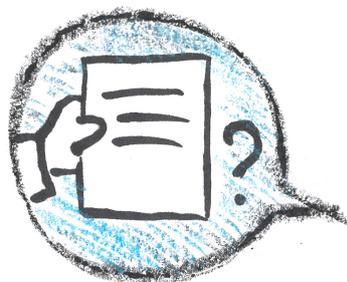




SOURCE asbl

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023

CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR
LA RENCONTRE



INFORMATIONS GÉNÉRALES

Source ASBL

Rue de la Senne 78, 1000 Bruxelles

02/512 71 75

info@sourceasbl.be

Pour des raisons d'ergonomie de lecture et d'écriture, ce rapport d'activité n'est pas rédigé en écriture inclusive mais il s'adresse néanmoins tant aux hommes, qu'aux femmes, ainsi qu'aux personnes non-binaires.

« La rédaction de ce rapport d'activités se base sur le modèle de rapport proposé à l'Annexe 2 de l'Arrêté de 2019 du Collège réuni (COCOM) relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion. »

Avec le soutien de :



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



OFFICE
DE LA NAISSANCE
ET DE L'ENFANCE



TABLE DES MATIÈRES

GÉNÉRALITÉS, PRÉSENTATION DU CENTRE	5
Source asbl	5
Accessibilité.....	6
Fonctionnement.....	7
PRÉSENTATION DU PROJET, DES OBJECTIFS ET MISSIONS POURSUIVIES PAR LE CENTRE	12
Projet.....	12
Missions de source asbl	12
Objectifs.....	13
ÉLÉMENTS DE CONTEXTE SUR L'ANNÉE 2023	14
Implication dans le masterplan de Bruss'help.....	14
Immersion dans la maison d'accueil « la rive » et dans le secteur	15
ÉLÉMENTS STATISTIQUES ET ANALYSES	16
Éléments statistiques relatifs aux usagers.....	16
L'Arbre à bulles	18
Éléments statistiques relatifs à la fréquentation et au nombre de services consommés.....	24
Analyse des usagers fréquentant le centre, les problèmes rencontrés ..	26
Présentation des méthodes mises en oeuvre dans le cadre du projet et analyse des résultats obtenus	29
IDENTIFICATION DES RÉSEAUX UTILISÉS ET DE LEUR APPORTS DANS LA RÉALISATION DES MISSIONS	37
ANALYSE DES RÉSULTATS OBTENUS, AU REGARD DES OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LE PROJET ET DU PROJET PÉDAGOGIQUE/COLLECTIF DU CENTRE	39
FORMATIONS SUIVIES PAR LE PERSONNEL.....	44
CONCLUSION	45

**CENTRE : SOURCE ASBL - CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR
LA RENCONTRE**

ADRESSE : RUE DE LA SENNE 63, 1000 BRUXELLES

TÉLÉPHONE : 02 514 33 32

EMAIL : INFO@SOURCEASBL.BE



GÉNÉRALITÉS

PRÉSENTATION DU CENTRE

SOURCE ASBL

Créée en 1959, l'ASBL Source a pour objectif d'accompagner et de soutenir dans leur trajectoire de vie des personnes sans logement, précarisées, au parcours de vie ne permettant souvent pas de se construire de façon harmonieuse. Notre action s'articule autour de la maison d'accueil La Rive et le service d'accueil de jour La Rencontre avec son projet Arbre à Bulles.

LA RENCONTRE

Notre service La Rencontre est un lieu d'accueil de jour de première ligne où quiconque peut simplement venir « se déposer ». En lien avec cette fonction d'accueil, nous proposons toute une série de services de base entièrement gratuits. Ceux-ci sont centrés sur l'alimentation, sur l'hygiène/le soin du corps, et sur l'accès à des moyens de communication.

Au-delà de cet accueil immédiat quotidien, nous nous efforçons de créer avec chaque personne accueillie une accroche et un lien suffisamment soutenant et permanents pour amorcer avec elle une trajectoire « d'insertion », quelle qu'elle soit.

Des permanences sociales sont également proposées pour soutenir les usagers dans leurs démarches administratives et dans leurs projets de vie notamment, ainsi que des accompagnements des personnes à l'extérieur auprès d'institutions.

Au sein du centre de jour, un projet spécifique orienté vers les enfants et familles en erance est en place ; il s'agit de l'Arbre à Bulles.

L'ARBRE À BULLES

Depuis 2014, au sein de l'Arbre à Bulles, nous proposons une prise en charge gratuite pour des enfants qui ont entre 2,5 ans et 11 ans ainsi qu'un accompagnement psycho-social pour les parents. Concrètement, nous proposons aux parents qui fréquentent notre service de jour d'accueillir leurs enfants dans un espace qui leur est dédié. Nous répondons à

leurs besoins de base (repas, sieste, vêtements propres, attention portée à l'hygiène) tout en offrant un cadre sécurisé adapté à leur âge et à leurs besoins.

Au-delà de cet accueil pour les enfants, l'Arbre à Bulles est reconnu et agréé par l'ONE en tant que Lieu de Rencontre Enfant-Parent. Nous offrons un accompagnement personnalisé et un service d'accompagnement à la parentalité auprès des familles (souvent des mères seules avec enfants).

Au sein de l'Arbre à Bulles, nous proposons également un atelier de soutien aux femmes (La bulle des mamans). Nous mettons l'accent sur des activités plus spécifiques à la vie de la maman pour prendre soin de soi en tant que maman mais aussi en tant que femme. Il s'agit d'un espace de partage pour les mamans qui se trouvent dans des situations similaires ; un espace sécurisé et sécurisant permettant les discussions, le partage d'information, d'outils et du matériel.

Cependant, depuis l'année 2023, nous avons reçu et accompagné des hommes, « papa solo ». Dû à cette nouvelle fréquentation d'hommes seuls élevant leurs enfants, nous avons eu l'idée de mettre en place une bulle des papas. L'objectif restant similaire que la bulle des mamans, à savoir, accompagner ces papas solos à se retrouver autour de problématiques similaires, de partager leur vécu et y trouver du soutien.



Pour plus de clarté au sein de ce rapport d'activités, nous utiliserons le terme « La Rencontre » pour tous les services du centre de jour, à l'exception de l'Arbre à Bulles, et parlerons de « L'Arbre à Bulles » de manière distincte.

ACCESSIBILITÉ

Notre centre de jour propose un accueil « bas seuil », c'est-à-dire qu'il est ouvert à toutes et à tous, de façon inconditionnelle. Les personnes accueillies peuvent décider de garder leur anonymat. Le nombre de nouvelles entrées est limité par semaine (4) afin de garantir un suivi efficace et éviter un engorgement du service.



	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
Sur RDV <i>La Rencontre au Singulier</i>	9 : 30 - 11 : 30			Réunion d'équipe	9 : 30 11 : 30		
Accès libre <i>La Rencontre plurielle</i>	11 : 30 - 17 : 00			12 : 30 17 : 00	11 : 30 17 : 00	10 : 30 14 : 00	

FONCTIONNEMENT

L'ACCUEIL DES ADULTES

L'accueil des adultes à La Rencontre s'organise en deux temps.

La Rencontre au Singulier

Depuis septembre 2021, la Rencontre au Singulier est mise en place. Les objectifs de renforcement de l'accompagnement social, d'offre d'un cadre adéquat pour nos accompagnements, de calme et de quiétude lors des activités et de moments administratifs pour l'équipe sociale ont porté leurs fruits.

Les inscriptions pour les permanences sociales, pour les accompagnements individuels et pour l'accès aux ordinateurs sont efficaces et exploitées par les bénéficiaires.

Les accompagnements extérieurs fonctionnent toujours très bien : beaucoup de personnes en situation irrégulière ont été régularisées grâce à nos accompagnements. Ces moments sont importants et permettent de créer des liens de manière plus informelle en dehors des murs du centre de jour. Ils aident aussi les membres de l'équipe à avoir une meilleure compréhension de la réalité des situations (violences institutionnelles, travail en réseau...) des usagers.

La Rencontre au Singulier est un tremplin pour proposer des services et accompagnements plus individualisés. C'est un avantage aussi pour les travailleurs qui modulent mieux leur temps de travail entre les obligations administratives et la présence en salle l'après-midi.

La Rencontre plurielle

La Rencontre plurielle est synonyme d'accès libre à partir de 11h30. Les membres y entrent et sortent quand ils le veulent, dans la limite de la capacité du centre. Voici une liste (non-exhaustive) des services gratuits proposés :

- repas chaud complet de 13h à 13h30 (ou jusqu'à épuisement du stock) ;
- boissons chaudes (thé/café) servies toute la journée ;
- accès en salle à deux ordinateurs en continu (1 heure maximum par personne et par jour) ;
- accès à des consignes pour garder en sécurité les objets personnels des membres ;
- accès au téléphone pour des appels concernant des démarches sociales ;
- jeux de société à disposition ;
- bibliothèque et accès à l'information via des journaux quotidiens ;
- mise à disposition de produits d'hygiène en salle et sur demande (distribution de produits de soin et d'hygiène, distribution de protections féminines, de préservatifs, en fonction des dons) ;
- orientation vers d'autres services partenaires du secteur (douches, siestes, consignes, etc.) ;
- distribution d'articles 27 ;
- permanences sociales d'urgence et entretiens individuels en fonction de la disponibilité des travailleurs.

L'ACCUEIL DES ENFANTS ET DES FAMILLES

Nous proposons une prise en charge et une structure de soutien pour des familles, gratuite et inconditionnelle.

Concrètement, l'Arbre à Bulles est divisé en quatre services distincts, mais interdépendants.

- un accueil de jour ;
- un lieu de rencontre Enfant-Parent ;
- un accompagnement à la parentalité ;
- ateliers destinés aux parents.



	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
Accueil des enfants	10:00 16:00	10:00 16:00	Réunion d'équipe 12:30 16:00		10:00 16:00	10:30 16:00	
Lieu de Rencontre Enfant-Parent (Sans RDV)				9:45 11:30 (enfants de 0 à 3 ans)			
Soutien à la Parentalité (Sur RDV)				11:00 13:00			
Lieu de Rencontre Enfant-Parent (Sans RDV)				13:30 15:00			
				15:00 17:00 (enfants de + de 3 ans)			

L'accueil de jour

L'accueil de jour se fait 6 jours sur 7, où nous accueillons des enfants de 2,5 ans à 11 ans. Nous avons mis un point d'honneur à créer un espace qui est dédié aux enfants et géré par des professionnel(le)s de l'enfance.

Réellement, nous répondons à leurs besoins de base (repas, sieste, vêtements propres, attention portée à l'hygiène) tout en offrant un cadre sécurisé, sécurisant et adapté à leur âge. Nous favorisons les moments d'expression et de jeux. Nous organisons des sorties extérieures, de l'aide aux devoirs, etc. Nous individualisons notre accompagnement grâce aux observations des enfants, à ce qu'ils nous disent, à nos rencontres avec les parents et le travail avec les partenaires directement en lien avec la famille.

Les objectifs de cet accueil sont nombreux :

- Offrir un lieu où les enfants pourront vivre une journée d'enfant ; loin des problématiques d'adultes et de leurs situations complexes.
- Offrir un lieu où ils pourront se mouvoir librement et s'affirmer tout en prenant conscience de l'autre.

- Nous travaillons également leur sociabilité en créant un groupe dans lequel l'enfant va trouver une place en tant qu'individu afin de se créer sa propre identité et individualité.
- Nous prenons aussi le temps d'observer le développement psycho-affectif de l'enfant, son état de santé physique et psychologique, dans le but de mettre en évidence autant ses signes de souffrance que ses ressources.
- Enfin, le lieu permet aux parents de souffler : prendre soin d'eux pour être plus disponibles pour les enfants.

Les services que nous proposons à l'Arbre à Bulles sont les suivants :

- collation, repas du midi et goûter ;
- activités ludiques et pédagogiques ;
- sensibilisation et prévention ;
- distribution de produits d'hygiène ;
- mise à disposition d'un vestiaire social ;
- accueil des jeunes enfants avec ou sans le parent en dehors des mercredis et samedis et congés scolaires ;
- entretiens d'accompagnement à la parentalité.

Le lieu de Rencontre Enfant-Parent

En janvier 2020, nous sommes reconnus et agréés par l'ONE en tant que Lieu de Rencontre Enfant-Parent (LREP).

Tous les jeudis après-midi, nous mettons à disposition notre local adapté aux enfants et équipé avec des jeux de tous types pour un développement le plus harmonieux et global possible.

C'est un espace pour :

- se poser avec son/ses enfant·s ;
- pouvoir partager entre parents ;
- permettre à l'enfant de se socialiser ;
- créer des relations et être encadrés par des professionnel·les de l'enfance ;
- que les parents puissent poser des questions sur la parentalité et être écoutés ;
- travail du lien entre les parents et les enfants.

Nous y proposons des ateliers et mettons à dispositions des jeux pour faire (re)découvrir aux parents le plaisir d'être avec son enfant, de partager un moment ludique et agréable loin des difficultés du quotidien. Cela leur permet de voir leurs enfants jouer et évoluer au milieu d'autres. Le lieu de rencontre enfant-parent permet aussi, à la suite d'observations de terrain, d'adapter ou de créer des ateliers parfois plus spécifiques afin de travailler le lien entre l'enfant et le parent.

Lorsque nous avons rempli notre appel à projet, nous avons décidé de nous lancer dans cinq missions dans notre LREP : socialisation douce, inclusion multiculturelle, mobilisation du quartier, aide à la jeunesse, santé mentale.

En effet, nous essayons de rendre l'endroit accueillant et sécurisant afin que la dynamique familiale puisse s'opérer sans grandes contraintes, permettant aux enfants et parents entre eux, de se socialiser à d'autres personnes. Nous avons également à cœur de permettre une inclusion multiculturelle, permettant la coexistence de cultures différentes, soutenant les richesses de chacun et chacune. Ceci laissant ainsi la place à la parole et aux expériences des personnes qui fréquentent le lieu.

Nous essayons continuellement de mobiliser les institutions de notre quartier en se faisant connaître, en fréquentant les lieux lors de sorties organisées dans le cadre du lieu de rencontre enfant-parent. Cela a pour but de mobiliser les institutions de notre paysage et de les faire connaître aux familles afin qu'elles puissent les solliciter si besoin et envie.

Parfois, nous faisons face à des familles qui présentent des particularités et des problèmes de santé mentale, ce qui peut influencer la relation entre le parent et l'enfant. L'objectif principal est de ne pas avoir de tabous concernant la santé mentale, de pouvoir en discuter librement afin de faciliter l'accès aux professionnels de santé mentale et de ne pas avoir de honte à consulter, par exemple. Dans cette optique, nous offrons également des flyers qui présentent divers services psychologiques de premier plan à prix réduit. En 2023, nous avons accueilli de nouveaux parents grâce à la publicité et à l'envoi de l'ONE.

Le travailleur peut aussi montrer dans ses interventions une autre manière de faire, un soutien quand le parent semble perdu sur la manière de réagir, ainsi proposer d'autres possibilités en restant dans la bienveillance et le non-jugement de l'autre.

Nous fonctionnons un peu différemment pendant les vacances scolaires. Nous accueillons les familles de l'Arbre à Bulles quel que soit l'âge des enfants (0-10 ans). Dans un premier temps, cette règle permet de ne pas exclure une famille dont un enfant rentre dans le cadre 0-6 ans du LREP mais pas les autres. Et surtout, pour rencontrer ces familles dans un espace de jeu, de plaisir, de rencontre et de continuer notre objectif de se focaliser sur l'enfant et la relation avec le parent.

Accompagnement à la parentalité

Nous disposons d'une plage horaire officielle, les jeudis matin, avec une flexibilité de rendez-vous sur toute la semaine. Nous proposons un accompagnement personnalisé, psychosocial, individuel et sur demande.

Pour tout nouveau parent, nous proposons un entretien individuel afin que le parent puisse exprimer ses besoins et attentes concernant l'Arbre à Bulles. Pour ce faire, nous nous basons essentiellement sur le paradigme des 12 besoins selon Pourtois et Desmet. Nous utilisons le livret « Le monde des 12 besoins non-matériels » créé par l'ASBL « Jugendhaus Remeleng » qui illustre par une bande dessinée les 12 besoins, accessible aux enfants ainsi qu'aux parents, favorisant une meilleure compréhension.

Cela permet aux parents de pouvoir citer certains de leurs besoins « non essentiels », sans culpabiliser de ne pas répondre aux besoins de bases, mais permettant tout de même de les reconnaître.



Une travailleuse sociale témoigne

« Une maman est assise au bureau pour un entretien individuel, elle semble fermée à la discussion, épaules rentrées, veste encore sur le dos... Elle prend son téléphone, sourit à son écran. Nous lui demandons ce qui la met en joie, elle nous répond « tik-tok ». Nous abordons le besoin de stimulation, considération et communication. Après avoir considéré ces besoins dits « non-matériels », mais essentiels pour L. à ce moment-là, cette maman est plus ouverte au dialogue et nous pouvons plus facilement pointer les besoins primaires manquants pour elle et son enfant sans faire passer cela pour une confrontation ou un jugement de la part de la travailleuse. »

Cette rencontre permet de mettre un point d'attention pour les parents. Les travailleurs chercheront des espaces de rencontre, créeront des contacts privilégiés pour prendre soin d'eux. Dans d'autres situations, ils découvrent que les familles n'ont pas de quoi manger : l'équipe sociale les oriente vers des colis alimentaires, vers d'autres associations partenaires et/ou du réseau pour trouver des pistes afin de dégager des solutions, tout en créant un lien de confiance.

L'équipe pluridisciplinaire travaille également sur les questionnements d'éducation des enfants : cocréation de stratégies liées aux difficultés d'éducation (les limites, aveux de violences physiques...)

Ainsi, à l'Arbre à Bulles, notre regard se pose autant sur l'enfant que sur la situation en tant que parent et adulte. Nous sommes conscients qu'un(e) adulte en difficulté, donne un parent moins disponible pour son enfant.

En 2023, et ce, pendant la période entre septembre et décembre, nous avons comptabilisé 30 (soit 9 de plus que l'année 2022) rendez-vous pour l'accompagnement à la parentalité, 90% ont été réalisés avec des mères célibataires, avec trois entretiens pour des « papas solos », une première dans l'accompagnement à la parentalité.



PRÉSENTATION DU PROJET, DES OBJECTIFS ET MISSIONS POURSUIVIS PAR LE CENTRE

PROJET

L'objet social de l'ASBL Source est le suivant :

« L'association a pour but d'accueillir, d'héberger et de fournir l'aide psycho-sociale adaptée à des hommes, des couples et des familles en état de besoin avec le souci fondamental de leur épanouissement personnel.

Pour ce faire, elle crée et participe à la création de centres d'accueil et de lieux de rencontres destinés à promouvoir leur autonomie, leur bien-être physique et leur réinsertion dans la société.

Elle peut accomplir tous les actes se rapportant directement ou indirectement à son objet. Elle peut notamment prêter son concours et s'intéresser à toute activité similaire à son objet ».

Le centre d'accueil de jour participe à l'objet social de Source. L'accueil y est inconditionnel. Qui-conque peut simplement venir « se déposer », ou bien chercher un accompagnement plus individualisé. Les usagers sont au centre du dispositif :

- en tant que « collectif » à encadrer afin de créer un espace sécurisé, apaisé, propice aux projets de groupe ;
- en tant qu'« individus », avec leur singularité et des besoins spécifiques, et avec ainsi un lien à construire personnellement avec chacun et chacune et un accompagnement à adapter.

MISSIONS DE SOURCE ASBL

Au travers de nos différentes actions, nous souhaitons favoriser :

- un accueil et un accompagnement au sein de structures à taille humaine ;
- une politique d'accès « bas seuil », c'est-à-dire avec le moins de conditions possibles à l'accueil ;
- une attention particulière pour les enfants accueillis en famille ;
- une pratique professionnelle favorisant la réflexion et la recherche de sens afin d'être « au plus près » de ce que la personne est et nous amène ;
- un ancrage de notre travail dans le réseau, de la personne ou des partenaires de l'association ;
- Un engagement sectoriel et sociétal dans la lutte contre toutes les formes de précarité.

OBJECTIFS

Les objectifs indiqués dans l'arrêté du Collège réuni de la Commission communautaire commune accordant un subventionnement à l'ASBL Source pour son centre de jour sont les suivants :

- « Offrir, par sa permanence de jour, un accueil pour les personnes sans-abri ou en besoin de guidance
- Offrir une prise en charge ainsi qu'un accompagnement psychomédicosocial aux personnes sans-abri ou en besoin de guidance
- Offrir aux personnes sans-abri ou en besoin de guidance au moins un service d'aide à la vie quotidienne »¹
- mettre en place un travail en réseau permettant une orientation rapide et efficace des usagers du centre, en fonction de leurs demandes et/ou problématiques décelées ;
- au-delà des demandes immédiates, co-construire avec la personne un accompagnement vers un « mieux-être », quel qu'il soit ;
- accueillir les enfants en journée dans un espace adapté à leurs besoins ;
- soutenir les parents au travers de projets de soutien à la parentalité ;
- travailler en équipe de manière efficace et coordonnée.

En complément de ces objectifs, nous aspirons à :

- proposer un accueil en journée inconditionnel, permettant à la personne de se poser, se reposer, se sentir en sécurité ;
- proposer à des personnes en rupture profonde avec notre société de recréer du lien, (re)faire l'expérience de la vie en collectivité, de se sentir appartenir à « quelque chose » / « quelque part » ;

1 -COCOM, Arrêté du Collège réuni de la Commission communautaire commune accordant un subventionnement à l'ASBL Source pour son centre de jour pour 2021, FacSub/21/069, 2020



ÉLÉMENTS DE CONTEXTE SUR L'ANNÉE 2023

IMPLICATION DANS LE MASTERPLAN DE BRUSS'HELP²

Dans le courant de l'année 2023, Bruss'help a créé le Comité Restreint, dont la coordination est membre suppléant, qui va travailler sur la rédaction du Masterplan.

Le Masterplan a pour objectif de produire, à travers des actions concrètes, une stratégie globale de lutte contre l'absence de chez soi en collaboration avec tous les acteurs de la région Bruxelles-Capitale. Ces objectifs devront être atteints pour 2029.

La coordination de La Rencontre a participé aux différentes réunions et événements pour la mise en place de ce plan ambitieux. Il est essentiel que les acteurs de terrain et surtout les centres de jour soient représentés dans ces initiatives pour pouvoir faire entendre les voix de ceux que l'on écoute trop peu souvent.

3 journées ont eu lieu en 2023 (février, mai et juin) pour :

- poser des diagnostics et constats du sans-abrisme à Bruxelles-Capitale ;
- identifier les ressources mobilisables existantes (mais méconnues ou inutilisées) ;
- déterminer les ressources à mobiliser à l'avenir.

Le Masterplan, une fois finalisé, pourra servir de levier politique afin de mieux appréhender les différents aspects de la lutte contre le sans-abrisme.

2 - Plus d'infos : <https://brusshelp.org/index.php/fr/actus/master-plan>

IMMERSIONS DANS LA MAISON D'ACCUEIL « LA RIVE » ET DANS LE SECTEUR

Au courant du mois de mars 2023, la maison d'accueil « La Rive » qui fait aussi partie de notre ASBL a retrouvé ses quartiers dans la maison du 78 rue de la Senne (sur le trottoir d'en face). Nous avons alors pu retrouver un certain sens d'unité avec nos collègues exilés dans un hôtel à Schaerbeek pendant la durée des travaux de rénovation du bâtiment.

C'est à ce moment-là que les coordinations ont décidées de mettre en place des immersions entre nos deux services : les objectifs étant de mieux appréhender les réalités de terrain, de comprendre les enjeux d'une maison d'accueil et ceux d'un centre de jour et de renforcer les liens entre « La Rive » et « La Rencontre ».

À la suite de ces immersions, les travailleurs ont émis le souhait d'aller visiter et s'imprégner, le temps d'une journée, dans les autres services de notre réseau à Bruxelles. Nous avons donc pu échanger avec les différents travailleurs des services partenaires (La Fontaine, DoucheFLUX, Pierre d'Angle, HOB0...) et découvrir les bonnes pratiques de chacun.

Nous pensons qu'il est important, en tant que travailleur de terrain, de pouvoir remettre en question nos pratiques et prendre en considération les autres initiatives pour inspirer notre travail au quotidien.



ÉLÉMENTS STATISTIQUES ET ANALYSES

ÉLÉMENTS STATISTIQUES RELATIFS AUX USAGERS (NOMBRE ET PROFILS)

Les données mises en forme ci-dessous ont été analysées sur la période allant du 1/1/2023 au 31/12/2023.

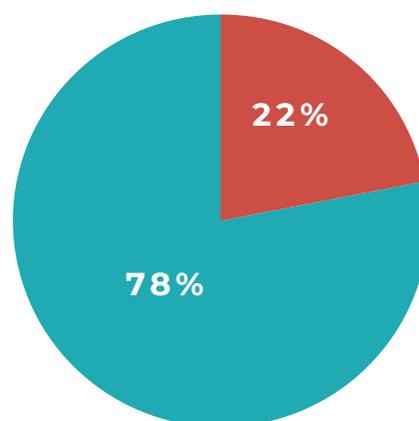
LA RENCONTRE

Fréquentation par sexe

Durant cette période, **423** usagers différents ont visité La Rencontre, pour un total de **13 423** visites (sans compter l'Arbre à Bulles). Nous remarquons d'emblée que ces chiffres sont plus élevés qu'en 2022 (+/- 12700 visites).

En 2022, le pourcentage de femmes au centre de jour était de 17%, contre 83% d'hommes : il y a donc une petite augmentation du nombre de femmes accueillies à La Rencontre. Ces chiffres peuvent être expliqués par notre travail en meilleure collaboration avec le centre « Petit Rempart » (Asile de nuit du NEW Samu Social pour femmes seules).

Les usagers de La Rencontre se répartissent en fonction de leur sexe de la façon suivante :

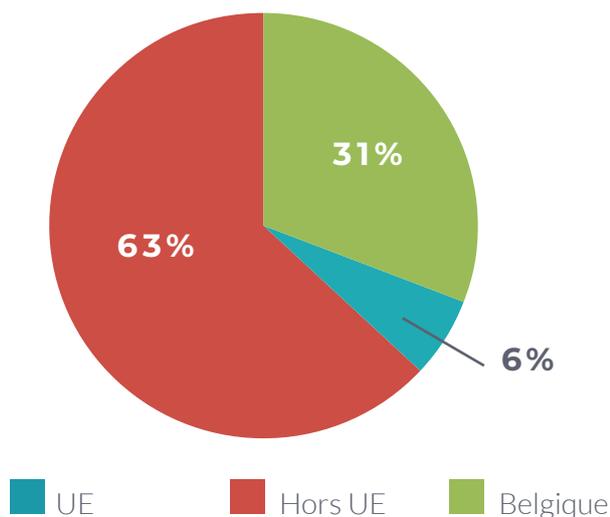


■ Hommes ■ Femmes

Fréquentation par nationalité

En 2023, et comme presque toutes les autres années, les nationalités (avec titre de séjour ou non) des usagers du centre de jour sont majoritairement hors Union Européenne. Les pays les plus représentés sont, par ordre décroissant, la Belgique, le Maroc, l'Algérie, l'Albanie, le Congo et la France.

Les usagers de La Rencontre se répartissent en fonction de leur nationalité de la façon suivante:



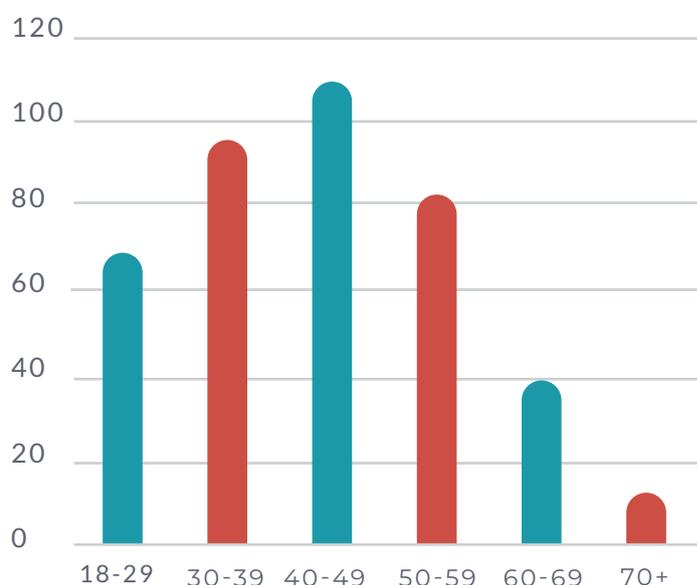
Fréquentation par tranche d'âge

La tendance a un peu évolué par rapport aux années précédentes : la tranche d'âge des 40-49 ans a dépassé les 30-39 ans.

Le profil type d'un membre de La Rencontre est donc un homme d'une quarantaine d'années, ayant pour nationalité un pays hors union européenne.

En 2023, **212** nouvelles personnes se sont inscrites comme membres dans notre service. C'est **deux fois plus** qu'en 2022. Nous comptons également **328** dossiers sociaux actifs.

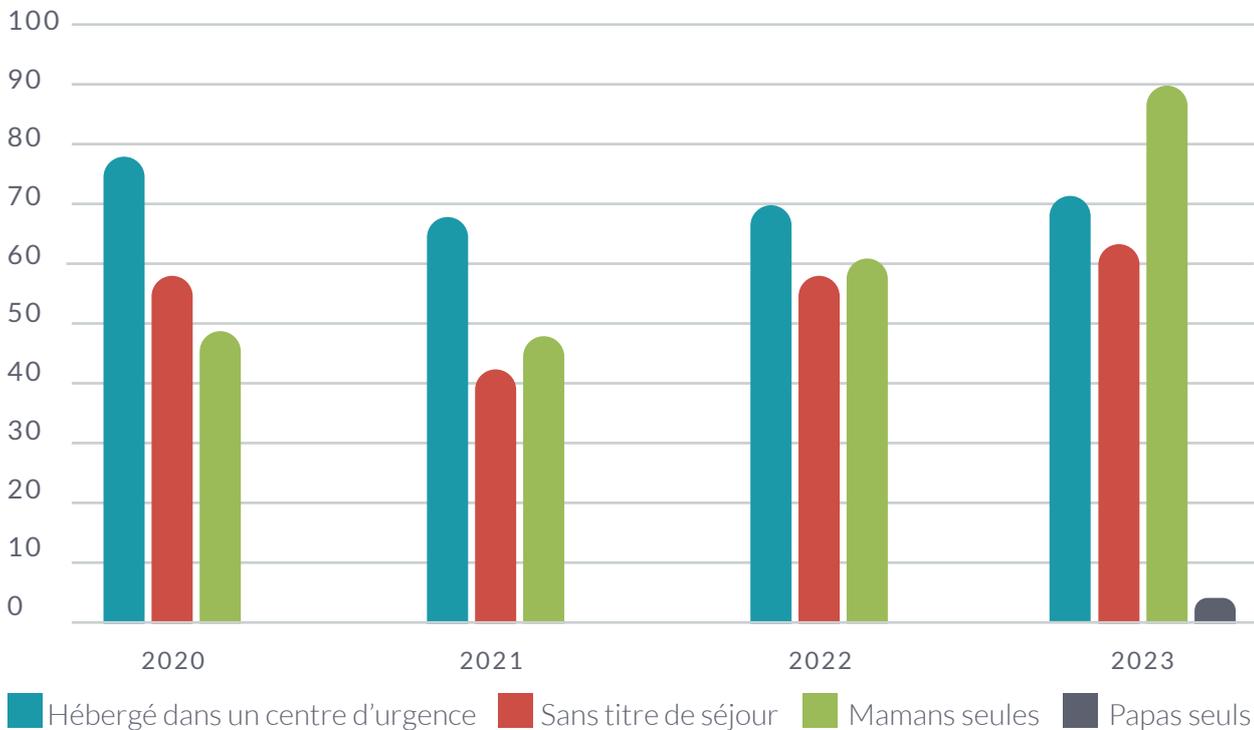
Les usagers se répartissent, en fonction de leur âge, de la façon suivante :



L' ARBRE À BULLES

En 2023, nous avons accueilli 20 familles différentes, ce qui représente 40 enfants en tout. Voici quelques indications en termes de profil.

Évolution du type de public



PAPAS SOLOS

Cette année 2023, nous avons accueilli 3 nouveaux papas solos... Les besoins premiers de ces parents étaient différents de ce que nous pouvions rencontrer habituellement. Avoir un espace pour être en lien avec son enfant, avoir un espace pour déposer certaines préoccupations vécues dans le quotidien.

Toutes ces rencontres et la présence d'un homme dans l'équipe a suscité de nombreuses questions, notamment quelles places donnons-nous aux papas au sein de l'Arbre à Bulles. Est-ce qu'il y en a ? Ces interrogations et discussions ont été nourries par un colloque de l'ONE intitulé « Et pour mon papa... ? ». Cet événement organisé avec le soutien du Fonds Houtman, avait pour objectif de mettre en avant les dispositifs d'accueil et d'accompagnement des futurs pères, futurs beaux-pères...

Actuellement, l'Arbre à Bulles s'apprête à se lancer dans la création d'une « Bulle des papas ». Ce sera un espace uniquement dédié à ces hommes et parents.

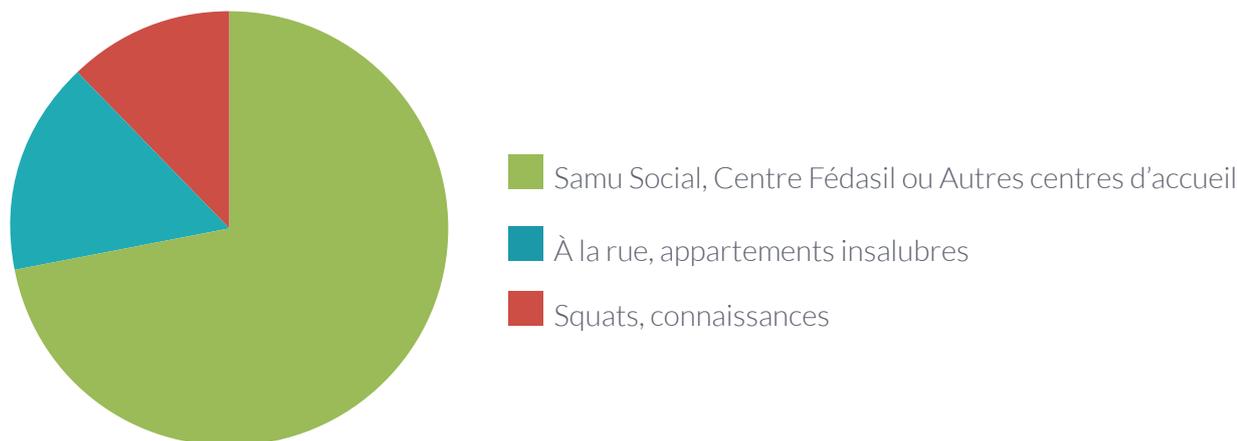
L'arbre à Bulles a eu la chance de rencontrer un intervenant de l'hôpital Saint-Pierre pour avoir un regard expérimenté, des suggestions et conseils pour la mise en œuvre de cette « Bulle des papas ».

Les papas solos qui ont été rencontrés, ont déjà répondu favorablement à cette proposition.

HÉBERGEMENT

Depuis l'année passée, les chiffres n'ont pas réellement changé. Nous sommes toujours à 72% des familles hébergées au Samusocial ou dans un autre centre d'accueil d'urgence (certaines d'entre elles sont hébergées à La Rive, troisième service de Source ASBL). Les autres familles dorment soit à la rue, soit dans des appartements insalubres ou pour la plupart, dans des situations très précaires (amis, squats, etc.).

Hébergement des familles



COMPOSITION FAMILIALE

Cette année, nous avons accueilli 2 nouvelles familles biparentales, 3 familles monoparentales avec un père, et 8 familles monoparentales avec une maman. Ces proportions dépassent celles des années précédentes. Nous notons également une augmentation depuis trois ans du nombre de mères célibataires au sein de l'Arbre à Bulles, bien que nous ayons accueilli 3 pères, une nouveauté pour l'année 2023.

En effet, ce sont principalement les femmes qui sollicitent nos services et participent à nos activités. Certaines d'entre elles expriment des besoins fondamentaux tels que la nourriture, les vêtements, les kits d'hygiène, et le matériel de couchage. D'autres recherchent une écoute et un soutien pour faire face aux défis de l'éducation de leurs enfants, ou demandent de l'aide pour trouver des stages, des activités extrascolaires, ou des cours de soutien.

Ces besoins, demandes et questionnements sont souvent exprimés lors de rendez-vous individuels (**plus de trente en 2023**). Nous supposons également que la Bulle des Mamans, qui est réservée aux femmes, favorise le contact avec ces dernières. Nous observons que parmi les familles avec deux parents, il est plus fréquent de voir la mère que le père aux rendez-vous, bien que deux pères aient fréquemment accompagné leurs enfants en 2023 au lieu de la mère.

PRÉCARITÉ

Dans un premier temps, la précarité ne doit pas être confondue avec la pauvreté. La pauvreté, c'est avoir peu. Si le mépris social s'en mêle, cela modifie la donne, mais non la définition. Le seuil de pauvreté varie selon les contextes et les cultures. Or, la précarité, c'est avoir peur³. Peur de perdre quelque chose de concret comme l'emploi, l'argent, la pension de retraite, le logement, la formation, les diplômes, les biens... Tout autant d'objets sociaux qui autorisent la relation à l'Autre. La précarité repose à l'origine sur la détresse, l'incomplétude et l'obligation d'une dépendance, ce qui entraîne l'exigence d'une reconnaissance réciproque : être considéré comme digne d'exister dans son groupe d'appartenance, et à partir de là, d'exister en humanité. La précarité, c'est la vulnérabilité qui en appelle à l'Autre, au social.

Cette vulnérabilité est toujours liée à la possibilité de sa non-reconnaissance, c'est-à-dire à l'exclusion. Mais « lorsqu'elle fonctionne assez bien »⁴, c'est-à-dire, lorsque la précarité produit des liens de solidarité et de reconnaissance⁵, on parle de précarité constitutive qui aboutit à une triple confiance : confiance en l'autre qui est là quand on en a besoin (l'acteur social), confiance en soi-même qui a de la valeur, puisque l'autre s'en préoccupe lors des situations de détresse, et confiance dans l'avenir puisque d'autres situations de détresse pourront entraîner le même type de rapport liant et aidant. L'ensemble donne confiance dans le lien social qui porte la possibilité d'un avenir en société⁶.

Cette triple confiance est un pari pour les travailleurs sociaux. Comment adapter sa posture d'accompagnement, comment cibler ses interventions éducatives pour ne pas condamner l'Autre à rester dans une posture de victime à être sauvée⁷ ? Mais aussi ne pas tomber dans l'autre versant, à user de trop de distance pour tenir l'Autre à l'écart, de le laisser se débrouiller seul. L'intérêt du juste milieu, de la balance, d'un équilibre à trouver entre aider, ce mot si décrié dans le milieu social, accompagner, faire confiance, partager, apprendre tout autant de l'Autre que de soi en tant que professionnel. L'intérêt de manier sa posture d'accompagnement de sorte à amener l'Autre à développer son pouvoir d'agir⁸, tout en lui laissant savoir qu'il n'est pas livré à lui-même non plus.

3 - FURTOS, J. La précarité et ses effets sur la santé mentale. *Le Carnet PSY* 156, no 7 (2011): 29.

4 - *Ibid*

5 - DE RIDDER, P., Précarité et santé mentale, intervention de Pascale De Ridder. 2016.

6 - *Op. Cit.* FURTOS, J.

7 - AMMIAR, B., KOHNEH-CHAHRI, O. Outil 15. Le triangle de Karpman, dans : *La boîte à outils du coaching*.

Paris, Dunod, « Bào La Boîte à Outils », 2019, p. 58-61.

8 - LE BOSSÉ, Y. Sortir de l'impuissance: *invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités*.

Québec: Éditions ARDIS, 2016.

LIENS FAMILIAUX

Globalement, nous constatons une tendance où les liens familiaux avec la famille du parent sont très faibles, voire inexistantes. Cette situation s'explique principalement par la distance géographique, ce qui limite les contacts en personne et favorise les échanges via les réseaux sociaux.

Au cours de l'année 2023, deux familles ont exprimé avec beaucoup d'émotion leur projet de partir en vacances pour retrouver leur famille. L'une d'entre elles n'avait pas revu ses proches depuis 3 ans, tandis que l'autre avait été séparée des siens pendant 1 an. Une de ces familles a même pu organiser une rencontre entre sa fille et sa tante ainsi que sa grand-mère, restées dans le pays d'origine.

En revanche, nous avons également rencontré un père célibataire qui n'a pas pu retourner dans son pays d'origine depuis plus de 20 ans en raison de contraintes administratives. Il nous a partagé avec nostalgie des souvenirs de sa jeunesse dans son pays, marqués d'émotion et de sentiments profonds.

États psycho-émotionnels

Les familles que nous rencontrons à l'Arbre à Bulles arrivent avec des histoires diverses et souvent poignantes. Certaines fuient la guerre, d'autres sont victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, que ce soit dans leur pays d'origine ou ici, en Belgique. D'autres encore font face à des parents absents ou démissionnaires.

Les conditions de vie difficiles, telles que l'absence de revenus, l'installation dans un pays inconnu, la responsabilité des enfants, le manque de logement et de sécurité alimentaire, ont un impact dévastateur sur ces personnes. Parfois, nous avons des soupçons concernant l'activité de certaines mères, comme la prostitution ou la consommation de substances. Certaines semblent être au bord du gouffre, mentalement instables et craignant une décompensation. Nous entendons souvent les mêmes phrases : « Je suis épuisée », « Je n'en peux plus ». De nombreuses personnes semblent avoir vécu des traumatismes multiples.

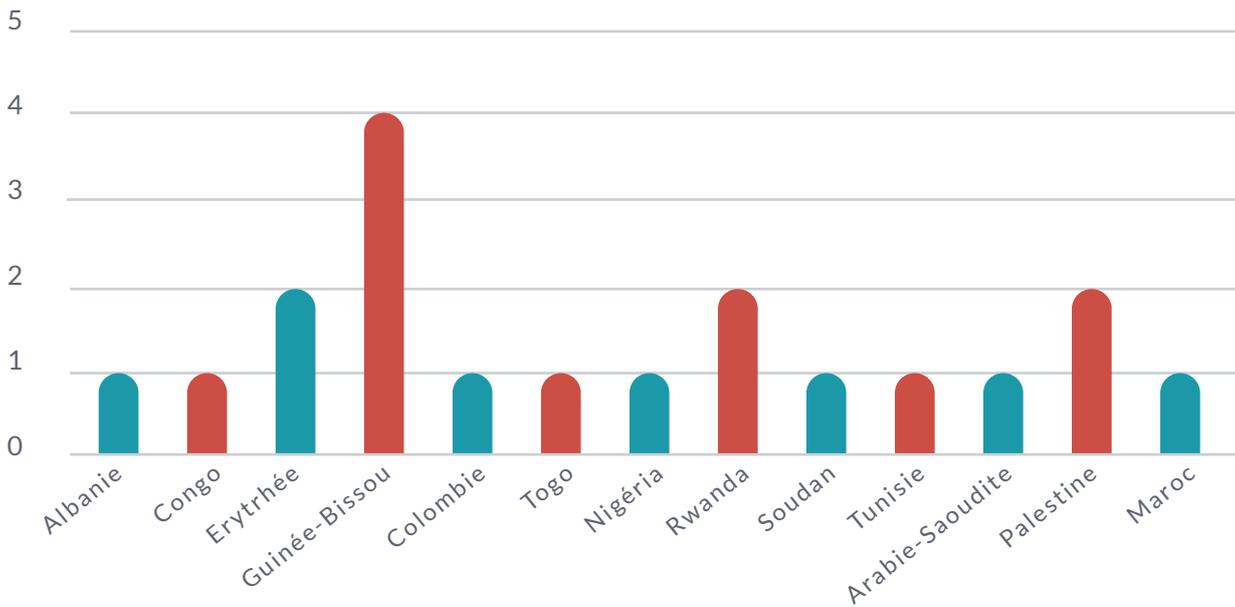
En 2023, nous avons eu le témoignage poignant d'une mère, qui a fui le Niger à l'âge de 15 ans pour échapper à un mariage forcé et à l'excision. Aujourd'hui âgée de 23 ans, elle a trouvé le courage de partager son histoire et de recevoir le soutien de notre équipe pour rédiger une lettre au roi de Belgique. Dans cette lettre, elle raconte son parcours et demande la possibilité d'être régularisée sur le territoire.

Origines

À l'Arbre à Bulles, **huit familles sur dix sont issues de l'immigration**. Parmi ces familles, huit sur dix ont traversé plusieurs pays avant d'arriver en Belgique, emmenant leurs enfants avec elles tout au long de ces déplacements.

En ce qui concerne les pays d'origine, la diversité est très riche au sein des familles inscrites à l'Arbre à Bulles. Certaines viennent du Congo, d'Erythrée, de Guinée-Bissau, et parmi notre public, les origines des 20 familles inscrites sont représentées dans le graphique ci-dessous.

Origines des familles



L'immigration constitue une transition qui demande aux individus d'adapter leurs fonctionnements individuels, mais aussi de reconfigurer leurs relations familiales et sociales. Pourtant, malgré le rôle central des enfants dans le projet migratoire des familles, leur point de vue est largement absent des études portant sur les familles migrantes.

Cela a été mis en lumière à travers les propos de certains enfants accompagnés, exprimant des phrases telles que : « **Je n'ai pas choisi d'être ici** », « **Je ne comprends pas pourquoi nous sommes partis** », ou encore « **Maman ne m'explique pas** », soulignant un cadre de vie déstabilisant, dénué de sens et marqué par l'insécurité pour les enfants.

Comme mentionné précédemment, huit familles sur dix rencontrées et accompagnées à l'Arbre à Bulles ont des parcours migratoires complexes, laissant une part de leur identité dans chacun des pays traversés, et se construisant ainsi une nouvelle histoire à chaque étape. C'est comme un puzzle où il manque constamment la dernière pièce.

Pourquoi parle-t-on du « **complexe d'Ulysse** » et quel impact cette quête identitaire a-t-elle sur les familles accompagnées ?

Selon Joseba Achotegui, psychiatre et professeur à l'université de Barcelone, le « **complexe d'Ulysse** » décrit un état dépressif chronique qui affecte l'immigrant, vulnérabilisé par un pays d'accueil exigeant des comportements qui dépassent ses capacités d'adaptation. À la base de ce syndrome se trouve le deuil migratoire, différent du deuil causé par la perte d'un être aimé, puisqu'ici, l'objet du deuil est le pays d'origine. Ce pays d'origine n'a pas disparu, mais une séparation est réellement vécue en raison de l'impossibilité d'un retour dans de bonnes conditions. Ce syndrome s'accompagne de sentiments de désorientation, d'une confusion linguistique où le migrant ne contrôle plus sa langue de pensée, et d'une confusion temporelle où il a du mal à distinguer les souvenirs vécus là-bas de ceux vécus ici.

Dans l'accompagnement de ces familles, il est essentiel de comprendre et de reconnaître leur vécu transitoire et migratoire. Il s'agit de redonner une place à l'Autre afin qu'il puisse se reconnecter à son identité et retrouver un sentiment légitime et volontaire de soi.

À ce stade de l'accompagnement, la posture adoptée par l'acteur social revêt une importance et un impact considérables. Elle se manifeste à travers des gestes quotidiens, une attitude corporelle ouverte, une communication empathique et investie. L'Autre compte, l'Autre existe. Il y a une congruence entre le verbal et le non-verbal.

En 2023, une mère célibataire avec deux enfants est revenue vers nous avec une bonne nouvelle : elle a obtenu sa régularisation sur le territoire. Elle pourra désormais entreprendre les démarches administratives nécessaires pour accéder aux besoins de base tels que le RIS, le travail, les études, etc.

L'Arbre à Bulles et ses partenaires

Durant l'année 2023, l'Arbre à Bulles a tissé un réseau important pour enrichir son offre de services et offrir des moments de plaisir aux enfants.



Le Wolf, une maison de la littérature jeunesse située à seulement 15 minutes de marche du service, a été un précieux allié. Ils nous ont généreusement offert des places de stage pour les enfants fréquentant l'Arbre à Bulles, gratuitement lors de chaque période de vacances scolaires. Ces stages variés étaient animés par des auteurs de bande dessinée, des philosophes, ainsi que par des employés du Wolf. De plus, tout au long de l'année, Le Wolf nous a invités les mercredis ou samedis à participer à des ateliers stimulant la lecture, le dessin, l'imaginaire, le jeu et le sens de la collectivité chez les enfants de l'Arbre à Bulles.



La bibliothèque des Riches Claires a également rejoint notre réseau. Située à proximité de notre institution, elle permet aux familles de s'y rendre facilement avec leurs enfants. Nous avons l'opportunité d'être accueillis et invités lors d'événements spéciaux tels que les séances de contes organisées régulièrement.



Un projet intergénérationnel a vu le jour avec le **centre de jour Atoll** à Forest. Nous rendons visite aux « papis et mamies », comme les enfants les appellent affectueusement, un mercredi tous les mois et demi. Lors de ces rencontres, les enfants partagent des moments uniques avec les résidents, comme des goûters, des ateliers bricolage, des chants, des jeux de société ou encore de la peinture.



Enfin, nous avons développé un partenariat en matière de petite enfance avec des membres de l'**O.N.E**, du **P.M.S** des écoles, ainsi que des psychologues de première ligne pour enfant. L'objectif de ce partenariat est de réunir les expériences et observations des différentes institutions, de partager certaines problématiques et d'échanger sur les pistes d'intervention. Actuellement, le collectif travaille sur la thématique des écrans et de leur impact sur le développement des enfants. Notre objectif est de créer des outils et de proposer des alternatives à nos publics respectifs, en nous nourrissant des expertises de chacun.

ELÉMENTS STATISTIQUES RELATIFS À LA FRÉQUENTATION ET AU NOMBRE DE SERVICES CONSOMMÉS

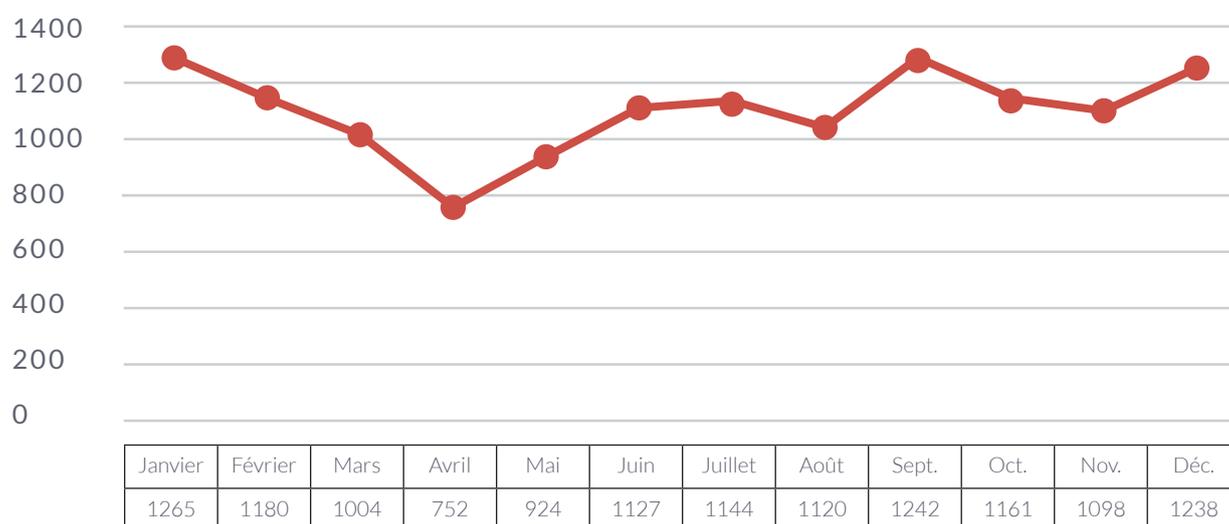
Les données citées ci-dessous ont été analysées sur la période allant du 1/1/2023 au 31/12/2023.

FRÉQUENTATION

Il est **essentiel** de souligner, avant d'approfondir les chiffres, que le nombre de visites enregistrées dans cette section ne correspond pas au total des allées et venues des usagers, mais plutôt au nombre de personnes différentes ayant fréquenté le centre au cours d'une journée donnée. Il convient de noter que de nombreux usagers entrent et sortent du centre à plusieurs reprises au cours de la journée. Ces déplacements incessants représentent une charge de travail considérable pour les travailleurs, qui ne peut être quantifiée de manière exhaustive.

Le graphique ci-dessous présente le nombre total de visites par jour d'ouverture en fonction du mois :

Fréquentation des usagers par mois



Nous constatons une forte affluence pendant les heures de repas, avec une occupation presque complète de nos installations entre **13h et 13h30**.

SERVICES

Les services suivants ont été comptabilisés sur la période documentée :

- cafés/thés ;
- repas ;
- soupes ;
- ordinateurs ;
- permanences sociales.



Voici un récapitulatif des chiffres :

Services	Total
Café/thé	20 490
Repas	9 686
Soupes	2 729
Ordinateurs	941
Permanences sociales	418
Accompagnements ext.	28

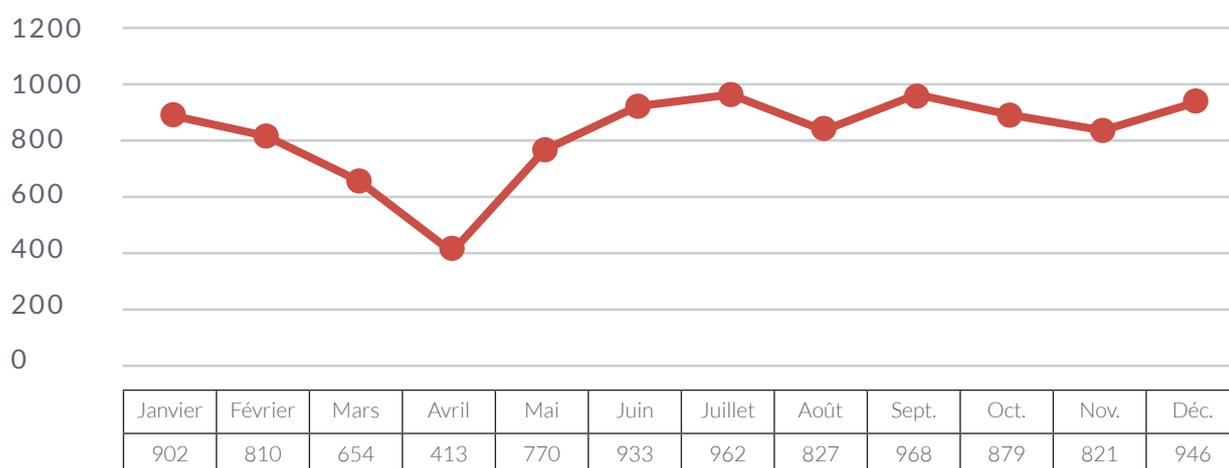
Notons que le nombre de permanences sociales est sous-estimé, pour les raisons suivantes :

- Les travailleurs oublient parfois d'encoder les permanences sociales menées car étant pris dans des démarches successives.
- Certaines démarches faites en salle et non dans un bureau n'ont pas été comptabilisées comme des permanences sociales alors qu'en termes de contenu, il s'agissait bel et bien de permanences sociales.
- Dans le comptage des permanences sociales, ne figurent pas les accompagnements individuels.

Nous pensons également que le nombre d'accès aux ordinateurs est sous-évalué. Les ordinateurs ne se trouvent pas dans une salle séparée. Lorsqu'ils sont libres en salle, certains usagers s'y installent sans avoir réservé de créneau. Il est donc difficile de comptabiliser formellement le nombre d'accès aux ordinateurs par jour.

Le nombre de repas servis par mois se répartit comme suit :

Nombre de repas par mois



Les variations sur l'année dans le nombre de repas (et de visites) par jour peuvent être expliquées par diverses raisons. **La diminution du nombre de repas au mois d'avril semble être grandement liée au ramadan, qui a eu lieu du 22 mars au 20 avril. En effet, les usagers qui jeûnent ne souhaitent pas regarder les autres membres manger.**

ANALYSE DES USAGERS FRÉQUENTANT LE CENTRE, LES PROBLÈMES RENCONTRÉS

LES ADULTES AU SEIN DE LA RENCONTRE

La Rencontre est **ouverte à toutes et à tous**. Aucune enquête sociale n'en définit l'accès. Quel que soit le statut de la personne sur le territoire belge, son état psychique ou physique, sa/ses problématique(s), elle est la bienvenue chez nous, à partir du moment où les règles de base garantissant la convivialité du lieu sont respectées et que la capacité du lieu le permet (nombre de nouveaux membres limité par semaine).

Ce type d'accueil fait qu'il est très difficile de pouvoir obtenir des données statistiques sur le profil des personnes accueillies en journée. Nous pouvons cependant affirmer que nous accueillons des personnes fortement précarisées, au parcours de vie ne permettant souvent pas de se construire de façon harmonieuse.

Nous observons également que notre public est en majorité composé de personnes souffrant d'un cumul de problématiques lourdes : toxicomanie, problèmes de santé mentale, parcours d'exil, chronicité en rue, handicap, maltraitance dans l'enfance et passage compliqué au sein du secteur de l'AAJ, lourd passé judiciaire, violences conjugales, etc.

En termes de ressources, les personnes que nous accueillons ont peu, voire pas de ressources financières (petite pension de survie, RIS, mutuelle pour un petit nombre d'entre eux), la situation administrative de nos bénéficiaires leur ouvrant peu de droits en Belgique.

Santé mentale

Une partie des personnes accueillies au sein de notre structure présente des problèmes de santé mentale. Les troubles de santé mentale des bénéficiaires de la Rencontre sont aussi variés et complexes que les situations vécues par les usagers, allant de la psychose et la schizophrénie, à des troubles autistiques, de la personnalité, etc.

Nous rencontrons également de nombreuses femmes victimes de violences conjugales, des personnes souffrant de symptômes post-traumatiques. Les bénéficiaires du centre de jour en

poussent la porte car ils sont exclus de partout ailleurs.

Ils cumulent les échecs et les difficultés : un parcours de vie et/ou d'immigration extrêmement difficiles, une situation sociale, juridique et/ou administrative chaotique, un quotidien insécurisant et précaire, une grande solitude...

Ce constat nous permet de comprendre le fait que la majorité des personnes que nous rencontrons souffre de plusieurs troubles ; les doubles voire triples diagnostics qu'ils présentent rendent les orientations vers les services adéquats très complexes.

Toxicomanie

Au-delà des problématiques de santé mentale et des difficultés liées à l'absence de statut administratif en Belgique, la polytoxicomanie est réelle pour certaines personnes fréquentant La Rencontre.

La consommation de drogues, médicaments, alcool, représente pour celles-ci souvent une échappatoire face aux problématiques précitées, une manière de se détacher de la réalité. Bien entendu, cela ne fait que renforcer les problèmes déjà présents. Il est très fréquent que les usagers de La Rencontre cumulent de nombreuses problématiques, rendant le travail de l'équipe sociale très compliquée, et l'équilibre pour un accompagnement vers un mieux-être très fragile.

Adaptation du travail face aux problématiques

Au regard de l'augmentation des problématiques évoquées ci-dessus, l'équipe sociale a adapté son travail de diverses manières : Nous sommes attentifs aux personnes ayant un comportement ou un discours incohérent, qui parlent toutes seules, qui s'isolent, qui se dégradent physiquement, qui sont presque constamment sous influence de produits divers, qui ne tiennent plus compte de leur hygiène ou qui n'ont plus contact avec leurs besoins primaires (par exemple : rester dans le froid ou sous la pluie sans vêtement approprié, ne plus boire, ne plus manger...).

Si ces situations se prolongent, nous essayons de recréer un réseau personnel et/ou professionnel autour de la personne, principalement par le biais de l'organisation de concertations afin de comprendre au mieux la demande de la personne et d'identifier comment la soutenir.

Nos initiatives sont confrontées au manque voire à l'absence de revenu financier, au statut d'illégal sur le territoire, au manque de places dans les institutions ou aux refus des services d'accueillir ces personnes aux problématiques complexes. C'est donc avec du temps, en créant des liens avec nos partenaires que nous essayons de travailler à améliorer le bien-être psychique des bénéficiaires.

LES ENFANTS AU SEIN DE L'ARBRE À BULLES

Le public rencontré et accueilli au sein de l'Arbre à Bulles est généralement composé d'enfants, filles et garçons, âgés de 2,5 à 11 ans. Ce sont des enfants qui vivent et rencontrent des situations de déracinement, de ruptures et de séparations. Leurs besoins de base ne sont pas comblés et la plupart de ces enfants présentent des difficultés psycho-médicosociales. Nous accueillons aussi les plus jeunes enfants (en dessous de 2,5 ans) quand les parents vivent des situations exceptionnelles, les empêchant de garder leurs enfants.

Ces enfants sont issus de familles précarisées avec des parents présentant plusieurs problématiques telles que la toxicomanie, problèmes de santé mentale, parcours d'exil, chronicité en rue, handicap, maltraitance dans l'enfance, passé judiciaire, violences conjugales... Ces familles n'ont peu, voire pas de ressources financières et leur situation administrative ne leur ouvre peu, voire pas de droit en Belgique.

Dus à ces parcours d'errances et d'instabilité, les enfants peuvent présenter des troubles du développement, troubles du langage, troubles du comportement ainsi que des troubles de l'attachement dus à des interactions insuffisantes, excessives et/ou incohérentes.

Difficultés psychosociales

Les enfants se trouvent souvent embarqués dans l'histoire parentale, faite d'errances, d'incertitudes et d'insécurités. Les enfants vivent la frustration, le sans chez soi, la non-écoute, le manque, la faim, le froid, la violence intrafamiliale, le choc des cultures...

Ces parcours compliqués génèrent toute une série de troubles et de symptômes, qui s'inscrivent différemment chez l'enfant, le parent ainsi qu'au sein du système familial. Ces enfants et familles se trouvent avec très peu de ressources, mais le besoin de restaurer la sécurité de base qui inclut redonner confiance en soi, lutter contre l'angoisse, prodiguer un accompagnement bienveillant, utiliser le maternage.

Pour cela, l'enseignement d'Emmi Pickler et de ses successeurs à Lóczy montre que des soins attentifs, sans être « maternels », mais prodigués dans le respect de l'autonomie de l'individu, permettent d'éviter les effets dévastateurs de la « carence maternelle » décrits par Spitz.

Il ne s'agit pas de chercher à reproduire la relation maternelle ; il s'agit plutôt d'offrir une expérience de nature différente. Le respect de l'individualité de l'enfant sur le plan des actions et des émotions constitue un élément clé de cette approche ; l'adulte entre dans une vraie relation, affective, stable, mais consciemment contrôlée dans laquelle il évite de faire peser sur l'enfant ses attentes et sa propre affectivité.

L'équipe de l'Arbre à Bulles va alors accompagner les enfants accueillis à se laver les mains avant un repas, se brosser les dents après avoir mangé, changer un vêtement ou un linge sale. Cela se manifeste aussi par l'écoute et la compréhension des besoins exprimés par l'enfant. L'équipe éducative invite les enfants à s'approprier l'espace et l'investir en les faisant participer à des activités pour décorer le service, trier et ranger les jouets...

Par l'ensemble de ces actions quotidiennes, l'équipe éducative essaye de tendre vers une compréhension et un accompagnement du besoin d'attachement (avoir une base de sécurité solide), d'acceptation (ressentir de l'empathie) et d'investissement (être porteur d'un projet).

Santé & Hygiène

De manière générale, la plupart des enfants rencontrent des soucis d'hygiène. Nous y portons une attention particulière (lavage de dents, mains et pieds, traitements des poux...) et leur donnons régulièrement des vêtements propres.

Étant donné les soucis d'alimentation (surpoids, malnutrition...), nous abordons la pyramide alimentaire et offrons des repas sains aux familles. Nous invitons les enfants, à préparer avec les travailleurs, des salades de fruits que nous donnons pour le goûter afin de proposer autre chose que des biscuits. Lorsque les enfants ont des douleurs, la sonnette d'alarme est tirée et un accompagnement est mis en place pour avoir accès aux soins. Nous mettons un point d'honneur à encourager les parents dans leurs démarches pour avoir l'aide médicale urgente.

Dimension de genre et accueil privilégié pour les mamans à l'Arbre à Bulles

Une majorité du public adulte de l'Arbre à Bulles est constitué de femmes migrantes en situation irrégulière qui ont été victimes de violences conjugales ou intrafamiliales.

La violence exercée par un partenaire intime masculin dans le cadre domestique est souvent citée comme une des principales causes de sans-abrisme parmi les femmes. Ces femmes rencontrent des obstacles immenses non seulement pour signaler ces incidents aux autorités, mais aussi pour accéder à des services, foyers ou maisons d'accueil.

C'est aussi à cause des lois qui limitent ou refusent aux femmes migrantes en situation irrégulière le droit de bénéficier de ces services, mais aussi à des mécanismes de financement qui limitent les services à fournir un accès inclusif aux femmes en situation irrégulière. Dans le sans-abrisme féminin, les violences basées sur le genre interagissent avec un plus large éventail d'inégalités, d'exclusions sociales et de marginalisations. C'est là que l'Arbre à Bulles offre son service de soutien et accompagnement aux mamans.

FOCUS SPÉCIFIQUES RELATIFS À L'ACCUEIL DES ENFANTS ET DES FAMILLES

Focus sur la négligence et maltraitance des enfants

La situation de grande précarité dans laquelle ces familles se trouvent entraîne une certaine négligence (par exemple : pas de nourriture entraîne de la malnutrition).

Le besoin de sécurité est satisfait lorsque « l'environnement est stable et prévisible, sans anxiété ni crise ».

Pourtant, c'est rarement le cas chez les enfants que nous recevons. Nous avons plus d'un enfant dont la maltraitance ou la négligence est suspectée ou avérée. La loyauté de l'enfant envers l'adulte empêche celui-ci de parler de situations compliquées. Cela amène l'enfant à nous mentir ou à cacher les coups.

Cette loyauté entraîne un état de vigilance constant afin de ne pas trahir le secret familial. Dans ce genre de situations, il est compliqué d'en parler au parent, que celui-ci en soit ou pas l'auteur.

Nous abordons donc ces situations au travers d'outils avec les enfants. Nous sommes aussi en contact avec le S.A.J, SOS Enfants, si nous estimons que l'enfant se trouve en danger.

Dans d'autres situations, nous rencontrons de la négligence. Nous avons la charge d'aller vers le parent pour renvoyer nos observations et faire en sorte qu'ils fassent quelque chose. Parfois, la situation précaire des familles amène malgré eux à de la négligence : ne pas avoir les moyens d'acheter des pansements, ne pas avoir d'eau chaude chez soi, ne pas pouvoir acheter de la nourriture pour son enfant, etc.

C'est entre autres pour cela que nous offrons le plus de services possibles pour répondre aux besoins primaires, ainsi qu'un accompagnement individuel pour trouver des solutions sur le long terme.

Focus sur la scolarité des enfants

Lors de la première rencontre avec les familles, nous leur demandons leurs besoins. La scolarité des enfants est souvent l'un des premiers points

qu'elles mettent en avant, après la recherche d'un lieu pour se mettre à l'abri la nuit.

De plus, la scolarité fait partie des Droits de l'Enfant et c'est même une obligation à partir de 5 ans. Notre partenariat avec Nota Bene (cellule faisant partie de Bravvo) nous a permis de faciliter cet accès à l'école.

En plus des difficultés pour avoir accès à une école, les familles ont souvent des problèmes pour pouvoir payer les frais. Même si les écoles publiques sont gratuites, les charges liées aux repas chauds, garderies ou activités extra-scolaires doivent être payées par les familles.

Nous contactons fréquemment les écoles ou les PMS des écoles pour que ces familles puissent bénéficier de ces services gratuitement. Nous leur offrons également du matériel scolaire en fonction des dons que nous recevons.

Nous ne pouvons parler de l'école sans faire un lien avec les conséquences d'une vie précaire. L'enfant peut développer un sentiment de stress chronique qui engendre des troubles de la concentration, de l'attention, des dysfonctionnements émotionnels, etc. Nous voudrions rajouter que certains parents ne parlent pas français et donc ne peuvent pas aider les enfants dans leur scolarité. Cette barrière de la langue illustre bien les difficultés dans lesquelles les familles peuvent se retrouver.

Tous ces éléments peuvent entraîner un impact négatif sur l'enfant et sa scolarité et créent un cercle vicieux dont, à long terme, il devient difficile de s'extirper.

PRÉSENTATION DES MÉTHODES MISES EN ŒUVRE DANS LE CADRE DU PROJET (PROCÉDURES, ACTIVITÉS, ...) ET ANALYSE DES RÉSULTATS OBTENUS

PROCÉDURES

Dans cette partie, nous indiquons les méthodes nouvellement mises en œuvre dans le cadre du projet et les résultats obtenus à ce niveau. Il n'y aura donc pas de description de l'ensemble des procédures en place à La Rencontre ; cette entreprise serait trop fastidieuse et peu pertinente.

La mise à jour annuelle des procédures

L'année 2023 a été marquée par un effort conséquent de **mise à jour** des procédures du centre de jour. Ce processus a impliqué une analyse minutieuse de chaque aspect de notre fonctionnement, notamment en tenant compte des retours d'expérience des années précédentes et des besoins évolutifs de notre public. En effet, notre objectif était d'adapter nos pratiques aux réalités changeantes du terrain et à notre capacité d'accueil. Cette démarche collaborative entre les travailleurs sociaux, l'équipe cuisine et la coordination a nécessité de nombreuses réunions et discussions afin de prendre en compte les différents points de vue et de trouver des solutions adaptées à chacun. Par exemple, nous avons revu

nos horaires d'accueil pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires et nous avons clarifié les permanences pour assurer une présence continue. Cette démarche a également permis de documenter de manière plus détaillée les différentes étapes des procédures, ce qui a été particulièrement utile pour l'intégration des nouveaux employés et des stagiaires.

Résultats obtenus

Cette mise à jour a été très positive : non seulement elle a permis une meilleure coordination des efforts au sein de l'équipe, mais elle a également renforcé notre capacité à répondre efficacement aux besoins de notre public.

Les consignes

La mise en place des **consignes** en 2023 a été le fruit d'un long processus de réflexion et de concertation avec les membres de notre communauté. Après avoir recueilli les besoins et les attentes des usagers, nous avons élaboré un en-

semble de 30 consignes disponibles, couvrant une large gamme de besoins. Nous avons également travaillé en étroite collaboration avec l'équipe des travailleurs sociaux pour mettre en place un calendrier annuel permettant de mieux gérer les disponibilités des consignes et d'assurer une rotation équitable entre les membres. Parallèlement, nous avons simplifié les contrats pour rendre les règles de base du service plus accessibles et compréhensibles pour tous. Cette approche inclusive a été essentielle pour garantir que les consignes soient accessibles à tous, indépendamment de leur niveau de compréhension ou de leurs ressources financières.

Résultats obtenus

Les résultats ont été extrêmement positifs, avec une forte demande pour les consignes et une liste d'attente pour l'année suivante. Cette initiative a non seulement répondu à un besoin évident au sein de notre communauté, mais elle a également renforcé notre engagement à fournir des services accessibles et inclusifs pour tous.

Conseil Communautaire la « Rencontre du Jour »

La transformation des conseils communautaires en « **Rencontre du Jour** » a marqué un tournant majeur dans notre approche de la participation communautaire.

Cette nouvelle dénomination reflète notre volonté de créer un espace inclusif où chacun se sente à l'aise de s'exprimer et de contribuer à l'amélioration de notre centre de jour. Pour garantir la participation de tous, nous avons mis en place des outils pédagogiques et d'intelligence collective pour favoriser l'expression des idées et des opinions. Par exemple, nous avons utilisé des méthodes de facilitation visuelle pour rendre les discussions plus accessibles et nous avons veillé à ce que chaque participant ait la possibilité de prendre la parole. De plus, nous avons adopté une approche collaborative pour déterminer l'ordre du jour, en tenant compte des besoins et des préoccupations de chacun.

La citoyenneté au sens large est mise en pratique grâce à cet outil. Un participant explique qu'on apprend à vivre en communauté dans le respect, à prendre des décisions ensemble, à participer à la vie de la communauté.

Bien évidemment l'équipe a conscience des bénéfices mais aussi des risques d'une telle réunion.

Certains usagers pourraient prendre une place plus importante dans la Rencontre dû à leur participation active au conseil communautaire (sachant que certains autres n'y participent jamais).

Afin de limiter au maximum ces risques, les travailleurs ont mis en place diverses techniques : utilisation d'outils de partage de la parole, traductions, facilitation visuelle, etc.

Il est aussi un moment de partage entre usagers et travailleurs, permettant à chacun de s'impliquer à la hauteur de ces envies et possibilités, permettant la cohésion, la mise en place de projets qui ont un sens pour chacun, et permettant aux travailleurs d'entendre les besoins et revendications du public.

L'ordre du jour est co-construit par l'équipe et par le public. Chaque point abordé est déterminé en amont comme étant soit un point informatif, soit de discussion, soit de décision.

La mobilisation du public est un point de réflexion important. Nous pensons que les usagers investis dans cet organe pourraient être moteurs dans la promotion de celui-ci. Concrètement, la Rencontre du Jour a permis de prendre collégialement des décisions résultant en actions concrètes dans le fonctionnement de la Rencontre.

Pour illustrer notre propos, voici des exemples de décisions prises ou de projets lancés pendant les conseils communautaires de 2023 :

- la mise en place d'activités culturelles par et pour les usagers ;
- le choix des films et des discussions, débats pour l'activité cinéma-débats ;
- les revendications pour une réflexion généralisée sur notre fonctionnement.

Résultats obtenus

Les résultats ont été extrêmement encourageants, avec des décisions prises collégialement et des actions concrètes mises en place pour répondre aux besoins de la communauté. Cette initiative a renforcé notre engagement envers la participation communautaire et a permis de créer un espace inclusif où chacun se sent valorisé et écouté.

Les membres aidants

Depuis 3 ans, certains membres sont devenus membres-aidants et ont participé au quotidien du centre de jour. Encadrés par les travailleurs, ceux-ci ont pu donner du temps pour certaines tâches (service des boissons chaudes, nettoyage de la salle, aide au service repas...).

La contribution des **membres aidants** a été un élément essentiel de notre fonctionnement en 2023. Grâce à leur engagement et à leur dévouement, nous avons pu offrir un soutien supplémentaire à nos bénéficiaires tout en renforçant le sentiment d'appartenance à notre communauté. Pour garantir le bon déroulement de cette initiative, nous avons établi un planning clair et défini des tâches spécifiques pour chaque membre aidant. De plus, nous avons désigné une personne « référente » pour chaque jour de la semaine, chargée de coordonner les activités et de veiller à ce que tout se déroule harmonieusement. En encourageant la participation spontanée de certains membres, nous avons également ouvert de nouvelles opportunités pour ceux qui souhaitent s'impliquer de manière moins formelle.

Résultats obtenus

Le fait de leur permettre de participer de manière active donne un sentiment d'appartenance à un groupe. Cette démarche valorise énormément la personne, les membres se sentent utiles. Leur aide est précieuse pour l'équipe, les travailleurs peuvent se concentrer sur l'accueil et l'accompagnement tandis que l'équipe cuisine se sent plus soutenue. Autre point positif, cela crée de nouvelles relations entre les usagers. Les membres aidants ont l'opportunité d'entrer en relation avec les autres membres, le contact est facilité.

ACTIVITÉS

Le ciné-débat

En cette année 2023, l'activité ciné-débat a pu voir le jour car notre salle de réunion a été aménagée (rideaux pour permettre l'obscurité entre autres) pour accueillir les projections dans des conditions optimales.

Ce temps consacré à la culture et aux débats est né de demandes de la part de nos usagers durant l'une de nos « Rencontre du jour »

La boîte à idées (un peu oubliée cette année) a été réactivée afin de recueillir les envies de films de nos usagers. L'équipe psycho-sociale soumet également les leurs. Nous projetons à tour de rôle, un film nous ayant été soumis par les usagers et un film proposé par l'équipe.

Un travail est effectué en amont de la projection pour dégager certaines thématiques abordées dans le film. Après la projection, les usagers qui ont choisi d'y assister sont invités à s'exprimer sur leurs ressentis. Le travailleur présent a alors pour rôle de cadrer le débat.

En effet, plusieurs thèmes ont été amenés par les membres : les traumatismes d'enfance, l'avenir, les technologies futuristes, le rire, les conflits mondiaux, la pauvreté en Europe, le racisme, le sexisme...

Cependant, nous remarquons que peu de personnes restent après le film pour discuter car ils ont besoin de sortir prendre l'air, de fumer une cigarette ou de reprendre un café. Une partie des « habitués » par contre est attaché à ces moments d'échanges. L'équipe s'est aussi aperçue que des sujets plus « légers » étaient plus simple pour les discussions, mais également que l'aspect débat était aussi plus facile à entreprendre de manière informelle autour d'une boisson ou dans le jardin.

L'équipe psycho-sociale a à cœur de continuer à promouvoir la culture via des films (de toutes les époques et dans plusieurs langues différentes) et cette activité est bien ancrée dans les plannings mensuels du centre de jour. Néanmoins, il serait peut-être utile de réfléchir à un fonctionnement différent qui laisserait plus de place aux échanges entre les bénéficiaires.

Résultats obtenus

Nous avons projeté 5 films tous différents les uns des autres avec une moyenne de 10 participants par séance.

L'objectif est de rassembler des membres qui ne se connaissent pas autour de thématiques variées pour discuter des sujets des films et partir du support visuel pour animer des débats/discussions.

Groupe de paroles

Le **groupe de paroles** à La Rencontre constitue une activité mensuelle qui incite de nombreux membres à y participer de façon régulière. Il offre un espace propice à la création d'une dynamique de groupe favorisant des échanges sur divers sujets, ainsi qu'une empathie et une meilleure compréhension mutuelle. **Ouvert à tous**, ce groupe encourage chacun à s'exprimer, promouvant les valeurs d'écoute, de partage, de respect et de tolérance.

La présence du travailleur social vise à être accueillante, neutre et bienveillante, veillant à ce que chacun puisse librement exprimer ses pensées sans être interrompu.

Malgré la diversité des thèmes abordés, un fil conducteur émerge souvent, mettant en lumière des problématiques telles que le racisme, la violence quotidienne (qu'elle soit interpersonnelle, institutionnelle ou policière), la religion et les croyances diverses.

Chaque réunion se conclut sur une note positive, avec un tour de table permettant à chacun d'exprimer ses ressentis. Il est fréquent d'entendre des participants saluer le groupe comme un lieu où ils peuvent librement s'exprimer, donner leur avis et trouver leur place.

Bien que le groupe se réunisse actuellement une fois par mois, certains membres expriment le souhait d'une fréquence plus élevée.

Les thèmes principaux de l'année 2023 incluent la place de la femme, les souvenirs individuels, le respect, le rire et l'humour. De plus, des sujets considérés comme tabous peuvent être abordés, tels que la santé mentale, où certains membres peuvent discuter de leurs expériences avec des hallucinations ou de la nécessité de prendre des traitements, tandis que d'autres expriment leurs doutes vis-à-vis des médicaments et de la psychiatrie, le tout dans un climat de respect mutuel, sans animosité ni jugement.

Une participante témoinne



*« On partage nos idées : c'est ça la Rencontre ! J'ai mieux fait connaissance avec les autres personnes... Il y a du respect. Ailleurs, on parle de politique, ici, on parle des choses de la vie, ça m'apporte de la joie. J'ai été surprise de connaître certaines idées des autres. On a pu parler de thèmes sensibles comme le droit des femmes... »
A.*

Résultats obtenus

Depuis février, nous avons mis en place un groupe de parole mensuel avec une participation moyenne de 7 membres à chaque session. Cette initiative est grandement appréciée par les participants qui y voient un espace sans tabous pour exprimer leurs émotions et leurs pensées. Pour beaucoup d'entre eux, il s'agit d'une occasion rare de faire entendre leur voix, et cet événement représente l'endroit idéal pour le faire.

Atelier Bien-être & Coiffure

Le projet a émergé d'une observation : les membres de La Rencontre sont souvent privés d'accès aux soins de bien-être, vivant quotidiennement dans un environnement stressant et n'ayant pas toujours la possibilité de prendre soin d'eux-mêmes.

Des activités simples telles que se relaxer, faire des soins des pieds, des manucures, du maquillage, ou recevoir des massages des mains, des pieds, du dos ou de la tête leur sont souvent inaccessibles.

Les objectifs visés sont multiples :

- **établir ou rétablir un lien de confiance à travers le toucher ;**
- **permettre aux participants de se réapproprier leur propre corps ;**
- **favoriser le bien-être et la détente en stimulant les sens** (l'ouïe, l'odorat, le toucher, la vue).

Cependant, la mise en pratique de ces activités est complexe, nécessitant une approche individualisée. Il est crucial de comprendre les préférences et les aversions de chaque personne, ainsi que les motivations qui les amènent à participer à ces

ateliers. L'obtention du consentement avant tout contact physique est impérative, et cela nécessite de poser les bonnes questions et de prendre en compte le contexte de chaque individu.

À partir de la mi-2023, l'atelier coiffure est né d'une demande émanant des membres de La Rencontre. Des bénévoles ont généreusement offert leur temps et leur talent pour proposer gratuitement des coupes de cheveux ou des rafraîchissements capillaires, répondant ainsi à un besoin exprimé.

En raison de la grande demande, nous avons reçu d'autres propositions de la part des membres désireux de contribuer et d'apporter une aide supplémentaire. L'objectif est de maintenir l'atelier une à deux fois par mois de manière régulière et de favoriser le bien-être de manière autonome, participative et inclusive dans la réalisation du projet..

Résultats obtenus

Cette activité est très efficace et maintient une stabilité avec une fréquentation de quatre participants par séance. Elle sert de moyen pour renforcer le lien de confiance et, surtout, pour aider les membres à développer une meilleure estime d'eux-mêmes. La capacité à raviver des sensations oubliées à travers le toucher, l'odorat et la vue est un outil essentiel pour regagner confiance en soi.

Sorties culturelles

Les membres de la Rencontre rencontrent des difficultés financières qui les empêchent d'accéder aux structures culturelles, même avec l'aide des dispositifs tels que les articles 27. Une partie de notre public est composée de personnes sans-papiers, isolées et sans ressources, ce qui constitue un obstacle à leur accès à la culture.

Pour remédier à cette situation, les travailleurs ont décidé d'organiser plusieurs sorties culturelles. Cela permet à tous de profiter de divers musées, expositions ou visites, en dépit de leurs difficultés financières.

Les destinations des sorties culturelles sont choisies en concertation, en tenant compte de leur accessibilité en transport en commun, de leur niveau de compréhension et des désirs des participants.

Résultats obtenus

Les sorties culturelles sont très populaires parmi les membres. Elles offrent l'opportunité de briser l'isolement et de découvrir des lieux inédits pour beaucoup d'entre eux.

Journée à la mer

La demande récurrente des usagers de s'évader de la capitale pour une journée à Ostende a été réalisée en 2023 grâce au déblocage d'un petit budget. Une dizaine d'usagers ont ainsi pu profiter de l'air marin, pour beaucoup d'entre eux c'était une première fois de voir la mer du Nord ou de quitter Bruxelles.

Sur la plage, sous un temps clément, nous avons partagé un pique-nique préparé par l'équipe cuisine. Les usagers et l'équipe d'accompagnants ont apprécié un tour en cuistax, pris un verre en terrasse et flâné le long de la digue.

Cette journée a été particulièrement appréciée par les membres, qui sont rentrés avec le sourire et un peu fatigués, mais avec la tête pleine de souvenirs heureux.

Nous avons constaté que, tout comme lors des sorties culturelles hors des murs, ces moments entre usagers ont favorisé des rapprochements et des rencontres différents de ceux dans le centre de jour. Certains membres, qui ne se connaissaient que de vue à La Rencontre, ont pu réellement se parler, échanger sur leurs vies et leurs expériences.

Nous espérons pouvoir renouveler cette expérience l'été prochain avec une nouvelle journée d'évasion en Belgique.

Un membre nous raconte

« C'était une très bonne idée, j'ai bien aimé, c'était sympa. La mer, c'est beau. Ça a beaucoup changé les choses, pendant une journée, j'ai laissé tomber mes problèmes. J'espère qu'on pourra le refaire... »
J.

La bulle des mamans (Arbre à Bulles)

Depuis 2021, nous avons mis en place la Bulle des Mamans, un rendez-vous mensuel chaque jeudi. Cette initiative répond à un besoin crucial, car une grande partie de notre public à l'Arbre à Bulles est constituée de familles monoparentales, principalement des mamans seules.

La Bulle des Mamans offre un espace de rencontre exclusivement féminin où les femmes peuvent se retrouver, échanger, discuter et partager leurs expériences communes, tout en prenant soin d'elles.

Ce projet permet aux mamans de participer à des activités de groupe sans leurs enfants. Nous considérons qu'en prenant soin de la maman, nous soutenons également la parentalité.

Les femmes que nous accueillons portent souvent un fardeau extrêmement lourd, étant des mères célibataires, des sans-papiers, et ayant souvent fui des situations de violence conjugale.

À la Bulle des Mamans, nous travaillons à reconnaître leur souffrance en leur offrant un espace sécurisé où elles ne sont pas uniquement définies par leur statut de femmes sans-abri ou en situation de grande précarité.

Nous mettons un point d'honneur à être entre femmes pour leur permettre de se « dévoiler » autant physiquement que par la parole.

Durant ces sessions, nous proposons :

- un petit-déjeuner pour favoriser les échanges et la connexion entre les femmes ;
- des petites activités pour favoriser les rencontres, discuter des émotions et se recentrer sur soi-même ;
- des exercices de relaxation et de bien-être pour prendre soin de soi.

À la fin de chaque session, nous offrons également des cadeaux aux femmes, tels que des produits de soin, des produits de beauté, des vêtements, des parfums, etc. Ces cadeaux sont distribués dans la mesure du possible grâce aux dons que nous recevons.

Résultats obtenus

Ce lieu se développe de manière collaborative en réponse aux besoins exprimés par les femmes et en fonction des réalités du terrain. Cette occasion privilégiée favorise l'établissement de liens entre les mamans, offrant une échappatoire à leur isolement. Elle permet d'aborder des sujets parfois délicats à discuter en rendez-vous individuel, tout en soutenant les femmes dans la reconstruction d'une image positive en tant que mère et femme. De plus, elle offre un environnement sécurisé, exempt de jugement, et informe les participantes sur les aides disponibles pour elles et leurs enfants.

Une travailleuse témoigne



« Nous accueillons depuis quelques années maintenant une femme et maman d'une petite fille. Cette maman souffre d'anxiété, sort très peu de chez elle. Un jour, lors de la bulle des mamans, elle témoigne "C'est important pour moi de me sentir en sécurité, ici, je me sens comme chez moi." »

Le marché de Noël de l'Arbre à bulles

Ce projet a été conçu dans la lignée des objectifs de la Bulle des Mamans.

En le développant, nous avons un objectif clair: restaurer la confiance en soi de ces femmes, confrontées à de nombreuses difficultés quotidiennes susceptibles d'entamer leur estime personnelle.

Nous avons mis en avant les talents et compétences de chaque participante, notamment dans les domaines artistiques et culinaires, à travers des ateliers organisés chaque lundi. Les mamans ont elles-mêmes tenu les différents stands.

L'intégralité des bénéfices a été reversée aux mamans, avec pour condition qu'elles achètent des produits (vêtements, chaussures, produits de soins, etc.) pour elles-mêmes et non pour leurs enfants. Pour certaines, cela représentait une première opportunité d'acquérir des vêtements neufs pour elles-mêmes.

Ce projet a été réalisé en collaboration avec Chloé, une stagiaire éducatrice à l'Arbre à Bulles.

UNE JOURNÉE-TYPE À L'ARBRE À BULLES

À l'Arbre à Bulles, les enfants participent à une journée riche en jeux et en activités d'expression. Chaque journée est minutieusement planifiée, comprenant des moments récurrents tels que des rituels, ainsi que des périodes plus libres. Cette structure flexible permet de répondre aux besoins uniques de chaque groupe et de chaque enfant, qui peuvent varier quotidiennement. Voici un aperçu typique d'une journée à l'Arbre à Bulles, conçu pour favoriser la régularité, la stabilité et la continuité, afin d'assurer la sécurité des enfants.

Accueil et temps de jeux à partir de 10h

Les enfants et les parents sont accueillis à l'Arbre à Bulles. Nous tenons à recevoir les parents à l'Arbre à Bulles dans le but de favoriser la transition entre le parent et le lieu. Cela nous permet aussi de demander aux parents si tout va bien, s'il y a des choses à savoir en particulier.

Lorsque les enfants arrivent, ils enlèvent leurs chaussures, et leurs manteaux, ils se lavent les mains. Ensuite, un temps d'arrêt permet aux enfants de choisir une illustration qui représente leur état émotionnel du moment. C'est une affiche qui représente tout un panel de différentes émotions. À l'aide d'une pince à linge, ils peuvent désigner l'émotion dans laquelle ils se trouvent au moment où ils arrivent.

En fonction du public présent, voici une liste des jeux possibles :

- **Des jeux libres et symboliques** : tous les médias sont bons pour initier ces jeux (dînette, petites voitures, trains, poupées, etc.). Importants pour l'enfant, mais aussi pour les travailleurs sociaux, ils nous permettent d'observer l'enfant, sa manière de faire lien ou non avec l'autre, d'exprimer diverses émotions, de revivre et d'essayer de comprendre certaines situations qu'il a vécues (dédramatiser, se réassurer).
- **Des jeux de société** : moments de partage entre enfants ou avec l'adulte. Les jeux de société permettent de travailler de multiples compétences. Vivre et apprendre à gérer la frustration de perdre, attendre son

tour ou comprendre les règles et jouer en collectivité sont les objectifs de base à tous les jeux. Ensuite, chaque jeu a sa spécificité que les adultes peuvent travailler selon les observations du développement et de l'âge des enfants (discrimination visuelle, les couleurs, compter, la coopération, etc.)

- **Des ateliers créatifs** (dessin, peinture, pâte à modeler, bricolage, etc.) : nous essayons de favoriser le dessin plutôt que le coloriage pour leur permettre de développer leur créativité, leur imagination et leur offrir un moyen d'expression supplémentaire.
- **Des moments lecture** : les livres sont utilisés comme outils d'apprentissage à la lecture et aussi comme outils de rebond sur des thèmes vécus (à l'école, grosse colère, tristesse, le repas, un monstre se cache, la mise au lit, les bêtises, la mort, un petit frère, le partage, etc.).
- **Des moments musicaux** : avec nos nombreux instruments de musique, avec notre corps (percussions corporelles, pieds, mains, doigts, bouche...) ou avec de la musique enregistrée. Certaines chansons pour enfants sont devenues ritualisées.

Le repas de midi à 13h

Après un moment de rangement collectif, tout le monde se lave les mains. Tous les jours, les enfants reçoivent le repas. Ils apprennent à être autonomes, sans être adultifié, en mettant eux-mêmes la table, et débarrassant. Nous essayons de leur faire goûter « un peu de tout », la thématique de l'alimentation étant très difficile pour eux. Après le repas, c'est un temps « brosses à dents » pour tous les enfants. L'apprentissage d'une hygiène buccale est indispensable à l'Arbre à Bulles.

Temps calme à 13h30

Nous disposons d'un coin sieste pour les enfants qui en ont besoin. Cependant, nous n'imposons pas de sieste, vu l'écart d'âge. Il est parfois difficile, dans un seul espace, de trouver le calme nécessaire au repos des plus petits. C'est pourquoi nous imposons un temps calme où l'on baisse le volume sonore de l'espace et l'énergie en invitant les enfants à faire des jeux doux : coloriage, dessin, lecture de livres, puzzle, etc.... Sous une musique ambiante relaxante.

Pour accompagner les enfants dans ce temps, nous avons fait une affiche avec des idées d'activités calmes.

Temps de jeux/activité collective ou sortie à partir de 14h

Durant l'après-midi, nous proposons à nouveau des jeux libres, de société, des ateliers créatifs et d'expression. Nous organisons aussi plus facilement une sortie, car peu d'enfants arrivent dans cette tranche horaire. Ces sorties plus exceptionnelles (parc, musée, spectacle, bibliothèque, etc.) permettent aux enfants de faire de nouvelles expériences, de rencontrer un autre public, de sortir de leur cadre ordinaire ou d'être encadrés par d'autres professionnels.

Lorsque nous faisons une sortie, nous proposons parfois aux parents de nous accompagner. Cela amène des moments privilégiés avec une famille et nous permet de parler en profondeur avec un parent. Dans le but d'ouvrir le réseau du parent, on essaye de lui faire découvrir la ville, le quartier, les activités gratuites organisées pour les enfants.

Si une sortie n'est pas possible, et que les enfants sont dans la demande d'un temps collectif, nous pouvons organiser des jeux de coopération, de l'initiation à la psychomotricité...

Le goûter à 15h/15h30

De manière générale, les enfants reçoivent des fruits ou un yaourt, ainsi que du cacao, du jus ou de l'eau. Nous essayons de limiter les aliments trop gras, trop sucrés ou trop salés, déjà fort présents dans leur alimentation journalière. Le schéma du goûter est le même que celui du repas du midi : lavage des mains, chansons, repas et brossage des dents.

Temps d'expression et clôture de la journée à 16h00

Après le goûter, nous organisons des jeux avant le départ, et nous proposons également l'activité du « bocal de fierté ». En groupe, chaque enfant choisit une pastille, soit jaune pour exprimer une fierté envers lui-même, soit verte pour une fierté envers les autres ou le groupe. Par exemple, un enfant pourrait dire : « J'ai aimé nourrir le poisson » ou « J'ai apprécié jouer au foot avec xx ».

Pendant ce temps, les parents viennent récupérer les enfants progressivement. Nous échangeons avec les parents sur la journée écoulée et, si nécessaire, nous organisons un vestiaire social pour les dons de vêtements pour enfants.

C'est aussi un moment d'accompagnement lors de la transition avec les parents pour le départ. Beaucoup d'enfants ont du mal à quitter l'Arbre à Bulles à la fin de la journée. Nous avons mis en place une boîte à jouets où nous ajoutons régulièrement de nouveaux trésors, grâce aux dons reçus. Si les enfants le souhaitent, ils peuvent choisir un jouet en partant, ce qui aide à atténuer la difficulté de quitter l'espace sans emporter les jouets.

En dehors des jours de mercredi et samedi, les matinées et après-midi sont dédiées à l'accompagnement des demandes spécifiques des parents, à l'accueil des enfants les plus jeunes ou de ceux en attente de diagnostic ne pouvant pas encore intégrer le groupe de l'Arbre à Bulles.

Par exemple, en 2023, nous avons accueilli Jessie, une enfant de 6 ans présentant des traits autistiques. Son accompagnement nécessitant une attention particulière, il était difficile de l'intégrer pleinement avec les autres enfants. Cependant, nous l'avons accompagnée lors de matinées à l'Arbre à Bulles pendant que sa maman entreprenait des démarches pour l'inscrire dans une école spécialisée.

Pendant les vacances scolaires, nous accueillons les enfants du lundi au vendredi, du matin jusqu'à 16 heures.



IDENTIFICATION DES RÉSEAUX UTILISÉS ET DE LEURS APPORTS DANS LA RÉALISATION DES MISSIONS

Au sein de notre accueil de jour, nous accordons une grande importance à l'identification du réseau de soutien de chaque personne, à son enrichissement si nécessaire, à sa mobilisation et à son animation afin d'assurer une approche globale et cohérente de l'accompagnement.

Compte tenu des problématiques que nous observons, il nous semble essentiel de proposer une approche holistique, en mobilisant des points d'appui dans divers domaines tels que la santé physique, la santé mentale, la situation sociale et administrative, les addictions, le handicap, etc.

Depuis de nombreuses années, nous nous efforçons donc de développer un large éventail de collaborations, formelles ou informelles, afin d'avoir des partenaires pour chaque aspect de la personne.

POUR L'ACCÈS AU LOGEMENT

- AIS Logement Pour Tous
- A.I.S.A.C
- Le Nouveau 150
- *Projet Housing First* développé par le *New Samusocial (Stepforward)*

POUR L'HÉBERGEMENT

- La Rive (partie de la même ASBL)
- Le Home Du Pré
- Home Baudouin
- Poverello
- Le Foyer Georges Motte
- La Maison Parenté
- Talita

POUR LA SANTÉ MENTALE ET LES ADDICTIONS

- Projet Lama
- Transit
- GATE

POUR LA SANTÉ PHYSIQUE

- Syner-Santé
- Médecins du Monde
- La Croix-Rouge
- Hôpital Saint-Pierre
- Les différentes maisons médicales
- O.N.E (Office de la Naissance et de l'Enfance, centre de consultation rue des 6 jetons)

POUR LE SOUTIEN SCOLAIRE

- *Nota Bene* et les écoles du quartier/de la région

POUR L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

- Pierre d'Angle
- Centre Ariane
- New Samusocial, etc.

POUR LES SERVICES SOCIAUX GÉNÉRAUX

- Espace social Télé-service
- CPAS

POUR LES BESOINS VESTIMENTAIRES

- Solidarité Grands Froids

POUR LES ACTIVITÉS, LE BIEN-ÊTRE ET LES LOISIRS

- HOBO
- DoucheFLUX
- Le Wolf

POUR LES FORMATIONS ET L'EMPLOI

- HOBO
- Les Petits Riens

POUR LE SOUTIEN AUX MINEURS ET AUX JEUNES EN DIFFICULTÉ

- Service d'Aide à la Jeunesse (SAJ/SPJ)

POUR LA CONCERTATION ALIMENTAIRE

- Via la Fédération des Services Sociaux (FDSS)

POUR LES QUESTIONS DE DROITS DES ÉTRANGERS

- ADDE (Association pour le Droit des Étrangers)
- CIRé (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Étrangers)
- SIREAS (Service d'Information, de Recherche et d'Action Sociales)

Nous nous engageons également dans une démarche continue visant à approfondir les connaissances de notre réseau et les pratiques de nos travailleurs grâce à des immersions dans d'autres structures. Nous croyons fermement que les échanges entre professionnels sont essentiels pour prendre du recul et s'enrichir des différentes approches dans le travail avec ce public si spécifique.

Nous sommes également membres de diverses fédérations telles que l'AMA, ainsi que de différentes plates-formes de concertation telles que le Réseau BITUME. Cela nous permet de partager notre expérience à un niveau plus large et d'inscrire notre action dans un cadre plus politique.



ANALYSE DES RÉSULTATS OBTENUS, AU REGARD DES OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LE PROJET ET DU PROJET PÉDAGOGIQUE/COLLECTIF DU CENTRE

OFFRIR, PAR SA PERMANENCE DE JOUR, UN ACCUEIL POUR LES PERSONNES SANS-ABRI OU EN BESOIN DE GUIDANCE



Cet objectif est atteint.

La Rencontre a réussi à garder les 6 jours sur 7 d'ouvertures tout au long de l'année 2023.

OFFRIR UNE PRISE EN CHARGE AINSI QU'UN ACCOMPAGNEMENT PSYCHOMÉDICOSOCIAL AUX PERSONNES SANS-ABRI OU EN BESOIN DE GUIDANCE



Cet objectif est largement atteint.

Notre accompagnement psycho-social dépend de l'utilisateur et de sa demande.

Permanences sociales

En 2023, nous avons maintenu nos permanences sociales à des horaires fixes, offrant aux usagers la possibilité de s'inscrire préalablement. De plus, les personnes peuvent également se présenter spontanément en cas d'absence d'inscrits aux heures prévues.

Ces permanences sociales se déroulent sous forme d'entretiens individuels de 30 minutes, avec la possibilité de fixer un autre rendez-vous si nécessaire. Notre approche est centrée sur la demande et les besoins de l'utilisateur. Nous n'imposons aucune démarche, mais conseillons la personne en fonction de sa situation. Les usagers peuvent exprimer toutes sortes de demandes, et nous évaluons notre capacité à les soutenir.

Il nous semble crucial d'être flexibles pour répondre aux besoins des personnes qui ne peuvent pas planifier à l'avance un rendez-vous ou respecter un horaire fixe. Une partie significative de notre public est confrontée à cette problématique, et nous nous efforçons de nous adapter, tout en tenant compte de nos limites.

En dehors des permanences, nous assurons également un accompagnement psychosocial en salle, pour des démarches plus courtes et moins confidentielles. Il peut s'agir simplement d'assister un usager lors d'un appel téléphonique, en cas de questions ou pour lui apporter le soutien nécessaire pour réaliser sa démarche.

Au cours de l'année 2023, dans le souci d'offrir davantage de possibilités de permanences en après-midi pour nos membres, nous avons décidé

d'organiser des permanences « libres » les mardis, mercredis et jeudis après-midi.

Accompagnements extérieurs

Nous nous efforçons autant que possible d'être disponibles pour accompagner les usagers lors de rendez-vous importants où notre soutien est nécessaire, tels que des rencontres complexes au CPAS, à l'ADDE, à l'Office des Étrangers, etc. La Rencontre au Singulier nous permet de dégager du temps à cette fin. En 2023, nous nous sommes déplacés à 28 reprises auprès d'institutions pour des démarches spécifiques, en compagnie des usagers.

OFFRIR AUX PERSONNES SANS-ABRI OU EN BESOIN DE GUIDANCE AU MOINS UN SERVICE D'AIDE À LA VIE QUOTIDIENNE



Cet objectif est largement atteint, et ce grâce à cinq services distincts que nous offrons.

Repas

Nous avons servi des repas tous les midis lors des jours d'ouverture de La Rencontre, soit 6 jours sur 7 (à l'exception des jours fériés). Ce service attire le plus grand nombre de personnes. De plus, nous proposons une soupe accompagnée de pain à 15h.

Boissons chaudes

Nous offrons du café et du thé gratuitement tous les jours d'ouverture du centre. Chaque usager peut bénéficier d'un maximum de 4 boissons chaudes par jour. En 2023, ce service a représenté la distribution de 22 490 boissons chaudes.

Accompagnement éducatif et pédagogique aux familles et aux enfants

L'Arbre à Bulles est ouvert 6 jours sur 7 pour accueillir les enfants.

Dans cet espace, les enfants participent à une journée de jeux et d'expression, avec un programme défini comprenant des moments récurrents tout au long de la journée.

L'équipe de travailleurs sociaux accorde une attention particulière aux enfants afin de détecter d'éventuelles carences ou problèmes potentiels.

Des discussions basées sur ces observations sont

menées avec les parents, qui peuvent également partager leurs propres problématiques avec les travailleurs.

Le matin est consacré à des entretiens individuels d'accompagnement à la parentalité, tandis que l'après-midi est dédié à l'accueil parent-enfant.

Soins de bien-être

À travers nos activités bien-être, nous proposons régulièrement des soins de bien-être ouverts à tous, de manière individuelle.

Actions visant l'épanouissement culturel et social

Comme mentionné précédemment, nous organisons diverses activités telles que des séances de dessin, des projections cinéma suivies de débats, des sorties culturelles, l'accès à l'information via la bibliothèque ou les journaux, ainsi que des groupes de parole, dans le but de favoriser l'épanouissement culturel et social.

PROPOSER UN ACCUEIL EN JOURNÉE INCONDITIONNEL, PERMETTANT À LA PERSONNE SANS ABRI DE SE POSER, SE REPOSER, SE SENTIR EN SÉCURITÉ



Cet objectif est pleinement réalisé. La Rencontre est ouverte à tous, sans aucune restriction basée sur le statut de la personne sur le territoire belge, son état psychique ou physique, ou ses problématiques. Qui-conque est le bienvenu chez nous.

Chaque nouveau venu est accueilli par le biais d'un entretien individuel, au cours duquel nous expliquons le cadre de fonctionnement en lisant le règlement d'ordre intérieur. Les usagers de La Rencontre doivent signer cet accord en entrant. Notre équipe s'efforce de faire respecter ce cadre, et nous sommes parfois amenés à sanctionner les usagers qui enfreignent les règles, afin de maintenir un environnement serein, agréable et sécurisé.

Toute nouvelle information est également communiquée à l'avance aux usagers, à la fois verbalement et par écrit à travers des affichages à jour. Cela permet à chacun de se sentir à l'aise à La Rencontre, en ayant une connaissance claire du cadre et des activités proposées.

PROPOSER À DES PERSONNES EN RUPTURE PROFONDE AVEC NOTRE SOCIÉTÉ DE RECRÉER DU LIEN, (RE)FAIRE L'EXPÉRIENCE DE LA VIE EN COLLECTIVITÉ, DE SE SENTIR APPARTENIR À « QUELQUE CHOSE » / « QUELQUE PART »



Nous considérons que l'objectif mentionné est pleinement réalisé au sein de notre centre de jour.

La création de liens à La Rencontre s'effectue par le biais de l'écoute, lors de jeux de société, de permanences sociales, d'activités, ainsi que grâce à la présence et à la disponibilité de l'équipe. Ces liens se tissent à la fois entre les usagers et les travailleurs, mais aussi entre les usagers eux-mêmes.

METTRE EN PLACE UN TRAVAIL EN RÉSEAU PERMETTANT UNE ORIENTATION RAPIDE ET EFFICACE DES USAGERS DU CENTRE, EN FONCTION DE LEURS DEMANDES ET/OU PROBLÉMATIQUES DÉCELÉES

Comme décrit en détail dans la section 5 du rapport d'activités intitulée « Identification des réseaux utilisés et de leurs apports dans la réalisation des missions », le travail en réseau est profondément enraciné dans nos pratiques.

Chaque jour, nous orientons des personnes vers d'autres services partenaires du secteur, tels que les douches, les lieux de sieste, les consignes, les services de santé mentale, etc.

De plus, nous collaborons régulièrement à des projets communs avec d'autres services partenaires du secteur. Nous participons également à des concertations de terrain, notamment au sein du réseau Bitume. Ainsi, nous considérons que cet objectif est pleinement atteint.

AU-DELÀ DES DEMANDES IMMÉDIATES, CO-CONSTRUIRE AVEC LA PERSONNE UN ACCOMPAGNEMENT VERS UN « MIEUX-ÊTRE », QUEL QU'IL SOIT



Nous considérons que cet objectif est atteint, bien que sa réalisation demande du temps et implique la volonté de l'utilisateur d'être accompagné.

Nous établissons des dossiers psychosociaux assez complets dès qu'une personne nécessite un suivi plus approfondi. Nous l'assistons au niveau administratif à travers les permanences sociales, tout en mettant l'accent sur son projet de vie et son bien-être.

Chaque semaine, lors de notre réunion d'équipe, nous examinons les situations individuelles de certains usagers afin de discuter de leur situation et de développer ensemble des pistes d'orientation pour les aider à sortir du sans-abrisme ou de l'errance, qu'elle soit institutionnelle ou de rue.

Depuis la création de La Rencontre au Singulier, nous avons mis en place des entretiens d'accompagnement individuel. Différents des permanences sociales, ils visent à soutenir le projet de vie de la personne. Le cadre de ces entretiens est large, répondant aux divers besoins des usagers, tels que la discussion de leurs problématiques personnelles, l'apprentissage de l'utilisation d'un ordinateur, l'exploration de leurs perspectives, ou encore le soutien pour initier des activités à La Rencontre.

Une difficulté que nous rencontrons en tant que service de jour est que certains usagers ne restent que temporairement. Parfois, nous commençons un travail avec eux, et puis ils arrêtent brusquement de venir. Pour éviter au maximum ce genre de situations, nous nous efforçons de créer un lien solide et de soutien, stabilisant ainsi la personne pendant son séjour à La Rencontre.

ACCUEILLIR LES ENFANTS EN JOURNÉE DANS UN ESPACE ADAPTÉ À LEURS BESOINS



Cet objectif est pleinement réalisé. L'Arbre à Bulles apporte un soulagement pour les usagers ainsi que pour l'ensemble de l'ASBL grâce à son accueil spécifique des enfants et de leurs familles.

Nous proposons un accueil de jour six jours sur sept pour les enfants âgés de 2,5 à 11 ans, dans un espace qui leur est dédié et géré par des professionnels de l'enfance. La plupart des enfants étant à l'école, ils viennent généralement les mercredis après-midi et les samedis, avec une moyenne d'une dizaine d'enfants accueillis. Les autres jours de la semaine, nous restons ouverts pour toutes les autres démarches que nous entreprenons, telles que l'accompagnement à la parentalité, les démarches administratives, les démarches en lien avec le réseau, l'accueil des plus jeunes enfants, et les visites.

Il arrive souvent que nous accueillons de nouvelles familles qui viennent d'arriver en Belgique ou qui ont dû quitter leur domicile. Notre priorité est alors de trouver, en collaboration avec l'équipe de la Rencontre, un logement ainsi qu'une école ou une crèche pour les enfants.

Les sous-objectifs de cet accueil sont nombreux : offrir un lieu où les enfants peuvent vivre une journée d'enfant loin des soucis des adultes et de leurs situations complexes, où ils peuvent se mouvoir librement et s'affirmer tout en prenant conscience des autres. Nous travaillons également à développer leur sociabilité en créant un groupe dans lequel chaque enfant trouve sa place en tant qu'individu. Nous prenons également le temps d'observer le développement psycho-affectif de chaque enfant, son état de santé physique et psychologique, afin de mettre en évidence tant ses signes de souffrance que ses ressources. Enfin, cet espace permet aux parents de souffler, de prendre soin d'eux-mêmes afin d'être plus disponibles pour leurs enfants.

SOUTENIR LES PARENTS AU TRAVERS DE PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT À LA PARENTALITÉ



Cet objectif nous semble pleinement réalisé.

Nous avons mis en place une plage horaire réservée aux entretiens de soutien à la parentalité les jeudis matin, mais nous restons flexibles et pouvons accueillir les parents tous les jours sur rendez-vous.

Lors de ces entretiens, nous proposons un accompagnement personnalisé psycho-social, à travers des suivis individuels.

Nous travaillons en collaboration avec les parents sur leurs questionnements concernant l'éducation des enfants, en co-crédant des stratégies liées aux difficultés éducatives telles que les limites ou les gestes de discipline physique. Nous explorons également les besoins de l'enfant, mettant en lumière les éventuels manques au niveau des besoins primaires. Par exemple, nous accompagnons une mère en situation irrégulière et sans possibilité de régularisation, confrontée à des pressions familiales.

En l'aidant dans ses démarches et ses réflexions, nous surveillons de près la situation pour intervenir si l'enfant est en danger ou si la santé mentale de la mère est menacée.

Nous portons un regard attentif tant sur l'enfant que sur la situation des parents, conscients qu'un adulte en difficulté peut rendre le parent moins disponible pour son enfant.

En 2023, nous avons réalisé 35 entretiens avec des parents solos, abordant divers objectifs tels que l'accueil initial, l'accompagnement dans la recherche de stages, d'activités extrascolaires ou d'écoles de devoirs, le soutien à la parentalité, ainsi que la possibilité de partager les difficultés du quotidien.

Une maman témoigne



« La première fois que je suis arrivée à l'Arbre à Bulles, je disais que j'avais oublié ma fille de 6 mois dans le bus, car j'étais trop fatiguée. J'ai pu parler de ma situation plusieurs fois en entretiens, sans être jugée. On m'a écoutée. L'Arbre à Bulles a fait grandir mes enfants et moi aussi. »

A.

TRAVAILLER EN ÉQUIPE DE MANIÈRE EFFICACE ET COORDONNÉE

Pour assurer le succès de cet objectif, nous avons mis en place une communication efficace au sein de l'équipe et structuré la transmission des informations de la manière suivante :

- Chaque matin, avant l'ouverture des portes, l'équipe se réunit pour un briefing afin de partager les événements récents, rappeler les tâches à accomplir, discuter de la mise en place des activités et traiter les urgences.
- Une réunion d'équipe est organisée une fois par semaine pendant 3 heures pour approfondir les réflexions, planifier les projets, aborder les problèmes rencontrés et discuter des usagers nécessitant un accompagnement particulier.
- Nous maintenons à jour un cahier de communication d'équipe pour assurer le suivi des situations individuelles et collectives et faciliter la transmission des informations entre les membres de l'équipe.

Pendant la journée, au sein du centre, chaque travailleur est polyvalent et les tâches sont réparties équitablement entre les membres de l'équipe. Travailler en équipe revêt une importance cruciale dans notre approche : l'équipe est un soutien mutuel pour ses membres. C'est en travaillant ensemble que nous sommes en mesure de gérer les situations complexes ou de violence, de débriefer des situations difficiles et de garantir un cadre sécurisé et rassurant. La construction d'une équipe solide se fait jour après jour, à la fois à travers les moments formels et les interactions informelles.



FORMATIONS SUIVIES PAR LE PERSONNEL

Voici les formations suivies en 2023 par le personnel
(La Rencontre et Arbre à bulles confondus) :

DATES	FORMATIONS	PERSONNES IMPLIQUÉES
Janvier	<i>Introduction aux principes de l'Éducation Permanente</i> - FESAFA	1 coordinateur
Février	<i>Un corps sain dans un esprit sain ?</i> - Formation AMA	1 travailleur social
Février	<i>Hygiène et sécurité de la chaîne alimentaire</i> - Notions de bases - FDSS	1 coordinateur
Mars	<i>Formation sur le droit d'asile, le droit des étrangers</i> - CIRé	Toute l'équipe
Mars	<i>Hygiène et précarité</i> - Formation Infirmiers de rue ASBL	2 travailleurs sociaux
Mai	<i>Premiers secours</i> - Formation Croix-Rouge de Belgique	3 travailleurs sociaux
Mai	<i>Le compostage en entreprise</i> - Projet Compost	2 travailleurs
Juin	<i>Monoparentalité et accès aux services d'accueil et d'accompagnement de la petite enfance</i>	1 coordinateur
Juin	<i>Prendre en considération les violences conjugales et intrafamiliales en tant que service</i> - Formation destiné aux coordinations/directions AMA	1 coordinateur
Septembre	<i>La liberté de mouvement : une clé pour un développement harmonieux du bébé</i> - ONE	2 travailleurs sociaux
Octobre	<i>Introduction à la pair-aidance</i> - SMES	1 travailleur social
Novembre	<i>Hygiène et précarité</i> - Formation Infirmiers de rue ASBL	1 travailleur social



CONCLUSION

En rétrospective de l'année 2023, il est clair que La Rencontre a été fortement sollicitée par un nombre croissant de bénéficiaires, mettant en lumière la complexité croissante des difficultés sociales auxquelles ils sont confrontés.

Cette année a été marquée par le maintien et le renforcement des liens avec le réseau d'aide aux personnes sans-abri et précaires, permettant une réponse plus efficace aux besoins spécifiques et une meilleure visibilité de nos actions.

La fréquentation croissante de nos services tout au long de l'année témoigne de l'utilité et de la reconnaissance de notre rôle auprès de nos bénéficiaires, ce qui nous incite à envisager de nouvelles initiatives pour l'année à venir.

Nous avons observé une prédominance masculine parmi les personnes fréquentant La Rencontre, ce qui ne reflète pas nécessairement la réalité observée par d'autres services. En conséquence, des actions seront entreprises en 2024 pour mieux répondre aux besoins des femmes et leur offrir des moments qui leur seront spécifiquement dédiés.

Les formations suivies en 2023 ont renforcé les compétences de nos équipes et ouvert de nouvelles perspectives pour améliorer le bien-être des bénéficiaires de manière régulière. Les résultats encourageants obtenus nous incitent à maintenir, entretenir et développer ces initiatives telles que les activités bien-être, la pair-aidance et les cinéma-débats.

Pour l'année 2024, notre priorité sera de renforcer nos pratiques quotidiennes et de mettre en place de nouveaux éléments pour aider les bénéficiaires à retrouver leur place dans la société.



Source_{asbl}

SITE INTERNET

www.sourceasbl.be

ADRESSE

Rue de la Senne 78,
1000 Bruxelles

CONTACT

Tel : 02/512 71 75

email : info@sourceasbl.be

