

FAIRE FACE AU DÉFI DU COVID-19 DANS L'ACCUEIL DE JOUR DES PERSONNES EN SITUATION DE SANS-ABRISME

JALONS D'UNE ADAPTATION RAPIDE ET RÉSILIENTE EN PÉRIODE DE CRISE SANITAIRE

Par **Stéphanie Cassilde**

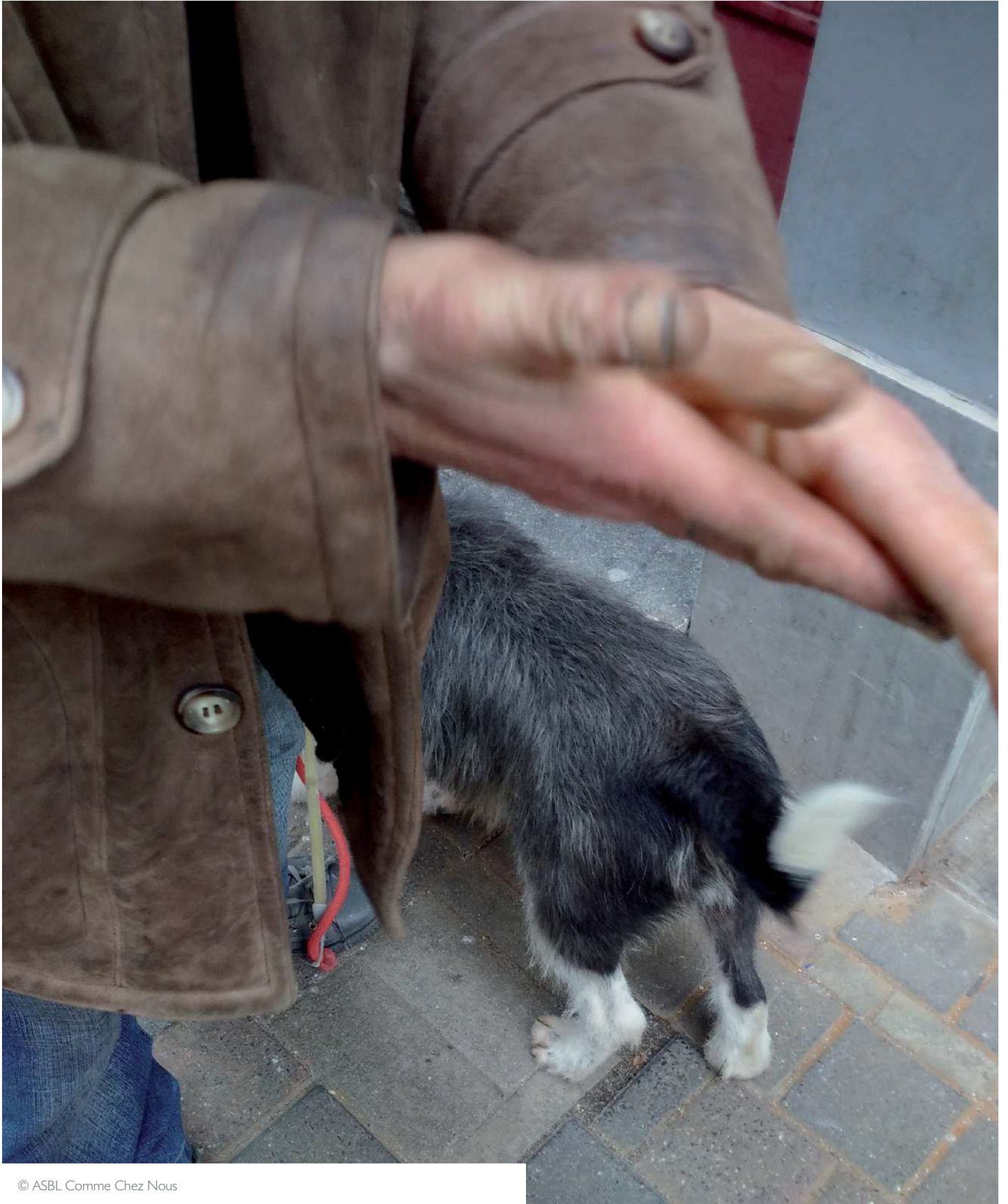
Chercheuse (Asbl Comme Chez Nous), Research Scholar
au Ronin Institute of Independent Scholarship et professeure invitée
au Smag/Cridis/Iacchos de l'UCLouvain (2019-2020)

À la mi-mars 2020, tandis que les premières mesures fédérales sont prises afin de faire face à la pandémie du COVID-19, dont le confinement, les dispositifs existants dans le travail d'urgence sociale vis-à-vis des personnes en situation de sans-abrisme et de grande précarité sont mis au défi pour maintenir leur fonctionnement – qui constitue la première étape d'amorce du travail social d'accompagnement des personnes dans leur sortie de situations de sans-abrisme. Le défi est d'autant plus important que les mesures de confinement anéantissent les habitudes de « débrouille » des personnes concernées.

L'ASBL Comme Chez Nous (CCN dans la suite du texte), basée à Charleroi, est l'une des rares structures qui a pu maintenir d'emblée et à son initiative son activité d'accueil de jour. Face à ce constat, il s'agit de comprendre ce qui a rendu possible cette adaptation rapide et résiliente en période de crise sanitaire. Pour ce faire, nous nous basons sur une « observation participante »¹ réalisée pendant la pandémie (plus précisément jusqu'à début mai 2020 ici) tant sur le terrain qu'en seconde ligne (en ce compris la coordination générale). L'analyse résulte d'une articulation de la matière collectée avec une connaissance fine de l'ASBL².

Présentation du contexte

En guise de cadrage, soulignons que CCN rassemble 39 % des personnes accueillies en bas seuil³ dans les centres de jour des Relais Sociaux Urbains (Colicis, 2015). Pour l'année 2019, 1 088 personnes différentes ont franchi les portes de l'accueil de jour (nommé « Le Rebond »), dont 22 % de femmes. L'ASBL comporte d'autres services qui soit prennent le relais de l'accueil de jour, soit s'inscrivent en complémentarité pour certains profils. Au total, CCN regroupe une équipe de 35 équivalents temps plein sous un angle salarié et habituellement, près de 40 bénévoles tout au long de l'année.



© ASBL Comme Chez Nous

Rétrospectivement, les jalons suivants ont été déterminants⁴ :

- 14 mars 2020 : l'accueil de jour de CCN, le Rebond, fait un communiqué de presse indiquant qu'il reste ouvert malgré le COVID-19 ;
- 16 mars 2020 : identification d'un cas suspect (finalement négatif) en salle ;
- 17-18 mars 2020 : suspension des activités de tous les services et fermeture de l'accueil de jour (démarches pour trouver un nouveau lieu, construction d'un groupe de bénévoles *ad hoc*, organisation pour les jours à venir) ;
- 19 mars 2020 : service dit « à la porte »⁵ rue de Charleville ;
- 20 mars 2020 : sollicitations multiples des réseaux formels et informels, préparation de la délocalisation de l'accueil de jour. CCN fait partie du dispositif d'urgence pour les sans-abris de la Ville de Charleroi ;
- 21-22 mars 2020 : service dit « à la porte » rue de Charleville ; jusqu'à 95 personnes se présentent, dont des enfants. Un point d'eau potable est installé en façade ;
- 23 mars 2020 : ouverture de l'accueil de jour délocalisé à la Cellule d'Intégration par le Sport à Marchienne-au-Pont. Rue de Charleville, une toilette mobile est mise à disposition.

Les atouts d'une approche intégrée

Dans le cadre du travail social réalisé quotidiennement, CCN met en œuvre une approche holistique mettant la personne au centre : il s'agit de voir la personne dans sa globalité et la complexité de sa situation afin de trouver des pistes pour infléchir sa trajectoire dans un objectif d'aller-mieux. Dans la pratique, cela implique que les services ne soient pas exclusifs les uns des autres, en ce sens où les travailleurs sociaux interviennent tous au sein de l'accueil de jour, c'est-à-dire du Rebond. De ce fait, lorsqu'une personne investit un logement, il y a une continuité dans l'accompagnement ou à tout le moins pas de rupture dans le lien avec l'équipe. Face au COVID-19, l'ensemble des travailleurs sociaux était ainsi mobilisable de manière immédiate. D'une part, ils étaient tous familiers de ce qu'est l'accueil de jour : il n'était pas nécessaire de les former spécifiquement pour cette transition. D'autre part, du fait de la suspension ou de la réduction des autres services (par exemple, des appels téléphoniques ont remplacé des suivis à domicile), ils étaient suffisamment nombreux pour faire face à l'adaptation de l'organisation du temps de travail : une ouverture en continu de 9h à 16h tous les jours, la constitution d'équipes qui se relayent sur le terrain tous les trois jours sans se croiser sur site, un nombre plus important de travailleurs sociaux pour chaque permanence étant donné le lieu plus vaste. Par ailleurs, les responsables de service pouvaient aussi se relayer

pour assurer une coordination sur le terrain et un suivi des décisions, besoins, adaptations, etc. à mettre en œuvre.

Le rôle des bénévoles

Créée par des personnes en situation de sans-abrisme et des bénévoles en 1995, CCN a commencé sa professionnalisation en 2000, tout en maintenant un rôle central pour les bénévoles. Depuis lors, ils continuent à intervenir dans la salle de l'accueil de jour et participent notamment à la (re)construction des liens sociaux pour les personnes en situation de sans-abrisme. Autrement dit, les bénévoles de terrain participent activement au travail social réalisé. Depuis plusieurs années, ces bénévoles de terrain ont été rejoints par des bénévoles dit « experts », dont le rôle est de renforcer CCN sous l'angle des fonctions « support » et « stratégique ».

Au moment du confinement, la première réaction de CCN a été de protéger les stagiaires et les bénévoles, ces derniers étant « à risques » car plus âgés et/ou en contact avec des personnes à risques. Simultanément, un groupe *ad hoc* de bénévoles est constitué par une bénévole au moyen d'un groupe Facebook : à ce jour, plus de 50 nouvelles personnes se sont portées volontaires et interviennent par équipe de cinq à sept chaque jour, en synergie avec les travailleurs sociaux sur le terrain. Sans l'intervention des bénévoles, l'équipe des travailleurs sociaux n'aurait pas pu tenir la distance en termes d'intensité du travail et l'ensemble de l'accueil aurait été vulnérable à tout choc (absence d'un seul travailleur ou nécessité de renforcer les équipes). *De facto*, un poste à mi-temps est consacré à la coordination de tous ces nouveaux bénévoles.

Les bénévoles experts ont également soutenu l'ensemble du dispositif, qu'il s'agisse de questions de matériel et de logistique (faire des démarches de recherche de matériel de protection et sanitaire : gants, masques, thermomètres, etc.), d'information (apporter des conseils afin d'élaborer un projet de procédure d'hygiène pour organiser le nouveau site d'accueil de jour) ou d'identification et d'activation des chaînes de solidarité, etc.

Ils ont permis l'agilité des fonctions qui ne pouvaient pas bénéficier d'un renfort en interne. En effet, les fonctions de support et de direction sont communes à l'ensemble de CCN : le recentrage de tous les services sur l'accueil de jour ne changeait pas les ressources propres à la seconde ligne, outre le fait que les obligations administratives propres à chaque service de CCN n'étaient parfois pas suspendues (remise du rapport d'activité, demandes de subsides, etc.).

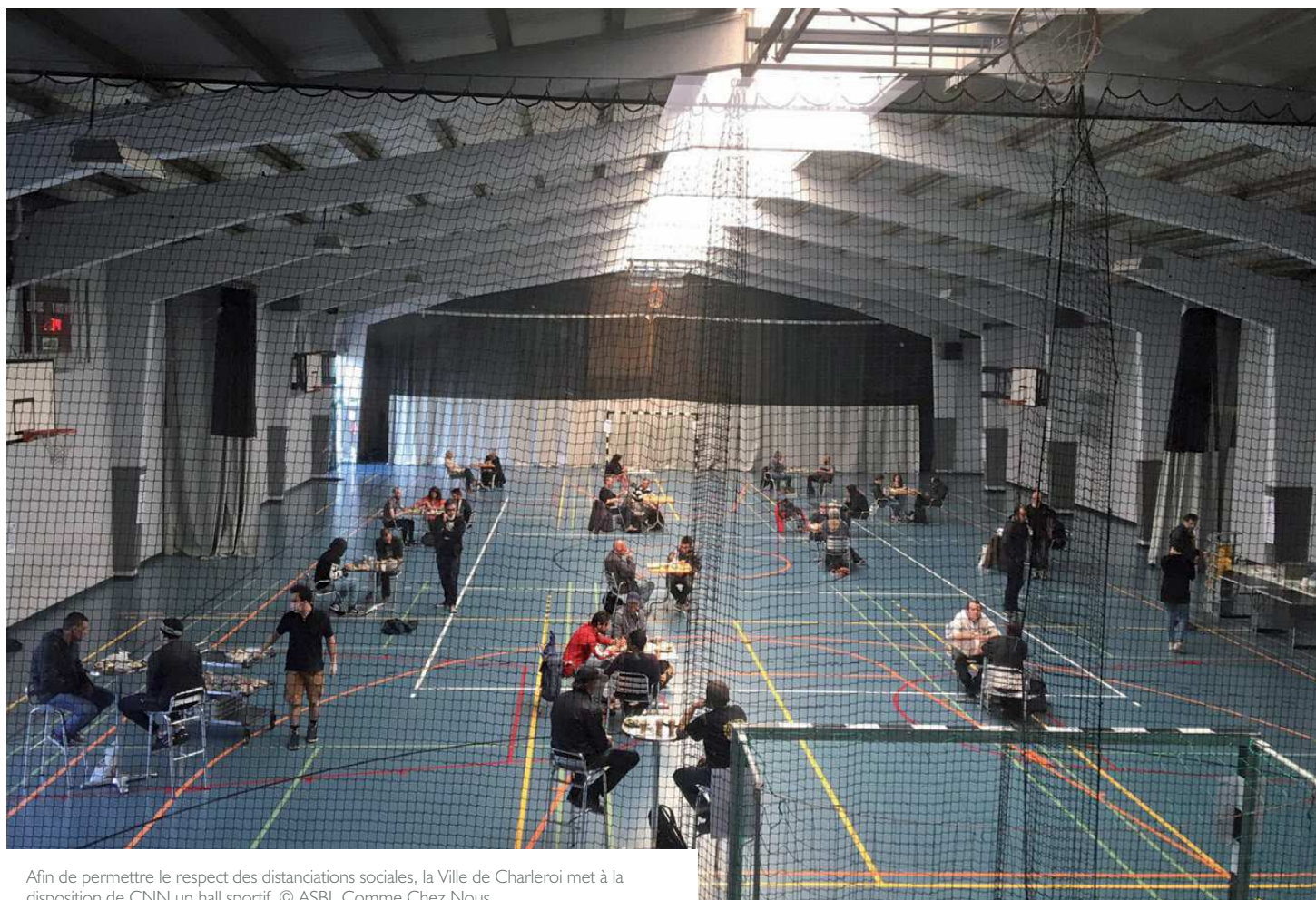
Une approche à 360 degrés tous azimuts en contexte de solidarité

La pratique d'une approche holistique ne se limite pas au travail social auprès des personnes en situation de sans-abrisme et en très grande précarité. En effet, elle concerne l'ensemble des démarches institutionnelles de CCN (recherche de financements, élaboration et mise en œuvre d'innovations sociales, etc.). C'est ainsi que face à la pénurie de logements accessibles pour son public et donc face à la limitation pour atteindre son objectif de remise en logement, l'ASBL a lancé un projet de rénovation sous bail emphytéotique pour cinq logements dont elle vient de réceptionner les travaux.

En période de COVID-19, cette manière d'appréhender les choses a été appliquée à chacun des défis rencontrés. Il s'agissait d'activer plusieurs pistes en même temps – à 360 degrés ou en arborescence – plutôt que de raisonner de manière séquentielle.

Pour trouver un lieu, plusieurs demandes ont ainsi été déposées afin de rencontrer la nécessité d'un espace plus vaste pour mettre en œuvre les mesures de distanciation physique. Le 23 mars 2020, un hall sportif a ainsi été mis à disposition de CCN par la Ville de Charleroi. De manière stratégique, la délocalisation de l'accueil de jour ne va pas avec un abandon total de la localisation historique : un point d'eau potable est installé et reste ouvert en façade, et une toilette mobile est placée, ce qui permet que des conditions d'hygiène minimales puissent être rencontrées en centre-ville.

Pour les masques, condition *sine qua non* au travail social pendant la pandémie, il a fallu faire face à une pénurie générale de masques chirurgicaux : les travailleurs ont donc été équipés dès le 19 mars de masques en tissus cousus selon les normes sanitaires (trois couches, etc.). Un mécanisme de solidarité a pu être activé à partir d'un réseau construit et consolidé au cours des années : une professeure de *design* textile a pris l'initiative de procéder à des tests de patronage et de choix



Afin de permettre le respect des distanciations sociales, la Ville de Charleroi met à la disposition de CCN un hall sportif. © ASBL Comme Chez Nous

de tissus tandis qu'une de ses élèves réalisait des masques ; grâce aux liens construits, l'ASBL en a été immédiatement destinataire afin d'équiper les travailleurs sociaux. Les masques chirurgicaux reçus par le biais du Relais Social, et en faible quantité – le Relais Social en ayant initialement reçu 500 pour huit semaines pour l'ensemble du réseau –, ont été réservés à l'équipement des personnes sans-abri sortant de leur confinement de sept jours : chaque lieu d'accueil (jour et nuit) devait équiper ces personnes pendant sept jours additionnels pendant qu'elles fréquentaient les services, afin de protéger les autres accueillis ainsi que les accueillants. Cela ne résolvait néanmoins pas la question de savoir comment faire face à une suspicion de cas de COVID-19 parmi les personnes accueillies, sachant qu'aucun masque ffp2 n'était disponible du fait de la pénurie. C'est via une autre piste lancée parallèlement qu'une solution a été trouvée : l'aéroport de Charleroi a fait don de plusieurs masques ffp2.

Par anticipation du déconfinement, dès la fin avril, CCN a fait le choix d'équiper au moyen de masques en tissu tant les travailleurs sociaux (et les membres de leur foyer) que les bénévoles dans leur vie quotidienne. Grâce à la Fourmière carolo, CCN est également en mesure d'équiper les personnes sans-abri pour leur permettre de remplir leurs obligations en matière de précautions sanitaires dans les transports en commun dès début mai.

C'est l'activation rapide d'une multitude de pistes qui a permis de remplir les différents besoins en matière de masques. Se tourner vers une seule source d'équipement aurait été un échec en cette période de pénurie. Le contexte de solidarité permet à cette approche agile d'être particulièrement féconde. Cette solidarité s'exprime par l'accès à des fonds spécifiques COVID-19 mais aussi par des initiatives citoyennes institutionnelles et individuelles (dons alimentaires et non alimentaires, soutiens financiers pour éviter des déplacements en période de confinement pour déposer des dons en nature, etc.).

Un dispositif en adaptation constante grâce aux leçons du passé

Le 17 mai 2020, CCN fête ses 25 ans. Les pratiques actuelles ont été construites en réflexivité tout au long de ces années. Notre hypothèse est que CCN vit son histoire de manière accélérée, les transitions étant moins heurtées et rapprochées que par le passé. Par ailleurs, dès le départ, l'objectif de réaliser les accompagnements sociaux, même en contexte de COVID-19, est bien présent. Il s'agit alors de se rapprocher graduellement des conditions pour y revenir.

Concrètement, avec la délocalisation de l'accueil de jour et la mobilisation de tous les travailleurs sociaux, c'est l'urgence qui est visée dans un premier temps : permettre de satisfaire

des besoins primaires (réfectoire, douche, WC). Cependant, dès le départ, il y a conscience du risque que cela revienne à faire de l'accueil de jour un prolongement de la rue, plutôt qu'un espace de travail social. Rapidement, un cadre de travail est donc remis en place afin de préciser quels sont les comportements autorisés ou non. Notamment, l'irrespect des mesures sanitaires (comme saluer toutes les personnes en salle en leur serrant la main...) est assorti d'un temps où l'entrée sur le site est remplacée par un service à la porte. CCN a aussi conscience des évolutions aux alentours en matière de dispositifs ouverts ou non, à destination du même public. Cela délimite les possibilités ou les absences de complémentarités. Cela implique également de demander des interventions en matière de maintien de l'ordre public car le rappel du cadre de travail social ne peut pas tout contenir (comme par exemple le trafic de substances illicites et les violences associées).

Les démarches sociales ont *de facto* repris de manière graduelle depuis la fin mars car c'est bien aussi pour cela que les personnes se présentent à l'accueil de jour, bien au-delà de la satisfaction de leurs besoins primaires. Un focus particulier a été mis sur les « mises à l'abri », c'est-à-dire sur les entrées en logement pour les personnes les plus à risque au sein du public. C'est l'occasion d'illustrer, encore une fois, l'importance du travail d'accompagnement : entrer en logement après plusieurs années de rue ne va pas de soi, même si c'est ce qui est rêvé et désiré. Ainsi, une dame âgée et à risque au vu de son état de santé s'est vu proposer un logement dans le cadre d'une occupation précaire ; craignant la solitude du fait d'être en logement, qui plus est en période de confinement, ce n'est qu'après une dizaine de jours d'échanges et d'accompagnement qu'elle a accepté. Depuis lors, un accompagnement régulier vise à rendre résilient et durable ce changement majeur dans sa vie.

Entre confinement obligatoire et observation participante : le positionnement du chercheur

Bénévole expert depuis 2015 dans le cadre d'un bénévolat de recherche à CCN et chercheuse en résidence depuis novembre 2019, sous contrat ou non selon les périodes mais en tous les cas sur le terrain, nous constatons que ce positionnement spécifique est central pour produire la présente analyse, quasi en temps réel. Au moment de la pandémie du COVID-19, les compétences de recherche – notamment la capacité à cheminer en environnement complexe et incertain – ont été immédiatement mobilisées pour atteindre des objectifs opérationnels : trouver des masques et un nouveau lieu, construire un groupe de volontaires *ad hoc*, agir en support sur certains postes selon les besoins, etc. *De facto*, la position d'observation participante,

à la fois avertie, car expérimentée, et investie, car sur le terrain, est assez unique, documentée au moyen d'un journal de terrain.

Être sur le terrain rassemble ici plusieurs positions d'observation. Nous avons majoritairement fait partie de la seconde ligne, c'est-à-dire celle dédiée à combler les besoins de la première et à trouver des solutions aux problèmes associés. En effet, le confinement est obligatoire en dehors des déplacements essentiels et il est important pour nous de ne pas franchir cette ligne éthique. Ce qui peut être observé depuis cette position est déjà très riche, notamment au travers des rapports journaliers faits par les professionnels de terrain. Cependant, jouant le rôle de bénévole en dernier ressort, il nous est possible d'aller en première ligne, à l'occasion notamment des annulations de dernière minute parmi les bénévoles de terrain. C'est à cette condition, rendant le déplacement essentiel, que nous avons également pu réaliser des observations participantes en première ligne.

Du point de vue de la recherche et du développement en sciences humaines et sociales, avoir une chercheuse sur le terrain permet également de bénéficier d'analyses rapides et de résultats d'objectivations afin de nourrir en retour le terrain. Il y a donc deux niveaux de partage : l'un dans ce qui est déjà partagé avec les professionnels de terrain, l'autre dans ce qui est diffusé plus largement dans l'identification des jalons d'une adaptation rapide et résiliente en période de crise sanitaire.

Conclusion

C'est donc un ensemble de facteurs qui a permis une adaptation des professionnels et de leur organisation entre la structure habituelle de l'accueil de jour et le nouveau dispositif : approche intégrée à 360 degrés du travail social, rôle crucial des bénévoles, tant de terrain que d'expertise (car une première ligne ne peut être solide que si la seconde ligne l'est tout autant), agilité dans la mobilisation des pistes en univers contraint. Au-delà de cela et avant tout, c'est bien une initiative de passage à l'action – c'est-à-dire d'anticipation sur les initiatives institutionnelles du secteur – qui a rendu possible une mobilisation rapide de solutions pour maintenir un accueil de jour, en ce compris des travailleurs sociaux, qui ont répondu présents au vu du caractère essentiel de leur métier.

Remerciements

Je remercie tout d'abord l'ensemble du personnel de l'ASBL Comme Chez Nous qui m'accueille en recherche-action depuis 2015. Je remercie tout particulièrement sa directrice, Sophie Crapez, notamment pour sa vision d'un service inter-nalisé de R&D en Sciences Humaines et Sociales. Je remercie les personnes qui ont relu ce texte de manière critique.

Bibliographie

ARBORIO, Anne-Marie et FOURNIER, Pierre (2005). *L'enquête et ses méthodes. L'observation directe*, éd. Armand Colin, 2^{nde} édition, 128 pages.

COLICIS, Olivier (2015). « Statistiques des relais sociaux urbains wallons 2015 », in *Regards statistiques* N°1, ISBN-10 : 2593-5542, 212 pages.

PERETZ, Henri (2004). *Les méthodes en sociologie. L'observation*, éd. La découverte, 123 pages.

- 1 L'observation participante est une méthode de recherche qui consiste à s'immerger dans des contextes et des situations afin de les comprendre et de les expliquer de l'intérieur. Cette observation est réalisée de manière ouverte – nous sommes clairement identifiée en tant que chercheuse par les travailleurs sociaux – et active – en période de COVID-19, nous intervenons de manière opérationnelle. Pour en savoir plus, voir Peretz (2004) et Arborio et Fournier (2005).
- 2 Pour une analyse plus fine du mode de fonctionnement de l'ASBL, se reporter à l'ouvrage à paraître sous la direction de Sophie Crapez, Stéphanie Cassilde et Suzanne Huygens à l'automne 2020.
- 3 L'accueil dit de « bas seuil » consiste à placer l'accueil avant toute formalité ou démarche. Il s'agit d'être au plus près de la rue.
- 4 Pour le lecteur intéressé, une chronologie illustrée est accessible sur la page : <https://www.facebook.com/ASBL-Comme-Chez-Nous-102004298055427/>.
- 5 Le service « à la porte » consiste à distribuer boisson et nourriture directement dans la rue, devant l'entrée.