

Recherche & Développement en Sciences Humaines et Sociales

COVID-19 et action sociale

Numéro 2020-01

Juillet 2020

ASBL Comme Chez Nous

ISBN : 978-2-931098-01-1

Dépôt légal : D/2020/14975/02

Sommaire

Editorial – Une littérature des actions	3
Stéphanie Cassilde	
COVID-19, prévention et promotion de la santé dans l'adaptation des services d'action sociale auprès des personnes en situation de sans-abrisme et de très grande précarité. Apports méthodologiques transversaux et transférables de l'ASBL Comme Chez Nous	5
Sophie Crapez, Stéphanie Cassilde, Julien Libotte, Damien Debaes, Manu Condé, Mathieu Renard et Jérôme Trigaux	
D'un lieu d'accueil à un autre : enjeux autour des mesures de distance physique	7
Un lieu historique mis au défi de la distanciation physique	7
Anticiper et décrire une procédure hygiène adaptée à l'action sociale d'accueil de jour	8
Les adaptations du projet à l'accueil de jour délocalisé	9
Les adaptations continues de l'accueil de jour délocalisé	10
Point d'eau et hygiène de base. De l'équipement d'un lieu suspendu à l'anticipation du retour	10
Un point d'eau potable et une toilette mobile en centre-ville	10
Le lavage des mains obligatoire	11
Réflexions sur l'articulation entre la satisfaction des besoins primaires et le travail social	11
S'équiper en matériel sanitaire et de protection. Défis, pénurie et créativité en période COVID-19	12
Les thermomètres	12
Les gants	13
Les masques	13
Gel hydroalcoolique, produits de nettoyage, vaisselle jetable et gestion des déchets	14
Les dons hygiène	14
Mesures sanitaires et travail social	14
La prévention et la promotion de la santé au travail	15
Conclusion	16
Références	16
Annexe 1 : Projet de procédure hygiène	18
Annexe 2 : Note pédagogique pour les nouveaux bénévoles	21
COVID-19 et analyse de la fréquentation des publics sans-abri de l'action sociale (mars-avril 2020)	23
Stéphanie Cassilde et Isabelle Caron	
Le contexte de la recherche	23
Le contexte avant COVID-19	23
Quelques repères temporels – Les premiers jours du confinement	24
Un accueil de jour délocalisé	26
Les données et la méthodologie utilisées	27
Présentation globale des données	27
La mesure de la fréquentation du Rebond, accueil de jour	27
La méthodologie	28
Quelques informations contextuelles quant aux données	28
Résultats des analyses	29
Une augmentation de la fréquentation	29
Les personnes différentes : articulation avec la délocalisation	30
Analyse des tendances : jalons pour poser des éléments afin de projeter la fréquentation en période de crise sanitaire	30
Anticiper les besoins en termes d'aide alimentaire	33
Conclusion	34
Références	34
Remerciements	35
Annexe 1 : Paramètres des courbes de tendances	36

Crapez *et al.* (2020). « COVID-19 et promotion de la santé dans l’adaptation des services d’action sociale auprès des personnes en situation de sans-abrisme et de très grande précarité. ... »

Où sont-ils / elles ? Comment vont-ils / elles ? Aller à la rencontre des personnes en situation de sans-abrisme ayant espacé / suspendu leur fréquentation au moment du confinement 37

Stève Bodart et Stéphanie Cassilde

Contexte global des zonages	37
Thématiques mises en exergue par les zonages	38
Des espaces publics vides	38
Un réseau actif et en interrelation.....	38
Entrer ou rester en travail social malgré le confinement	39
Les conditions dans les campements et squats	40
Poursuivre l’information quant à la délocalisation, expliquer le chemin, appréhender la distance	41
Météo, distance, et autres facteurs pouvant influencer le fait de se rendre à l’accueil de jour délocalisé, ou pas.....	41
Le COVID vu de la rue.....	42
Conclusion	42
Références	42

Editorial – Une littérature des actions

Stéphanie Cassilde

Chercheure, ASBL Comme Chez Nous, *Research Scholar* du Ronin Institute of Independent Scholarship et professeure invitée au SMAG/CRiDIS/IACCHOS de l'UCLouvain (2019-2020)

ORCID : 0000-0002-4546-2140.

Tandis que COVID-19 et confinement bouleversent nos habitudes, tous domaines confondus, de nombreuses pratiques professionnelles, dont certains protocoles de recherche, doivent être repensés/adaptés pour poursuivre leurs questionnements. Etant chercheure internalisée au terrain, il nous a semblé évident d'identifier comment mettre la recherche au service de l'action en tenant cette tension entre la considération du processus de recherche et la temporalité rapide d'analyse « à chaud ». Les interrogations sont alors issues de la « littérature des actions », des défis de terrain, à l'aune desquels l'objectivation est menée ; il s'agit d'y répondre en mobilisant les savoir-être et savoir-faire du métier de chercheur (professionnel de la recherche). Au-delà du témoignage et des partages d'expériences, prendre en compte ce que nous appelons la « littérature des actions » comprend les pratiques réflexives des professionnels de terrain.

Créer une revue est apparu comme le support permettant de lier l'urgence des questionnements et de la nécessité d'entrer en création de connaissances, avec une diffusion plus pérenne. Garder la trace soutient aussi un partage avec une audience plus large, au fil des mots-clefs entrés dans les moteurs de recherche. Ainsi est née la revue *Recherche & Développement en Sciences Humaines et Sociales* (R&DSHS), où les recherches appliquées et nourries aussi par la littérature des actions sont sources de nouvelles connaissances et d'innovations dans les pratiques pour lesquelles les sciences humaines et sociales sont les plus éclairantes.

Une particularité des textes publiés ici est donc que leur contenu a fait l'objet de diffusion à des fins opérationnelles avant publication. Cela fut réalisé lors de réunions de travail tout comme par l'envoi du texte à paraître, et ce auprès d'acteurs divers (collègues du secteur, fédérations, réseau, membres de cabinets politiques ou d'administrations, fondations, etc.). Entre le temps de l'écriture et de la publication, les résultats circulent à la fois rapidement – dans les partages avant publication – et durablement – au travers de l'objet « revue ».

Ce premier numéro de *Recherche & Développement en Sciences Humaines et Sociales* (R&DSHS) est composé de trois textes sur la thématique « COVID-19 et action sociale ». Le premier est dédié à une analyse du rôle de la présence active de la prévention et promotion de la santé dans les pratiques de terrain pour faire face au COVID. L'objectif est de permettre la transférabilité des adaptations nécessaires des services d'action sociale, tout en rappelant une sorte d'effet de loupe eu égard aux problématiques d'accès à l'hygiène, à la santé, etc. des publics les plus précaires. Le deuxième texte est une analyse à chaud de la fréquentation de l'accueil de jour. En effet, grâce à une délocalisation, *de facto*, il s'agit du seul lieu ouvert en présentiel pour accueillir en journée les personnes en situation de sans-abrisme et de très grande précarité en cette période de confinement. Les impressions de terrain vont dans le sens d'une augmentation importante de la fréquentation. Il s'agit d'analyser les données afin de situer cette impression pour anticiper et calibrer les besoins en matière d'aide alimentaire. Enfin, le troisième texte est issu de notes de terrain, réalisées en maraudes à la rencontre des personnes dont il a été constaté qu'elles n'avaient pas suivi la délocalisation de l'accueil de jour. C'est en lien avec les partages à chaud de l'analyse de la fréquentation que cette démarche a été entreprise afin de vérifier comment allaient les personnes concernées, d'aller à leur rencontre malgré le confinement, ou en raison de ce dernier.

Nous vous souhaitons une belle découverte de ce numéro inaugural de *R&DSHS*, mis sous presse numérique courant 2022 en raison de retards accumulés avec la crise sanitaire.

COVID-19, prévention et promotion de la santé dans l'adaptation des services d'action sociale auprès des personnes en situation de sans-abrisme et de très grande précarité. Apports méthodologiques transversaux et transférables de l'ASBL Comme Chez Nous

Sophie Crapez¹
Stéphanie Cassilde²
Julien Libotte³
Damien Debaes⁴
Manu Condé⁵
Mathieu Renard⁶
et Jérôme Trigaux⁷

Le COVID-19 constitue un événement sanitaire majeur mettant au défi la société dans son ensemble. Entre autres, les dispositions du gouvernement wallon ciblent expressément le public sans-abri comme étant des personnes dont il faut particulièrement prendre soin, non seulement pour elles-mêmes, mais pour l'ensemble de la situation sanitaire. Concernant l'action sociale associée, rares sont les structures qui ont d'emblée choisi ou ont été en capacité de maintenir leurs services. Un faisceau de facteurs apparaît en effet nécessaire pour qu'il y ait une adaptation rapide et résiliente en période de crise sanitaire (Cassilde, 2020).

Au-delà des aspects organisationnels, au sens large, permettant de maintenir l'action sociale, il convient de s'interroger sur les éléments sanitaires associés. L'adaptation nécessaires des services est en effet double, puisque le choc est en lien étroit avec la santé, tant des personnes accueillies que des accueillants (travailleurs sociaux et bénévoles). Il s'agit, dans le présent texte, de rendre compte d'une posture de prévention et de promotion de la santé dans l'adaptation des services. Pour ce faire, nous nous basons sur l'expérience et l'expertise de l'ASBL Comme Chez Nous (CCN dans la suite du texte), située à Charleroi, qui a pris l'initiative de maintenir son accueil de jour auprès des personnes en situation de sans-abrisme tout en adoptant une posture forte en matière de promotion de la santé.⁸

L'analyse est conduite à partir de l'ensemble des matériaux rassemblés et concernant la prévention et la promotion de la santé au moment de l'adaptation des services de CCN (soit à partir du 12 mars 2020 ; pour le présent texte nous clôturons la période d'analyse au 12 mai 2020) : prises de notes des réunions de travail et d'équipe⁹, debriefings quotidiens coordination/responsable pendant les six

¹ Coordinatrice générale, ASBL Comme Chez Nous

² Chercheure, ASBL Comme Chez Nous, *Research Scholar* du Ronin Institute of Independent Scholarship et professeure invitée au SMAG/CRiDIS/IACCHOS de l'UCLouvain (2019-2020), ORCID : 0000-0002-4546-2140.

³ Etudiant en santé publique et chargé de projet, ASBL Comme Chez Nous

⁴ Responsable du service d'accueil de jour « le Rebond », ASBL Comme Chez Nous

⁵ Responsable du service RAPS (Recherche Action en Promotion de la Santé), ASBL Comme Chez Nous

⁶ Responsable du Service d'Insertion Sociale « TBJ », ASBL Comme Chez Nous

⁷ Responsable du service d'Association de Promotion du Logement « Chez Toît », ASBL Comme Chez Nous

⁸ CCN fait partie du dispositif sans-abri officiel de la Ville de Charleroi face au COVID-19 avec l'abri de nuit du CPAS et le Relais Santé.

⁹ Rapidement, les échanges sont réalisés uniquement en visioconférence (logiciel zoom) ou par téléphone. La distanciation physique implique également qu'il y a bien plus de traces écrites qu'en temps normal, ce qui permet d'avoir un matériau précieux d'analyse tandis des changements très rapides peuvent avoir lieu.

premières semaines de l'accueil de jour délocalisé, prises de notes des échanges avec des bénévoles experts en matière sanitaire (un médecin de ville en maison médicale, un médecin hygiéniste), courriels échangés quant à la recherche et l'obtention (ou non) de matériel de protection, recension des actions posées sur le terrain, documents de procédure élaborés en interne, documents et prises de notes quant aux dispositifs alentours, observations sur le terrain. Cela permet de mettre en lumière la dynamique de recherche-action étant au cœur du fonctionnement de l'ASBL. En effet, cela s'inscrit au-delà d'une habitude de l'urgence propre à l'action sociale : il s'agit d'entrer en réflexivité et créativité de manière constante afin de répondre aux besoins du terrain, tant du point de vue des personnes accueillies que des accueillants. Tandis que la recherche procède par l'écrit, l'action est une autre manière de laisser une trace. L'articulation des deux est présentée ici comme un état d'avancement d'une démarche de recherche et développement continue. Le fait que la coordination – la seconde ligne – soit en réflexion et action de manière très imbriquée avec les responsables de services – la première ligne – permet des itérations, et une transversalité, qui nourrissent la capacité à faire face de manière rapide et résiliente à la crise sanitaire dans un cadre de prévention et de promotion de la santé. Par ailleurs, chacun.e des protagonistes s'est inscrit.e en complémentarité : action/recherche, focus de réflexion à court/moyen/long terme.

Notons par ailleurs que le déclenchement de la crise intervient tandis qu'une semaine de l'hygiène vient d'être organisée, comme régulièrement, au sein de CCN. Initialement mise en place autour de la journée mondiale de l'hygiène, la fréquence en a été augmentée autour de deux organisations par an afin d'aborder régulièrement cette question dans un cadre spécifique de prévention et de promotion de la santé. Le fait que ce soit une semaine dédiée permet de ne pas stigmatiser les personnes en ciblant l'une ou l'autre, mais d'aborder avec toutes les personnes en même temps la thématique de l'hygiène. Par ailleurs, un groupe hygiène, transversal à l'ensemble de CCN, a été créé en 2017 dans un souci d'implémentation plus approfondi des discours liés à l'hygiène dans les dispositifs concrets. La dimension de prévention et promotion de la santé par l'attention à l'hygiène est donc déjà ancrée dans les pratiques de CCN, ce qui permet à l'équipe de s'inscrire dans une adaptation et non dans une prise en charge *ex nihilo* de cette thématique. Etant donné le contexte – le COVID-19 est déjà présente dans l'actualité – la semaine d'hygiène fut profilée autour du coronavirus. : des gels hydroalcooliques sont donc à ce moment en place dans les zones idoines, bien avant que cela ne soit recommandé.

L'objectif de ce texte est de mettre en lumière les éléments transférables à d'autres structures afin de partager l'expérience et l'expertise en matière de prévention et de promotion de la santé auprès des personnes en situation de sans-abrisme ou de très grande précarité. Le contexte de pandémie sert en effet de loupe quant à des problématiques déjà présentes en matière sanitaire, qu'il s'agisse d'hygiène, de santé mentale, etc.. Les enjeux en matière d'adaptation des services sont similaires dans leurs questionnements.

Concernant les procédures internes, notamment l'adaptation des tâches du travail social sous l'angle des procédures d'hygiène, nous renvoyons au texte de Manu Condé (2020) repris dans les références. Ce rapport intermédiaire rend compte également des suivis sanitaires des personnes accueillies (sans-abri) ou en confinement (logement de confinement du CPAS, hébergement d'urgence, personnes accompagnées en logement, entrées en logement, etc.), que cela concerne le COVID-19 ou la santé dans sa globalité.

Au moment de la finalisation du texte, c'est-à-dire de l'enclenchement du déconfinement (11 mai 2020), l'adaptation des services se poursuit, toujours avec une posture forte en matière de prévention et de promotion de la santé. Quelques pistes sont évoquées afin de proposer des mises en perspective de l'analyse présentée.

D'un lieu d'accueil à un autre : enjeux autour des mesures de distance physique

Les spécificités du COVID-19, et notamment sa dimension aérosol, imposent des mesures de distance physique tant en mètres carrés qu'en mètres cubes. Si, au moment où nous écrivons ces lignes, cette nécessité est évidente et bien ancrée, il y eut des moments de mise en place graduelle à l'aune des prises de conscience, elles-mêmes graduelles. Il s'agit ici de présenter l'ensemble des enjeux entourant les mesures de distance physique quant à l'adaptation des services.

Un lieu historique mis au défi de la distanciation physique

Au moment où¹⁰ les rassemblements de personnes sont interdits (fermeture des écoles, etc.) une triple décision est prise. L'une concerne la fermeture des services reposant sur des activités collectives, soit le service d'insertion sociale TBJ et le service dédié aux femmes et à la parentalité Parent'Elle (qui rassemble les Fleurs du Bien et l'Espace Temps depuis la fin 2019). L'autre concerne le passage à des suivis téléphoniques pour les accompagnements en logement de l'Association de Promotion du Logement (APL) Chez Toit. Enfin, l'accueil de jour, le Rebond, est maintenu ouvert, ce qui est inédit au sein du réseau tant carolorégien que wallon.

Concernant le Rebond, une réunion d'équipe est organisée afin de définir les modalités de fonctionnement, notamment en lien avec la distanciation physique. En effet, étant donné l'ampleur de la fréquentation de l'accueil de jour – c'est 39% de l'accueil de jour dit de bas seuil à l'échelle des bassins des Relais Sociaux Urbains (Colicis, 2015) –, c'est-à-dire jusqu'à 70 personnes assises les unes à côté des autres les week-ends de période hivernale, les conditions d'une distance d'un mètre cinquante ne sont pas réunies étant donné la capacité du lieu. Face à ce constat, deux alternatives se présentaient. La première consistait à mettre immédiatement en place un service dit à la porte : il s'agit de ne plus faire entrer les personnes dans le bâtiment et de procéder uniquement à des distributions de nourriture dans la rue devant la porte d'entrée. La seconde consistait à continuer à assurer l'accueil au sein du bâtiment partant du constat que les personnes accueillies seraient de toutes les façons en dehors du respect des mesures de distance physique à l'extérieur.¹¹ C'est la seconde alternative qui a été retenue. En parallèle, mais déjà en période de pénurie, une recherche d'équipement de protection est lancée ; nous détaillons le point des équipements *infra*.

Dans l'après-midi du 16 mars néanmoins un cas est identifié comme suspect en salle : un homme semble présenter des symptômes du coronavirus et une mauvaise communication interne au réseau conforte cette impression. Le Rebond est alors immédiatement fermé et la réunion d'équipe du lendemain confirme une non-réouverture. Le même jour, les Restos du Cœur indiquent ne pas ouvrir le lendemain en raison de l'affluence et des tensions importantes ; ils demandent un appui des forces de l'ordre. Le 18 mars, toutes les infrastructures soutenant pour les personnes en situation de sans-abrisme sont donc fermées. D'une part, une grande partie de ces personnes se retrouvent totalement mises à l'écart, ce qui est autant plus renforcé puisque depuis le confinement leurs contacts avec des personnes en dehors du sans-abrisme sont plus que raréfiés. Elles sont donc totalement exclues. D'autre part, pour les rares personnes pratiquant quelques activités marginales (à la fois à la marge et restant de l'ordre de la survie) telles que la manche, la réception de dons en nature en rue, etc., tout est à l'arrêt du fait du confinement également.

Si, après vérification, il s'avère que le cas suspect n'en est pas un, cela ne réactive pas la possibilité d'un accueil au sein du bâtiment. Les quelques jours passés ont définitivement ancré l'importance des

¹⁰ Il s'agit du 12 mars 2020.

¹¹ Cette hypothèse a pu être vérifiée tout au long de la période d'observation, puisqu'en dehors de la salle de l'accueil de jour délocalisé, c'est-à-dire dans le parc situé devant l'entrée, la distanciation physique n'est très majoritairement pas respectée.

mesures de distance physique. La première alternative est donc activée, ce qui va *de facto* avec un focus sur l'un des besoins primaires : l'alimentation. Le 19 mars, un service à la porte est organisé sur le temps de midi ; le recours à du gel hydroalcoolique est systématique et obligatoire avant de remettre le sandwich à chaque personne et des repères de distance sont marqués sur le trottoir. Le 21 mars un point d'eau potable est installé sur la façade afin que chacun puisse se laver les mains non seulement avant de recevoir le sandwich, mais aussi en journée (cela est analysé *infra*).

Sous l'angle de la prévention et de la promotion de la santé, cette solution ne saurait être qu'intermédiaire. En effet, si la distance physique est à présent installée, l'accès à d'autres besoins primaires n'est plus assuré (douche, WC). Par ailleurs, elle correspond à une réduction drastique de ce qu'est l'accueil de jour, dont le nom peut être trompeur. Au-delà de l'accueil, en effet, des démarches de travail social sont réalisées car ce qui est visé ce n'est pas « d'adoucir » la vie à la rue¹² mais d'infléchir les trajectoires des personnes, de lutter contre le sans-abrisme. Les effets pervers d'une satisfaction des besoins primaires sans accompagnement de travail social sont analysés *infra*.

Anticiper et décrire une procédure hygiène adaptée à l'action sociale d'accueil de jour

Dès le 12 mars des consultations auprès de bénévoles experts¹³ sont lancées de sorte à anticiper les besoins de l'action sociale de l'accueil de jour en tenant compte des impératifs sanitaires dans leur globalité : distance physique, matériel de protection, élaboration d'une procédure, compréhension de ce qu'est le COVID-19 avec des mises à jour de son mode de propagation. Plus spécifiquement, il s'agit de bénévoles experts du monde médical : une médecin de la maison médicale de Marcinelle – avec laquelle un partenariat existe déjà dans le cadre de la tenue d'une consultation *in situ* de l'accueil de jour¹⁴ –, un hygiéniste du SPF, un médecin et chercheur de l'hôpital Brugman. Leurs apports sont cruciaux non seulement sous un angle opérationnel, mais aussi afin de rassurer l'ensemble de l'équipe par des avis extérieurs. Les éléments apportés sont articulés à ceux posés de manière interne au réseau par la médecin du Relais Santé, qui a mis en place la procédure à suivre au sein du réseau en cas de cas suspect¹⁵. Certains partenariats n'ont pas abouti, comme par exemple la sollicitation des bénévoles universitaires au travers de la plateforme de l'ULB.

La médecin de la maison médicale intervient directement en co-écriture d'un projet de procédure hygiène (cf. Annexe 1), qui, d'une part, est partagé au sein du réseau – le document est communiqué au Relais Social, au CPAS, à la Ville de Charleroi – et, d'autre part, sert de base pour à la fois identifier un lieu plus adéquat à un accueil de jour digne, et identifier l'ensemble des points d'attention sanitaires. Le nouveau lieu doit ainsi rassembler les éléments suivants : être vaste tant en termes de mètres carrés que de mètres cubes, être équipé de douches et WC en suffisance, permettre un parcours avec une entrée distincte de la sortie de sorte à installer un point de prise de température, disposer d'un endroit permettant la mise à l'écart d'une personne symptomatique afin de réagir adéquatement aux cas éventuels de COVID-19.

¹² Selon l'expression de Luisa Souto (2020) pour décrire le fait de répondre uniquement aux besoins primaires, sans chercher à infléchir les trajectoires des personnes.

¹³ Le fait d'avoir des bénévoles dits experts est à notre connaissance spécifique à CCN ; il s'agit de pouvoir bénéficier d'appuis (tant en matière de réalisations que de conseils) sur les fonctions de support, de coordination et de stratégie.

¹⁴ Il s'agit de faire venir la santé aux accueillis, qui, d'une part, banalisent souvent leurs pathologies et, d'autre part, ne se tournent vers le dispensaire qu'au terme d'un travail d'écoute et d'installation de confiance avec l'équipe et l'infirmière qui intervient à mi-temps au sein de CCN.

¹⁵ Pour les aspects de procédure interne, voir Condé (2020). La procédure était disponible dès l'ouverture du lieu délocalisé et a été activée pour la première fois cinq jours après, indiquant les points d'ajustement nécessaires ; la personne préposée au transport des personnes symptomatiques refusait de réaliser la prise en charge, ce qui a entraîné une veille sanitaire plus longue de la part de l'équipe de CCN sur place.

Outre les effets directs pour guider l'équipe dans la recherche du lieu adéquat, la maison médicale de Marcinelle a indiqué s'inscrire en soutien (para)médical si nécessaire sur le terrain. Il convient de rappeler qu'à cette date les consultations étaient suspendues sauf par téléphone et qu'il était difficile d'entrer en communication avec un médecin si nécessaire. Bénéficier d'une ligne directe pour l'accueil de jour était soutenant à la fois de manière concrète, pour appuyer l'équipe dans les différentes situations rencontrées, mais aussi sous un angle de réassurance de l'équipe. Cela faisait partie des besoins identifiés. Par ailleurs, une psychologue s'est également rendue disponible par téléphone pour l'équipe afin que chacun.e puisse bénéficier d'une écoute nécessaire dans ces circonstances inédites¹⁶. Cette mise à disposition est à replacer dans un contexte plus large. En effet, le partenariat était préexistant, notamment du fait de l'organisation d'une expérience pilote de « papote en salle » avec une psychologue, expérience suspendue du fait du COVID-19. Notre psychologue ressource avait donc une connaissance du public – qu'elle a qualifié comme relevant de la psychiatrie lourde : psychotiques, schizophrène, démence alcoolique, *etc.* pour certains – et donc du besoin d'écoute de l'équipe qui travaille avec ledit public, d'autant plus en période de COVID-19.

Les adaptations du projet à l'accueil de jour délocalisé

La demande d'un lieu plus adapté a été réalisée en parallèle, auprès de réseau formel comme informel. Des refus ont pu être formulés. La demande comme point à l'ordre du jour auprès de la Ville de Charleroi a été faite par CCN dès le 18 mars, en indiquant un lieu précis : la Cellule d'Intégration par le Sport située derrière la Maison pour Associations à Marchienne-au-Pont. Cela fut possible du fait du croisement des critères d'un nouveau lieu avec les connaissances de l'équipe : la CIS est en effet l'infrastructure qui accueille l'activité collective de football en salle du SIS.

Si *a priori* la CIS convenait aux indications du projet de procédure, il restait à opérer l'adaptation du projet au lieu concret. Le projet de procédure donnait des jalons à traduire non seulement dans une nouvelle spatialité, mais aussi à l'aune de la connaissance du public. Des visites ont été réalisées en ce sens afin de confirmer la circularité possible d'un parcours (une seule entrée, une seule sortie), la possibilité d'aérer facilement le local et les vestiaires, de créer des espaces différents pour mettre à l'écart les personnes présentant des symptômes (le temps d'être prise en charge), de vérifier la capacité d'accueil de la salle compte tenu de la distance physique (et d'en prendre soin dans la manière d'installer les tables et les chaises). Un parcours est mis en place qui articule l'ensemble des règles sanitaires : entrée, vérification de la température, lavage obligatoire des mains à chaque entrée – puis accès aux douches, WC, repas chaud, collations – sortie.

L'entretien tant de la salle dans son ensemble que des douches fut pris en compte sous un angle) la fois matériel (produits de nettoyage, *etc.*) et humain (les personnes nécessaires à sa réalisation). Pour la tâche douche, une personne bénévole était chaque jour en tandem avec un travailleur social, et c'est une tâche qui a rapidement fait l'objet d'une procédure sanitaire dédiée (Condé, 2020).

Enfin, les travailleurs sociaux ont eux aussi participé de manière active aux adaptations nécessaires, l'un ayant pris l'initiative d'apporter son équipement privé en talkie-walkie. L'accueil de jour délocalisé est en effet très vaste – il s'agit d'un hall sportif permettant le football en salle – ce qui pouvait rendre la communication entre les travailleurs sociaux difficiles, et avec des retards importants. Or, comme nous le verrons *infra*, la réactivité sous l'angle du temps de communication est un paramètre crucial.

¹⁶ Dans la pratique, et conformément au secret médical, nous ne savons pas si des personnes de l'équipe l'ont contactée ou non.

Les adaptations continues de l'accueil de jour délocalisé

Si depuis l'ouverture de l'accueil de jour délocalisé le parcours n'a pas fait l'objet de modifications, cela n'est pas le cas de l'espace, pour lequel un système d'extension a été trouvé pour faire face aux jours de très grande affluence. En effet, le lundi de Pâques près de cent personnes se sont présentées sur la journée, et pendant le repas, les mesures de distanciation physique n'étaient pas respectées, rendant le lieu trop exigü. Outre les distances physiques malmenées, cela était générateur de tension, notamment toujours en lien avec le moment du repas (qui est servi ou pas en premier, qui souhaite être resservi tandis que d'autres ne l'ont pas encore été, etc.).

Les pistes déjà lancées de manière anticipative pour un lieu plus vaste ne donnaient pas de résultat. Il a fallu composer avec l'espace existant. Un dojo adjacent a été transformé en réfectoire pour réaliser un système de services – chaque personne recevant au hasard un horaire de repas à son entrée dans la CIS – dans le respect des distances physiques et en permettant une désinfection entre chaque service. Cette possibilité d'ouvrir un réfectoire est mobilisée uniquement lorsqu'il y a une trop forte affluence. En effet, le respect des distances physiques va ici de pair avec une distanciation sociale qui n'est pas toujours vécue de manière agréable, comme par exemple devoir manger avec des personnes au hasard plutôt qu'avec des personnes que l'on choisit.

Depuis la fin mars, des démarches sociales ont repris, tout d'abord de manière sporadique et à présent de manière de plus en plus appuyée. En effet, lorsque les personnes se présentent au Rebond, accueil de jour de CCN, c'est pour le lien avec l'équipe (ne pas être seul.e), la possibilité de faire des démarches pour améliorer sa trajectoire de vie. Des adaptations sont en réflexion pour revenir à un travail social plus régulier allant au-delà de la satisfaction des besoins primaires, car c'est en allant au-delà qu'il y a lutte contre le sans-abrisme.

Point d'eau et hygiène de base. De l'équipement d'un lieu suspendu à l'anticipation du retour

Un point d'eau potable et une toilette mobile en centre-ville

Dès le moment suspendu de la fermeture du 16 mars, une réflexion a été lancée autour de l'équipement en rue sous un angle de l'accès à l'hygiène de base (point d'eau et toilette mobile). Tandis que des démarches étaient faites pour transférer l'accueil de jour dans un autre lieu, il était évident qu'une présence sanitaire devait être maintenue a minima en centre-ville, d'autant plus que tous les lieux habituels étaient fermés. Il s'agit de maintenir un accès gratuit à l'hygiène de base.

Dès le 20 mars, un point d'eau potable a été installé en façade du bâtiment habituel de CCN grâce à une intervention rapide d'un plombier. Cela fut une évidence à la fois pour permettre le lavage des mains, geste barrière clef, mais aussi pour boire. Après l'établissement de devis auprès de plusieurs sociétés, et à la faveur de l'annulation de nombreux événements en extérieur, rendant disponible cet équipement¹⁷, une toilette mobile a été installée dès le 23 mars en face du lieu historique rue de Charleville. Cela fut un soulagement pour les personnes en situation de sans-abrisme, mais aussi pour les riverains, qui avaient exprimé des plaintes, indiquant une détresse sanitaire des personnes en situation de sans-abrisme quant à leur accès à des WC.

¹⁷ Cependant, toutes les sociétés n'étaient pas enthousiastes de se déplacer pour l'installation d'une seule toilette mobile. La question de l'échelle doit être prise en compte pour la transférabilité du dispositif.

De facto, tant le point d'eau potable que la toilette mobile sont utilisés de manière régulière, en ce sens où chacun des travailleurs passant à proximité voit une personne ou l'autre y recourir. En revanche, nous ne disposons pas de statistiques de fréquentation.

Le lavage des mains obligatoire

Les questions d'hygiène sont récurrentes et parfois difficiles à aborder dans le cadre du travail social. C'est pour cela que des semaines de l'hygiène sont organisées à intervalle régulier afin de centrer l'ensemble des communications sur cette thématique alors abordée de manière directe. Sous cet angle, la crise sanitaire pourrait être une opportunité puisqu'elle met l'hygiène et la santé au centre.

Le parcours au sein de l'accueil de jour délocalisé impose que chaque personne qui entre doive se laver les mains, quel que soit le nombre d'entrées et de sorties de la salle. Un lavabo est en cours d'installation dans les locaux historiques de sorte à reproduire cette étape dès l'entrée, à la fois sous un angle sanitaire dans un contexte qui reste celui du coronavirus, mais aussi sous un angle de prévention et de promotion de la santé par l'hygiène de base.

Notons que cette hygiène ne va pas de soi pour plusieurs personnes accueillies. Observer comment la personne prend soin d'elle, ou pas, fait partie des indicateurs du travail social, tout comme l'incitation à prendre une douche, sans pour autant forcer la personne (notamment eu égard aux pathologies de psychiatrie lourde). Au-delà de l'hygiène, les questionnements en matière de santé ne vont pas de soi non plus pour les personnes accueillies. Dans l'ensemble des nombreux travaux d'étudiants et de stagiaires s'intéressant aux préoccupations des personnes en situation de sans-abrisme et fréquentant le Rebond, la santé apparaît toujours en dernier.

Réflexions sur l'articulation entre la satisfaction des besoins primaires et le travail social

A mesure que les semaines passent, de plus en plus d'initiatives citoyennes se mettent en place en faveur des personnes en situation de sans-abrisme et de très grande précarité. Ce qui apparaît comme une bonne nouvelle sociétale nécessite néanmoins des nuances sous l'angle du travail social d'inflexion des trajectoires. En effet, satisfaire les besoins primaires sans accompagnement par le travail social afin d'infléchir les trajectoires – donc au moyen de la réalisation de démarches, de définition du projet de la personne, *etc.* – revient à « adoucir » la vie en rue, en squat, en campement. On retrouve alors la délicate articulation entre l'urgence de la satisfaction des besoins et le temps, même si toujours néanmoins dans l'urgence, du travail social.

Le proverbe africain « Si tu donnes un poisson à un homme il mangera un jour ; si tu lui apprends à pêcher, il mangera toujours » est souvent cité afin d'illustrer la question de l'autonomisation, qui est également une composante importante du travail social. C'est sous cet angle que les adaptations sont envisagées, autant que possible, immédiatement à différents horizons temporels : la réaction à l'urgence, les utilisations potentielles à moyen terme et aussi à long terme afin de dimensionner les aménagements dès le départ. Il s'agit donc de s'inscrire non pas en réaction unique, mais en adaptation structurelle. Il convient d'éviter les effets contre-productifs quant au travail social à réaliser afin d'infléchir les trajectoires des personnes. Ainsi, ce qui peut être catégorisé plutôt comme une solidarité froide¹⁸, est aussi ce qui permet des leviers à moyen et long terme.

¹⁸ La solidarité chaude renvoie aux actions souvent entreprises par citoyens et bénévoles, comme le fait de préparer à manger et de distribuer les repas, de collecter des vêtements, *etc.* Rappelons que ces deux solidarités sont complémentaires en ce sens où, notamment en période de rareté des ressources, les solidarités chaudes donnent souvent des moyens matériels aux solidarités plus froides qui soutiennent la réalisation d'un travail tant de la part du travailleur social que de la personne afin d'aller vers un aller mieux.

Ainsi, quel est l'avenir du point d'eau potable en façade ? Peut-il être transformé en point d'accroche pour faire entrer la personne dans l'espace de travail social lorsqu'il sera rouvert en journée ? Ou au contraire éloigne-t-il des personnes qui, autrement, demanderaient à entrer pour accéder à l'eau et donc entreraient en un premier contact avec des travailleurs sociaux ? Doit-on envisager une ouverture du point d'eau en dehors des heures d'ouverture de l'accueil de jour, tandis qu'il serait fermé lorsque le Rebond est ouvert afin qu'il y ait bien une complémentarité ? Cela n'est pas tranché à ce jour.

S'équiper en matériel sanitaire et de protection. Défis, pénurie et créativité en période COVID-19

L'équipement en matériel de protection fut et reste épique. Dans la pratique, ce sont majoritairement les réseaux informels, notamment en lien direct avec les travailleurs et bénévoles de CCN, qui ont permis un équipement tant des accueillants que des accueillies. Tout au début, les commandes pouvaient être bloquées dans un entrepôt et il a fallu justifier aux autorités rencontrées le déplacement¹⁹. Les équipements dont il est question sont autant les masques, les gants, le gel hydroalcoolique que tous les produits de nettoyage et d'hygiène, qui font partie intégrante de la procédure hygiène. Nous organisons cette partie en suivant le parcours au sein de la CIS. Pour les travailleurs sociaux et les bénévoles, il s'agit d'entrer, de passer le test de température, de se désinfecter les mains, de s'équiper en gants et masques. Pour les personnes accueillies, il s'agit d'entrer, de passer le test de température, de se laver les mains, de réaliser des actes d'hygiène si souhaité (douche, WC), de se nourrir. Notons que les affiches concernant le COVID-19 (explications, distance physique, ensemble des gestes barrières) sont reproduites et accrochées dans plusieurs langues sur place, car il y a aussi une accessibilité linguistique en matière de prévention et de promotion de la santé.

Les thermomètres

Les thermomètres commandés n'arrivent pas, les délais de livraison pour de nouveaux achats sont à horizon un mois, toutes les pharmacies contactées (Charleroi, Sud Luxembourg et Bruxelles pour les zones géographiques investiguées) sont en rupture de stock, les différents endroits contactés soit ne répondent pas, soit ne disposent pas du matériel recherché dans leur trousse d'urgence d'entreprise²⁰. Au total, deux jours ont été intégralement dédiés à la recherche de ce matériel précieux afin d'installer une veille sanitaire pour l'ouverture de l'accueil de jour délocalisé. Il n'était en effet pas concevable d'ouvrir sans pouvoir vérifier l'état sanitaire des personnes accueillies eu égard à des symptômes accessibles dans leur identification.

C'est grâce au partenariat avec l'aéroport de Charleroi que la CIS a pu être équipée d'un thermomètre à distance (permettant la distance physique) et de thermomètres digitaux (dans le cas où une mesure plus précise doit être effectuée pour affiner la présence ou l'absence de symptômes). La banque BNP Parisbas a également apporté son concours, se portant acquéreuse d'un thermomètre laser afin de pouvoir nous le prêter à la suite du constat de l'absence de cet équipement dans la trousse d'urgence d'entreprise.

¹⁹ Il est important pour nous de souligner jusqu'où cela a pu aller, l'un des responsables ayant été emmené au poste de police (*versus* un appel de l'employeur pour vérifier le caractère essentiel du trajet en ce premier jour de confinement) tandis qu'il allait chercher les commandes de matériel hygiène bloquées dans un entrepôt. Or ce matériel était essentiel car concernait des produits par ailleurs en rupture de stock.

²⁰ Nous avons contacté les crèches, l'Espace Wallonie de Charleroi, les partenaires apportant un soutien financier sur des projets, les réseaux personnels aussi, et au-delà avec des appels par les réseaux sociaux.

Accueillants comme accueillis voient leur température vérifiée. La veille sanitaire fait en effet partie du dispositif.

Les gants

Pour les gants nous avons bénéficié de dons par la mobilisation des réseaux des travailleurs sociaux (tatoueurs, restaurateurs, etc.) et aussi de l'aide d'une vétérinaire qui a accepté de faire des commandes pour l'ASBL auprès de son catalogue professionnel. Face à la pénurie, des gants pour bovins furent achetés (car mieux que rien), sans succès auprès des travailleurs sociaux. Les gants ont été réservés aux accueillants. Des exceptions sont néanmoins réalisées lorsqu'une personne sort d'une période de confinement, qu'une personne présente une blessure à la main, etc.

Les masques

Une recherche active de masques est lancée dès le 12 mars, et la recherche de masques n'a jamais cessé depuis lors. Il y a une succession de pénuries touchant l'ensemble des acteurs et auxquelles il convient de faire face. A aucun moment il n'a été envisagé de réaliser le travail social sans masque : c'était la condition *sine qua non* pour que l'accueil de jour reste ouvert.

Une orthodontiste a fait don d'une boîte de masques chirurgicaux le 16 mars, ce qui a permis de temporiser au moment de la fermeture jusqu'à l'obtention de masques en tissu le 19 mars au moyen de réseau informel. Ce sont ces masques en tissu qui ont accompagné les accueillants depuis lors ; ils ont été renouvelés pour la première fois après six semaines d'usage intensif. Sans ces masques, l'accueil à la porte dès le 19 mars n'aurait pas été possible, tout comme l'accueil de jour délocalisé dès le 23 mars. Dans la pratique, nous avons reçu les premiers masques chirurgicaux de la part du Relais Social le 25 mars, qui en avait alors reçu 500 pour couvrir une période de huit semaines. Dix masques par semaine étaient alloués à CCN. Il était donc évident que les masques en tissu restaient la principale protection en la matière pour les travailleurs sociaux comme pour les bénévoles. En raison de la pénurie, à ce stade, les accueillis n'étaient pas équipés, ce que nous avons pu rectifier début mai grâce à un don de masques en tissu par la fourmilière carolo. Notons que les différentes demandes d'équipement en masques chirurgicaux n'ont pas abouti à ce jour.

Les masques chirurgicaux ont été utilisés essentiellement auprès des personnes sortant de leur période de confinement à la suite de symptômes²¹. En même temps que le prêt de thermomètres, l'aéroport de Charleroi a fait don à CCN de plusieurs masques fpp2, qui ont été utilisés de sorte à équiper une personne présentant des symptômes, et ce afin de protéger tous les personnes alentours, même si les mesures de distance physique étaient appliquées.

Quel avenir pour les masques ? Alors que le déconfinement va de pair avec le port du masque recommandé ou obligatoire lorsque la distance physique ne peut pas être respectée, l'intensité du besoin en masques se renforce, d'autant plus avec une réouverture graduelle des services jusqu'alors fermés, c'est-à-dire à l'aune de la récupération de l'ensemble de son périmètre d'action sociale par CCN. Les masques chirurgicaux, quoique préférés par les travailleurs sociaux, restent rares et représentent un coût important : en équipant d'un seul masque par jour toutes les personnes (accueillantes et accueillis, et avec la réouverture de l'ensemble des services) le besoin serait de près de 900 masques par semaine. Poursuivre avec des masques en tissu, qui seraient à nouveau

²¹ Les personnes en situation de sans-abrisme n'ont pas de lieu où se confiner. Dans le dispositif carolorégien, des lieux de confinement ont été mis en place par le CPAS pour les personnes présentant des symptômes, et ce pour une durée initiale de sept jours. Au terme de ce temps, si la personne est devenue asymptomatique sur la semaine, elle sort du confinement, mais une veille sanitaire reste opérée par chacun des lieux d'accueil, ainsi que son équipement en masque pour protéger les personnes alentours.

renouvelés, serait la solution la plus durable et la moins coûteuse, mais elle implique une logistique de nettoyage et de prendre soin qui s'ajoute au travail social. L'équation n'est pas simple entre ce qui permet de veiller le plus facilement à la prévention et la promotion de la santé, la disponibilité du matériel, son coût, son entretien (pour les masques en tissu) et les préférences individuelles, collectives et sociétales.

Gel hydroalcoolique, produits de nettoyage, vaisselle jetable et gestion des déchets

La consommation de gel hydroalcoolique, si elle reste importante au moment de la rédaction de ce texte (1,5 litre par semaine), s'est stabilisée après des pics en début de période (4,5 litres par semaine). Il est probable que les quantités nécessaires doivent être revues à la hausse du fait de la réouverture des autres services, qui connaîtront probablement leur propre mouvement interne d'une plus grande utilisation à la reprise avant une stabilisation lorsque les ajustements auront été opérés. Pour les produits de nettoyage, la procédure de désinfection entre chacune des personnes qui se lave les mains, prend une douche, *etc.* va de pair avec une utilisation plus importante.

De la même manière, contrairement à la démarche de durabilité usuellement pratiquée – avec de la vaisselle « en dur » – les précautions sanitaires et la configuration des lieux imposent le passage à de la vaisselle jetable, à usage unique. Cela va de pair avec une démultiplication des déchets, soit 70 sacs grand format par semaine.

Les dons hygiène

Les dons hygiène sont centraux pour la prévention et la promotion de la santé auprès des personnes accueillies. Les appels à dons sont bien suivis, tant pour des équipements renouvelables (essuies de bain, gants de toilette) que pour des consommables (savon liquide, gel douche, protections hygiéniques, rasoirs, *etc.*). *De facto*, les brosses à dents sont entrées en consommables car les différentes pistes testées pour une réutilisation / conservation par la personne n'ont pas abouti à des résultats concluants²². L'utilisation de savon liquide a été préférée plutôt que de savonnets, et les explications données aux différents donateurs ont porté leurs fruits.

Mesures sanitaires et travail social

L'existence des procédures et leur application sont mises au défi de leur compréhension (et application) par les personnes accueillies, ainsi que des situations concrètes rencontrées. De manière globale, une des difficultés majeures réside dans l'articulation entre un rôle *de facto* de surveillance du respect des consignes sanitaires et de travail social sous un angle de pédagogie sanitaire. Tout commence avec la prise de température et l'explication du lavage obligatoire des mains, envers un public qui de part sa situation se les lave rarement. Cela se poursuit avec l'explication et le rappel de l'importance de la distance physique. Lorsqu'une personne déroge à ces règles, un rappel est tout d'abord effectué – avec vérification de la mise en œuvre. Dans certains cas, un rappel plus important du cadre a dû être opéré, par exemple en remplaçant l'accès à l'accueil de jour par un service à la porte pour un temps donné pour une personne qui avait délibérément serré la main à toutes les autres personnes présentes dans la salle.

Dans d'autres cas, les difficultés ont entraîné une prise de risque sanitaire pour les travailleurs sociaux. Rappelons tout d'abord qu'outre le public habituel (et qui peut être peu dans le respect des normes sanitaires, en situation de consommation de psychotrope, *etc.*), le rôle *de facto* de CCN comme accueil

²² Les personnes peuvent perdre leur brosse à dent, la mise en place de sachet congélation pour conserver les brosses à dent sur place avec une indication des noms était trop lourd logistiquement et présentait des problèmes d'hygiène (une brosse à dent humide dans un sac hermétique), *etc.*

de jour en dernier ressort fait en sorte que tout le public non accueilli par ailleurs se présente, en ce compris des dealers exerçant leurs activités à proximité du nouvel accueil du jour, voire en son sein. Outre le trafic, ou en lien avec lui, des tensions ont pu mener à des altercations importantes. Dans ce cas, les travailleurs sociaux ont pris l'initiative d'intervenir pour éviter une plus grande gravité dans les conséquences des agressions. Concrètement, cela implique de ne plus respecter la distance physique (par exemple pour retenir une personne, séparer des personnes qui se battent, etc.). Face au constat du trafic de drogues et des tensions associées, et donc du fait aussi que cela ne relève plus du travail social, un appel fut fait aux autorités pour un maintien de l'ordre public, seule mesure suffisamment efficace. Des gardiens de la paix sont présents en continu pour assurer l'existence de ce lien de dissuasion, tandis que la police fait des incursions régulières, et en tous les cas dès que l'équipe y fait appel.

La configuration de l'accueil de jour délocalisé va de pair avec une suspension des démarches usuelles de travail social, pour lesquelles les personnes accueillies comme les travailleurs sociaux sont demandeurs car c'est ce qui permet d'agir sur les situations. Ce travail social nécessite une certaine proximité, qui doit également être accompagnée d'une réflexion sous un angle de prévention et de promotion de la santé. A l'heure actuelle, des adaptations des postes de travail sont questionnées/testées, notamment l'installation de séparation en plexiglas, l'utilisation de visière, le port du masque par les deux parties, des précautions sanitaires pour l'utilisation des téléphones, etc. Ces éléments sont également en pénurie et les adaptations de sorte à éviter tout risque sanitaire sont en cours afin que la solution concertée soit résiliente pour l'ensemble de l'équipe.

La prévention et la promotion de la santé au travail

Dans sa posture de prévention et de promotion de la santé dans l'adaptation des services, CCN a également intégré la prévention et la promotion de la santé auprès des accueillants : travailleurs sociaux de première ligne, travailleurs de seconde ligne, bénévoles. L'obtention de l'équipement adéquat tout comme l'existence de procédures étaient une condition *sine qua non* comme indiqué *supra*. A aucun moment le fait de procéder à un accueil sans mesure de protection n'a été envisagé, contrairement à d'autres structures ; l'agilité de CCN dans l'adaptation de son organisation a sans doute joué un rôle prépondérant (Cassilde, 2020). Le fait que l'ensemble des décisions soient co-construites par la coordination et les responsables de service a également fourni une architecture solide pour accompagner ce qui fait déjà partie de la mémoire des travailleurs comme une expérience intense et inédite de travail social.

Au moment de l'adaptation de l'ensemble de la structure aux effets de la pandémie sur l'action sociale à mener, les travailleurs et travailleuses ont été affectés en priorité à la réponse aux besoins primaires dans le cadre de l'accueil de jour. L'équipe d'accompagnement en logement du service d'Association de Promotion au Logement « Chez Toït » fut mobilisée de manière sécurisée en cas de possibilité de solution de relogement. Pour les personnes en télétravail (par exemple, pour les personnes qui sont en contact avec des personnes fragiles ou s'il y a des difficultés pour la garde des enfants), elles furent affectées à la seconde ligne pour relayer les besoins et les informations quant au public et pour effectuer les tâches délocalisables. De nouveaux bénévoles ont rejoint l'équipe de professionnels sur le terrain. En effet, les bénévoles habituels ont des profils « à risques ». Sans possibilité de formation *a priori*, un descriptif est rédigé par une travailleuse sociale de sorte que les nouveaux bénévoles puissent en prendre connaissance (cf. Annexe 2). Une travailleuse qui devait obligatoirement être en télétravail se charge de coordonner l'ensemble de ces bénévoles.

Les équipes sont initialement organisées en « silo » de sorte à éviter tout contact entre elles, avec une rotation tous les trois jours. Les emplois du temps restent communiqués tardivement en raison d'adaptations continues et de réévaluation initialement quotidienne, plutôt hebdomadaire au

moment de la finalisation de ce texte, afin de tenir compte de la réalité de terrain. Le recours au chômage a été évité, pour privilégier l'utilisation des récupérations – notamment en les inscrivant de manière systématique dans le prolongement des week-ends travaillés, l'accueil de jour délocalisé étant ouvert sept jours sur sept comme d'habitude –. L'engagement de l'équipe est à saluer car sans une telle réaction le dispositif, en dépit des adaptations adéquates notamment sous un angle de prévention et de promotion de la santé, n'aurait pas été possible par manque de travailleurs sociaux tout simplement.

A la veille du déconfinement, la structure en silo est allégée. Cela est permis par le constat de l'absence de contamination secondaire depuis l'ouverture de l'accueil de jour délocalisé (soit sur une période d'un mois et demi au moment de la finalisation du présent texte), mais est aussi porté par l'envie de créer les conditions d'un élargissement du travail social réalisé, tel qu'il est conçu et aussi désiré tant par les travailleurs sociaux que par les accueillis, qui attendent impatiemment la reprise des démarches. Tous les travailleurs ont reçu pour leur usage quotidien un masque en tissu, ainsi que pour chacun des membres de leur foyer. Sans couvrir l'ensemble des besoins d'équipement, il s'agit d'un acte de prévention et de promotion de la santé en pleine de connaissance de cause de la difficulté à être équipé.

Conclusion

A posteriori, les quelques jours de fermeture (17, 18 et 20 mars) sont identifiés comme des moments charnières positifs de changement, ayant permis à l'ASBL Comme Chez Nous de rester fidèle à sa mission tout en étant prudente sous un angle sanitaire. Notons qu'au moment du vécu de ces mêmes jours, la sensation a pu être différente du fait de la détresse extrême des personnes en situation de sans-abrisme et de très grande précarité.

Plusieurs recommandations peuvent être identifiées à partir des adaptations analysées *supra*. Leurs points communs sont de quatre ordres. Premièrement, mettre au cœur des adaptations l'objet même de la crise permet de guider les arbitrages et décisions. En l'occurrence, le fait de raisonner dès le départ sous un angle de prévention et de promotion de la santé dans l'adaptation de l'accueil de jour a permis de procéder de manière rapide et résiliente. Deuxièmement, face aux pénuries de toutes sortes, c'est prendre l'initiative de solliciter plusieurs pistes en parallèle qui permet de parvenir à un approvisionnement, en créativité. En effet, ce dernier ne correspond pas forcément à l'idéal de départ, qui aurait été paralysant si nous nous y étions limités (par exemple à l'obtention de masques chirurgicaux). Troisièmement, c'est parce que la posture de prévention et de promotion de la santé est déjà présente qu'il est plus aisé de l'adapter, ce qui se poursuit dans les réflexions entourant le déconfinement : la prise de température – veille sanitaire – est un élément évident des procédures en cours d'élaboration. Quatrièmement, les adaptations sont pensées et réalisées comme si elles devaient néanmoins perdurer, pas forcément sous leur forme première, mais elles impriment la suite des possibles par définition. Ainsi, tandis que beaucoup de personnes aspirent à la fin du COVID-19, les questionnements entourant la reprise d'un travail social plus complet à CCN afin de lutter contre le sans-abrisme considèrent plutôt par défaut que des changements durables doivent être opérés pour faire avec le COVID-19.

Références

- Cassilde, Stéphanie (à paraître, 2020). « 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 », *Les Echos du Logement*, n° 127, pagination en cours.
- Colicis, Olivier (2015). « Statistiques des relais sociaux urbains wallons 2015 », *Regards statistiques* N°1, ISBN-10 : 2593-5542, 212 pages.

Condé, Manu (2020). « Interventions en prévention et promotion de la santé dans la lutte contre COVID -19 à CCN », *Rapport intermédiaire à usage interne de l'ASBL Comme Chez Nous*, Service de Recherche-Action en Promotion de la Santé.

Souto, Luisa (à paraître, 2020). « Considérations sur le sans-abrisme au Brésil », *Les Echos du Logement*, n° 127, pagination en cours.

Annexe 1 : Projet de procédure hygiène



ASBL Comme Chez Nous : Document de travail
Projet de procédure ASBL Comme Chez Nous afin de pouvoir garantir
la continuité des services tout en ne favorisant pas la propagation du
Covid-19
+
Anticipation migration des activités vers un lieu tiers

Charleroi, 17 mars 2020

Julien Libotte, chargé de projet, ASBL Comme Chez Nous
et
Elisa Muñoz-Gomes, médecin, Maison Médicale de Marcinelle

1. Nous nous dirigeons probablement vers un *lockdown* beaucoup plus sévère dans les jours à venir. La fermeture du Rebond pourrait rapidement devenir une réalité incontournable. Nous devons avoir un plan et des propositions pour faire face à cet état de fait. Nous en reparlerons plus bas.
2. Dans l'immédiat, le mot d'ordre doit être : « limiter la propagation du virus ». Toute la société devrait être repensée selon ce mot d'ordre. Il faut vraiment prendre la chose au sérieux : tout déplacement, toute réunion, tout groupement est un danger grave pour la personne qui se déplace et pour la société. Tout rapprochement non-protégé à moins d'1m50 est une grave prise de risque. Ce n'est pas une exagération. Beaucoup d'acteurs dans la société ne prennent pas ça suffisamment au sérieux.
 - a. Toute personne qui n'est pas essentielle (entendre : essentielle sur place) au fonctionnement opérationnel du service doit impérativement rester confinée chez elle et ne sortir qu'en cas de réelle nécessité. Si une personne n'est pas essentielle, le fait qu'elle ait des symptômes ou non n'entre pas en ligne de compte. Elle doit rester chez elle. Ce principe devrait être appliqué absolument partout, pas juste à CCN.

Note de l'ASBL Comme Chez Nous – n° 2020-03-17 - Page 1 sur 3

- b. La situation où plusieurs personnes sont confinées dans le même espace clos doit être totalement arrêtée. Cela veut dire : il faut arrêter l'accueil collectif en salle. Si l'on suit les recommandations de santé publique, cette mesure doit être appliquée à 100%.
- c. La toute première priorité, ce ne sont pas les masques. Ce sont les gants. Tous les membres du personnel doivent avoir des gants, ainsi que tous les accueillis. Sans aucune exception. Les masques sont évidemment quand même importants, mais surtout pour les malades. Porter un masque lorsqu'on n'est pas malade n'a apparemment pas tellement de sens.
 - i. Ça s'envisage quand un membre du personnel commence des symptômes légers, ou quand on doit absolument discuter avec quelqu'un qui tousse -> lui mettre un masque.
- d. Il faut enlever tout matériel inutile dans les locaux.
- e. Il faut une équipe de nettoyage.
 - i. Qui dispose de produit désinfectant pour les surfaces et de gel hydroalcoolique pour leur hygiène personnelle. Le virus ne survit pas du tout aux produits désinfectants.
 - ii. Qui a une checklist complète de tous les éléments à nettoyer pour pouvoir dire qu'un local est désinfecté.
- f. Au-delà des gants, la chose la plus importante est la procédure de tri. Il faut des espaces séparés pour les personnes « potentiellement contaminées » et pour les personnes « saines ».
 - i. Personnes présentant des symptômes infectieux
 1. Prise de température et anamnèse par un.e infirmier.ère avant d'entrer dans l'espace « sain ».
 2. Les personnes qui toussent, qui ont le nez qui coule ou qui ont de la fièvre doivent être placées dans un espace « pour contaminés » et y être pris en charge de la manière la plus adéquate.
 3. Il faut un « cercle » pour les personnes symptomatiques. Elles doivent, dans le bâtiment, emprunter une trajectoire spécifique séparée de la trajectoire des personnes saines. Ressortir par une sortie dédiée.
 4. Cela nous semble possible en cloisonnant le couloir d'entrée et la porte d'entrée. Toute la partie de droite est la zone « infectée ». On peut imaginer deux tonnelles devant la porte : une à gauche et une à droite. Il faut réaliser un véritable sas.
 5. Après chaque personne « symptomatique », le sas doit être soigneusement désinfecté.
 6. S'il y a une file d'attente à l'extérieur où les gens attendent à moins d'1m50 les uns des autres sans protection, toute cette procédure est inutile. Le moindre cas suspect induit que tous ceux qui ont été au contact de ce cas sont suspects également. Il faut donc trouver également une solution pour que les gens n'arrivent pas tous en même temps.
 - ii. Personnes a priori « saines »
 1. Doivent tout de même porter des gants.

L'expression « les gars » est utilisée quotidiennement pour faire référence en proximité aux personnes accueillies ; cette expression a une valence positive. [NdA].

2. Rentrent par un espace dédié qui ne peut pas être fréquenté par les personnes « symptomatiques ». Il faut être à 100% sûr que le sas est désinfecté avant d'y faire rentrer quelqu'un.
 3. On n'attend pas dans l'espace « sain ». On fait ce qu'on a à faire, et on s'en va.
 4. Désinfection régulière (idéalement après chaque personne) des douches, toilettes, etc.
 5. Le personnel doit être protégé et garder une distance d'1m50 avec les gars.
 6. A l'apparition du moindre léger symptôme, le personnel met un masque et rentre chez lui par la sortie « infectée ».
 7. Qui dit tri, dit qu'il faut un médecin à disposition à tout moment, capable de prendre les mesures nécessaires rapidement. Possibilité de voir avec la maison médicale ce qui est possible.
3. La procédure ci-dessus contient des faiblesses. Elle n'est pas suffisante pour endiguer la propagation. Il faut en avoir conscience. A la maison médicale, les consultations ont lieu par téléphone pour éviter au maximum la venue des patients. Lorsque les patients viennent, on les sensibilise au fait qu'ils n'auraient pas dû venir (sauf raison impérieuse). Pour les rares patients qui arrivent jusqu'à l'espace « sain », on désinfecte systématiquement les cabinets entre chaque patient.
4. Nous devrions avoir des recommandations pour un plan plus structurel afin que les personnes sans-abri puissent satisfaire leurs besoins d'urgences en cas de *lockdown* Par exemple :
- a. Terrain vide externe
 - i. Réquisition d'un terrain de grande taille de type : place, terrain de foot, etc.
 - ii. Installation d'un grand nombre de douches et de toilettes temporaires. L'idée est de pouvoir satisfaire à la demande de manière dynamique tout en désinfectant systématiquement les douches et toilettes après usage.
 - iii. Mise en place d'une procédure de tri drastique, telle que décrite ci-dessus, avec personnel en suffisance.
 - iv. Prévoir des lieux d'isolement total pour les personnes aux symptômes préoccupants, pour qu'elles puissent bénéficier d'une prise en charge adaptée.
 - b. Hall sportif
 - i. Pareil. Positif : à l'abri des intempéries. Négatif : espace clos, favorise la contamination.
 - c. *Etc.*

Points à approfondir :

- Choix du lieu
- Il faut un appui médical pour le triage

Annexe 2 : Note pédagogique pour les nouveaux bénévoles



ASBL Comme Chez Nous : Pour les volontaires : Petites règles à respecter pour le bien du collectif

Isabelle Caron, travailleuse sociale

Charleroi, 26 mars 2020

Pour l'**organisation** de votre travail la personne de **contact est Stéphanie**, via le Messenger de l'ASBL. N'oubliez pas de prendre votre attestation de circulation.

Chaque personne accueillie qui entre est inscrite par un travailleur et les premiers paramètres de santé sont pris à ce moment-là, comme la température (qui est surveillée plusieurs fois par jour pour certains).

Ensuite, elles sont invitées à **se savonner les mains**, avant de passer par la salle d'accueil en elle-même.

GSM : **pas de charge** dans la salle d'accueil, une **sorte de consigne** est mise en action, avec à chaque fois un volontaire responsable.

Respecter les règles d'**hygiène et de distance sociale**.

MASQUE ET GANTS : port obligatoire, ne pas les retirer dans la salle collective. Si vous avez un masque jetable, le mettre dans la poubelle, avant votre départ. Si vous avez un masque en tissu, donnez-le à l'équipe afin qu'il soit nettoyé en fin de journée.

Sac des gars : ne pas prendre leur(s) sac(s) pour les stocker, chacun doit garder ses affaires auprès de lui.

Les douches : un volontaire et un travailleur en sont chargés, les personnes s'inscrivent auprès d'eux, et les appelle quand c'est leur tour de passage. **Deux personnes max** en « même » temps, vu que les douches sont espacées.

ENTREE/SORTIE : respecter le trajet, en entrant d'un côté et en sortant de l'autre.

Avant de quitter les lieux, des **lingettes désinfectantes** sont disponibles pour **désinfecter** les **GSM**.

Une **Wash mobile**, pour les lessives devrait être mise en place, les infos suivront dès que possible.

Pour ce qui est de l'**organisation**, selon les **disponibilités** de chacun, les tâches seront définies au fur et à mesure en espérant **arriver à une tournante** par la suite.

Les travailleurs présents sont là, si besoin => **ne pas hésiter** à aller à leur rencontre.

Si vous souhaitez vous engager au-delà de la période de crise COVID-19, n'hésitez pas à contacter par **messenger Muriel Stefano**, la responsable des bénévoles au Rebond (elle fait partie du groupe privé) qui vous expliquera en quoi cela consiste d'être bénévole « en temps normal », notamment au travers des temps d'échanges et d'écoute en salle, ce qui n'est plus activé dans le contexte de crise à ce stade.

Un **grand merci** à tous pour votre **aide** et vos **disponibilités** 😊

Note de l'ASBL Comme Chez Nous – n° 2020-03-26 / 2 – Page 2 sur 2

COVID-19 et analyse de la fréquentation des publics sans-abri de l'action sociale (mars-avril 2020)

Stéphanie Cassilde¹ et Isabelle Caron²

La pandémie du COVID-19 a imposé de nombreux changements dans le secteur de l'action sociale en Wallonie (Belgique). Cela touche notamment les quatre axes de travail auprès des personnes en situation de sans-abrisme et de très grande précarité que sont l'accueil de jour, l'accueil de nuit, le travail de rue et l'urgence sociale. La mesure dite de « distanciation sociale »³ implique des adaptations qui sont majoritairement de quatre ordres sur la base des dispositifs documentés sur le site de l'AMA (Fédération des maisons d'accueil & des services d'aide aux sans-abris). Premièrement, le service social peut être réalisé à distance au moyen d'une permanence téléphonique. Deuxièmement, il peut être adapté au moyen d'une organisation par rendez-vous individuel avec les mesures de protection appropriées. Troisièmement, le service peut être délocalisé dans un lieu plus adapté à la mise en œuvre de la distanciation sociale. Enfin, une quatrième adaptation réside dans la fermeture du service, ce qui peut advenir pour des raisons très hétérogènes.

L'articulation de ces quatre types d'adaptation a engendré des recompositions dans les publics des services, que ce soit en termes d'affluence comme en termes de profils. Du moins, c'est une impression constatée sur le terrain dans le cadre de la réalisation du travail social en période de COVID-19. Il s'agit ici d'objectiver la composition des publics afin de mettre en perspective cette impression du terrain.

Nous nous focalisons ici sur le déplacement géographique d'un service situé à Charleroi, en l'occurrence d'un accueil de jour, dont le lieu historique ne permet pas de maintenir un accueil des personnes sans-abri et en très grande précarité sociale tout en respectant les règles de distanciation sociale. L'impression des professionnels de terrain quant au public est une augmentation de la fréquentation en raison de la pandémie. Il s'agit d'interroger cette représentation grâce aux données des fiches de présences, ainsi que d'en tirer des jalons pour anticiper les besoins alimentaires dans la configuration de cet accueil de jour délocalisé.

Le contexte de la recherche

Le contexte avant COVID-19

Il s'agit de présenter ici le contexte usuel, sorte d'état de base avant la pandémie, afin de poser les jalons de l'analyse ultérieure. Le Rebond est l'accueil de jour pour les personnes sans-abri et en très grande précarité de l'ASBL Comme Chez Nous, située à Charleroi en Belgique francophone. La commune de Charleroi rassemble plusieurs indicateurs indiquant des difficultés socioéconomiques, tels qu'un revenu moyen par habitant en dessous de la moyenne régionale, mais aussi un des taux de chômeurs de très longue durée (5 ans et plus) le plus élevé, tout comme pour le taux de chômage des 15-64 ans calculé de manière comparable selon la méthodologie du Bureau International du Travail (IWEPS – outil WALSTAT, focus sur les années 2012 à 2017).

¹ Chercheure, ASBL Comme Chez Nous, *Research Scholar* du Ronin Institute of Independent Scholarship et professeure invitée au SMAG/CRiDIS/IACCHOS de l'UCLouvain (2019-2020), ORCID : 0000-0002-4546-2140.

² Educatrice spécialisée, ASBL Comme Chez Nous.

³ Dans la suite du propos, nous maintenons l'expression de « distanciation sociale » tout en relevant qu'elle mérite d'être discutée pour les représentations associées ; notons juste en passant que ce qui est décrit au moyen d'une mesure (par exemple 1,5 mètre en Wallonie) n'est pas décrit comme une distanciation physique, mais sociale.

Parmi les cinq catégories d'accueil de jour rappelées par Olivier Colicis (2015), le Rebond fait partie des accueils dits de « bas seuil », aussi qualifié d'« inconditionnel ». Il s'agit en effet de rendre l'accès le plus facile possible pour toute personne en situation de sans-abrisme, pour franchir le seuil et faire le lien de sorte à entrer en travail social.⁴ Il s'agit donc *a priori* du public le plus désaffilié économiquement et socialement. Sur la base des données harmonisées les plus récentes disponibles pour l'ensemble des sept Relais Sociaux Urbains (RSU) pour l'année 2015 (Colicis, 2015), nous pouvons préciser que, sous l'angle du nombre de personnes différentes, cet accueil de jour rassemble une grande partie des 39,2% de l'ensemble des accueils de bas seuil au sein des RUS. Cela correspond à 0,4% de l'ensemble du bassin de population couvert par le territoire du Relais Social du Pays de Charleroi pour cette même année. A titre de comparaison, notons que les accueils de jour repris par le RSU de Liège rassemblent 43,1% de l'ensemble des accueils de bas seuil au sein des RUS en 2015, soit 0,3% de la population couverte par le territoire du Relais Social Urbain de Liège.

Dans le prolongement des choix initiaux de Comme Chez Nous à sa création en 1995, l'accueil de jour, créé en 2003, est ouvert 365 jours par an. En semaine, huit permanences sont ainsi organisées (deux les lundis, mercredis et jeudis ; une les mardis et vendredis) avec une coupure entre midi et 14 heures de sorte à s'inscrire en complémentarité avec le reste du réseau, et plus spécifiquement les services alimentaires. Les week-ends, le Rebond de Comme Chez Nous est ouvert en continue de 10 heures à 15 heures et est le seul lieu proposant un repas chaud sur le territoire de Charleroi.

Outre le service d'accueil de jour, Comme Chez Nous comporte trois autres services dans le cadre global d'une approche holistique mettant la personne au centre ; on parle aussi d'une approche à 360 degrés. Ainsi, ces services (d'intégration sociale, d'accompagnement en logement et de promotion de la santé avec un focus sur les femmes et la parentalité) permettent aux personnes initialement venues au moyen d'un accueil de bas seuil de poursuivre leur trajectoire avec les mêmes travailleurs sociaux, ce qui permet d'éviter une rupture dans le suivi et donc dans le cheminement des personnes. Si ces services ne sont pas analysés ici, il convient de souligner que c'est très probablement cette structure holistique qui a permis de passer de problématiques d'urgence à une problématique de crise face au COVID-19, l'ensemble des travailleurs sociaux étant familiers de l'accueil de jour et donc immédiatement prêts s'y consacrer de manière exclusive et massive du fait de la pandémie. Par ailleurs, au moment des faits analysés ici, Comme Chez Nous a 25 ans d'existence et d'expérience auprès des publics en situation de sans-abrisme et de très grande précarité. Dans la suite du propos, nous ferons référence à l'accueil de jour de Comme Chez Nous par « CCN-Rebond ».

Quelques repères temporels – Les premiers jours du confinement

Il s'agit de retracer ici quelques dates clés de la pandémie de COVID-19 en Belgique et sur le territoire de Charleroi quant aux services ouverts ou fermés à destination des publics les plus précaires. Il s'agit également de présenter des éléments factuels au moment où ils se sont produits face à l'urgence.

Le 12 mars au soir, le gouvernement fédéral belge annonce qu'il interdit tout rassemblement public ou privé à partir du 13 mars au soir. Dans un communiqué de presse, Comme Chez Nous indique que le CCN-Rebond reste ouvert. Il s'agit alors du seul service encore actif en journée en dehors des Restos du Cœur.⁵

⁴ Les quatre autres catégories sont : l'accueil de jour pour une aide alimentaire, l'accueil de jour d'accompagnement social à la recherche et au maintien dans le logement, l'accompagnement en lien avec la prostitution, et l'accompagnement en lien avec des problématiques de santé (physique, mentale, addiction). Notons que l'ASBL Comme Chez Nous propose aussi aide alimentaire, accompagnement vers et dans le logement et un dispensaire, mais les services concernés ne sont pas repris dans la présente recherche.

⁵ Notons que des maisons d'accueil – c'est-à-dire qui proposent un hébergement – sont aussi ouvertes, mais sans nouvelle admission. Le focus de la présente recherche est bien sur l'accueil de jour des personnes sans logement.

A cette date l'équipe n'est pas encore équipée de masques et il y a un constat immédiat de l'inadéquation du lieu au respect des règles de distanciation sociale. Il est noté en réunion d'équipe extraordinaire, d'une part qu'un accueil dit « à la porte »⁶ peut être organisé et, d'autre part, que ces règles ne seraient *a priori* pas respectées à l'extérieur dans le cadre d'un accès limité au lieu. A cette date, l'accueil inconditionnel à l'intérieur de l'accueil de jour est maintenu. Le 16 mars, l'équipe constate qu'un homme tousse et est léthargique. Le lendemain, il apparaît qu'il s'agit d'un état de base de la personne, mais la proximité avec les descriptions alors disponibles des symptômes du COVID-19 ainsi qu'une communication erronée en ce sens au sein du réseau entraîne une fermeture anticipée dans l'après-midi. Le 17 mars, un mardi, jour hebdomadaire de la réunion d'équipe, la décision est prise de fermer l'accueil de jour, qui n'assure donc pas sa permanence de l'après-midi. Les stagiaires et les bénévoles sont écartés⁷ afin de les protéger. Le même jour, les Restos du Cœur se retrouvent débordés avec près de 200 personnes et surtout des situations conflictuelles. Ils décident de fermer également et demandent un accompagnement de la police afin de faire respecter les distances sociales et d'assurer un certain apaisement.

Le 18 mars tous les services usuellement accessibles aux personnes en situation de sans-abrisme sont fermés à Charleroi. Par ailleurs, l'interdiction des rassemblements, les fermetures des commerces, *etc.* impliquent que les routines habituelles de survie sont détruites : plus de manche, plus de possibilités de se voir offrir une boisson ou de la nourriture (que ce soient des passants ou des commerçants). Ce même jour, l'équipe de Comme Chez Nous se mobilise à 360 degrés pour rendre possible une réouverture le lendemain dans le cadre d'un service à la porte. Il s'agit, en une journée, de trouver du matériel de protection – principalement les masques, qui faisaient défaut – mais aussi d'identifier de nouveaux bénévoles – les bénévoles habituels ayant un profil à risque – et de mettre en place une procédure sanitaire permettant de réaliser le travail social dans des conditions optimales tant pour les accueillants (travailleurs sociaux et bénévoles) que les accueillis (personnes en situation de sans-abrisme et de très grande précarité).

Le 19 mars, le service à la porte est réalisé entre 12 heures et 14 heures. Il s'agit de distribuer des sandwiches et de l'eau dans la rue devant l'entrée de l'accueil de jour. Cette distribution est réalisée à condition que la personne accepte de se désinfecter les mains avec du gel hydroalcoolique. Un marquage au sol indique les distances à respecter dans la file d'attente. Du fait du service à la porte, les autres besoins primaires usuellement accessibles ne le sont plus (douche, WC, *etc.*). Le même jour, les Restos du Cœur indiquent leur réouverture pour le lendemain. Cela permet à l'accueil de jour de consacrer le vendredi 20 mars à la fois à des ajustements et à la préparation pour entrer dans un lieu plus vaste et donc conforme au respect des règles de distanciation sociale. Une demande a été introduite auprès de la Ville de Charleroi en ce sens pour une mise à disposition.

Le week-end des 21 et 22 mars, le service à la porte est à nouveau réalisé et il s'agit encore une fois du seul lieu ouvert ; en effet, les Restos du Cœur sont fermés les week-ends. L'intervention rapide d'un plombier a permis d'améliorer le dispositif sanitaire spartiate avec l'installation d'un point d'eau en façade, qui permet donc de procéder à un lavage des mains avant de recevoir un sandwich et une bouteille d'eau. Il est prévu que ce point d'eau reste ouvert chaque jour afin de maintenir un accès à l'eau potable en centre-ville.

⁶ Un service « à la porte » est réalisé en extérieur, devant la porte d'entrée de l'ASBL, sans faire entrer la personne.

⁷ L'écartement est une mesure de protection usuelle au sein de l'action sociale. Par exemple, toute travailleuse sociale enceinte est écartée en raison de son état de tout contact avec le public. Cette mesure repose et est appliquée sur avis médical.

Le 23 mars, l'accueil de jour rouvre dans un nouveau lieu pour un accueil dit en salle (*versus* à la porte) et permettant un élargissement de la satisfaction des besoins primaires puisque des douches et des WC sont accessibles. En face du point d'eau laissé ouvert en centre-ville, lieu historique de l'accueil de jour, une toilette mobile a été installée afin de compléter les possibilités d'hygiène de base. A la date de finalisation de la présente analyse, l'accueil de jour délocalisé est toujours actif, ainsi que le point d'eau et la toilette mobile en centre-ville.

Un accueil de jour délocalisé

Tandis que l'accueil de jour est historiquement situé au centre-ville de Charleroi, le nouveau lieu, le Cellule d'Intégration par le Sport (CIS) de la Maison pour Associations, est en proche périphérie intra-agglomération, c'est-à-dire à une petite heure de marche, ou une dizaine de minutes en métro. Du fait de la pandémie et des adaptations nécessaires, les transports en commun sont gratuits et limités à un certain nombre de personnes afin de respecter les règles de distanciation sociale. Si certaines personnes viennent en métro, d'autres viennent à pied. Le CIS est un hall sportif de mini foot (*cf.* Photographie 1), assurant ainsi un espace plus approprié.

Photographie 1: La salle principale de la Cellule d'Intégration par le Sport, accueil de jour délocalisé pour les personnes sans-abri en période de COVID-19



Situé au Sud-Ouest du centre-ville, l'accueil de jour délocalisé fait partie d'un dispositif global triangulaire qui l'articule, d'une part, à l'accueil de nuit, également déplacé un peu plus au Nord à une quinzaine de minutes du lieu habituel et, d'autre part, au Relais Santé resté en centre-ville. Entre le pôle jour et le pôle nuit, il y a 1h20 à pied ou une trentaine de minutes en transport en commun.

La période du 20 au 22 mars a permis de préparer cette nouvelle implantation, notamment sous l'angle de la procédure sanitaire pour laquelle CCN a pu bénéficier des éclairages d'un médecin en maison médicale et d'un épidémiologiste travaillant en tant que chargé de projet en son sein (Libotte et Muñoz-Gomes, 2020). Du matériel de protection a pu être identifié pour équiper au mieux les travailleurs et

les bénévoles. Outre la délocalisation, d'autres éléments ont été adaptés, notamment les horaires : l'accueil de jour au CIS est en effet ouvert en continu de 9 heures à 16 heures, comme à la création de l'ASBL. En revanche, ce qui ne change pas, c'est une ouverture tous les jours, et pour un accueil inconditionnel, qui est même élargi. En effet, la période hivernale étant prolongée, les personnes sans titre de séjour valable continuent à être accueillies chaque jour, tandis que cet accueil est limité aux week-ends habituellement pendant la période hivernale.⁸

Les données et la méthodologie utilisées

Présentation globale des données

Dans le prolongement de ses pratiques fondatrices en recherche-action, Comme Chez Nous dispose de plusieurs bases de données, qui sont à la fois destinées à rendre compte auprès des différents pouvoirs subsidiaires, mais aussi au travail social quotidien, ainsi qu'à la réalisation de recherches spécifiques. Du fait de cet ancrage des pratiques de recherche-action, la collecte des données minimales quotidiennes (le nombre de personnes différentes) n'a jamais été interrompue. Nous disposons ainsi des chiffres pour les trois jours d'ouverture à la porte. En revanche, la collecte d'autres éléments a été suspendue pendant ces trois jours (le sexe, notamment), et immédiatement reprise dès le lieu délocalisé ouvert, car cela fait bien partie de la routine du travail social à Comme Chez Nous.

Nous nous basons ici sur deux bases de données (Hildegard 2019 et Nellie 2020)⁹ dans lesquelles figurent notamment les présences, qui sont encodées en routine – c'est-à-dire quotidiennement –, et permettent de savoir qui est venu à quelle permanence tout au long de l'année. Ces bases de données sont des outils combinés, c'est-à-dire qu'elles sont utilisées à la fois dans le cadre du travail social, mais aussi dans le cadre du dépôt de projets et du reporting, et à des fins de recherche. Sous l'angle du travail social, cet outil permet de préparer la réunion hebdomadaire d'équipe, en générant la liste de toutes les personnes s'étant présentées à l'accueil de jour dans la semaine – délimitée du mardi au lundi – ; il s'agit d'échanger sur chacun des dossiers dans le cadre de ces réunions de travail social clinique, pour échanger et informer tous les travailleurs sociaux des évolutions et directions à donner à l'accompagnement. Ces bases de données, qui sont des outils combinés de travail social, sont anonymisées lors de leur clôture (une fois l'année échue) de manière à permettre des analyses longitudinales sur micro données. Pour la présente recherche, les données sont à la fois analysées de manière agrégée (nombre de personnes différentes par jour. Au sein de ces données, nous nous focalisons sur les mois de mars et avril 2019 et 2020. Il s'agit en effet de nous focaliser sur un moment de changement ; les données 2020 comme 2019 ont été anonymisées avant traitement. Pour certaines analyses, la période d'observation a pu être étendue, notamment pour couvrir la période hivernale 2019-2020 par exemple.

La mesure de la fréquentation du Rebond, accueil de jour

Usuellement, la fréquentation est mesurée conjointement à la fois sous l'angle du nombre de passages et du nombre de personnes différentes. Ces deux aspects sont complémentaires. En effet, le premier donne une indication des ressources à mobiliser ne serait-ce que sous la forme des aides alimentaires et repas, par exemple. Le second renseigne sur l'ampleur du public. Ainsi, pour l'année 2019, il y a un total de 19532 passages pour 1088 personnes différentes.

⁸ Si des démarches afin d'obtenir ou récupérer un titre de séjour valable peuvent être accompagnées, les personnes sont plutôt orientées vers d'autres services dont c'est la mission principale, d'où la limitation aux week-ends de la période hivernale, Comme Chez Nous étant *de facto* un accueil de jour en dernier ressort sur le territoire de Charleroi.

⁹ Oui, les bases de données dans lesquelles les présences sont encodées ont des noms de femmes, que nous re prenons évidemment ici.

Au quotidien, c'est le nombre de passages qui est souvent communiqué, en sachant qu'il est égal au nombre de personnes différentes quatre jours sur sept (pour les mardis, vendredis, samedis et dimanches, où l'ouverture est continue) et potentiellement supérieur au nombre de personnes différentes pour les trois autres jours (les lundis, mercredis et jeudis, il y a deux permanences par jour, l'accueil de jour étant fermé pendant le temps de midi, dans la complémentarité au réseau en matière d'aide alimentaire). Dans le cadre de l'accueil de jour délocalisé, les nombres de passages et de personnes différentes par jour sont identiques du fait de l'ouverture en continu tous les jours de la semaine. De ce fait, afin de situer l'évolution de la fréquentation observée au CIS, il convient de se focaliser uniquement sur le nombre de personnes différentes par jour pour la période qui précède.

D'autres données auraient pu être mobilisées, mais soit elles n'ont pas été collectées, soit elles relèvent d'un objectif différent d'analyse. En effet, le travail social d'urgence ainsi que le respect du confinement (et donc la limitation des déplacements à ceux qui sont essentiels) ne sont pas compatibles avec l'ajout d'une charge de décompte des quantités de café ou autres mesures permettant d'analyser une certaine intensité de l'accueil de jour. Concernant d'autres données comme l'utilisation des douches, la fréquentation est bornée par le haut puisqu'il n'y a pas assez de douches et de temps pour que toutes les personnes se présentant dans l'accueil de jour puissent prendre une douche. Analyser le nombre de personnes différentes est donc la mesure la plus pertinente. Par ailleurs, c'est celle qui est appréhendée dans les observations de terrain au cours du travail social.

La méthodologie

Il s'agit d'adopter une méthodologie permettant de rendre compte de différents niveaux de réalités. En effet, les chiffres bruts de fréquentation sont essentiels sous un angle tant matériel que financier. Cela implique que des personnes en plus correspondent à des besoins à satisfaire en plus, que cela s'inscrive dans une tendance globale croissante ou pas. L'analyse descriptive correspond à cet objectif.

Nous y ajoutons des droites de tendance afin de réaliser une anticipation d'évolution à court terme. Il s'agit de permettre de calibrer les besoins en matière d'aide alimentaire. Nous encadrons cette analyse par les deux hypothèses suivantes :

- La délocalisation du fait et en contexte de COVID-19 va de pair avec une augmentation de la fréquentation (hypothèse 1) ;
- Le choc de rupture de la délocalisation provoque un effet de seuil (augmentation) sans pour autant devenir une tendance de long terme (absorption du choc de rupture pour revenir à une tendance antérieure) (hypothèse 2).

L'hypothèse 1 est invalidée ou corroborée par l'analyse descriptive qui sera préalablement mise en œuvre. Concernant l'hypothèse 2, il s'agit d'un choix de modélisation : nous posons que l'évolution observée dans les données à l'occasion de la délocalisation est un moment de passage, d'ajustement de la fréquentation, et qu'ensuite la fréquentation suit une dynamique usuelle.

Dans un souci d'accessibilité et de transférabilité, nous nous sommes basées sur les options de tendance incluses dans excel. Il convient de rappeler qu'excel considère les dates comme une série de nombres séquentiels dans son système interne, suivant le nombre de jours depuis le 1^{er} janvier 1900. Ainsi, le 1^{er} mars 2020 correspond au nombre 43891, le 31 mars au 43921, etc.

Quelques informations contextuelles quant aux données

En nous focalisant sur les mois de mars et avril 2019 et 2020, il convient de souligner certains événements spécifiques touchant 2020 hors mise en place du confinement et de la délocalisation. En

effet, la porte de l'accueil de jour a été changée le 10 mars 2020 ce qui a nécessité un court moment de fermeture de la salle d'accueil (cf. Photographie 2).

Photographie 2 : La porte du Rebond, accueil de jour de l'ASBL Comme Chez Nous, avant et après changement



Les 16 mars après-midi et la journée du 17 mars 2020, l'accueil de jour était fermé (cf. *supra*), ainsi que le 20 mars 2020 pour préparer la réouverture (délocalisation ; cf. *supra* également). Enfin, la période hivernale, prenant fin usuellement au 31 mars, a été prolongée en avril 2020 et *a priori* jusqu'en juin 2020. La période hivernale débute au 1^{er} novembre, et elle est souvent analysée dans sa propre temporalité, à cheval donc sur deux années civiles.

Résultats des analyses

Une augmentation de la fréquentation

Pour le moment charnière de crise sanitaire avec la mise en œuvre du confinement, l'augmentation de la fréquentation est clairement observable sous l'angle du nombre d'accueils. En effet, sur la période mars-avril 2019, 2873 accueils furent dénombrés, *versus* 3550 accueils pour mars et avril 2020. Il s'agit d'une augmentation de 23,6%.

Sous l'angle du nombre moyen de personnes différentes par jour, la fréquentation en 2020 est également significativement plus élevée qu'en 2019 sur cette même période. Ainsi, en moyenne, 47,1 personnes différentes¹⁰ ont été accueillies chaque jour en mars et avril 2019 *versus* 62,28 personnes différentes¹¹ en moyenne par jour pour mars et avril 2020.

De manière ponctuelle, des pics de fréquentation sont observés, par exemple 95 personnes le 13 avril 2020, jour férié et *a priori* festif dans le calendrier (lundi de Pâques). Cette configuration renforce le rôle du Rebond en accueil de jour en dernier ressort tandis que les autres lieux sont fermés.

De manière globale, ces observations chiffrées corroborent l'hypothèse 1 d'une augmentation effective de la fréquentation.

¹⁰ Intervalle de confiance avec deux écarts-types : [41,34 ; 52,86].

¹¹ Intervalle de confiance avec deux écarts-types : [55,60 ; 68,96].

Les personnes différentes : articulation avec la délocalisation

Sous l'angle des personnes différentes, on note également une diversité qui peut être associée au moment de la délocalisation ; en effet, il y a des personnes qui ont pu se présenter à l'accueil de jour délocalisé tout en n'étant pas venues les mois précédant de la période hivernale. Ainsi, parmi les 534 personnes différentes accueillies sur l'ensemble de la période hivernale telle que définie initialement du 1^{er} novembre 2019 au 31 mars 2020¹²), 229 sont venues à la fois en début de période hivernale (1^{er} novembre au 31 décembre 2019) et en seconde partie de période hivernale (1^{er} janvier au 31 mars 2020). Il y a donc 305 personnes différentes qui sont venues uniquement depuis le 1^{er} janvier 2020¹³.

Sur les 534 personnes différentes pour le premier trimestre 2020, 87 personnes ont été accueillies à la fois pour la période avant mise en place du confinement (1^{er} janvier au 16 mars 2020) et une fois le confinement acté (18 mars au 31 mars). En prenant séparément chacune de ces deux périodes, la première rassemble 487 personnes différentes et la seconde 134 personnes différentes. Une fois la délocalisation mise en place, il y a 47 nouvelles personnes qui n'étaient pas encore venues depuis le 1^{er} janvier.

Dans les observations quotidiennes réalisées par l'équipe des travailleurs sociaux de Comme Chez Nous, il apparaît rapidement que, s'il y a de nouvelles personnes, d'autres personnes ne viennent plus. La période de crise sanitaire est propice à plus d'inquiétude que d'habitude afin de savoir ce qui est arrivé à ces personnes : ont-elles été touchées par le COVID-19 ? Sont-elles informées de la délocalisation de l'accueil de jour ?¹⁴ Savent-elles où nous retrouver ? Un zonage est mis en place afin d'aller à la rencontre de ces personnes (Bodart 2020a et 2020b ; Bodart et Cassilde, 2020).

Analyse des tendances : jalons pour poser des éléments afin de projeter la fréquentation en période de crise sanitaire

Être en mesure d'anticiper la fréquentation est particulièrement important en cette période de crise sanitaire afin d'anticiper les besoins et donc les démarches¹⁵ nécessaires afin de pouvoir répondre à ces besoins. Au cours des années récentes, que ce soit sous l'angle du nombre de personnes différentes (cf. Tableau 1) ou du nombre d'accueils au cours des années (cf. Tableau 2), soit l'augmentation ou la diminution étaient graduelles, soit il y eut des augmentations importantes : 27,3% d'accueils en plus entre 2015 et 2016, 32,1% entre 2013 et 2014, et 52,5% entre 2009 et 2010. Les raisons de ces augmentations importantes n'ont pas été collectées pour la présente publication.

¹² *Nota Bene* : les personnes reçues en service dit « à la porte » à la mi-mars 2020 ont été comptées (95 personnes par exemple le 22 mars 2020) mais sans relevé d'un nom permettant de les appréhender sous l'angle de l'ensemble des personnes différentes.

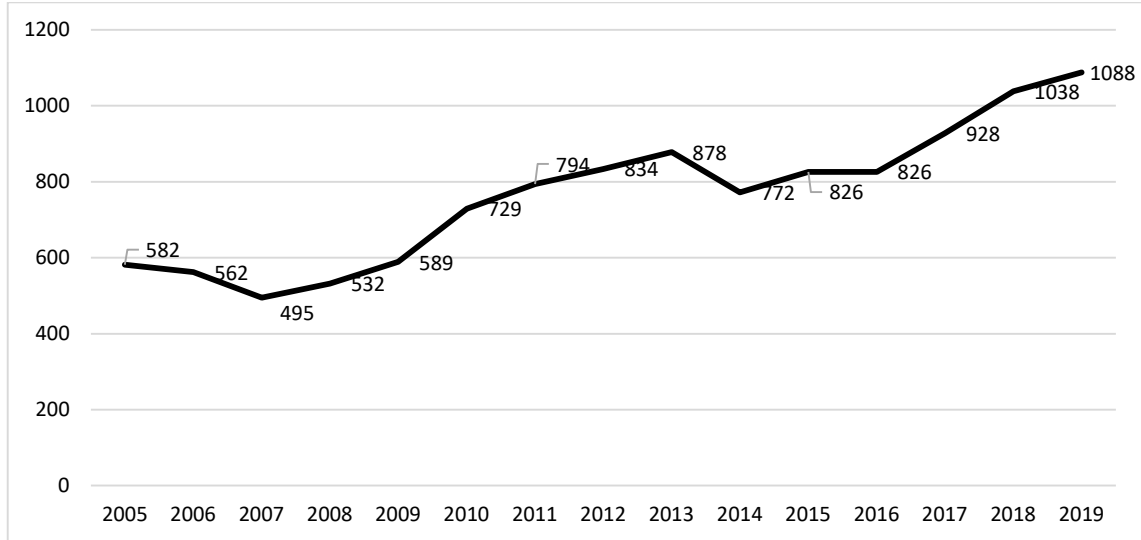
¹³ Nous n'avons pas investigué si la personne était déjà venue auparavant ou pas, notre focus étant sur une fréquentation de proximité temporelle dans les interrogations quant aux effets de la mise en place du confinement.

¹⁴ Des affichages ont été réalisés, avec mention des indications de transport public ; l'application Howmeless2Go a aussi été mise à jour afin d'indiquer ce changement (<https://play.google.com/store/apps/details?id=be.ComeChezNous.Howmeless2go2&hl=fr&gl=US>).

Néanmoins, il y a la question d'une limitation pour les personnes ayant des difficultés de lecture, qui ne sont pas francophones, qui découvrent la vie en rue, qui arrivent sur le territoire et ne sont pas familières des modes locaux de transport, etc.

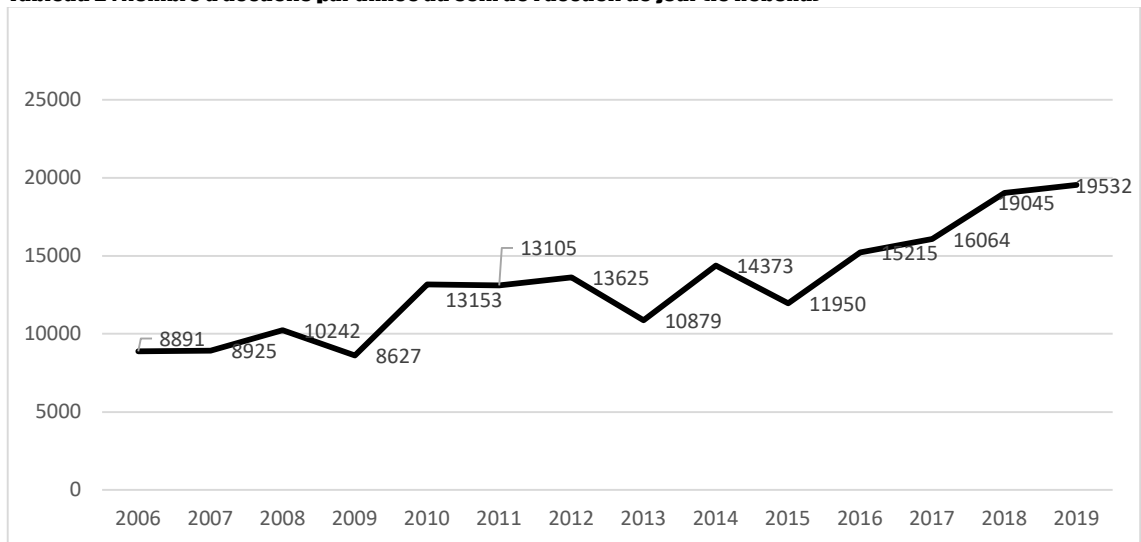
¹⁵ Ces démarches font référence autant à une interpellation des pouvoirs subsidiaires, qu'à la recherche d'appels à projets spécifiques permettant de répondre à ces besoins, que d'appels ciblés aux dons financiers, matériels, en compétences, et/ou en temps.

Tableau 1 : Nombre de personnes différentes par année au sein de l'accueil de jour (Le Rebond)



Source : ASBL Comme Chez Nous

Tableau 2 : Nombre d'accueils par année au sein de l'accueil de jour (Le Rebond)

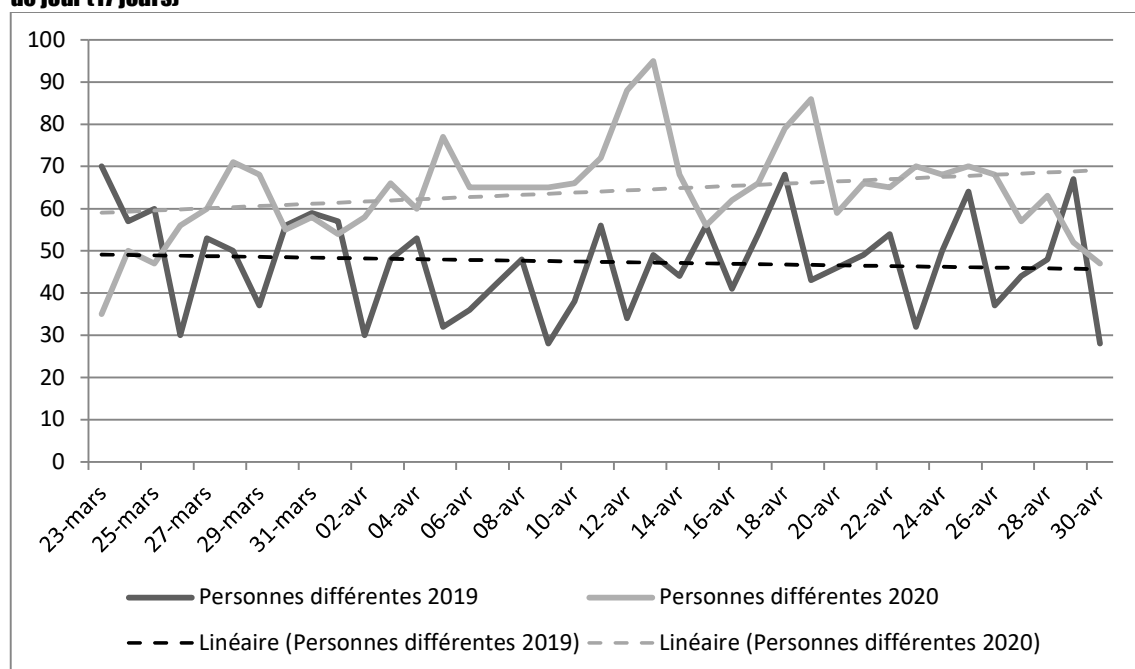


Source : ASBL Comme Chez Nous

Face à l'augmentation documentée sur la comparaison de mars et avril 2019 avec mars et avril 2020, il s'agit de construire rapidement un scénario probable pour les mois suivants. Nous avons donc réalisé une analyse des tendances dessinées par différentes fenêtres temporelles au sein de ces deux mois. L'ensemble des résultats figurent dans le tableau de l'Annexe 1 : Projet de procédure hygiène Annexe 1 : Paramètres des courbes de tendances. Ces dernières sont également dessinées dans chacun des graphiques ci-après, en retenant les courbes de tendance finalement utilisées dans la modélisation de l'anticipation des besoins alimentaires (sous l'angle du nombre de personnes différentes par jour). Notons que les seuls éléments pris en compte sont : le temps (échelle journalière) et le nombre de personnes différentes, sur trois fenêtres temporelles différentes. Ces trois fenêtres couvrent :

- 23/03/2020-08/04/2020 : 17 jours depuis la délocalisation (cf. Graphique 1) ;
- 12/03/2020-08/04/2020 : 28 jours pour couvrir le moment de mise en place du confinement et de mise en place de la délocalisation en réponse à ce confinement (cf. Graphique 2) ;
- 01/03/2020-30/04/2020 : 2 mois pour couvrir la période avec un peu de recul dans une perspective de modélisation de la suite (cf. Graphique 3).

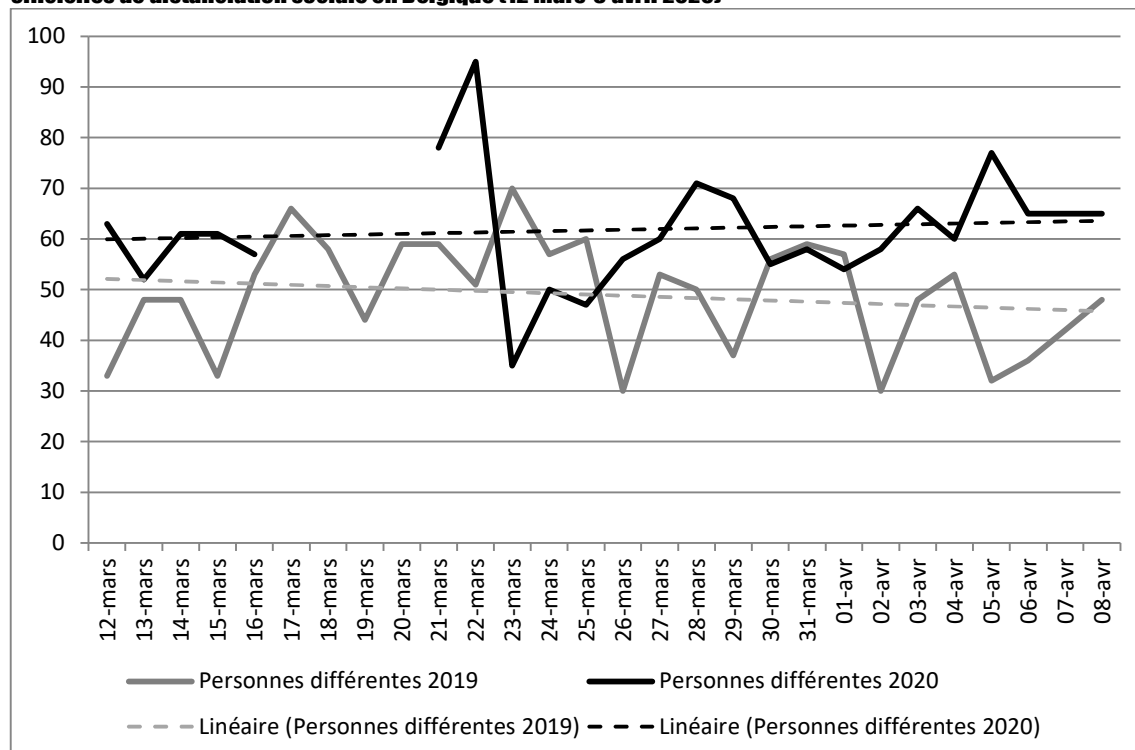
Graphique 1 : Nombre de personnes différentes par jour pour le début de la période de délocalisation de l'accueil de jour (17 jours)



Source : ASBL Comme Chez Nous, Pimprenelle (2018), Hildegard (2019) et Nellie (2020)

Lecture : « Linéaire » correspond à la courbe de tendance linéaire (cf. Annexe 1)

Graphique 2 : Nombre de personnes différentes par jour sur les 28 jours suivant l'introduction des mesures officielles de distanciation sociale en Belgique (12 mars-8 avril 2020)

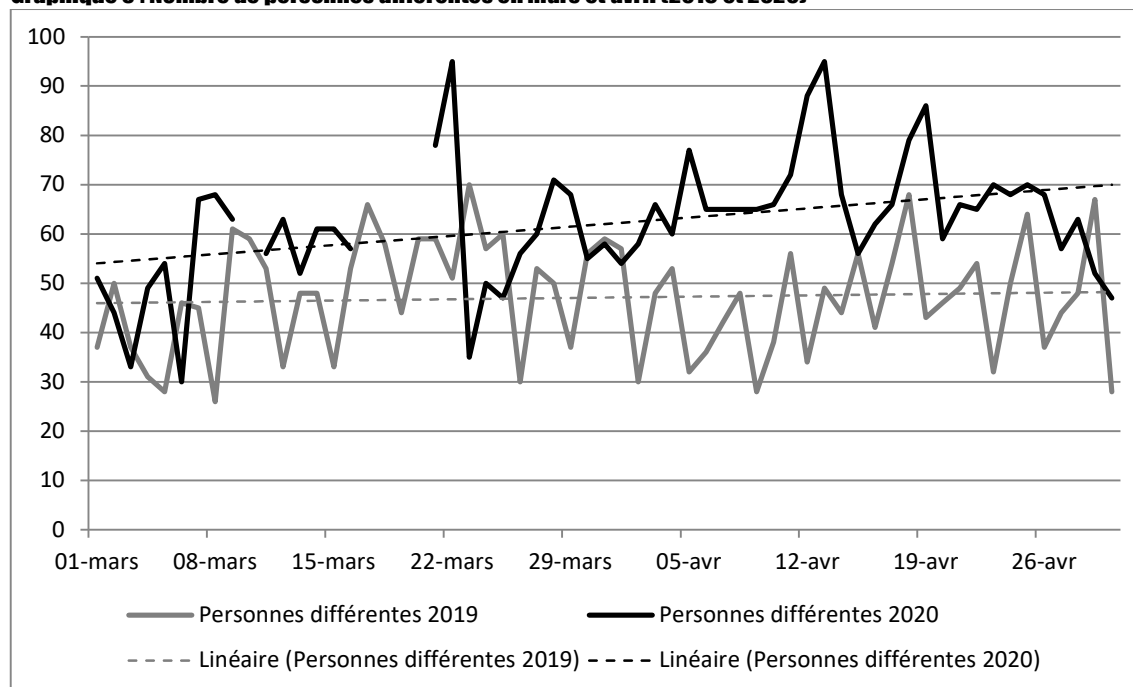


Source : ASBL Comme Chez Nous, Pimprenelle (2018), Hildegard (2019) et Nellie (2020)

Lecture : « Linéaire » correspond à la courbe de tendance linéaire (cf. Annexe 1)

Globalement, ce sont les périodes les plus courtes qui présentent le pouvoir explicatif le plus élevé *versus* la période plus longue de 2 mois. Cela suggère que des variables permettant d'expliquer la fréquentation pourraient être identifiées, qu'il ne s'agit pas d'un effet du temps qui passe. La littérature des actions dans le partage de la réflexivité des travailleurs sociaux va dans le sens de l'existence de telles variables explicatives, pas encore testées face aux données ; mais les hypothèses sont notamment en lien avec les moments de réception des revenus de remplacement, lorsqu'ils existent (saisonnalité de la fréquentation), la météo, etc. En prenant en compte ces éléments du terrain, répétés d'année en année, tandis qu'usuellement le choix entre les tendances se porterait plutôt sur celles ayant le pouvoir explicatif le plus élevé, dans la configuration présente, c'est justement celles présentant le pouvoir explicatif le moins élevé qui nous semblent devoir être privilégiées pour anticiper la fréquentation à venir dans les mois suivants car le poids du temps diminue au profit d'autres explications.

Graphique 3 : Nombre de personnes différentes en mars et avril (2019 et 2020)



Source : ASBL Comme Chez Nous, Hildegarde (2019) et Nellie (2020)

Lecture : « Linéaire. » correspond à la courbe de tendance linéaire (cf. Annexe 1)

Nous sommes donc sur une tendance linéaire croissante, plus prononcée en 2020 qu'en 2019 (cf. Graphique 3). En mettant en pratique notre hypothèse 2, en tant que choix de modélisation, c'est-à-dire en considérant la délocalisation comme un moment de passage, d'ajustement de la fréquentation, et qu'ensuite la fréquentation suivrait une dynamique usuelle, nous proposons de :

- Prendre les niveaux de fréquentation en 2020 comme point de départ de la modélisation ;
- Prendre la tendance de 2019 pour prolonger les niveaux de 2020 pour les prochains mois.

Ces choix sont soutenus par les observations sur le terrain, et le constat fin avril d'une moindre fréquentation – observable aussi sur le graphique au travers de la distance entre la fréquentation réelle et la droite de tendance – notamment du fait de tensions dans le cadre de l'accueil collectif.

Anticiper les besoins en termes d'aide alimentaire

Au moment des analyses du présent texte, il s'agit de calibrer les besoins dans le cadre d'un appel à projet en matière d'aide alimentaire. En nous basant sur les niveaux de fréquentation de 2020 et de la

tendance linéaire de 2019, le département de Recherche & Développement a proposé un chiffrage du nombre de personnes attendues. Ainsi, la fréquentation théorique attendue pour fin mai 2020 serait de 61 personnes par jour, de 63 personnes pour fin juin et de 65 personnes pour fin juillet. A titre de comparaison, si nous utilisons la tendance linéaire de mars et avril 2020, les attentes seraient de 79 personnes par jour pour fin mai et 87 personnes par jour pour fin juin. Les projections sur base de la tendance linéaire de mars et avril 2019 nous semblent plus réalistes. Le chiffrage proposé (entre 61 et 65 personnes par jour pour les mois de mai à juillet 2020) est ensuite décliné de manière opérationnelle en besoins pour les déjeuners, collations, repas chauds le midi et boissons (café, lait, sucre, etc.) afin que l'équipe puisse réaliser les achats idoines pour soutenir l'accueil de jour délocalisé.

Conclusion

Réaliser une analyse pour gagner en objectivité dans ce qui était expérimenté dans l'urgence a permis de réaliser les communications adéquates pour rendre compte des principaux chocs. Notamment, faire connaître l'augmentation de la fréquentation de 23,6% pour les mois de mars et avril 2020 par rapport à mars et avril 2019 a permis aux acteurs non familiers du secteur de l'action sociale de se rendre compte des enjeux en période de crise sanitaire, d'autant plus dans le cadre du rôle d'un accueil de jour ouvert en présentiel tandis que la quasi-totalité des autres lieux sont fermés en journée.

Dans un cadre de Développement, des communications régulières furent également réalisées au fur et à mesure de l'obtention de résultats des analyses à destination de l'équipe. Plusieurs courriels jalonnent ce partage (les 15 avril, 27 avril, 4 mai et 5 mai). Le dépassement du seuil des 300 personnes différentes a pu être communiqué en temps réel, soit le 28 avril 2020. Les chiffres furent également communiqués au réseau, aux acteurs institutionnels, de l'administration et du monde politique.

Nous nous sommes focalisés sur l'accueil de jour ; il serait intéressant de réaliser une analyse similaire sur les pôles nuit, rue, urgence sociale, etc. Il serait aussi intéressant d'appréhender les similitudes et différences selon les territoires. En tous les cas, nous espérons que ce partage de questionnements et de méthodologies permettra à la fois des échanges sous l'angle de la littérature des actions avec les professionnels du terrain, mais aussi une meilleure compréhension sous l'angle de la littérature usuelle académique de la diversité des enjeux en matière de travail social de terrain.

Références

Bodart, Stève (2020a). document sans titre quant à un zonage réalisé le 29 avril 2020 (distance de 25,85 km, durée de 6h30) auprès de personnes en campement, rue, etc., document confidentiel interne de l'ASBL Comme Chez Nous, 8 pages.

Bodart, Stève (2020b). « Journée de zonage du 06 mai 2020 », document confidentiel interne de l'ASBL Comme Chez Nous, 8 pages.

Bodart, Stève et Cassilde, Stéphanie (2020). « Où sont-ils / elles ? Comment vont-ils / elles ? Aller à la rencontre des personnes en situation de sans-abrisme ayant espacé / suspendu leur fréquentation au moment du confinement », *Recherche & Développement en Sciences Humaines et Sociales – R&DSHS*, n°2020-01, pages 37 à 42.

Cassilde, Stéphanie (2020a – à paraître). « Faire face au défi du COVID-19 dans l'accueil de jour des personnes en situation de sans-abrisme », *Les Echos du Logement*, n°127, pagination en cours.

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

Libotte, Julien et Muñoz-Gomes, Élixa (2020). « Document de travail. Projet de procédures ASBL Comme Chez Nous afin de pouvoir garantir la continuité des services tout en ne favorisant pas la propagation du COVID-19 + Anticipation migration des activités vers un lieu tiers », *Note de l'ASBL Comme Chez Nous*, n° 2020-03-17.

AMA (Fédération des maisons d'accueil & des services d'aide aux sans-abris) : <https://www.ama.be/>
IWEPS (Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique) : <https://www.iweps.be/>,
outil WALSTST : <https://walstat.iweps.be/walstat-accueil.php>

Remerciements

Nous remercions l'ensemble des travailleurs sociaux de l'ASBL Comme Chez Nous, qui remplissent en routine les fiches dites de présences qui nous permettent de construire les bases de données analysées ici.

Annexe 1 : Paramètres des courbes de tendances

Le « pouvoir explicatif » est aussi noté « R^2 ». Il s'agit de la part expliquée, ici par l'évolution temporelle et sur la base de la fréquentation observable sur chaque fenêtre temporelle, de chacune des courbes de tendance. Plus le R^2 est proche de zéro, plus il est faible ; plus il est proche de 1, meilleur est le pouvoir explicatif.

Tableau 3 : Equations de tendance et R^2 selon la fenêtre temporelle d'observation du nombre de personnes différentes par jour au sein de l'accueil de jour

	fenêtre temporelle	23/03/2020-08/04/2020		12/03/2020-08/04/2020		01/03/2020-30/04/2020	
	durée	17 jours		28 jours		2 mois	
		R^2	équation	R^2	équation	R^2	équation
2019	Equation linéaire	0,2067	$y=-1,0637x+46768$	0,0304	$y=-0,237x+10457$	0,0034	$y=0,0379x-1615,9$
	Equation polynomiale	0,238	$y=0,0949x^2-8341,1x+2E+08$	0,1955	$y=-0,0765x^2+6726,4x-1E+08$	0,0315	$y=-0,0069x^2+603,92x-1E+07$
2020	Equation linéaire	0,4286	$y=1,2794x-56134$	0,0095	$y=0,1358x-5903,1$	0,136	$y=0,2652x-11587$
	Equation polynomiale	0,5256	$y=-0,1396x^2+12262x-3E+08$	0,017	$Y=0,016x^2-1405,2x+3E+07$	0,2311	$y=-0,0139x^2+1217,2x-3E+07$

Où sont-ils / elles ? Comment vont-ils / elles ? Aller à la rencontre des personnes en situation de sans-abrisme ayant espacé / suspendu leur fréquentation au moment du confinement

Stève Bodart¹ et Stéphanie Cassilde²

Tant à partir des observations de terrain qu'avec les analyses réalisées à partir des données de fréquentation, un point d'inquiétude a rapidement vu le jour tandis que le confinement existe semaine après semaine. Certaines personnes qui viennent régulièrement à l'accueil de jour ne se présentent plus. Ces personnes sont-elles en danger, que ce soit du fait du COVID ou pour une autre raison ? Ces personnes sont-elles impactées par la délocalisation de l'accueil de jour, qui les empêcherait de continuer leur fréquentation alors qu'elles en ont besoin ? Pour faire face à ces questionnements, des « zonages » sont mis en place afin d'aller à la rencontre des personnes les plus précaires en matière d'abri car habitant en squat, campement, en rue. Le présent texte vise à rendre compte de ce moment particulier de mise en action en raison de ce qui était observé sur le terrain ; il permet également d'objectiver en retour la diversité des réactions au confinement. Nous nous appuyons essentiellement sur deux documents rédigés à destination interne pour documenter les deux premiers zonages organisés dans ce cadre. Les textes initiaux ne sont pas repris comme tels afin de protéger l'anonymat des personnes, tout comme leur localisation.

Contexte global des zonages

Nous nous basons sur deux zonages, l'un réalisé le mercredi 29 avril 2020 et l'autre le 06 mai 2020. Le premier zonage a couvert un parcours de 25,85 km et le second de 28,47 km. Etant donné l'objectif d'aller à la rencontre des personnes sur leur lieu de survie, l'ensemble est réalisé uniquement à pied. Par ailleurs, un trajet aller-retour entre le centre-ville de Charleroi et la nouvelle localisation de l'accueil de jour à la Cellule d'Intégration par le Sport (Marchienne-au-Pont) a été intégré au premier zonage afin de se rendre compte par la pratique du temps et de l'énergie nécessaire pour les personnes n'ayant que la marche à pied comme moyen de transport. Certes, plusieurs personnes ont pris les transports en commun, qui n'étaient pas gratuits, mais dont le contrôle des titres de transport était pour ainsi dire concrètement suspendu. Les deux parcours sont complémentaires ; le premier a été réalisé avec un focus sur les espaces plus urbains et le second sur les espaces alentours. Concernant ces derniers, le questionnement est également élargi pour s'enquérir des motifs de fréquentation ou de non fréquentation aussi pour les personnes qui ont tendance à rester dans les campements.

Le zonage a été réalisé en articulation avec le réseau (*cf. infra*) en incluant des points d'attention à partir des différentes demandes exprimées : par exemple, les travailleurs sociaux de *Housing First* qui ont indiqué chercher à joindre des personnes dans le cas où elles se présenteraient à l'accueil de jour délocalisé. Cela fut également appliqué aux demandes des autres services de Comme Chez nous : ainsi, une dame qui aurait dû téléphoner pour prendre un rendez-vous dans le cadre du service Parent'Elle mais pour laquelle il n'y a plus eu aucune nouvelle, et le zonage est l'occasion d'aller à sa rencontre dans la mesure où l'emplacement de son dernier squat est connu.

¹ Assistant social, ASBL Comme Chez Nous.

² Chercheure, ASBL Comme Chez Nous, *Research Scholar* du Ronin Institute of Independent Scholarship et professeure invitée au SMAG/CRiDIS/IACCHOS de l'UCLouvain (2019-2020), ORCID : 0000-0002-4546-2140.

Enfin, il convient de souligner que le travailleur social entreprenant ce zonage est expérimenté et a connaissance des usages et pratiques dans le cadre d'un travail social de rue ; il a connaissance des différents lieux possibles et des manières d'entrer en contact. Il est aussi muni de quelques bouteilles d'eau, de mouchoirs, *etc.* afin de pouvoir en remettre selon les rencontres. Il inscrit aussi dans sa feuille de route un rappel systématique des mesures de confinement et décrit la situation sanitaire afin que les personnes, parfois sans accès à un moyen d'information, soient à jour pour situer les différents changements constatés.

Nous procédons à une analyse thématique à partir de ce qui est ressorti des zonages. Ces catégories ont été réalisées *a posteriori*, afin de laisser place à la richesse des observations de terrain.

Thématiques mises en exergue par les zonages

Des espaces publics vides

Comme le montrent de nombreuses photographies des espaces publics ainsi que le constat des travailleurs des professions essentielles, « le premier constat est qu'il n'y a toujours personne en rue [...] Les « gars » ne sont pas présents aux endroits habituels. [...] [les personnes ont] l'air de s'être envolée[s]. La Place Verte où nous voyons toujours au moins l'un d'eux demander un geste, une pièce, une cigarette est déserte. [...] la place des jets d'eau est désespérément vide. » (Bodart, 2020a).

La gare, qui est un lieu public servant souvent d'abri, n'est pas non plus fréquentée par les personnes : « A la gare personne, le port du masque est obligatoire dès l'entrée, et des personnes veillent à cela » (Bodart, 2020b). Les masques sont rares et peu voire pas de personnes en situation de sans-abrisme sont équipées.

Le fait que les espaces publics soient vides renforce la visibilité de la présence policière, outre ses missions de contrôle dans le cadre du confinement : « sur la journée pas moins de 17 passages de voitures de police rien que durant le temps [passé] dans le centre[-ville] et dès que l'on s'approche de personnes pour établir le contact, ils ralentissent et, deux fois, les vélos de police nous ont croisé » (Bodart, 2020a).

L'ensemble souligne avec insistance l'importance des lieux restés ouverts, lieux en dernier ressort, et des initiatives citoyennes centrées sur l'aide alimentaire.

Un réseau actif et en interrelation

Suite aux points d'attention reçus à l'accueil de jour – le Rebond, Comme Chez Nous – plusieurs personnes étaient en quelque sorte « recherchées » afin de s'enquérir de leur situation. Initialement non rencontré dans leur squat, vide au moment du passage, le couple recherché par *Housing First* a ainsi été rencontré ailleurs. Cela a permis de les informer que *Housing First* cherche à les joindre. Concernant leur projet, qui était d'intégrer un hébergement par le biais de *Housing First* mais « la personne devant surveiller leurs [animaux] le temps de trouver un logement social et de les reprendre s'est désistée et [...] dès lors cela ne va pas aller » (Bodart, 2020a). Sans solution de garde pour leurs animaux, ce projet ne peut plus être activé, alors que les choses se dénouaient pour entrer dans l'hébergement trouvé. Concernant la jeune fille recherchée par le service Parent'Elle, « nous arrivons enfin au squat [...] [qui] est toujours présent et habité car il y a de la nourriture sur la table mais personne à ce moment-là. Appel au Rebond, pour prévenir [une travailleuse sociale du service] que la jeune fille en question est absente » (Bodart, 2020b).

Il s'agit également d'échanger les informations collectées au cours des zonages, soit en direct lorsque l'équipe d'APPUI est croisée en rue, soit en cours de journée par téléphone pour informer, par exemple, le Relais Santé, qu'un monsieur suivi chez eux a verbalisé ce suivi et qu'il comptait venir plus tard dans la journée ; ou qu'un monsieur suivi dans le cadre d'un accompagnement à domicile par le service Chez Toît est bien en contact mais souhaite un colis alimentaire.

Des orientations vers le réseau sont réalisées et il est vérifié si les personnes sont au moins en lien avec un partenaire. Ainsi, une dame va jusqu'au Comptoir, qui est la distance maximale acceptable pour se déplacer. Cela permet d'entendre ce que les personnes disent de cette nouvelle écologie d'un réseau en mutation avec le confinement. Cela permet d'observer, aussi. Ainsi, « les restos du Cœur font le pleins, une file est présente devant la porte et dans cette foule, seuls deux visages sont connus » (Bodart, 2020a). D'une part, le besoin d'aide alimentaire dépasse largement les personnes en situation de sans-abrisme dormant en rue, en squat, abri de nuit et campement. D'autre part, cela pose la question de savoir où sont les autres personnes et comment elles continuent à accéder à l'aide alimentaire. L'essor des initiatives citoyennes en la matière est forte : ainsi, sur une place « se forme déjà une file avec plus d'une heure et demie d'avance [...] pour la distribution des repas » (*idem*).

Entrer ou rester en travail social malgré le confinement

Les personnes qui circulent au sein du réseau : entre orientation, croisement d'orientations et reprise du lien pour continuer le travail social

Avec le zonage, les opportunités sont saisies pour (re)lancer des démarches sociales, lorsque cela est possible. Elles sont certes réalisées à l'accueil de jour aussi, mais *quid* des personnes qui n'ont pas suivi la délocalisation ?

Un monsieur « fait la manche, il est nouveau dans la rue, dit-il, un premier entretien s'improvise [...] il a perdu son emploi » et sa famille ne semble pas pouvoir l'héberger ; « il lui est indiqué où trouver à manger, comment se rendre [à l'accueil de jour] où il nous dit venir demain et comment se rendre à l'abri de nuit pour ce soir [...] ;] une bouteille d'eau et des mouchoirs lui sont donnés. » (Bodart, 2020b).

Dans d'autres cas, les démarches sont suspendues en raison du confinement. Un couple, qui vient à l'accueil de jour délocalisé depuis peu, est rencontré : « Madame doit demander un transfert de dossier entre le CPAS de Namur et celui de Charleroi mais les CPAS sont fermés pour le moment, Dagnelies lui est indiqué car ils sont juste à côté [de l'endroit de rencontre pendant le zonage]. Ils dormiront au Triangle aujourd'hui car l'abri de nuit est d'après eux dangereux, des hommes s'introduisent dans les chambres femmes et l'insécurité est présente. » (Bodart, 2020a).

Pour un autre monsieur, la dernière fois qu'il était venu au Rebond c'était il y a environ six mois. Il « est toujours en rue après tout ce temps, actuellement de temps en temps, il dort chez sa sœur sinon en fonction du temps, il met sa tente [indication des lieux]. Actuellement sa mutuelle est bloquée et il a fait une demande d'ADR au CPAS mais est sans nouvelles, il ira à Carolo rue voir ce qu'il en est au besoin » (Bodart, 2020b). Il s'agit aussi de l'informer des derniers changements (*cf. infra*), dont la délocalisation de l'accueil de jour s'il souhaite y revenir.

Les personnes qui ne fréquentent pas ou peu le réseau

Lorsqu'une personne commet des faits de violence, elle peut être sanctionnée par une période de non fréquentation dans le service concerné. Il s'agit de ne pas faire entrer la violence au sein d'un espace collectif, en orientant plutôt la personne vers un suivi individuel. Ces situations sont communiquées à l'ensemble du réseau de sorte que les partenaires sachent qui peut ou ne peut pas fréquenter tel

dispositif, afin de suspendre certaines orientations le temps de la sanction. Outre un travail social en suivi individuel, une autre manière d'entrer en démarche est d'aller sur leur terrain, dans la rue, les campements, *etc.* afin de reconstruire le lien vers les services en posant aussi les jalons d'une non reproduction de cette violence dans un cadre collectif.

Le zonage permet de refaire le lien avec les personnes rencontrées étant dans cette situation. Ainsi, pour un jeune homme, pour lequel une accroche avait déjà repris, exprime son projet : « lors de la visite de ce jour, il me dit que ce qui l'intéresserait au jour d'aujourd'hui serait une formation dans une permaculture [...]. Je prends contact avec [la travailleuse sociale qui s'occupe de ce type de projet] et lui explique la situation, le désir d'une formation avant même de trouver un logement [...]. [Elle] me fait prendre les coordonnées et dans la journée aura déjà repris contact avec lui pour le voir [à l'accueil de jour délocalisé] ce jeudi pour discuter des pistes déjà trouvées. » (Bodart, 2020b).

D'autres personnes sont rencontrées alors que leur sanction est récente suite à une bagarre et/ou l'appel de la police ; certaines se rendent tout de même dans les parages de l'accueil de jour délocalisé, d'autres restent dans l'espace public urbain ou des alentours. Cela permet aussi de vérifier qu'une porte reste ouverte au sein du réseau. Nous nous inquiétons aussi pour ces personnes.

Les conditions dans les campements et squats

Des inégalités dans les organisations

Certains lieux, qu'il s'agisse de campements ou de squats, ont été désertés. Dans un endroit « où des camps de tentes sont là depuis des mois [...] surprise plus de tentes » (Bodart, 2020a) ; ailleurs « les tentes sont soit absentes, soit vides » (*idem*). Encore ailleurs, « un nouveau terrain, mais celui-ci est vide une tente cassé et abandonnée est présente sur le site mais sans plus, pourtant ce terrain est bien [...] un mur d'enceinte, une barrière, un grand site avec quelques dalles de béton suffisamment grandes pour accueillir les tentes » (Bodart, 2020b).

D'autres continuent leur existence, selon deux modalités opposées : soit une très grande organisation, soit l'inverse, cette opposition valant tant pour les lieux collectifs que pour les lieux plus individuels. Ainsi, « ici le camp est propre, plusieurs tentes sont présentes et [...] sept personnes [y vivent]. Une organisation s'est créée et des toilettes sèches ont même été bricolées. Les autres personnes du camp sont absentes et il est proposé à [un monsieur présent que nous connaissons] lorsqu'il passe [à l'accueil de jour délocalisé] de vérifier en fin de journée si de la nourriture n'est pas disponible pour la partager au camp » (Bodart, 2020b). Ailleurs, « il y a quatre personnes actuellement dans le camp et un chien, ces personnes fréquentent toutes [l'accueil de jour délocalisé] et [une dame] est bien connue du Rebond. [...] C'est le quatrième camp [que nous traversons], et ce qui est marquant ce sont les analogies entre ceux-ci, une zone cuisine et une zone couchage séparées et une réelle propreté avec une zone où sont rangées les poubelles qui sont ramenées au niveau de la rue pour l'enlèvement » (*idem*). Dans une autre partie du zonage en revanche, ici « les camps sont plus compacts, moins propres que ceux vus le matin. Il sera intéressant d'explorer ce site car, d'après [nom d'une personne rencontrée], pas mal de personnes sont sur ce site (*idem*).

Des personnes restent directement en rue en journée : « à l'abri [d'un bâtiment en ruines], une personne dort, après l'avoir réveillée pour s'assurer que tout va bien, il s'agit d'une personne sans papier, qui refuse la bouteille d'eau car c'est Ramadan » (Bodart, 2020a). Pour d'autres personnes croisées en rue, il y a le fait aussi d'accéder aux ressources disponibles dans les différents lieux ; il faut se déplacer.

Entre connaissance et méconnaissance des ressources extérieures accessibles

Il est fait référence au robinet d'eau potable installé en façade du 38 rue de Charleville dès la mi-mars 2020 et juste avant de délocaliser l'accueil de jour. Les personnes en ont connaissance et viennent remplir des bidons ou autre pour en rapporter dans leur campement ou squat. Une autre ressource est aussi devenue rare : l'électricité. Ainsi, « [dans une rue] nous rencontrons trois personnes qui profitent des bornes de marché pour recharger leurs GSM » (Bodart, 2020a). Les autres lieux de rechargement sont sinon localisés dans les dispositifs, par exemple avec un consigne de recharge mise en place à l'accueil de jour délocalisé sur des bornes permettant d'accueillir parfois jusqu'à 30 gsm ou batteries.

Poursuivre l'information quant à la délocalisation, expliquer le chemin, appréhender la distance

Malgré l'affichage en façade, les communications auprès des partenaires du réseau, en direct auprès des personnes, sur les réseaux sociaux, *etc.* tout le monde n'est pas forcément au courant de la délocalisation de l'accueil de jour. Ainsi, pour un monsieur, il « sait que nous avons été déplacés mais [il] ne voyait pas très bien où était [l'accueil de jour délocalisé ;] après explications, il nous dit qu'il passera peut-être » (Bodart, 2020b). Pour un autre monsieur « il connaît aussi le Rebond, mais ne le fréquente plus car il y avait des gens odorants [...]. Lui estime que tout va bien et qu'au final il est en confinement en permanence sur son terril » et il indique « qu'à quelques mètres se trouve un couple qui s'engueule souvent et qui [est] dans la conso [...]. Le couple sera vu et [ils] connaissent et le Rebond et le fait qu'il est délocalisé » (*idem*). Pour une femme rencontrée et « qui connaît le Rebond, elle l'a déjà fréquenté mais « c'est fermé » me dit-elle [... ;] actuellement, elle dort à l'abri de nuit et, oui, on lui a dit que le Rebond était à Marchienne près de la pompe à essence, mais elle [...] ne l'a pas trouvé. On lui explique que c'est plus loin et quand elle se rend compte où c'est, elle nous dit que c'est loin car elle se déplace à pied et que ça fait loin. Si elle a besoin d'un café, elle monte au Comptoir. Elle ne va plus non plus aux Restos du cœur [...] on lui rappelle que c'est mercredi et qu'à quelques mètres d'où elle se trouve aura lieu une distribution de repas. Lui est aussi indiqué les rames de métro desservant [l'accueil de jour délocalisé ;] au cas où, une bouteille d'eau lui est donnée car elle a soif. » (Bodart, 2020a).

Météo, distance, et autres facteurs pouvant influencer le fait de se rendre à l'accueil de jour délocalisé, ou pas

Pour la dame ci-dessus, tout ce qui est en dehors de l'intra ring est trop loin ; pour le travailleur social réalisant le zonage, c'était aussi l'occasion de mesurer les efforts physiques associés au fait de venir à pied. Par une journée clémente en matière de météo et sachant que « je suis en bonne santé et ne dois pas trimpler de sac ou autres choses [...] depuis les Restos du Cœur à l'accueil de jour délocalisé [...] j'ai mis une quarantaine de minutes. La seule solution pour gagner du temps est de prendre le métro au risque de contrôle et d'amendes, pour le moment pas de soucis mais à partir du 4 [mai], [le déconfinement commence] et le port d'un masque [sera] obligatoire [dans les transports publics] » (Bodart, 2020a). Or, toutes les personnes ne sont pas en bonne condition physique de mobilité, comme ce monsieur qui a du mal à marcher. Par ailleurs, si comme le 29 avril 2020, « la journée commence sous la pluie, ce qui n'est pas des plus agréables » (Bodart, 2020a), cela permet de rappeler que les conditions météorologiques peuvent décupler les difficultés de déplacement, mais aussi de gestion dans les campements, squats, *etc.* Comment se sécher et sécher ses vêtements en cas de pluie ? Qu'est-ce que cela veut dire alors si une personne décide de braver la pluie pour néanmoins venir à pied (Bodart, 2020a). Un monsieur en squat et plutôt très bien organisé rappelle ainsi qu' « il n'est plus tout jeune et c'est loin [pour] s'y rendre » (*idem*).

Le COVID vu de la rue

Certaines personnes en rue réalisent leurs propres aménagements vis-à-vis de la situation sanitaire en tant que situation de crise sanitaire. Ainsi, un monsieur a réalisé des aménagements dans son squat afin de l'agrandir et de faire en sorte de pouvoir chauffer l'endroit. Il « est passé quelques fois [à l'accueil de jour délocalisé], mais il est dégoûté de voir que lui qui a pensé avoir chopé cette saloperie se préserve et fait tout pour respecter les conditions et la dernière fois qu'il est passé [...] [il] s'est fait prendre à partie par un autre usager qui lui postillonnait dessus » (Bodart, 2020a). Ce monsieur « dit préparer l'hiver car tout est bloqué » ; « il a trouvé des gants, quelques masques qu'il désinfecte avec de l'eau de javel. Il préfère être prévoyant et améliorer son installation car il ne sait pas quand tout cela se terminera, pour lui ce qui est le plus dur est d'entendre les ambulances passer et repasser, il en pleurerait tous les jours car il s'inquiète pour ses copains » (*idem*). Une telle organisation n'est pas courante, et l'autre extrême existe aussi, tout comme dans la population générale. Une dame, accompagnée à domicile, avait terminé ses dernières provisions depuis deux jours lorsque nous lui avons rendu visite : elle n'osait pas sortir de chez elle pour faire des courses par peur du COVID. Un service de colis a été mis en place.

Globalement, les personnes sont contentes qu'une visite leur soit rendue, qu'on « s'inquiète pour elles » (Bodart, 2020b).

Conclusion

Les zonages ont rempli et dépassé leurs objectifs : « l'utilité de ce genre de journée est pour moins flagrante car elle permet de renouer le contact, voire de le nouer avec les gens qui ne sont jamais venus au Rebond ou qui ne peuvent plus y venir » (Bodart, 2020a). Cela a aussi permis d'objectiver de manière plus complète des difficultés anticipées et d'essayer d'y remédier, par exemple en contactant les opérateurs de transport public afin de négocier une gratuité des transports pour les personnes se rendant à l'accueil de jour délocalisé (afin d'amoinrir la question de la distance), en interpellant afin de bénéficier d'un équipement en masques pour que les personnes ne soient pas en infraction dans ces transports tandis que le port du masque deviendra obligatoire. *In fine*, ces zonages sont également maintenus et transformés en maraudes.

Références

Bodart, Stève (2020a). document sans titre quant à un zonage réalisé le 29 avril 2020 (distance de 25,85 km, durée de 6h30) auprès de personnes en campement, rue, etc., document confidentiel interne de l'ASBL Comme Chez Nous, 8 pages.

Bodart, Stève (2020b). « Journée de zonage du 06 mai 2020 », document confidentiel interne de l'ASBL Comme Chez Nous, 8 pages.

Ce numéro inaugural a bénéficié de la relecture orthographique et syntaxique de Michel Pêtre, Président de l'ASBL Comme Chez Nous, et professeur de français pensionné. Nous le remercions chaleureusement pour son attention bienveillante et son temps dans la prise de soin du lectorat de la revue.

La revue *Recherche & Développement en Sciences Humaines et Sociales (R&DSHS)* est publiée par l'ASBL Comme Chez Nous. La reproduction est autorisée, sauf à des fins commerciales, moyennant mention de la source.

Éditrice responsable : Sophie Crapez (Coordinatrice générale, ASBL Comme Chez Nous)

ASBL Comme Chez Nous

Rue de Charleville 36C

B-6000 Charleroi

2020

ASBL Comme Chez Nous. Vous pouvez consulter ou télécharger cette publication sur notre site :

<https://asblcommecheznous.com/>



9782931098011



Recherche & Développement en Sciences Humaines et Sociales
COVID-19 et action sociale

Numéro 2020-01
Juillet 2020

ASBL Comme Chez Nous
ISBN : 978-2-931098-01-1
Dépôt légal : D/2020/14975/02