

ROLLING DOUCHE

2020



SERVICE D'HYGIÈNE MOBILE BRUXELLOIS



ROLLING DOUCHE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

SOMMAIRE

- 3 2020, ANNÉE COVID
- 4 UN INVITÉ INATTENDU
- 5 OBJETIF LOGEMENT : HISTOIRE DE TROIS AMIS
- 6 QUELQUES CHIFFRES
- 7 NOS PERSPECTIVES 2021
- 8 REMERCIEMENTS

Février 2016

Idée de créer
une douche mobile

Mars 2016

Rencontre avec
MOBIL'douche



Mai 2016

Les statuts sont
déposés !



Janvier 2017

Démarrage du service
d'hygiène mobile



Octobre 2017

Engagement du
1^{er} travailleur



Février 2018

1 000^e douche

Septembre 2018
2 000^e douche

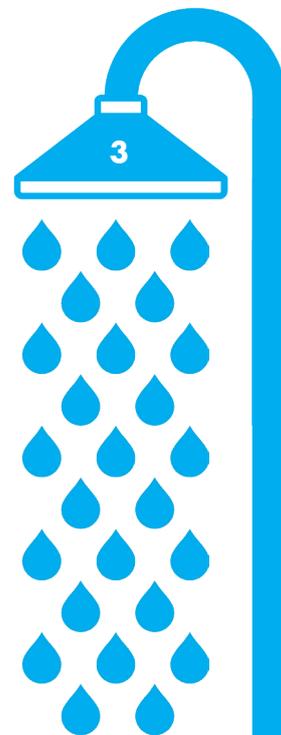
Septembre 2018
Travail avec Bulle

Décembre 2018
Dispositif hivernal: 86.400

Janvier 2019
Un nouveau travailleur à mi-temps

Mai 2019
3 000^e douche





2020 ANNÉE DU COVID

2020, année où l'on réapprend l'adaptation ou comment vivre avec l'incertitude et la peur.

2020, un temps d'arrêt pour le motorhome mais l'équipe reste sur le terrain avec Médecins du Monde.

2020, un temps pour aménager le camion aux nouvelles normes sanitaires et repartir à la rencontre des bénéficiaires toujours présents et en demande.

2020, un temps pour renforcer notre présence tant pour répondre à l'urgence que pour construire un vrai travail social de terrain.

2020, un temps pour imaginer et oser de nouvelles perspectives.

2020, un temps pour réaffirmer nos valeurs de solidarité, de bienveillance et d'altruisme.

2020, une main tendue... pour affronter ensemble les incertitudes.

Apprendre ouvre des possibles et ces possibles sont de nouveaux lendemains où la peur est remplacée par la fraternité.

L'essentiel est que ces lendemains, nous les partageons tous ensemble.

Colette



Mars 2020
Le COVID



Avril 2020

Partenariat avec MdM



Mai 2020

Renforcement de l'équipe



Décembre 2020

Une nouvelle camionnette

UN INVITÉ INATTENDU

LE COVID 19 S'INSTALLE CHEZ NOUS

Drôle d'année que 2020. Les activités battent leur plein chez Rolling Douche, avec 5 sorties douches par semaine, en ce début d'année. Le dispositif hivernal « 86.400 », nous permet, grâce à un subside exceptionnel d'engager du temps de travail supplémentaire pour élargir notre public. Fin 2019, nous assurons deux matinées de douches par semaine chez Téléservice, boulevard de l'Abattoir. En effet, l'institution nous appelle à l'aide : Elle rencontre des problèmes techniques et se doit de remplacer la chaudière du service d'hygiène. Rolling Douche monte un partenariat provisoire. Notre motorhome se gare devant leurs locaux. Notre présence est appréciée et certains usagers de ce service nous rejoignent dès lors dans l'espace public à la gare du Midi le vendredi voire au Centre Ville.

Une fois leur chaudière remplacée et opérationnelle, nous construisons une autre collaboration avec un centre de jour installé provisoirement à Forest, rue de Mérode dans des locaux de l'administration communale. L'accueil de ce nouveau public, qui leur est réservé dans notre véhicule garé dans un garage chauffé nous permet de faire connaissance et de créer des liens.

C'est alors, qu'un visiteur inconnu se mêle à ces rencontres ! Pas à pas, tout s'embrouille. Grâce aux médias, aux scénarios catastrophes qu'ils nous distillent à grands cris, c'est la fin du monde. La fin de notre monde en tout cas.

Le 11 mars, l'administration communale de Forest nous annonce qu'elle ferme son centre de jour. Dans la foulée, elle nous demande de déguerpir, enfin pas illico, mais dans les 24h.

Et effectivement le vendredi 13, nous fermons notre sortie du matin, faute de candidats. C'est plié. L'après-midi, nous sommes gare du Midi,



et nous devons annoncer, à nos habitués, moins nombreux que d'habitude, que nous allons devoir fermer nos services momentanément. « Le temps qu'il faudra ».

Le Covid-19 est là, il s'est installé, insidieusement. Le gouvernement a décidé de proclamer un confinement, tout s'arrête. Stupeur et incompréhension.

Des questions fusent, que vont-ils devenir, nos amis de la rue ?

Le 16 mars, dans mon agenda, je lis « RD fermé. »

18 mars, je lis, « déposer le véhicule en sécurité, à l'abri des vandales, à l'abri du vol, à l'abri de cette contamination. »

C'est vrai, on ne peut plus rouler. C'est donc le cœur gros que nous allons rechercher notre vé-

hicule, pour le garer dans le jardin d'un pote. Le camion est aussi confiné.

L'équipe apprend qu'il existe le chômage technique, le télétravail, des risques de contamination, mais surtout une distance physique et sociale. Exactement l'inverse de notre quotidien.

Heureusement, d'autres services d'hygiène continuent à travailler, mais avec des restrictions de nombres d'occupants entre leurs murs, de protocoles spécifiques, des contraintes et d'insolubles règles.

L'équipe se réduit à une personne, l'autre travailleur se met à l'abri d'une hypothétique contamination. Chacun accueille le Covid comme il peut !

L'unique travailleur va donc aller aider La Fontaine pendant quatre jours, puisque la sympathique responsable peut accueillir des gens sur rendez-vous, une expérience courte, mais intéressante.

Dès le 25 mars, un travailleur de Bruss'Help (coordination du secteur) m'appelle pour proposer à Rolling Douche de prendre des responsabilités dans un futur centre jour qui pourrait s'ouvrir près du Botanique dans quelques jours.

Et puis, tout s'enchaîne. Une visite du lieu, l'Auberge Jacques Brel, les plans des futures installations, la rencontre des futurs partenaires, Rolling Douche sera effectivement responsable du pôle « Douches ». L'objectif dans un premier temps : une ouverture les 5 jours de semaine, toute la journée et 45 douches environ à donner dans des installations très acceptables, 5 chambres avec douche nous sont réservées.

Médecins du Monde est l'opérateur principal, Rolling Douche gère les douches, Source gère l'accueil, Athena sera le service médical à un jet de pierres de l'auberge, les repas des Petits Riens seront servis dans la cafétaria de l'auberge, et une équipe gèrera les siestes et les machines à laver. Quelques jours après l'ouverture, notre

partenaire habituel, Bulle vient garer sa wassette mobile dans la rue pour permettre au public de laver son linge. La sécurité est assurée par des bénévoles.

Au départ, 70 bénévoles sont recrutés, aux responsables des pôles de les écoler et les encadrer.

Dès l'ouverture, le 10 avril, le public est au rendez-vous. Les autres structures du réseau en ont fait la publicité. De 45 personnes le premier jour, on passe rapidement à 75, 90 puis il s'avère que les mètres carrés ne pourront accepter plus de personnes en même temps. C'est donc avec une crainte non dissimulée que le Centre Jacques Brel va accueillir jusqu'à 130 personnes par jour, après un filtrage comme dans les grandes surfaces !

On laisse rentrer 75 personnes, puis à chaque sortie, une personne entre. Du côté « douches », carton plein chaque jour. Avec les tickets distribués par le pôle accueil, on passe rapidement à 60, 65, 70, 75 douches, voire 82 douches par jour. L'équipe de Rolling Douche se renforce, on se retrouve à trois travailleurs et on se relaye, trois responsables pour gérer une équipe de 10 bénévoles. Protocole sévère, masques, gantés, nettoyage et rinçage entre chaque douche.

C'est donc 1700 douches que nous avons donné tout au long de cet exercice d'équilibristes !

Travail à la chaîne, fastidieux, peu ou pas de contacts avec les usagers, le strict minimum, ce qui finit par nous lasser. Ce n'est pas vraiment Rolling Douche, c'est de l'humanitaire, pas tout à fait notre politique initiale. Nous rêvons toujours de la vraie création de lien.

Arrivés le 10 avril, nous avons quitté la gestion du pôle « douches » le 12 juin.

Entretiens, durant les temps libres, mise en conformité du motorhome aux normes « Covid ». Un tout grand merci à la Présidente de Rolling Douche pour son travail efficace et tellement es-



sentiel pour pouvoir réaccueillir le public habituel dans l'espace public.

Ce que nous retenons de notre expérience à l'Auberge Jacques Brel

Tout d'abord, notons d'emblée que la gestion du pôle douches au sein du Centre a été pour Rolling Douche une expérience intéressante et enrichissante à plus d'un titre.

Avec un premier travailleur, puis un second et enfin un troisième, nous étions un réel trio pour gérer ce pôle. Cela nous a permis de pouvoir encadrer des bénévoles et de créer une bonne ambiance. Le public, dont nous connaissions une partie, ne nous a pas toujours facilité la vie.

Nous avons eu la lourde tâche d'écoler énormément de nouveaux bénévoles, qui, une fois au courant des missions à accomplir, nous ont été retirés pour renforcer d'autres axes. Cela a parfois été frustrant de devoir recommencer ce travail durant plusieurs semaines.

Le fait d'être des professionnels a sans doute eu un impact sur la structure, et exigeants au niveau du cadre, notre expérience a pu en faire profiter d'autres.

Nous retenons donc les points positifs : une belle ambiance de travail entre bénévoles et travailleurs, un espace de partage d'expériences, la confrontation de divers métiers, la remise en question de nos pratiques professionnelles, une meilleure connaissance des publics côtoyés, une reconnaissance de notre travail et une belle place de co-construction dans ce projet ambitieux.

Nous ne pourrions omettre de parler de ce qui a fait cruellement défaut : un manque de mini-formation des bénévoles : apprendre sur le tas est un risque pour certaines personnes. Proposer à des très jeunes de 18-20 ans de s'improviser tra-

vailleurs sociaux est à haut risque, et carrément insensé ! Nous relayons aussi que certains bénévoles ont été mis dans des situations d'insécurité, nous l'avons senti. La supervision, outil excellent, est arrivée beaucoup trop tard !

Ce qui a manqué, c'est un vrai cadre, c'est le B A BA du travail social. Manque de réalisme ou urgence et improvisation ? On a senti là le manque d'expérience criant de la connaissance des réalités de ce public si particulier !

Et qui dit cadre, dit sanction ! Quel est le sens d'une personne exclue pour des faits de vol, de violence et autres délits qui revient chaque jour, en toute impunité ?

Cela discrédite la force de ce cadre, et montre bien le flou qui l'entoure ! Travailler le bas seuil est à ce prix. Et cette remarque qui ne fait pas plaisir montre bien qu'un staff de gestionnaires aurait eu tout son sens ! Il y a eu trop de responsabilités dans le chef d'une seule personne !

Hormis ces quelques points négatifs, nous avons apprécié l'initiative et les rencontres ! Pour une petite structure atypique, travailler en partenariat avec Médecins du Monde, c'est une réelle chance qui nous a été offerte. Soit notre meilleure collaboration de cette campagne 2019-2020.

Qu'ils soient ici remerciés pour leur confiance et leurs encouragements pour notre retour dans l'espace public ! Et in fine, depuis la fermeture du centre (28 juillet), 6 bénévoles issus de Médecins du Monde, ont rejoint avec plaisir l'équipe de Rolling Douche, ce qui montre que l'on a sans doute fait forte impression dans notre collaboration.

Pascal

OBJECTIF LOGEMENTS

OU L'HISTOIRE DE TROIS AMIS

Fin 2019, nous avons revu nos objectifs. Heureux d'avoir créé du lien, nous avons décidé d'utiliser cet outil pour amener les gens vers du logement.

Les trois travailleurs sociaux ont donc mis la priorité sur cet objectif ambitieux.

Cela ne peut se faire que si Rolling Douche travaille en réseau, bien sûr.

Voici donc un nouveau challenge, dans lequel on a eu un peu de chance.

Je parlerai de trois amis, Adam, la soixantaine, Nathan, 25 ans et Dany, la quarantaine.

Ils vivent à trois, dans la galerie Ravenstein, à deux pas de la rue des Sols, là où nous proposons nos douches le mercredi.

Pour ces trois potes, nous sommes un vrai point de chute. On les voit ensemble ou parfois seuls, le contact passe bien. Adam vient depuis les débuts de notre projet, le contact est bon, même si les débuts ont été scabreux. Il venait saoul et un peu agressif, je le recadrais sur son état et puis il lâchait quelques injures, et était exclu. Il s'auto-sanctionnait en ne se montrant plus, puis on en reparlait et il reconnaissait bien volontiers qu'il avait exagéré. Rien de bien grave donc, et toujours ce sacré lien.

Les deux autres amis restaient toujours bien polis, et là aussi, on bavardait de leur situation. Douches, nouveaux vêtements, dépannage, petites et grosses démarches sociales, et toujours ces nuits dans la galerie Ravenstein, par tous les temps. Quand Nathan avait un peu de sous, il se payait des nuits à l'hôtel. Quant à Dany, il a vécu longtemps sous un pont de chemin de fer mais a préféré la sécurité des potes.

Au début du Covid parmi nous, j'ai vu un reportage à la RTBF où Adam était très en colère

car les cafés étaient fermés, les magasins aussi, même les toilettes de la gare Centrale. D'une manière générale, les sans-abri étaient un peu plus exclus, encore plus.

Je suis allé voir Adam, dans « sa » galerie, pour le prévenir qu'on avait ouvert un centre de jour à l'auberge Jacques Brel, avec des repas, des douches, des toilettes, des lits pour la sieste.

Il est donc venu, quasi chaque jour, accompagné de Nathan...

Puis Rolling Douche est retourné dans l'espace public. On a recommencé à discuter ensemble. Là, on avait le temps. Mon truc, pour entrer en contact avec lui, c'était parler bouquins. Je lui ramenaient ce qu'il aimait, surtout les polars, bien noirs.

Lorsqu'on a appris que la deuxième vague allait se pointer, j'ai vu Adam en pleurs, car il ne voulait pas revivre tout ça. On a parlé logement, sérieusement pour la première fois, avec lui. Et il m'a dit, Nathan et Dany en ont besoin, et Jean Luc, aussi. Alors, j'ai envoyé un petit mail à un directeur d'un centre de jour qui avait, avec son équipe, réquisitionné un hôtel. Il n'y avait pas de place, mais je pouvais envoyer le quatuor chez une assistante sociale qui allait mieux comprendre ce qu'ils avaient besoin. Cela n'a pas été simple car Adam ne se laisse pas faire, il veut lutter contre le système, contre le monde associatif qui, d'après lui, ne fait pas son travail.

Finalement, le quatuor est redevenu un trio, car Jean-Luc a disparu.

Un jour, Adam est venu me voir car il avait rencontré l'assistante sociale, il m'en a parlé, et n'a pas manqué, de me dire, du coin de l'œil qu'elle était très mignonne. Ben voyons ! Il va avoir un logement. C'est provisoire, mais quand même pour



18 mois. Peut-être plus. Il était très content, mais se demandait ce qu'allait devenir Nathan.

Alors, Adam est allé vivre dans son logement. Il ne manque pas de venir de temps à autre.

Il a l'air bien. Il boit toujours mais semble conscient de son état et envisage de faire une cure un jour.

Nathan, ça l'a secoué. Son pote n'est plus là, et Dany plus distant. Nathan a peur la nuit, il est décidé à chercher un logement.

Nathan vient souvent à Rolling Douche, il voit Alice et Fiona, les assistantes sociales de l'équipe. Grâce à ça il a l'air de bouger. Des démarches importantes sont entreprises. Il va ravoir son chômage, c'est imminent.

Il est envoyé chez les travailleurs de rue qui ont l'occasion du trouver du logement. Il va essayer une solution qui lui est proposée. Il va visiter un logement, cela ne lui plaît pas : « les voisins de palier, tous des picoleurs, en plus ils sont sales ». Très conscient de ses limites, il va refuser cette proposition.

Adam l'encourage, lui qui a un logement depuis octobre. Il y a une certaine solidarité entre eux, Adam dit : « c'est comme mon fils spirituel ! » et puis il rigole ! Mais Nathan va avoir une autre chance, qu'il prend au vol. » Un appart à Ixelles, avec des gens sympas, c'est le pied. Rolling pourra m'aider ? »

Alors, on a actionné nos réseaux : une cafetière, un fer et une planche à repasser, un matelas, des rideaux et plein d'autres choses. Un immense kit hygiène, des essuies et gants de toilette, quelques friandises. Et Nathan était dans son logement le 6 décembre. « Merci pour la Saint-Nicolas, venez me voir ».

Et puis, Dany n'a pas eu son logement en 2020, mais à l'heure où j'écris ces lignes, il l'a eu, grâce beaucoup au réseau, et un peu....à Rolling Douche avec un beau colis de départ !

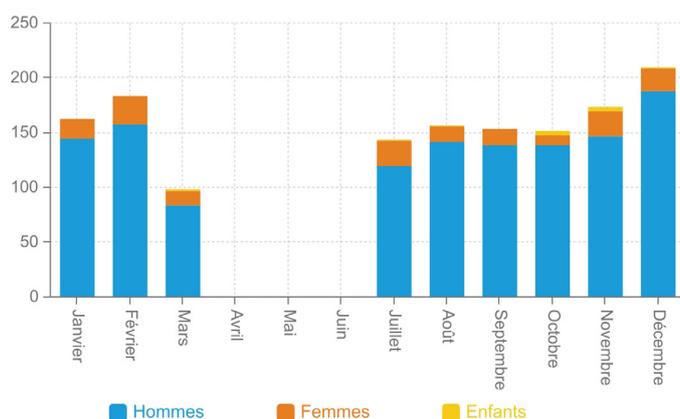
(Histoire vraie, seuls les prénoms ont été changés pour des évidentes raisons de confidentialité)

Pascal



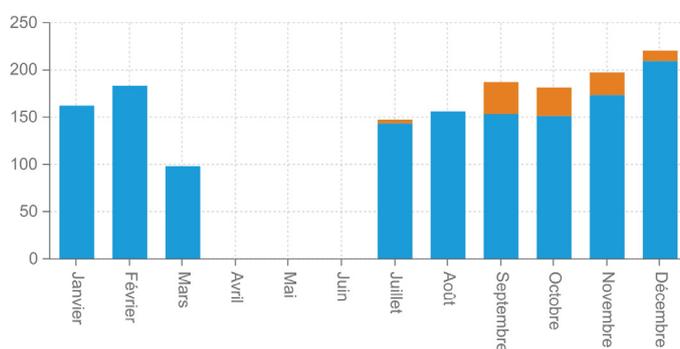
NOS RÉALISATIONS 2020 EN QUELQUES CHIFFRES

Douches par genre
2020



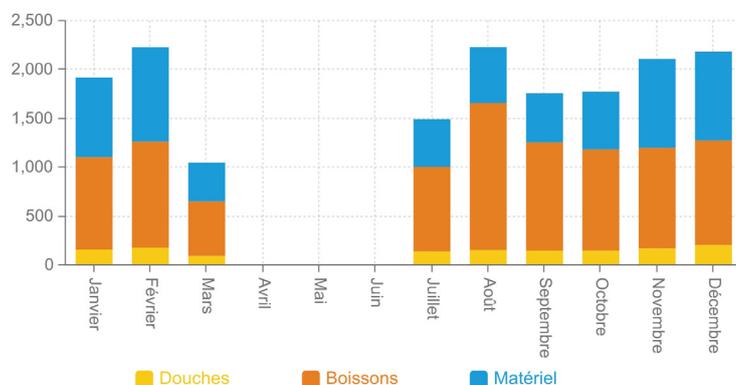
En ces temps de préoccupations sanitaires, des hôtels et auberges ont été réquisitionnés, le Samu, la Croix Rouge et d'autres initiatives ont tourné jour et nuit. Les femmes et les enfants sont donc restés à l'abri. Rolling Douche, c'est désormais la présence d'un public masculin, presque exclusivement. Il faudra analyser le retour du public féminin ou non dans nos installations une fois le Covid écarté. Notons l'absence de chiffres encodés lors de notre partenariat d'avril à juin. Nous estimons les douches données dans ce cadre à 1700 douches, non comptabilisées ici.

Douches / Refus
2020



Début 2020, pas de refus notoires. Grâce au subside 86.400 (dispositif hivernal), nous avons proposé 5 sorties par semaine. Une meilleure répartition des personnes a permis de réguler le nombre de douches données. A partir de septembre, nous avons retrouvé le public « d'avant Covid », mais aussi beaucoup de nouvelles personnes. Carton plein, pour des séances de 14 ou 15 douches par après-midi. Et forcément des refus, malgré un allongement des prestations. Nous sommes présents dans l'espace public de 13h à 18h30. Et nous constatons que notre public d'habitues a pris l'habitude de venir aux trois sorties, systématiquement. Des volontés de rester propres, mais des contraintes organisationnelles pour nous ! Un constat, il manque toujours autant de douches dans le réseau qu'au démarrage de notre projet en 2017 : plus d'initiatives, mais plus de personnes dans la rue !

Services proposés
2020



Plus de personnes présentes, de nouveaux clients, une visibilité accrue de notre association, grâce à notre partenariat avec Médecins du Monde, Source, Athéna et Bulle. Et forcément des douches par centaines, des dons de vêtements et boissons chaudes par milliers. C'est la rançon de la gloire. Une équipe de professionnels, des stagiaires et des bénévoles permettent heureusement de répondre aux demandes constantes des publics.



LES PERSPECTIVES 2021

À l'heure d'écrire ces lignes, 2021 est déjà bien avancée.

Je joue donc le « jeu » d'annoncer ce que nous supputons pour l'année à venir.

Tout d'abord, nous avons pris langue avec United Fund of Belgium pour obtenir un subside et acheter une camionnette. Celle-ci doit servir pour transporter tout ce que nous recevons. Nous évaluons que sur une année, nous recevons plusieurs tonnes de vêtements, couvertures, chaussures, collations, boissons, produits d'hygiène. En plus de cela, il nous arrive de recevoir des petits meubles, des matelas et autres objets pour équiper des futurs logements.

Depuis décembre, nous pouvons désormais accepter tous les dons que nous proposent nos connaissances.

Car en 2021, c'est l'objectif numéro 1 : aider notre public à quitter la rue et se loger.

Pour se faire, outre le stockage et le transport de dons utiles à redistribuer, nos deux assistantes sociales, Alice et Fiona ont pris le « taureau par les cornes ». Rolling Douche, c'est désormais trois travailleurs sociaux. Équipe mixte dans le genre et dans la formation, très complémentaires.

En plus de l'élaboration de fiches pédagogiques et sociales désormais informatisées, le travail social est principalement orienté vers la sortie de rue.

En interrogeant le réseau et en se documentant vers cet objectif ambitieux, des lignes bougent et des personnes commencent à envisager des solutions qui dépassent le simple rêve.

C'est bien sûr un travail de longue haleine.

Avec l'aide de subsides supplémentaires, nous envisageons d'étendre les temps de travail destinés à ce créneau de la mise en logement.

Pour continuer à proposer un service d'hygiène de qualité et un accueil chaleureux et désintéressé, Rolling Douche envisage l'achat d'un nouveau motorhome, plus spacieux, plus rationnel, et pour répondre aux exigences régionales du respect de la zone de basses émissions, ce sera un véhicule plus propre.

Nous ne doublerons pas nos chiffres de douches (1 400 en 2020, la 6 000^e en 2021), puisque notre « Chausson » est en fin de vie, et sera revendu à petit prix, pour un repos bien mérité.

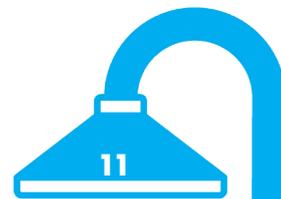
Ce que nous pouvons déjà dire, c'est que depuis fin 2020, nous avons trouvé un hangar de 110 mètres carrés pour garer nos véhicules, stocker nos dons et achats en vêtements. En effet, Circularium nous accueille désormais. La possibilité de garder nos affaires en sécurité, la mise hors gel du véhicule et la chance pour l'équipe d'un co-work, d'une cuisine et de sanitaires. Cela n'a l'air de rien, mais c'est un grand progrès et un confort inégalable.

Depuis cette agréable acquisition, nous organisons nos réunions d'équipe tous les lundis. De nombreux stagiaires renforcent l'équipe tout au long de l'année.

En 2021, nous fêterons les 5 ans de notre asbl.

Mais nous continuerons bien sûr à renforcer nos protocoles sanitaires, à améliorer nos procédures pour mieux accueillir, à réfléchir en équipe et avec le Conseil d'Administration pour répondre à nos objectifs ambitieux.

REMERCIEMENTS



Nous remercions tous nos **donateurs de 2020** ainsi que tous les particuliers qui ont fait preuve d'une grande générosité à notre égard tant en argent qu'en colis de vêtements, alimentation, boissons, matériel

Merci aux pouvoirs subsidiants : la **COCOM** et la **Commune d'Ixelles** pour leur apport financier important et leur soutien.



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



FÉDÉRATION DES MAISONS
D'ACCUEIL ET DES SERVICES
D'AIDE AUX SANS-ABRI



Merci à United Fund For Belgium pour leur participation à l'achat de la camionnette Rolling Douche.

En outre, merci au Club du Rotary Vésale pour son aide financière conséquente dans l'aménagement et l'entretien du motorhome. Merci aux clubs Rotaract Brussels-Europe et Brussels-Coudenberg pour leur soutien régulier à notre public. Un immense merci aux très nombreux donateurs avec ou sans déduction fiscale qui nous soutiennent et sans qui rien ne serait possible. Nous réitérons nos remerciements à tous ceux qui offrent des vêtements, de l'alimentation, des boissons et autres matériels qui nous servent au quotidien.



Rédaction : Colette Schyns et Pascal Biesemans, directeur

Création graphique : Emeric de Baré pour Dinn Graphics – Mise en page : Guillaume Roux de Bézieux