



**HAL**  
open science

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

Stéphanie Cassilde, Isabelle Caron

### ► To cite this version:

Stéphanie Cassilde, Isabelle Caron. COVID-19 et analyse de la fréquentation des publics sans-abri de l'action sociale (mars-avril 2020). R&D SHSRecherche & Développement en Sciences Humaines et Sociales, 2020, COVID-19 et action sociale, 2020-01, pp.23-36. halshs-03843583

**HAL Id: halshs-03843583**

**<https://shs.hal.science/halshs-03843583>**

Submitted on 8 Nov 2022

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

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

Stéphanie Cassilde<sup>1</sup> et Isabelle Caron<sup>2</sup>

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 »<sup>3</sup> 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).

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Educatrice spécialisée, ASBL Comme Chez Nous.

<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup> 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.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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 »<sup>6</sup> 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 écartés<sup>7</sup> 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.

---

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

<sup>7</sup> 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 incondtionnel, 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.<sup>8</sup>

## **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 subsidants, 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 (Hildegarde 2019 et Nellie 2020)<sup>9</sup> 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.

---

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> 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<sup>er</sup> janvier 1900. Ainsi, le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 différentes<sup>10</sup> ont été accueillies chaque jour en mars et avril 2019 versus 62,28 personnes différentes<sup>11</sup> 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.

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

<sup>11</sup> 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<sup>er</sup> novembre 2019 au 31 mars 2020<sup>12</sup>), 229 sont venues à la fois en début de période hivernale (1<sup>er</sup> novembre au 31 décembre 2019) et en seconde partie de période hivernale (1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2020). Il y a donc 305 personnes différentes qui sont venues uniquement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020<sup>13</sup>.

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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 ?<sup>14</sup> 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 démarches<sup>15</sup> 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.

---

<sup>12</sup> *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.

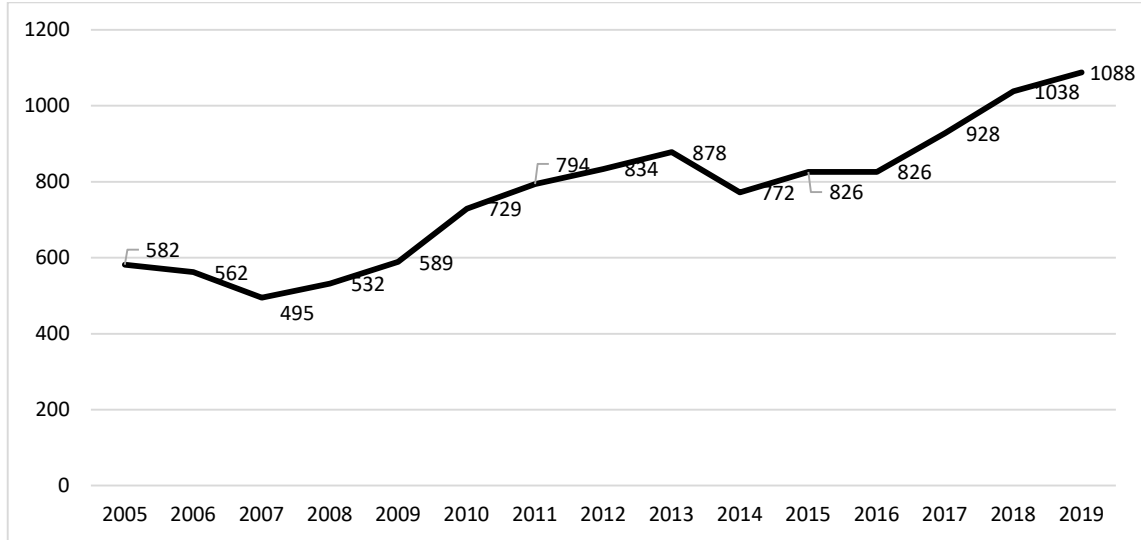
<sup>13</sup> Nous n'avons pas investigué si la personne était déjà venue auparavant ou pas, notre focus étant sur une fréquentation de proximité temporelle dans les interrogations quant aux effets de la mise en place du confinement.

<sup>14</sup> 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.

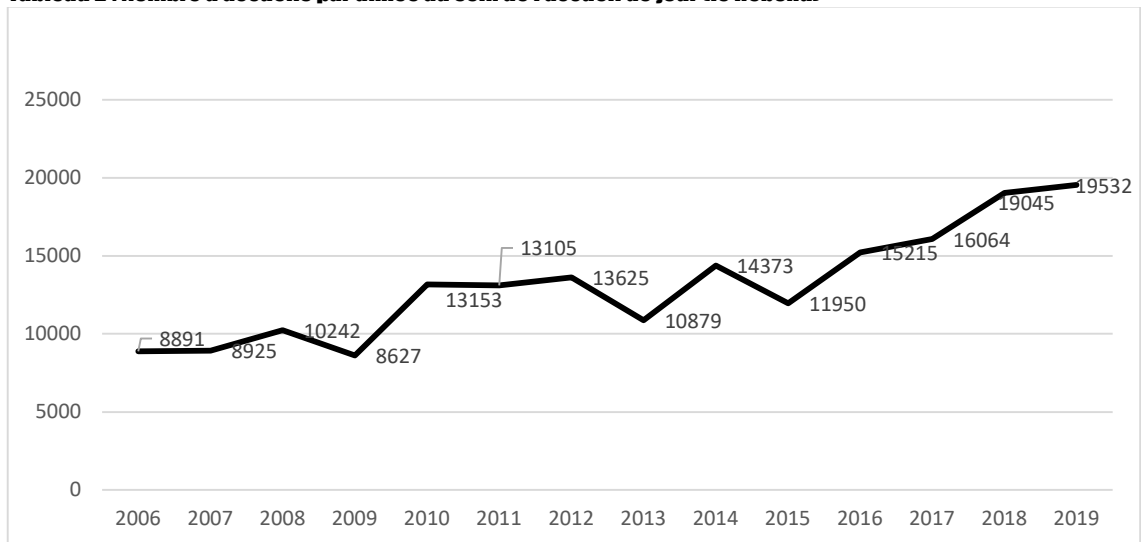
<sup>15</sup> Ces démarches font référence autant à une interpellation des pouvoirs subsidiaires, qu'à la recherche d'appels à projets spécifiques permettant de répondre à ces besoins, que d'appels ciblés aux dons financiers, matériels, en compétences, et/ou en temps.

**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)**

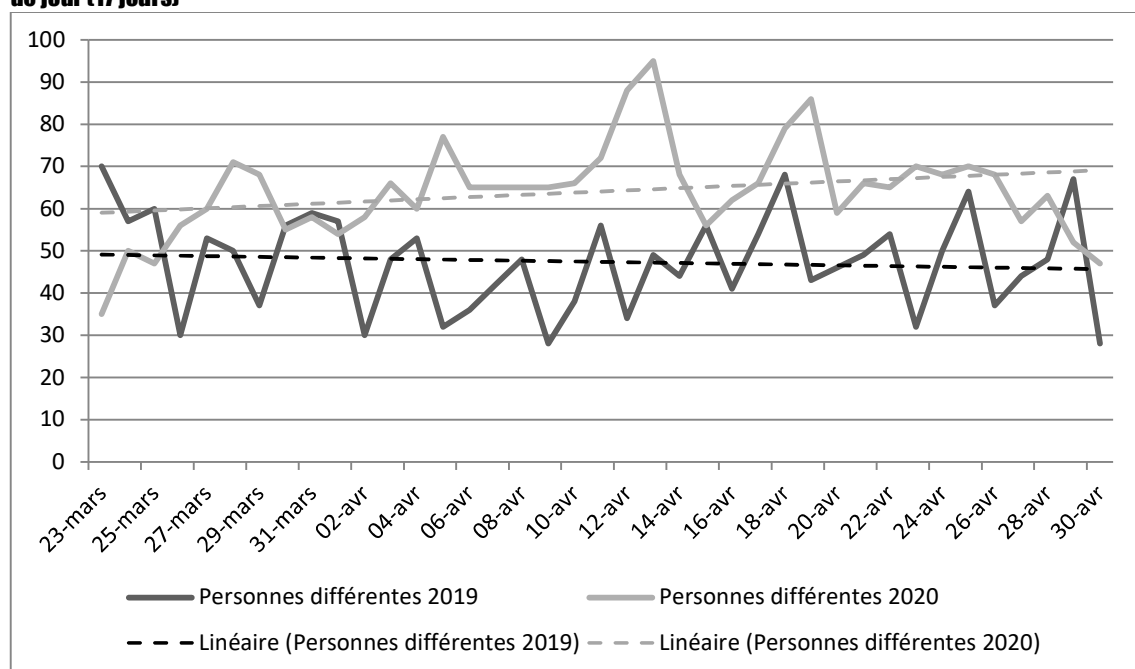


Source : ASBL Comme Chez Nous

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).

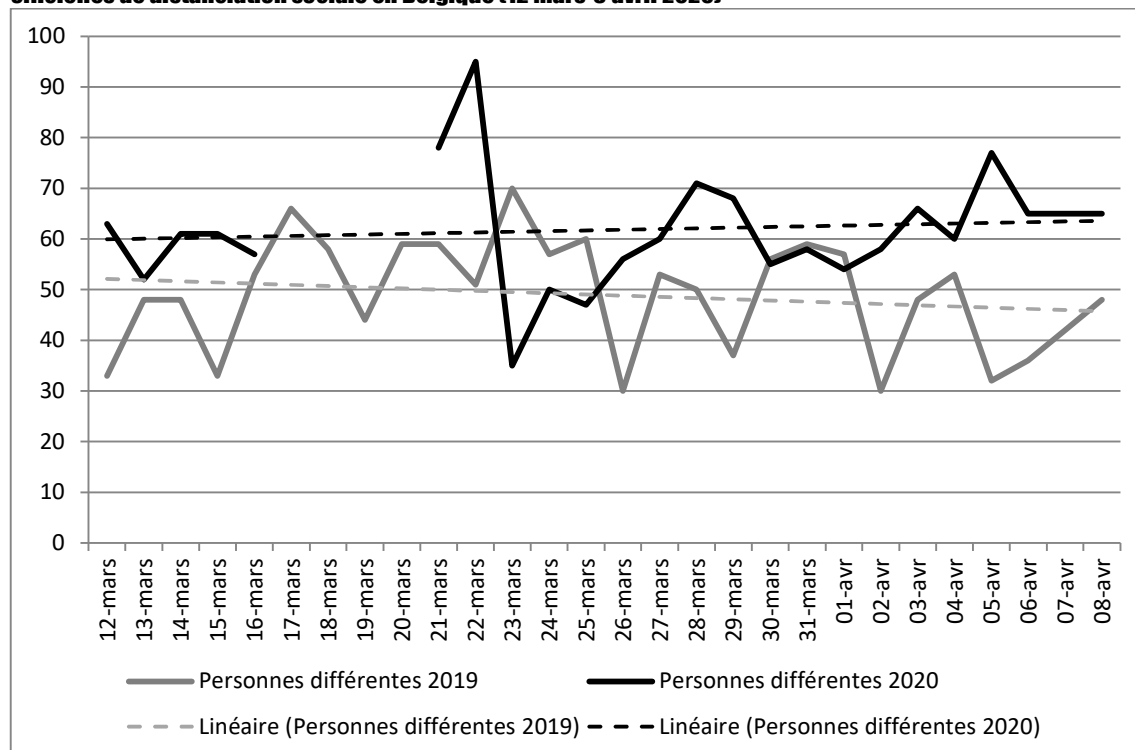
**Graphique 1 : Nombre de personnes différentes par jour pour le début de la période de délocalisation de l'accueil de jour (17 jours)**



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)**

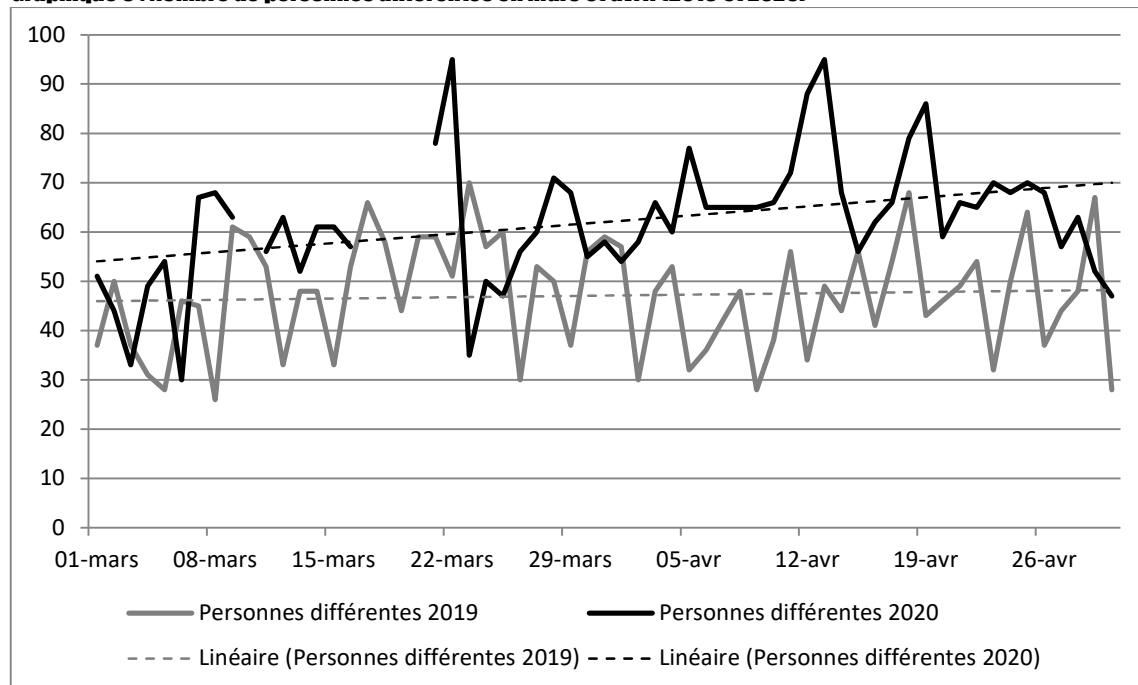


Source : ASBL Comme Chez Nous, Pimprenelle (2018), Hildegard (2019) et Nellie (2020)

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	$y=-0,0139x^2+1217,2x-3E+07$