



# Rapport d'activité

2024



**ASBL Pierre d'Angle** – Rue Terre Neuve 153 - 1000 Bruxelles

**VZW Hoeksteen** – Nieuwland 153 - 1000 Brussel

02/513 38 01 – <http://pierredangle.be> – [info@pierredangle.be](mailto:info@pierredangle.be)

Banque – BE26 2100 2800 1629 – Bank

Numéro d'entreprise - 0434.138.346 - Ondernemingsnummer

*Avec le soutien de la Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale*

*Met de steun van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad*



## TABLE DES MATIERES

1. Le mot du Président.....	3
2. Cadre légal, reconnaissance et financement.....	4
3. Institutionnel / sectoriel .....	4
4. Des pionniers à la très marollienne impasse de la bouquetière.....	5
5. ... au projet Arc-Boutant .....	6
6. Inconditionnalité, Anonymat, Gratuité .....	7
7. Les services de Pierre d'Angle.....	8
8. Partenaires .....	11
9. Assemblée Générale .....	12
10. Conseil d'Administration.....	12
11. Equipe .....	13
12. Les volontaires .....	17
13. Pierre d'Angle en chiffres.....	18
14. Maintenance et logistique .....	20
15. Faits marquants de 2024.....	22
16. Communication .....	27
17. Ils nous soutiennent .....	29
18. Témoignages de l'équipe .....	29
19. Plan quinquennal de qualité.....	36
20. Annexe .....	37

## 1. Le mot du Président



O temps suspends ton vol (Lamartine) ... En 2024, année de toutes les élections en juin, puis en octobre, les communales, tout est resté en sursis ... Le projet arc-boutant a été en suspend dans l'attente de l'aboutissement de tous les délais légaux de procédure. Fin octobre, tous délais épuisés, le fonctionnaire délégué a « hérité » du dossier en l'état et a délivré le permis de bâtir en décembre 2024. Baclub s'est remis à la tâche pour élaborer l'appel d'offre général et technique. Début des travaux, après les congés de la construction 2025 ?

Au niveau régional, « nous vivons dans l'attente de ce que demain apportera » (A. France ). Dans l'attente, le directeur, V. Stainier a fait tout ce qui était faisable. Il a continué à convaincre l'équipe de se structurer de manière plus professionnelle avec des balises claires, une organisation plus intégrée, une meilleure communication, pour une gestion plus efficace. Tout en gardant, fièrement, contre vents et marées, le cap sur la mission de Pierre d'Angle, d'assurer un hébergement d'urgence, gratuit, anonyme et inconditionnel.

Au niveau Ressources Humaines, à signaler pour le personnel, une formation self défense, par un excellent instructeur. Les participants ont été très enthousiaste. A poursuivre. Et aussi un projet d'inclusion de Pierre d'Angle dans le quartier porté par Samira dans le cadre de son mémoire de fin d'étude. Et une attention particulière aux projets sociaux de l'Arizona (travail de nuit...) En concertation avec le secteur et principalement avec nos fédérations l'AMA et Bico. Mais attendons d'avoir les textes avant de s'inquiéter.

En attendant, MERCI à tous ceux qui, jour après jour ont permis d'assurer les missions de Pierre d'Angle en ces temps incertains. Le rapport d'activité reprend, outre le nombre croissant de sponsors ET de BÉNÉVOLES, la multitude des actions poursuivies de nuit comme de jour à Pierre d'Angle par nos éducateurs ou assistants sociaux, les soins de bien-être, les repas pour les hébergés à Pierre d'Angle afin de continuer à faire de notre ASBL une structure à taille humaine dans le domaine de l'hébergement d'urgence.

Le rapport d'activité est le miroir des innovations, liens et relations tissées entre notre ASBL et tous les acteurs du secteur de l'urgence à Bruxelles.

Avec tout l'enthousiasme et l'énergie de Vincent Stainier, le directeur.



Alain Dufays, Président

## 2. Cadre légal, reconnaissance et financement



Pierre d'Angle jouit d'une reconnaissance par les autorités bruxelloises (COCOM) comme un opérateur agréé pour offrir de l'hébergement d'urgence, 24h/24 au même titre que le New Samusocial et nos confrères de l'asbl Ariane, les deux autres opérateurs de l'hébergement d'urgence à Bruxelles.

En termes d'investissement d'avenir, le projet Arc-boutant (le projet d'extension/rénovation de Pierre d'Angle) avait dès le départ été soutenu par la COCOM à hauteur de 709.667 €. En 2024, cette enveloppe budgétaire, qui avait été définie avant la guerre en Ukraine, avant la crise énergétique et l'envolée des prix de la construction/rénovation avait été estimée insuffisante pour mener le projet à son terme ; une rallonge budgétaire avait été sollicitée. Par un arrêté daté du 13 mai 2024, une subvention supplémentaire de 592.166 € a été imputée à l'allocation de base du budget général des dépenses de la Commission communautaire commune ce qui porte le budget de l'opération à 1.301.843 €.

## 3. Institutionnel / sectoriel

Pierre d'Angle participe régulièrement aux réunions et groupes de travail de nos deux fédérations, l'AMA et la Bico ainsi qu'à différentes réunions programmées par Bruss'Help, l'acteur de référence dans la coordination des dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion aux personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale.



### PIERRE D'ANGLE EST MEMBRE DE DEUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES :

- L'Assemblée Générale du SMES, un organe issu de la collaboration des acteurs des secteurs de la santé mentale et du social dont l'objectif est de favoriser un meilleur accès aux soins de santé et à l'aide sociale pour les personnes cumulant grande précarité et souffrance psychique.



- L'Assemblée Générale du Samusocial. Le Samusocial est le plus important dispositif d'urgence sociale bruxellois qui a pour mission d'intervenir auprès des personnes sans solution d'hébergement pour leur offrir une aide immédiate (action mobile d'aide, hébergement, soins médicaux, accompagnement psychosocial, repas, douche) et, si la personne le souhaite, de mettre en place un accompagnement vers une solution de sortie de rue.

**samusocial.brussels**

#### 4. Des pionniers à la très marollienne impasse de la bouquetière...

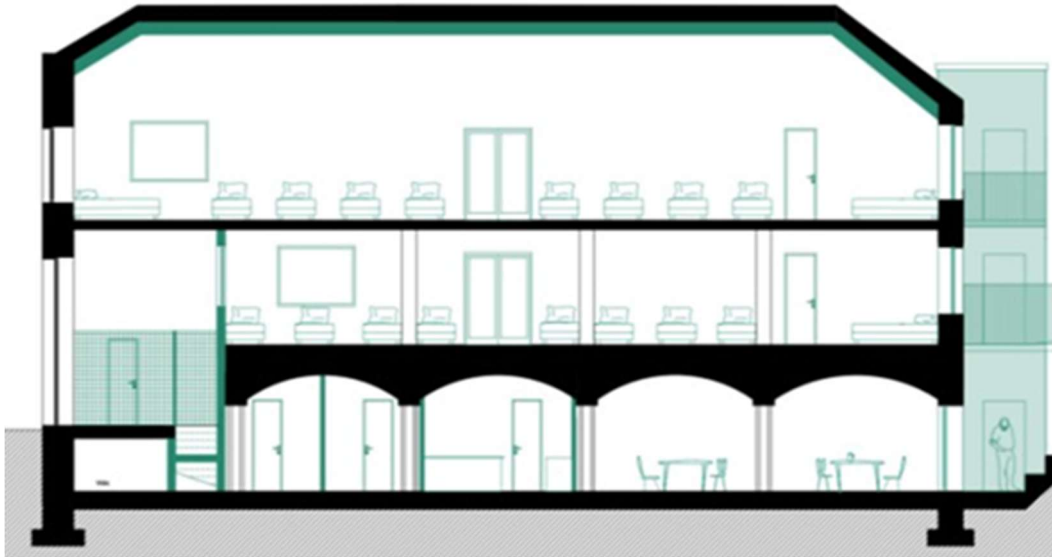
Fin des années '80, un groupe de généreux et entrepreneurs bruxellois se met à rêver à un lieu d'hébergement inconditionnel, anonyme et gratuit pour dépanner les sans-abris. Ces pionniers commencent par investir différents sites à titre temporaire, puis, au début des années 90, l'action de Pierre d'Angle prend forme avec la mise à disposition d'un bâtiment sur l'Impasse de la Bouquetière, attenante à la rue Terre-Neuve.

**Un lieu d'hébergement d'une capacité de 48 lits** est créé. Dans le bas des Marolles, d'anciens logements ouvriers sont reconvertis en ce qu'on nommait à l'époque un *asile de nuit*. Tout un symbole.

Progressivement, Pierre d'Angle se structure, développe ses activités et commence à être soutenu par les autorités régionales. En plus de l'hébergement d'urgence, Pierre d'Angle commence à proposer des services sociaux, à développer un accueil en journée, à s'impliquer dans des programmes de mise en logement. Le monde change, le public accueilli évolue, et si de grandes ambitions parlent de la fin du sans-abrisme, une réalité de terrain demeure, quotidienne : il manque des places d'hébergement d'urgence à Bruxelles et les besoins demeurent immenses.



## 5. ... au projet Arc-Boutant



Une bonne trentaine d'années après sa création, Pierre d'Angle demeure, plus que jamais, un acteur ambitieux du secteur de l'aide aux plus démunis : un grand projet d'extension-rénovation de Pierre d'Angle est sur les rails. Nom de code de l'opération : **Arc-Boutant**. Le n°4 de la Rue Sallaert, un ancien bâtiment industriel, contigu au site actuel de Pierre d'Angle, a été négocié par le Conseil d'Administration ; il est désormais « à » Pierre d'Angle sur la base d'un bail emphytéotique. Avec la complicité du bouwmeester de la région bruxelloise un cahier des charges a été rédigé, un bureau d'architecture, Bauclub, a été sélectionné, et une demande de permis d'urbanisme introduite.

Toute l'année 2024, Pierre d'Angle a attendu son permis de bâtir. Ce fut long. Le contexte électoral n'a pas aidé, pas plus que l'inévitable NIMBY qui ralentit toutes les initiatives logement. Le permis a été finalement obtenu quelques jours avant Noël 2024. Un nouvel horizon s'ouvre pour l'asbl Pierre d'Angle, une nouvelle aventure ! Prochaines étapes : sélectionner un entrepreneur par appel d'offre ce qui nous amènera à un début de chantier à la fin 2025.



## 6. Inconditionnalité, Anonymat, Gratuité



Les principes fondateurs et opérationnels de Pierre d'Angle demeurent inchangés depuis sa création : les services sont délivrés inconditionnellement, anonymement et gratuitement.

A Pierre d'Angle, pas besoin de décliner son identité, pas obligatoire d'être en situation régulière en Belgique ou de passer un entretien chez un(e) assistant(e) sociale pour bénéficier de services. Dans le jargon du secteur du sans-abrisme... on parle d'un accueil « bas seuil » ou d'accueil « à haut seuil de tolérance ». Inconditionnalité, Anonymat,

Gratuité constituent le socle, la charte, de Pierre d'Angle depuis les débuts.

La pratique quotidienne amène parfois à questionner ces nobles principes :

En 2023, les enjeux de violence avaient été particulièrement préoccupants, et c'est à travers ce prisme que notre **principe fondateur d'inconditionnalité** avait été questionné en équipe : être inconditionnel, ce n'est pas accepter tout et n'importe quoi ! De bonnes règles d'accueil sont la *condition* pour un vivre ensemble harmonieux et un cadre de travail sûr pour les travailleurs... Faire respecter ces règles n'est en rien déroger à notre principe d'inconditionnalité. Cette réflexion s'est poursuivie en 2024, l'équipe a mûri et a consenti à ce que faire respecter nos règles, sanctionner était la bonne attitude, pour la bonne marche du service et pour nos usagers.

Cette année, dans le développement de l'intranet de Pierre d'Angle, BRiCK, c'est le respect de notre **principe d'anonymat** sur lequel le Conseil d'Administration a questionné l'équipe. Dans la mesure où on ne demande pas, à l'inscription, de prouver l'identité déclarée, le principe d'anonymat est bien respecté : libre aux usagers de s'inscrire sous le nom de Jacques Lechat ou de Oum Kalthoum... La seule chose qu'on demande, c'est de toujours s'annoncer sous le même nom. Dans leur toute grande majorité, les usagers de Pierre d'Angle comprennent parfaitement cela, respectent l'équipe et sont bien conscients qu'il faut un minimum d'administration, et donc d'outil informatiques adaptés, pour leur garantir un accueil organisé.



## 7. Les services de Pierre d'Angle

### L'ACCUEIL DE JOUR & L'ACCUEIL DE NUIT



#### Service de nuit

20h00 - 8h00

Tous les jours de la semaine



Un endroit pour dormir.

#### Pour obtenir un lit à Pierre d'Angle

Appelez lundi à 10.00 AM

02 / 513 38 01

0474 / 10 98 30 (WhatsApp)



#### Service de jour

13h30 - 18h30

Du lundi au vendredi



Un endroit pour se reposer.

Pour venir faire la sieste à Pierre d'Angle, demandez à un des Centres de Jour (en rouge sur le plan).



La nouveauté 2024 a été la mise en service d'un numéro de téléphone WhatsApp, sur lequel les usagers peuvent appeler Pierre d'Angle gratuitement<sup>1</sup>, le lundi à 10 heures, pour réserver une place d'hébergement pour la semaine, en utilisant l'un des très nombreux réseaux wifi gratuits, bien connus à Bruxelles. Ce nouveau numéro a généré l'arrivée de personnes qui jusqu'ici n'avaient jamais eu recours à nos services.



### SERVICE SOCIAL

Le service social de Pierre d'Angle a pour mission d'accueillir toutes personnes, avec ou sans papiers, en demande d'informations et d'orientation et de proposer un suivi individualisé adapté aux besoins et au rythme de la personne.

Les travailleurs sociaux de Pierre d'Angle assurent autant que possible l'orientations vers les autres services du secteur, les aiguillages vers les bons interlocuteurs et la délivrance d'attestations de fréquentation (utiles à l'obtention d'un carte médicale).

---

<sup>1</sup> Nos confrères du Samusocial bénéficiant d'un numéro d'appel 0800 gratuit, Pierre d'Angle était souvent stigmatisé comme le petit poucet n'offrant pas la possibilité de s'inscrire gratuitement. Avec le 0474.10.98.30, que les usagers peuvent appeler gratuitement sur WhatsApp pour peu qu'ils se connectent à un des innombrables spots de wifi gratuit de la capitale, c'est est fini !



## SORTIR DE LA RUE

Depuis quelques années tous les partenariats « logement » de Pierre d'Angle (Fami-Home, ISSUE, le Housing First, la Cellule Capteur logement et la SIL) sont gérés par notre service Relais Habitat auquel est affecté une travailleuse à mi-temps.

### Le Service relais habitat

Le service Relais Habitat de Pierre d'Angle tient à jour une liste de candidats intéressés par une entrée en logement. Ces personnes, orientées par les équipes de terrain de Pierre d'Angle bénéficient d'un premier entretien. Une fois qu'un logement nous est attribué par un de nos projets, nous le proposons à une des personnes sur notre liste. Ensuite la personne est accompagnée dans le processus d'entrée (visite du logement, démarches administratives, garantie locative, emménagement ...). Une fois la personne installée, Pierre d'Angle cède graduellement le témoin à d'autres services pour accompagner la personne tout en la soutenant dans la création de son nouveau réseau.

### Habitation solidaire

Il s'agit d'un partenariat entre FamiHome, Logement pour Tous, Diogènes, Ariane et Pierre d'Angle. Pierre d'Angle fait connaître le projet aux usagers qui bénéficient d'un hébergement d'urgence chez nous, transmet les candidatures recevables et participe aux réunions d'évaluation et de réflexion continue sur le projet. Concrètement dans ce projet, des chambres en maison communautaire sont proposées aux seules conditions de pouvoir payer le loyer et d'accepter de vivre en communauté. Un accompagnement collectif est prévu et les personnes sont suivies au niveau individuel.

### Housing First du Smes-B

Ce projet s'adresse aux personnes sans-abri cumulant des problèmes de santé mentale et ou d'addiction. Le principe du projet est l'accès au logement non conditionné à un traitement ou à une prise en charge spécifique. Ici aussi Pierre d'Angle, en tant que partenaire, a la possibilité de proposer des candidats.

### Cellule Capteur Logement

Dans ce partenariat Pierre d'Angle sélectionne des candidats qui bénéficieront d'un logement ou d'un coaching logement, de la mise en ordre administrative, de l'assistance à rassembler la garantie locative nécessaire... Ensuite le suivi de la personne lors de l'entrée en logement est assuré. Sur le long terme, Pierre d'Angle passe le relais à un service de guidance à domicile spécialisé qui correspond au mieux aux besoins de la personne.

## Projet ISSUE

Projet-pilote initié pendant l'hiver 2019-2020, ISSUE (**I**nclusion **S**ociale pour **S**ortir de l'**U**rgence **E**fficacement) est porté par cinq associations (DIOGENES, L'Ilot, Pierre d'Angle, le Samusocial et le Smes) de lutte contre le sans-abrisme... Alors que le secteur de l'aide aux personnes sans abri se répartit traditionnellement entre services d'urgence (offrir une aide temporaire et immédiate aux personnes, comme un abri pour la nuit) et services d'insertion (viser l'inclusion des personnes via la remise en logement), ISSUE fait le pari de rassembler des partenaires actifs dans ces deux secteurs pour construire ensemble un projet combinant les deux approches.

Le projet Issue propose l'accès à un logement de transition individualisé pour une période limitée dans le temps. Les objectifs du travail social varient selon la situation socio-administrative de la personne accompagnée. Selon l'axe de travail choisi, un acteur est chargé de la référence du suivi qui comprend :

- la mise en logement,
- un accompagnement psycho-social global adapté aux besoins de la personne (ouverture des droits administratifs, accès aux soins, amélioration du bien-être, de la motivation, mise en place d'un réseau professionnel stable de façon à interrompre l'isolement...).

Une collaboration avec les acteurs locaux favorise également un travail communautaire, la création de liens et la cohésion sociale. Quel que soit l'axe de travail investi, les occupants des appartements contribuent financièrement au projet selon leurs situations personnelles. Chaque statut est déterminé sur base des revenus de la personne et évolue en cours de projet. Le projet Issue fonctionne avec des conventions d'occupation précaires signées avec des Sociétés Immobilières de Services Publics (SISP), des Agences Immobilières Sociales (AIS) et d'autres opérateurs publics de logement.

Sur le projet ISSUE, notre travailleuse reste opérationnelle dans la durée et assure l'accompagnement à domicile pour tous les nouveaux aspects de la vie quotidienne à réinvestir (contacts avec le CPAS, La Poste, l'avocat, « Lire et Ecrire », le dentiste, le tribunal...)

## SIL

Le Service d'Installation en logement (SIL) est un service de l'asbl L'Ilot qui propose un accompagnement logistique aux personnes sans chez-soi lors de leur mise en logement. Le service les aide à l'intégrer au mieux et à s'approprier leur nouveau lieu de vie en réalisant les déménagements, emménagements, mises à disposition de matériel / meubles, démontage / montage / installation de mobilier. Pierre d'Angle, en tant que partenaire du SIL peut solliciter ses services pour les personnes qui ont trouvé un nouveau logement, en leur

proposant et livrant gracieusement des meubles (lits, tables, chaises, fauteuils...), électroménagers (frigos, fours et micro-ondes, machines à laver...), vaisselle et linge de maison (draps, essuies, couettes, rideaux, tentures...).

### Réalisations et perspectives

En 2024 le Service Relais Habitat a suivi 10 personnes en logement dont 3 familles. Tous ont trouvé une certaine stabilité. Un couple a trouvé un logement social durable. Malheureusement le subside ISSUE a été revu à la baisse en 2024 avec pour conséquence une diminution du temps de travail de notre travailleuse sur ce projet, ce qui a limité l'ouverture de nouveaux dossiers de mise en logements / accompagnements. Pour 2025, il demeure une véritable hypothèque quant à la pérennité du projet.

## 8. Partenaires

### **HOBO**

24 rue du Boulet  
1000 Bruxelles  
02/ 346 37 73  
contact@hobo.brussels  
www.hobo.brussels

### **Consigne 23**

27-28 Boulevard de L'Abattoir  
1000 Bruxelles  
02/ 548 98 00  
espacesocial@tele-service.be  
www.espacesocial.be

### **Jamais sans toit**

43 rue de Villers  
1000 Bruxelles  
02/ 551 17 77  
info@jamaissanstoit.org  
www.jamaissanstoit.org

### **CHEZ NOUS - BIJ ONS**

60 rue des Chartreux  
1000 Bruxelles  
02/ 513 35 96  
info@cheznousbijons.be  
www.cheznousbijons.be

### **La Source - La Rencontre**

78 rue de la Senne  
1000 Bruxelles  
02/ 514 33 32  
info@sourceasbl.be  
www.sourceasbl.be

### **La Fontaine**

346 rue Haute  
1000 Bruxelles  
02/ 510 09 10  
www.ordredematbelgique.org

### **Le Clos / L'ilot**

73 rue de l'Eglise Saint-Gilles  
1060 Bruxelles  
02/537.33.33  
www.ilot.be

### **Entraide de Saint-Gilles**

59 rue de L'Eglise Saint-Gilles  
1060 Bruxelles  
02/ 541 81 10  
info@brabantia.brussels  
www.brabantia.brussels

### **DoucheFLUX**

84 rue des Vétérinaires  
1070 Bruxelles  
02/ 319 58 27  
info@doucheflux.be  
www.doucheflux.be

### **Resto du coeur de Saint-Gilles**

22 rue de Bosnie  
1060 Bruxelles  
02/ 538 92 76  
info@restoducoeur1060.be  
www.restoducoeur.be

Les 10 Centres de jour repris dans la liste ci-dessus sont de fidèles partenaires de Pierre d'Angle en cela que tous les jours ils sélectionnent deux à trois personnes pour lesquelles ils estiment qu'une sieste à Pierre d'Angle serait utile et nécessaire. Ce sont en quelque sorte nos prescripteurs. A l'origine, quand Pierre d'Angle avait lancé le service sieste, il avait été estimé utile de « forcer » les candidats à la sieste chez nous à passer par un Centre de jour, parce que cela oblige les usagers à aller vers d'autres services, à se bouger, à découvrir l'offre à Bruxelles, ce qui peut générer des déclics, faire bouger des lignes.

En 2025, Pierre d'Angle prévoit de faire le tour de ces partenaires pour faire le point, évaluer le chemin parcouru, envisager des améliorations. Au terme de quoi, il est envisagé d'embarquer de nouveaux partenaires dans l'aventure, possiblement des partenaires de proximité, dans les Marolles.

## 9. Assemblée Générale

Bayingana	Yves
Boucart	Alain
Buysens	Brigitte
Dedoyard	Claude
Dekais	Claudine
Demoulin	Laurent
Dufays	Alain
Falmagne	Luc-François
Garcia Tuñon	José
Gerresch	Caroline
Gerresch	Isabelle

Gerresch	Paul
Goray	Eddy
Kouemou	Francis
Schkoda	Nicolas
Sury	Philippe
Thomas	Marianne
Van Craen	Jeanine
Vanden Bossche	Daniel
Vereecken	Leopold
Verlaine	Nicolas

Liste des Membres de l'Assemblée Générale de Pierre d'Angle, telle qu'arrêtée après l'Assemblée Générale statutaire de mars 2024. Deux nouveaux membres ont rejoint l'Assemblée.

En 2024, l'Assemblée Générale statutaire s'est tenue en mars.

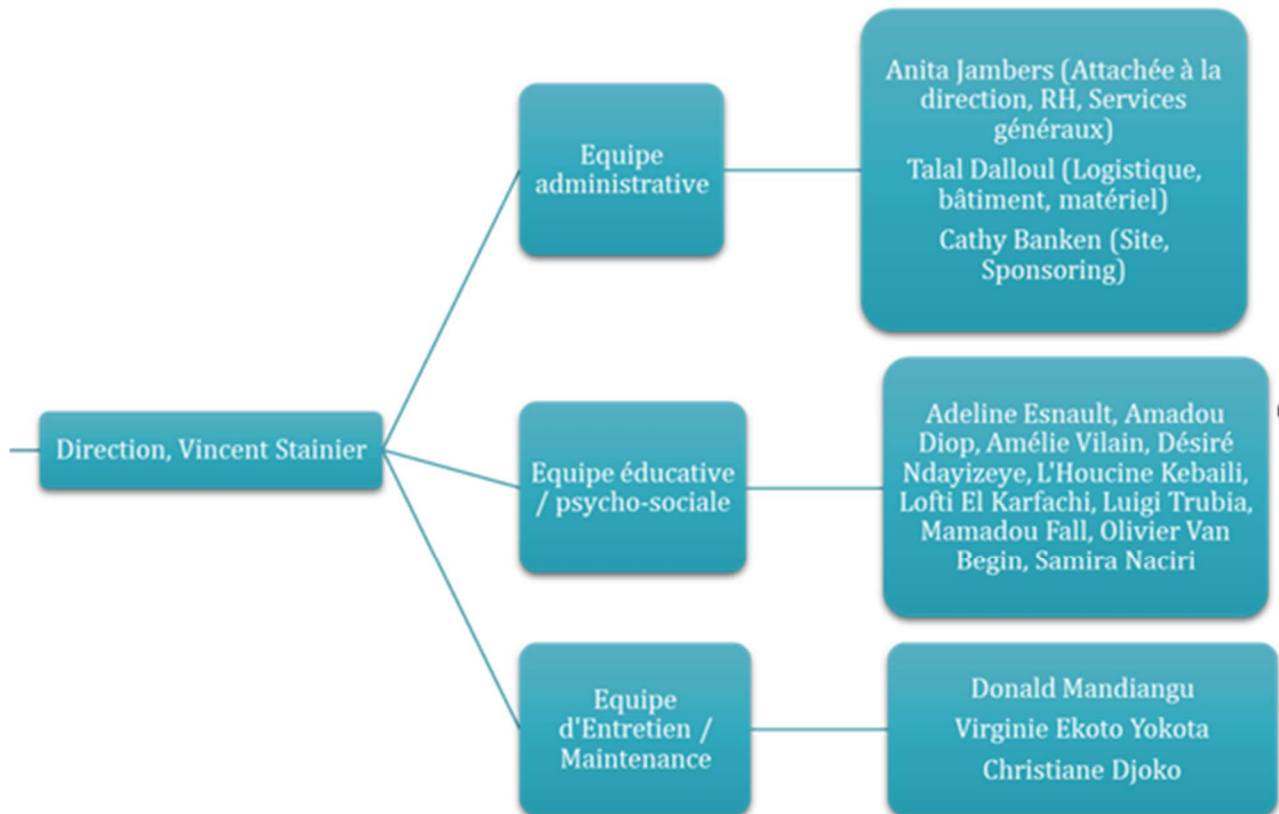
## 10. Conseil d'Administration

Liste des membres du Conseil d'Administration

Dekais	Claudine
Dufays	Alain
Falmagne	Luc-François
Garcia Tuñon	José
Kouemou	Francis

## 11. Equipe

### ORGANIGRAMME



(Situation décembre 2024)

### MOUVEMENTS « EQUIPE »

Il n'y a eu aucun mouvement significatif dans l'équipe de Pierre d'Angle en 2024. Tout au plus peut-on noter qu'Antoine Corroyez, un ancien travailleur a encore presté une bonne série de remplacements et qu'un nouvel élément, Daniel Ndayikeza, a rejoint la *short list* des personnes mobilisables pour dépanner l'équipe quand les horaires sont plus difficiles à boucler. Les travailleurs de Pierre d'Angle font preuve d'un esprit d'équipe assez remarquable ; les horaires (de nuit) sont toujours un peu un casse-tête, mais à Pierre d'Angle tout finit toujours par se régler dans une respectable harmonie.

### UN POSTE EST RESTE OUVERT

Quasi toute l'année 2024, un poste d'ouvrier polyvalent (Maribel mi-temps) a été ouvert, mais Pierre d'Angle n'est pas arrivé à identifier quelqu'un pour occuper le poste. Dans l'immédiat, renforcer l'équipe technique n'est pas fondamental,

mais il convient d'anticiper sur le déploiement d'une équipe plus importante dans la perspective du projet Arc-boutant.

## REUNIONS D'EQUIPE

Les réunions d'équipe se tiennent régulièrement ; il y en a eu 35 pendant l'année 2024, ce qui est une belle performance. Elles se déroulent dans une atmosphère constructive : l'essentiel est débattu, sans tabou, dans le respect et la bienveillance. La réunion débute toujours par un point sur la semaine écoulée, une occasion d'aborder les aspects logistiques / maintenance, mais aussi de donner suite à quelques situations particulières ou critiques. Du temps est également consacré à déterminer les sanctions des usagers qui n'ont pas respecté nos règles. Comme l'usage veut que les sanctions soient décidées collégialement les réunions peuvent durer... mais il est nécessaire qu'une équipe se retrouve dans ces moments, parfois intenses voir chargés émotionnellement. Les comptes rendus de la réunion d'équipe sont systématiquement délivrés dans la journée voire le lendemain, ce que l'équipe apprécie, en particulier ceux qui n'ont pas pu participer, ce qui est la règle avec une équipe de nuit.

## ANALYSE DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

En 2025 Pierre d'Angle mènera une « analyse des risques psycho-sociaux ». L'ABBET<sup>2</sup> a été approchée pour mener ce travail avec nous. Mener une « analyse des risques psycho-sociaux » est des pièces requises du « plan annuel /quinquennal de prévention », une obligation imposée par la médecine du travail à laquelle Pierre d'Angle va se conformer.

## SUPERVISION

En fin d'année, l'équipe a convenu qu'il était temps de relancer une supervision, un usage largement répandu dans le secteur. Début 2025 deux candidates superviseuses ont été invitées à venir rencontrer l'équipe. Une professionnelle expérimentée a été sélectionnée, les travaux débuteront début 2025.

## ENTRETIENS DE FONCTIONNEMENT

Initier ce processus des Entretien de Fonctionnement avait longuement été débattu en réunion d'équipe avant d'être lancé, à la toute fin de l'année 2023. Une charte de l'entretien de fonction avait été discutée et un guide d'entretien avait été partagé. Au départ le processus a suscité quelques craintes, ce qui est légitime, mais quand le cadre a été bien fixé, que les différences avec une

---

<sup>2</sup> Association Bruxelloise pour le Bien-Être au Travail

évaluation, comme on les pratique en entreprise, ont bien été définies, les travailleurs ont adhéré au processus.

Dans le courant 2024, l'ensemble de l'équipe a eu son entretien de fonctionnement. Le processus a été globalement apprécié par les différents membres de l'équipe et a été riche en enseignements. Rendez-vous est fixé fin 2025 pour relancer le processus pour une nouvelle série d'entretiens à programmer dans le courant 2026.

## FORMATION SELF DEFENSE

Il n'y a pas eu de faits de violence particulièrement préoccupants à Pierre d'Angle dans le courant de l'année écoulée. C'est peut-être, faisons-en le pari, parce que la sécurité des travailleurs est un point d'attention permanent. Toutes les situations critiques ou inquiétantes sont documentées, analysées, discutées en équipe. En termes de formation, en 2024, l'équipe a eu l'occasion de se former en self-défense, avec un instructeur particulièrement compétent, qui a abordé les enjeux de violence et de sécurité, sans tabou. La séance a été très appréciée par l'équipe qui a vécu la formation comme une espèce de journée de *teambuilding*.



## BRICK, PIERRE D'ANGLE 2.0

Dans sa gestion opérationnelle, Pierre d'Angle a eu jusqu'ici recours à quelques outils simples qui avaient fait leurs preuves : un cahier de communication dans une « version papier » (amélioré à différentes reprises), une série de fichiers Excel d'usagers inscrits à Pierre d'Angle, un registre des sanctionnés et enfin des dossiers sociaux... Ces différentes pièces n'étant pas interconnectées, reconstituer un historique était difficile, établir des statistiques compliqué...

En 2024, Pierre d'Angle a choisi d'investir dans l'informatisation d'un outil de gestion opérationnelle. Un informaticien a été mandaté pour réaliser l'intranet de Pierre d'Angle, baptisé le « BRiCK » de Pierre d'Angle par l'équipe qui a très rapidement adhéré au projet en s'investissant dans toutes les étapes de l'élaboration de l'outil.



### Usagers

La base de données « usagers » répertorie de toutes les personnes qui recourent aux services de Pierre d'Angle. Enrichie au quotidien, la base de données totalisait déjà près de 2000 fiches fin 2024.



### Siestes

Le module « siestes » gère au quotidien l'attribution des places disponibles en journée, l'attribution des lits.



### Hébergements

Ici sont inscrites les personnes qui appellent le lundi à 10h00 pour obtenir un lit pour la semaine. En cours de semaine, le module « Hébergements » permet de tenir à jour un état de qui est à Pierre d'Angle, qui a quitté, qui a rejoint en cours de semaine et à quel lit.



### Douches

Cette interface permet d'attribuer un créneau horaire pour une douche. En effet, en journée, la douche n'est pas « libre » mais attribuée selon un tableau horaire par tranches de 15 minutes, puisque l'équipe estime qu'il était plus agréable, et générateur de moins de tensions de procéder ainsi.



### Sanctions

Toutes les sanctions signifiées sont enregistrées ici, liées à base de données et à l'interface d'inscription de sorte qu'il est impossible d'inscrire un usager pour un hébergement ou à une sieste s'il est sous le coup d'une sanction.



### Cahier de communication

Version informatisée de l'historique Cahier de Communication, la version en ligne présente l'avantage suivant : chaque évènement, qui donne lieu à une inscription au Cahier de Communication peut être liée à un usager, ou « taguée » à une rubrique (violence / police / voisinage / don...) si bien que le module peut délivrer des statistiques qui donnent une idée de l'activité, de la fréquence de survenue de tel ou tel type d'évènement.



Dans le courant 2024, le BRiCK a été développé, enrichi, testé. Dès le premier janvier 2025, ce sera l'abandon du Cahier de Communication et la mise en service de BRiCK.

BRiCK est une interface web, qui nécessite une connexion internet. Comme notre opérateur de téléphonie / internet est, pour le moment, régulièrement défaillant dans le quartier (la fibre optique devrait être déployée « prochainement », ce qui sera un vrai soulagement) Pierre d'Angle s'est équipé d'un box « TP Link » qui permet d'accéder à un réseau « de secours », en 4G, en cas de panne de réseau.

### CAPSULE VIDEO PREMIER ACCUEIL A PIERRE D'ANGLE

Fin 2023, un travailleur avait suggéré de faire réaliser des petites capsules vidéo, (en différentes langues) avec un mot de bienvenue, la présentation des règles et usages et du ROI de Pierre d'Angle. Un peu comme les vidéos d'accueil et de consignes de sécurité dans les avions ! Cette excellente idée, a percolé en 2024 : un budget a été obtenu auprès de United Fund for Belgium pour la réalisation du projet. Un script a été rédigé et un cinéaste a été sélectionné pour réaliser ce travail. Accueillir les nouveaux hébergés le lundi à 20 heures est un moment important parce que bien accueillir, fixer le cadre, assurer un bon départ, mettre en confiance, permet d'éviter, autant que possible, conflits et violences.

### CADASTRE DES DECISIONS

Tous les comptes rendus de réunions d'équipe depuis 2023 ont été passés en revue, toutes les décisions prises ont été listées pour établir un « cadastre des décisions ». A Pierre d'Angle comme ailleurs, il y a cette tendance naturelle à n'appliquer que ce dont on veut bien se souvenir... Pouvoir se référer à un cadastre des décisions aidera à plus de rigueur et de professionnalisme.

## 12. Les volontaires

Le SEMJA, le Service de Mesures Judiciaires Alternatives qui encadre et accompagne les personnes qui doivent prêter, en sanction d'un délit, des heures de travail non rémunérées au service de la collectivité a renouvelé son deal avec Pierre d'Angle pour l'intégration des volontaires en soirée à Pierre d'Angle. Trois « volontaires » ont presté leur lot d'heures à Pierre d'Angle en 2024. Une opération win-win : les « volontaires » payent leur dû à la société en prenant la mesure d'une réalité qui leur était inconnue et Pierre d'Angle bénéficie « de bras », jeunes et dynamiques, qui viennent toujours bien à point.

Claudine, demeure notre volontaire la plus fidèle : elle vient prêter main forte à l'équipe du soir, 2 soirs par semaine. Elle voudrait même venir plus souvent mais *qui veut aller loin, ménage sa monture...* Son contact avec notre public est absolument remarquable. Mais Claudine n'est pas la seule, début 2024, nous avons encore pu compter sur le fidèle Philippe et d'autres sont venus grossir les rangs de l'équipe des bénévoles. Cette année, Armelle et Roxanne ont fait leurs premiers pas à Pierre d'Angle. Tous nos encouragements.

Un usager régulier de Pierre d'Angle a été « engagé » comme volontaire, défrayé aux conditions prévues par la législation, pour mener quelques tâches de manutention : transférer les draps de lits des chariots de livraison aux armoires de rangement, nettoyer la cour... L'expérience est intéressante en cela qu'elle libère un peu de temps pour l'équipe de maintenance / nettoyage et aussi parce que cela nous permet de tisser une relation régulière et plus personnelle avec un usager qui partage un peu de son expérience de vie avec l'équipe.

### 13. Pierre d'Angle en chiffres

Dans l'arrêté du Collège réuni de la Commission communautaire commune accordant un subventionnement à Pierre d'Angle, il est précisé que l'atteinte des objectifs de Pierre d'Angle est à démontrer sur la base de :

- Heures d'ouverture du Centre d'hébergement d'urgence :
  - Le service de nuit à Pierre d'Angle est opérationnel de 20.00 à 8.00 tous les jours, 365 jours par an.
  - Le service de jour (service sieste) de Pierre d'Angle est opérationnel en semaine, du lundi au vendredi de 13.30 à 18.30, toute l'année.
- Nombre moyen de personnes sans abri hébergées à court et moyen terme :
  - 48 lits sont mis à disposition toutes les nuits
    - Sauf impondérable<sup>3</sup>, tous les lits sont occupés chaque nuit, 365 jours par an.
    - Une personne qui a été hébergée à Pierre d'Angle pendant une semaine ne peut pas se réinscrire la semaine suivante. En effet, Pierre d'Angle n'est pas une maison d'accueil où on s'installe, mais un Centre d'hébergement d'urgence

---

<sup>3</sup> lit défectueux, départ imprévu ou tardif non remplaçable, défaillance technique (sonnette, téléphone...) ou humaine...

pour dépanner ; les usages sont invités et aidés autant que possible à identifier une solution d'hébergement durable.

- 29 lits sont mis à disposition chaque jour de la semaine pour les siestes / douches. Le service sieste n'est pas ouvert le week-end et les jours fériés.

Nuitées / Siestes	2023	2024
Nombre de nuitées	17.345	17.376
Nombre de siestes	5.005	4.930

- Type et nombre d'accompagnement effectués :

Types d'accompagnements	par mois
Aide à la régularisation administrative	4
Aide à l'obtention d'une carte médicale	5
Autres accompagnements	2

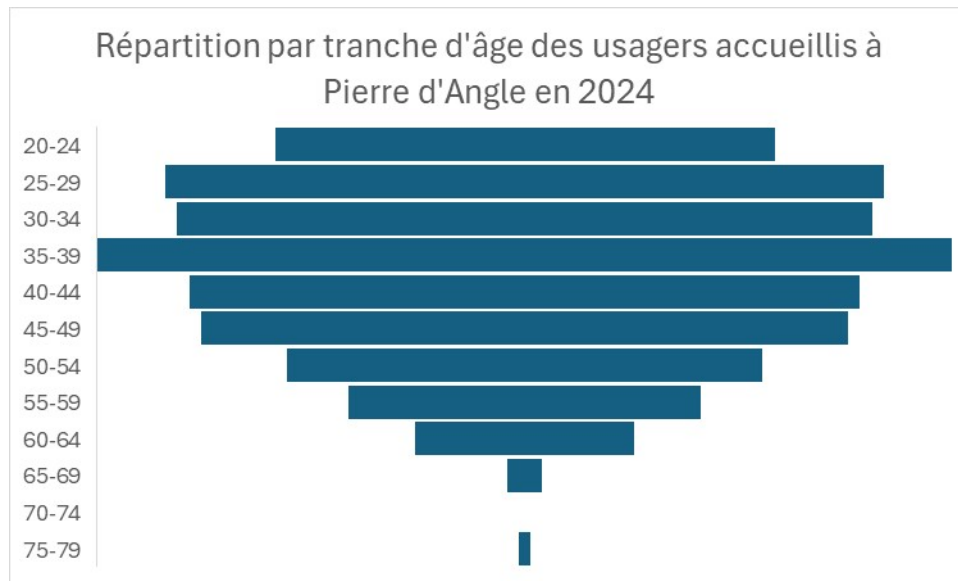
- Nombre de personnes sans-abri orientées :

Nombre de personnes sans-abris orientées	par mois
Référencement vers des structures de santé (Saint Pierre, Athena...)	10
Référencement vers des structures proposant des vêtements (HUB Humanitaire, Solidarité...)	20
Référencement vers les services « rapatriement volontaire » de Caritas International	rare
Référencement vers le service Senior Montessori (maison de repos)	rare
Autres orientations	10

- Nombre de repas distribués :

Repas	2023	2024
Nombre de repas servis en soirée	15.611	15.638
Nombre de petits déjeuners servis	14.396	14.422
Nombre de repas servis journée	2.503	2.465

- Répartition par tranche d'âge des usagers accueillis :



- Registre des sanctions

Registre des Sanctions					
Sanction de...	2 semaines	1 mois	2 mois	3 mois	"définitif"
<b>2023</b>	32	6	1	2	17
<b>2024</b>	40	10	0	3	20

## 14. Maintenance et logistique

### NETTOYER, LAYER, DESINFECTER, ENTRETENIR...

... sont des activités essentielles à Pierre d'Angle, des activités qui demandent du temps, de l'expertise et des moyens. Maintenir les lieux d'accueil propres et sains, aussi accueillants que possible est une gageure dans un lieu d'hébergement collectif. Héberger, et nourrir 48 personnes 365 jours par an, dans un bâtiment exigu et pas très bien adapté, constitue un véritable défi logistique, et engloutit une bonne partie des ressources.

## DRAPS, COUVERTURES ET... PUNAISES DE LIT



Pierre d'Angle porte une attention toute particulière à l'hygiène et à la propreté : les matelas sont désinfectés tous les deux jours, les couvertures sont lavées très régulièrement, les draps sont changés après chaque occupation de lit. C'est à ce prix que des standards d'hygiène corrects peuvent être maintenus.

La crise des punaises de lits n'est pas terminée, la vigilance reste de mise à Pierre d'Angle, les équipes sont sensibilisées au respect du protocole prévu pour limiter la propagation de ces nuisibles. En la matière, la prévention est reine. Pour titiller un peu l'équipe, et la motiver à bien intégrer la « théorie » relative à cette problématique, un examen écrit a été annoncé, puis organisé pour l'ensemble de l'équipe en date du 20 novembre. L'équipe a joué le jeu, les résultats étaient globalement satisfaisants : on peut considérer que l'équipe est avertie de l'enjeu punaises. La problématique des punaises de lit n'est pas une exclusivité des centres pour sans-abris, c'est un véritable enjeu social à Bruxelles, si bien que le CPAS de la ville de Bruxelles a mis en place un groupe de veille opérationnelle sur ce thème auquel Pierre d'Angle a adhéré.



## REPAS

Délivrer 48 repas chauds tous les soirs est un défi. En la matière, en 2024, Pierre d'Angle a apporté la touche finale aux changements importants introduits l'an dernier avec l'acquisition d'un four professionnel.

Les points forts des repas à Pierre d'Angle sont désormais :

- Utilisation exclusive de vaisselle réutilisable (fini le plastique jetable),
- Equipement adapté avec :
  - o un petit lave-vaisselle professionnel,
  - o un grand congélateur,
  - o un four professionnel,
- Deux accords stables avec :
  - o l'asbl RestoJet, qui prépare nos 48 repas quotidiens,
  - o les Taxis Verts, qui nous les acheminent 3 fois par semaine

Cette nouvelle logistique n'a pas été efficace à 100 % d'emblée, 2023 a été l'année de la mise de l'expérimentation, en 2024 nous sommes entrés en phase de routine, avec succès puisque travailleurs et usagers sont satisfaits.

En 2025, on prévoit encore d'équiper la cuisine d'un rideau de fer qui permettra de séparer (et de protéger du vandalisme) la partie équipement, de la partie « à vivre » de la cuisine. L'investissement est important mais la dégradation du matériel est une réalité quotidienne.

## 15. Faits marquants de 2024

### GRAND FROIDS

Il a fait froid en janvier 2024 et en fin d'année également. Comme de coutume, pendant quelques jours, les projecteurs ont été braqués sur les conditions de vie des sans-abris, avec quelques sujets aux journaux télévisés, quelques articles de presse aussi. Fondamentalement ces circonstances hivernales ne changent pas la vie de Pierre d'Angle : nous sommes complets, toujours. Et nous n'avons ni la place, ni les ressources (€/RH) pour en faire plus... Quand il fait très froid, les équipes demandent quelques fois qu'on fasse quelque chose de spécial, qu'on ouvre dès le matin, qu'on serve du café à la porte... mais ces belles et nobles intentions ne sont pas entendues : il est indispensable d'avoir quelques heures sans personne à Pierre d'Angle pour nettoyer, entretenir... et préserver nos ressources humaines pour être performants pendant nos heures d'ouverture traditionnelles.

Plus fondamentalement, être dans la rue est un vrai problème, en été comme en hiver ; ce que veulent les professionnels du secteur ce sont des solutions durables, pas des effets d'annonce émotionnels quand le thermomètre descend sous zéro...

### DENOMBREMENT

Le 6 novembre, Bruss'Help a organisé le 8ème dénombrement des personnes sans-abris et mal logées. Pierre d'Angle a activement participé à ce processus :

- Deux travailleurs supplémentaires ont été mis à l'horaire pour la soirée du 6 novembre afin de mener les entrevues nécessaires pour remplir les questionnaires fournis par Bruss'Help. En effet, le dénombrement ne consiste pas qu'à compter... mais à collecter toute une série de données sur les personnes sans-abri afin de délivrer une photo aussi précise que possible de la situation.



- Aussi, une travailleuse de Pierre d'Angle s'est mise à disposition de Bruss'Help pour aller en rue compter / questionner les sans-abris dans un quartier de la ville.

Lors du dénombrement de l'an dernier, ce sont plus de 7000 sans-abris qui avaient été recensés. Les spécialistes du secteur estiment que la situation s'est dégradée depuis et que la barre des 10.000 sera dépassée. Le rapport de cette année est très attendu.

## SOUTIENS, DANS LA DUREE



Jane et Jan, sont deux employés d'une entreprise internationale basée à Anvers qui soutient Pierre d'Angle via la Fondation Roi Baudouin. Ils sont venus faire leur « journée caritative » à Pierre d'Angle en 2023 et depuis restent en contact en venant régulièrement nous faire quelques petits dons en nourriture et en produits sanitaires qu'ils collectent à Anvers, auprès de leurs collègues.

## MASTERPLAN DE BRUSS'HELP

A l'invitation de nos deux fédérations (AMA / Bico) les acteurs du secteur du sans-abrisme ont été invités à donner leur avis sur un document d'une cinquantaine de pages intitulé « Masterplan » de Bruss'Help pour la sortie du sans-abrisme à l'horizon 2025-2030. Il s'agit d'un document très ambitieux sensé être par la même



occasion la refonte totale de l'entité Bruss'Help qui deviendrait le fer de lance de ce giga projet. Les acteurs du secteur ont été assez circonspects quant à ces belles intentions mais ont suivi les débats et tenté d'y apporter leur contribution parce que certaines dispositions, si elles voyaient le jour... pourraient chambouler le secteur. Le Masterplan a été finalisé et est maintenant la feuille de route de Bruss'Help, il est consultable sur le site de Bruss'Help.

## RAPATRIEMENT VOLONTAIRE

Pierre d'Angle a reçu en réunion d'équipe un duo de professionnels de Caritas International en charge du rapatriement volontaire.



L'objectif poursuivi : arriver à ce que notre équipe soit parfaitement informée en matière de rapatriement volontaire parce qu'il n'est pas rare que nos usagers, las et sans espoir, envisagent un retour au pays, mais manquent d'infos.

## SOCIAL SECTOR OUT OF SERVICE



Aux côtés d'une 60taines d'associations, services et fédérations, Pierre d'Angle a participé à l'action « Social sector Out of Service » le mercredi 13 mars. Durant une (petite) heure symbolique, les travailleurs et les travailleuses se sont arrêtés afin d'alerter sur la situation du secteur du sans-abrisme.

Aussi, une lettre a été adressée au Premier Ministre et à notre Ministre de tutelle.

## VIE DU QUARTIER

Les travailleurs se sont émus de l'installation d'une jeune femme sous le pont de la rue Sallaert, à deux pas de Pierre d'Angle. Différentes tentatives ont été faites pour établir le contact avec cette personne, mais sans succès, ce qui a induit une certaine gêne. Cette situation illustre bien qu'à Pierre d'Angle on est certes des experts de l'accueil et de l'hébergement mais le travail de rue, la maraude... c'est un autre métier que nous connaissons mal. Après quelques semaines, la personne a disparu comme elle était arrivée... Mystère.





## NIMBY<sup>4</sup>



Pierre d'Angle a parfois la mauvaise réputation de générer des troubles dans le quartier. Certes cela arrive... mais d'habitude, les usagers attendent paisiblement l'ouverture du Centre et n'arrivent pas tous en même temps. C'est ce que Pierre d'Angle a tenté de démontrer avec cette photo lors la séance de concertation organisée par la ville de Bruxelles dans le cadre de l'obtention de notre permis de bâtir.

## ENTRETIEN DU BATIMENT ACTUEL



La façade de Pierre d'Angle a fait l'objet d'un bon nettoyage, d'une remise en peinture et de l'accrochage de panneaux informatifs, parce que même si notre esprit est presque entièrement « focus » sur le nouveau bâtiment, il faut continuer à entretenir le bâtiment actuel qui « souffre » beaucoup de son utilisation intensive.

Dans le même esprit, les murs de la cuisine ont été carrelés ce qui rendra l'entretien beaucoup plus facile.

---

<sup>4</sup> NIMBY : not in my backyard... très bien mais pas à côté de chez moi !

## ATELIER COIFFURE

Un ancien usager de Pierre d'Angle, aujourd'hui en logement (Projet Issue), coiffeur de son état, vient offrir la coupe aux usagers tous les mercredis. L'opération remporte toujours un vif succès.

## PROJET IFTOL

L'équipe, sous l'impulsion de Lotfi, a entrepris de faire participer plus activement les usagers aux petites tâches de la vie « en communauté ». Une belle campagne d'affichage a été réalisée par Olivier. Un succès ? Pour être franc, pas vraiment ! C'est que faire participer les usagers aux tâches de rangement, nettoyage... c'est parfois plus compliqué, plus prenant... que de faire les choses soi-même ! Le projet n'est pas abandonné, on y reviendra.

## SOIREEES POULET DU ROTARY BRUXELLES ERASME



Le Rotary Bruxelles Erasme est devenu un partenaire vraiment fidèle : une fois par mois, une sympathique équipe du Rotary débarque en soirée à Pierre d'Angle, le dimanche soir, et propose son menu traditionnel « poulet rôti / garniture / dessert ». L'affaire remporte un vif succès : le menu change un peu de l'offre habituelle et le service est assuré par de nouvelles têtes, qui viennent pour rendre service généreusement, ce qui donne une saveur particulière. De belles rencontres, une bonne dynamique, un vrai succès.

## PIZZAS DU COEUR

Régulièrement, la jeune et dynamique équipe de l'asbl «Les pizzas du cœur» vient régaler les usagers. Ce type d'initiative coche toutes les cases de l'opération idéale pour Pierre d'Angle :

- ces soirées sont très appréciées des usagers,
- économie d'un repas pour Pierre d'Angle,
- bonne ambiance...



Le slogan de cette asbl : « Partageons un sourire avec ceux qui en ont le plus besoin, une pizza à la fois »

## ESPACES DE PAROLE

Pierre d'Angle avait un peu perdu son expertise dans l'organisation d'espaces de parole. L'équipe a bénéficié d'une formation en la matière en 2023, mais la reprise de l'activité peine à redécoller. Notons tout de même qu'une expérience de ce type a été menée par une de nos dynamiques stagiaires. Chapeau !



## PROJET DE QUARTIER

A titre personnel, une travailleuse a introduit un projet aux autorités régionales dans le cadre du contrat de quartier « Querelle ». Il s'agit d'un projet qui implique Pierre d'Angle en cela qu'il prévoit de créer des ponts entre la population que nous hébergeons et le quartier. Pierre d'Angle ne peut qu'être intéressé à soutenir cette belle initiative, compte tenu de l'empreinte que l'asbl va avoir dans le quartier avec les travaux, et le développement de ses activités.

# 16. Communication

## NOUVEU SITE WEB DE PIERRE D'ANGLE

Un ravalement de façade du site web de Pierre d'Angle s'imposait. En 2024, Pierre d'Angle s'est doté d'un nouveau site, qui ne nous fera pas gagner un award mais qui nous a simplement mis au gout du jour ! Un motif de fierté tout de même : le site est un des seuls du secteur à disposer d'une page « je suis dans la rue », avec toutes les informations utiles pour accéder à nos services. Au surplus, cette page est traduite en arabe et en anglais.

## FAIRE CONNAITRE LES SERVICES :

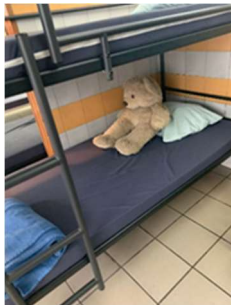
Deux dépliants ont été réalisés. Ils sont largement distribués et contribuent à faire connaître les services de Pierre d'Angle et de ses partenaires.



Dans une déclinaison murale de ces dépliants, les murs de la cour à Pierre d'Angle sont désormais pourvus de panneaux expliquant les différents services aux sans-abris à Bruxelles, en français, néerlandais, anglais, espagnol et arabe. Des infos très pratiques sont ainsi très clairement mises à disposition, et il est réjouissant de voir les usagers se munir leur téléphone portable pour prendre une photo d'éléments d'orientation qui leur sont manifestement bien utiles.

## PERLES DU CAHIER DE COMMUNICATION

Vendredi 5 janvier, au Cahier de Communication, Désiré relate : « L. est venue nous montrer son joli bébé mimi comme tout sur son téléphone. Mais il reste à l'hosto vu qu'elle n'a pas de logement. Mais jusqu'à quand ? That's the question. Triste et bonne nouvelle en même temps. Comment gère-t-on la tristesse et la joie au même moment ? Il est mignon tout de même ce bébé ! »



Un petit couple d'albanais, qui a séjourné régulièrement à Pierre d'Angle en début d'année a pu « récupérer » son enfant à la suite d'une longue procédure judiciaire. Ils ont immédiatement entrepris de rentrer au pays... et ont laissé l'encombrant nounours de leur gamin à Pierre d'Angle pour nous remercier des services rendus.

## SUR WHATSAPP

Depuis que nous avons introduit un n° de téléphone pour des inscriptions via WhatsApp, même si nous ne l'utilisons que pour les inscriptions du lundi, nous avons eu la surprise, un peu par hasard, de lire quelques messages écrits inattendus de nos usagers sur le fil WhatsApp : « *Bonjour, c'est pour vous prévenir que je suis hospitalisé pour des problèmes de tensions ainsi je pourrais donner ma place à une tierce personne merci encore pour votre gentillesse et bon courage à toute l'équipe* »

## SUR LA PAGE FACEBOOK DE PIERRE D'ANGLE



فرشة شيشاوة · Suivi(e)

Je suis très heureux de commenter votre page. J'ai déjà visité votre établissement et y suis resté plusieurs jours, Ce qui a retenu mon attention, c'est votre traitement humain des résidents et vos services que vous fournissez avec tout respect et professionnalisme sans regarder aux yeux pour éviter les regards brisés et sans tenir compte de la couleur de la peau ni de la religion, Vous avez confirmé que l'humanité n'a ni religion ni couleur tout le monde est égal dans un pays démocratique qui respecte les droits de l'homme... Je termine mon commentaire en remerciant Le personnel de la Fondation, chacun par son nom, notamment la merveilleuse femme Samira et le bon homme Louji, sans oublier Mamadou et les autres...

1 j J'aime Répondre



## 17. Ils nous soutiennent

Pierre d'Angle a été soutenu par de généreux donateurs privés qui, par leurs dons réguliers, permettent de couvrir des dépenses qui ne sont pas couvertes par le subside institutionnel des autorités régionales bruxelloises (COCOM).

En 2024, Pierre d'Angle a pu compter sur le soutien renouvelé de [United Fund for Belgium](#), du [Welzijnzorg](#) et de la Fondation Francotte-Baete.

Pour la première fois, fin 2024, le Joint Research Centre de la Commission Européenne a organisé une vente aux enchères dont les bénéfices ont été versés à Pierre d'Angle.

L'équipe des Pizzas du Cœur, outre de venir régulièrement régaler les hébergés de Pierre d'Angle, a mené une opération de récolte de fonds originale en mai : une vente de pizzas « after work » au profit de Pierre d'Angle, au Silver Square, un espace de co-working réputé sur la place bruxelloise.

De tout cœur, merci !

## 18. Témoignages de l'équipe

### UNE PETITE BRIQUE DANS UN GRAND BRICK

Ces dernières années, Pierre d'Angle a connu une très grande mutation avec sa population, surtout l'année 2024, où des groupes de personnes de trajectoires très différentes se sont distingués : des migrants, des sans-papiers, des sans-abris au « vrai » sens du mot. Ces trois groupes, de composition différente, ont des buts différents mais un dénominateur commun : le sans-abrisme.

**Les migrants** venus d'horizons divers ont tous le même genre d'histoire et le même type itinéraire. Il suffit de discuter avec l'un d'eux pour comprendre la cause de leurs migrations et leurs objectifs car ils ont tous fui les crises (économiques) qui sévissent dans leurs pays. On constate que ce groupe est composé de beaucoup de jeunes dont la plupart ne parle pas français, une partie qui parle anglais et la majeure partie ne parle qu'arabe. En fonction, nous faisons face à un grand problème de communication dans notre travail éducatif et social.

**Les sans-papiers** la plupart du temps sont des demandeurs d'asile, des primo-arrivants et ceux dont la demande d'asile a été rejetée. Ces derniers connaissent mieux le secteur social car ils sont, dès leur arrivée, encadrés par des services sociaux ce qui fait qu'ils connaissent tous les Centres, asbl et organismes qui les aident dans l'obtention de leurs papiers. En fonction, leur

présence à Pierre d'Angle est moins lourde car ils savent déjà où ils sont, au contraire des migrants qui demandent un accueil d'urgence immédiat.

Et les **sans-abris aux vrais sens du mot**. Le plus plaisant c'est à 20h de les voir rentrer un à un à PDA avec une grande joie, des sourires qui illuminent leurs visages contents d'avoir un lit et une nuit paisible, calme et une écoute attentive.

Pierre d'Angle donne chaque nuit un lit à ces trois groupes sans comparaison en les offrant un service de qualité, professionnel ; en essayant d'aider chaque groupe en fonction de leurs besoins propres que ce soit dans le domaine sanitaire, administratif ou social. Pierre d'Angle fait tout pour les mettre à l'aise et leur donner un confort, si minime soit-il.

Pierre d'Angle c'est aussi une importante logistique, sous la houlette de Talal. Un très grand travail d'innovation et d'investissement a été fait permettant un bon service de restauration journalière, des douches gratuites, des kits hygiéniques...

Pierre d'Angle est une petite institution mais grande par ses performances et ses divers services, notamment le service de jour (sieste) et le projet logement.

En 2024 le fait le plus marquant aura été le début de l'informatisation du travail à Pierre d'Angle, longtemps souhaité. Finalement c'est sous l'ère de Vincent (directeur) que cela s'est réalisé. Un grand merci pour ce véritable outil de travail : une plate-forme qui permet aux travailleurs d'être beaucoup plus opérationnels.

Un grand merci à tous les travailleurs de Pierre d'Angle, les éducateurs, la direction, les techniciennes de surface, l'ouvrier polyvalent qui n'ont pas ménagé leurs efforts pour maintenir le cap même pendant les moments difficiles.

AMADOU DIOP

### TEMOIGNAGES DE SITUATIONS COMPLEXES, DE RENCONTRES, DE LIENS, D'EMOTIONS...

Parmi le nombre de situations vécues en 2024, on vous en présente une chargée d'émotions ayant marqué ma collègue et moi-même :

A l'entrée de 20h00 un monsieur veut entrer de force car il vient de sortir d'hôpital et à des difficultés à se déplacer avec sa béquille. Nous avons pris le temps de l'écouter avec patience. Nous avons lui avons fait part de notre mode de fonctionnement : les personnes qui ne sont pas inscrites sur la liste depuis lundi à 10h du matin peuvent toujours nous recontacter chaque soir à 21h30 si

des personnes ont laissé leurs places vacantes. Après ces explications, il s'est emporté et a forcé le passage, il était prêt à nous frapper avec sa béquille en nous insultant au passage.

Nous avons tenté de dialoguer avec lui en gardant nos distances (béquille comme arme) et tout en restant toujours calme à ses attaques verbales. Par la suite au bout d'1/4 heure, il finira par sortir. Une fois dehors, il a continué à être en colère tout en tapant violemment sur la porte de notre ASBL. Afin d'apaiser la situation qui semblait hors de contrôle et retrouver le calme pour ne pas déranger le voisinage tout en continuant à travailler à l'intérieur, nous n'avons pas eu le choix de contacter la police pour cet incident mais à lors arrivée de celle-ci Monsieur était parti.

Ce monsieur est revenu le lendemain pour s'excuser auprès de nous car dans la journée un de nos usagers l'avait croisé dans un centre de jour. Cet usager a pris notre défense et s'est permis de lui exprimer son avis car il avait été témoin de la scène violente à laquelle les éducateurs avaient été confrontés. Une fois entendues ses excuses, ce Monsieur a retenté de négocier son entrée sans succès. Il s'en est repris à nous en nous insultant en étant agressif.

Prise de recul de cette situation.

Ma collègue a craqué émotionnellement en pleurant nerveusement (stress, peur, tension...). Trop d'accumulation. Elle m'a dit « On essaye de les aider et voilà le remerciement de leur part ». De mon côté, je l'ai rassurée, calmée en l'installant au bureau en lui proposant un thé / café pour se remettre de ses émotions. Moi qui suis un ancien dans le métier, je lui ai dit que pour durer dans ce métier, il faut avoir un mental d'acier et de l'anticipation sur les situations vécues.

Analyse de cette situation.

Dans cette situation conflictuelle ma collègue et moi avons réussi à désamorcer cette violence mais cela ne l'a pas épargné d'avoir une sanction définitive. Nous comptons beaucoup sur les formations (qui apportent du recul et permettent de voir autres choses). Exemple : dans la gestion de conflits, du stress...

A Pierre d'Angle, le travail d'éducateur ne se résume pas à donner des draps et une tasse, puis à s'enfermer dans un bureau ... en attendant que les hébergés viennent (ou pas) frapper à la porte. Tout en respectant la déontologie d'un accueil inconditionnel, il nous semble important de sortir du bureau, faire des rondes, parler aux hébergés et créer peu à peu une relation de confiance... qui va les amener à venir nous voir spontanément pour discuter de leurs problèmes et tenter d'y trouver des solutions ou d'être une écoute sans forcément trouver une solution.

Comme dans tous les lieux où la détresse humaine est à nu, Pierre d'Angle n'est pas un milieu de travail anodin. On y voit des gens « Au bout du rouleau ». On y vit des situations tendues et parfois très stressantes (que ce soit pour soi-même, pour les collègues ou pour les hébergés). On y encaisse également pas mal de choses psychologiques d'autant plus fort qu'on se sent solidaire des hébergés (par exemple, lorsqu'on ressent comme un échec le fait de donner une sanction d'exclusion définitive à un hébergé qui a dépassé les bornes). Il n'est donc pas simple de travailler en tant qu'éducateur à Pierre d'Angle, et l'une des compétences nécessaires pour y arriver est assurément de prendre du recul, de savoir évacuer toutes les tensions accumulées (que ce soit à l'aide d'outils fournis par Pierre d'Angle ou de discussions avec les collègues et /ou amis), afin de mener sa vie privée sans porter en soi tout le fardeau (stress, doutes, fatigue mentale et physique...) accumulée au cours des nuits de travail.

Notre rôle n'est pas à proprement parler, « d'éduquer les usagers » mais plutôt de les accompagner dans un processus visant à leur autonomie et à leur bien-être.

Nous sommes conscients bien entendu que les problèmes rencontrés par les personnes en difficultés peuvent être extrêmement variés et parfois sans solutions faisant de notre métier d'éducateur un travail polyvalent pouvant prendre de nombreuses facettes différentes. Nous les encourageons à prendre soin de leur lieu de vie comme si c'était leur maison quand ils sont chez nous. Parfois de la solidarité se crée entre les hébergés ou même les hébergés et nous.

Notre métier d'éducateur nous le développons tous les soirs avec notre dimension humaine.

La barrière de langue est souvent rencontrée chez nous car les personnes que nous accueillons ne parle pas l'anglais ou le français. Les usagers se présentent pour faire la traduction pour la langue lorsque des nouveaux viennent pour la première fois à PA, venant d'autres pays, pour expliquer notre règlement. Ils nous soutiennent en nous aidant aussi lors de situations problématiques avec d'autres usagers qui enfreignent notre règlement, en essayant de dialoguer et /ou de s'interposer physiquement envers ceux-ci. De débarrasser leur table après le repas et de laver la vaisselle, de garder les lieux propres....

De se communiquer entre eux diverses adresses, lieux où se laver, manger, se vêtir d'être en ordre de papiers...dans le réseau bruxellois, la solidarité fait écho chez eux.



Heureusement que chaque jour est différent et avons souvent de chouettes moment avec nos usagers qui prends le dessus sur les moments moins agréables. C'est peut-être cela qui nous donne envie de tenir dans la longueur du temps et de s'investir tout en se questionnant sur le sens à donner à notre métier.

Remerciements aux différents intervenants (par intermittence) au sein de notre ASBL :

- Les pizzas du cœur, c'est un projet citoyen et social, qui veut offrir de délicieuses pizzas concoctées par leurs soins, aux gens qui en ont vraiment besoin. Merci à Lorenzo, Lucas et Fred.
- Le Rotary Club, mission d'offrir des services (en apportant de la nourriture et boissons etc ...), et leurs sourires à nos hébergés et de dialoguer avec eux lors de la distribution des repas par exemple.
- Les gens du quartier, le boulanger qui nous apporte en semaine un sac rempli de pains, baguettes et viennoiseries, Madame Affaf la voisine qui nous livre ses préparations de plats oriental hebdomadaire.

Luigi et Samira

## FETE DES VOISINS, UNE JOURNEE HORS DE NOS MURS



Dans le cadre d'une fête de voisins, Pierre d'Angle a été invité à participer aux festivités de la rue des Tanneurs. A cette occasion, Pierre d'Angle a bénéficié d'un stand pour améliorer la visibilité de l'asbl, qui existe depuis plus de trente ans. A cet événement, nous avons convié nos usagers. Ils sont venus, et ont donné un coup de main pour le montage des différents stands des autres associations. C'était une journée idéale pour notre public de s'inclure dans la vie active du quartier, pour un mieux vivre ensemble. Il faut reconnaître que d'avoir un centre qui accueille des sans-abris chaque jour comme voisin n'est peut-être pas facile à vivre au quotidien car cela peut créer, chez certains, un sentiment d'insécurité ou autre. C'était l'occasion idéale pour déconstruire certains préjugés et stigmatisation.

A notre stand, nous avons distribué du café et du thé, prétextes pour susciter des moments d'échange avec ceux qui passaient par curiosité à notre stand. Nous avons distribué des flyers avec toutes les infos concernant notre mode de

fonctionnement. Et nous avons proposé de jouer ImmenCité<sup>5</sup>, mis à disposition par DoucheFlux.

Les bénéficiaires de Pierre d'angle se sont fondus dans la foule et ont participé à l'événement sans que personne ne se soucie qu'ils étaient sans-abri. Cette journée hors du temps pour certains leur a offert un moment de répit dans leur routine du quotidien qui est la rue sans-solution. A la fin de cette journée, tous les voisins et y compris nos usagers, ont partagé un repas convivial. Un événement réussi pour nous.

Conclusion :

Inclure les personnes sans-abri dans une fête de quartier peut apporter de nombreux bénéfices, tant pour elles que pour la communauté. Les bénéfices pour les personnes sans-abri :

- Un moment de répit et de convivialité : Cela leur permet de sortir, ne serait-ce que quelques heures, de l'isolement et des difficultés quotidiennes.
- Se sentir inclus et valorisé : Être invité et accueilli comme n'importe quel habitant du quartier peut renforcer leur estime de soi.
- Créer des liens sociaux : Cela peut être l'occasion d'échanger, de rencontrer des habitants et peut-être même de trouver un soutien, moral ou matériel.
- Accéder à des ressources : Certaines personnes du quartier peuvent leur donner des informations sur des aides locales, des opportunités d'emploi, ou des solutions d'hébergement.

Les bénéfices pour la communauté :

- Renforcer la solidarité : Cela sensibilise les habitants aux réalités de la précarité et encourage un esprit d'entraide.
- Démystifier et briser les préjugés : En rencontrant des personnes sans-abri dans un cadre convivial, les habitants peuvent changer leur regard et comprendre leur parcours.
- Créer un quartier plus inclusif et humain : Une fête de quartier est un moment où tout le monde devrait se sentir le bienvenu. Inclure les plus vulnérables renforce cette idée de communauté ouverte et bienveillante.

---

<sup>5</sup> ImmenCité un jeu dans les abîmes de la vie sans chez-soi. Résultat d'une collaboration entre DoucheFLUX et Cultures&Santé. ImmenCité est un jeu autour du sans-abrisme, visant à faire prendre conscience des réalités de vie des personnes «sans chez-soi».

- Inspirer d'autres initiatives : Cela peut donner des idées pour mettre en place d'autres actions solidaires, comme des distributions alimentaires, des ateliers de réinsertion, ou des événements réguliers pour favoriser l'inclusion.

Une source d'inspiration :

Une telle initiative montre qu'un quartier n'est pas seulement un ensemble d'habitations, mais un lieu de vie et de partage. Cela prouve que, même à petite échelle, il est possible d'agir pour rendre la société plus juste et plus humaine.

Samira Naciri

## 19. Plan quinquennal de qualité

La COCOM a transmis une circulaire qui impose désormais aux Services subsidiés de produire un « programme quinquennal de qualité ». Particularités du processus :

- se fixer des objectifs, et des indicateurs qui permettront tous les ans, de nous « autoévaluer », et, tous les 5 ans, de mener cette évaluation avec les services de la COCOM.
- Les objectifs doivent être fixés parmi une série de thématiques :
  - Satisfaction et participation des usagers ;
  - Personnel ;
  - Travail en réseau et partenariats ;
  - Infrastructure ;
  - Méthodologie ;
  - Qualité des services offerts.
    - Et il convient en tout cas de choisir des objectifs émanant des thématiques de la première et la dernière catégorie.
- Au surplus, il convient de fixer ces objectifs avec les différentes parties concernées :
  - Les équipes administratives, logistique, de nettoyage,
  - Les usagers.

Le processus « plan quinquennal de qualité » a été lancé par la COCOM en 2024, mais ce n'est pas encore une obligation.



## Plan quinquennal de qualité

Mise à jour : fin juin 2024 \_ Transmis à la COCOM pour avis & commentaires

### Chapitre 1 : Préambule

#### Références légales

La politique de qualité s'inscrit dans le cadre des normes de qualité des services, définies aux articles 27 et 28 de l'arrêté du Collège réuni du 9 mai 2019 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion et, en particulier, la "Section 7. — Normes générales de sécurité et architecturales et normes générales de qualité de services" (ci-après « *l'arrêté* »).

#### Identification du service

Pierre d'Angle asbl est agréé (CHU/CNO/002) en tant que Centre d'hébergement d'urgence par le Collège réuni de la Commission communautaire commune (ci-après, « *le Service* »).

Période d'agrément : du 1/7/2024 au 30/6/2029

Adresse : 153, Rue Terre Neuve, 1000 Bruxelles

La personne de contact concernant la politique de qualité est : Vincent Stainier, directeur

## Missions

Les missions du Service sont précisées dans l'ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri, ainsi que dans l'arrêté, et, de manière plus précise, dans le rapport d'activité annuel du Service. Nous renvoyons à ces sources et documents pour plus de détails.

## Finalité de la politique de qualité

Afin d'assurer au mieux ses missions, et conformément à l'article 27, §1<sup>er</sup> de l'arrêté, le centre développe une politique de qualité qui vise à déterminer, organiser, évaluer et améliorer, de manière systématique, la qualité des aides et des services ainsi que son fonctionnement.

Dans ce cadre, la politique de qualité décrite dans ce document a pour objectif d'être un outil de construction et d'auto-évaluation, ainsi qu'un outil de dialogue tant avec le personnel, les partenaires, l'administration qu'avec les hébergé-es/usager-ères.

Cette politique définit les engagements généraux du Service en matière de qualité, un plan de qualité sur 5 ans et des rapports d'évaluations annuels en interne et quinquennal par le pouvoir subsidiant.

## Chapitre 2 : Engagement de qualité de dispensation des services

Le Service s'engage à :

- Procurer aux personnes hébergées / usager-ères le meilleur accompagnement possible dans **le respect de la dignité humaine de la personne et de sa vie privée**, sans distinction de considérations politiques, culturelles, raciales, philosophiques, religieuses ou d'orientation sexuelle ;
- Garantir un accompagnement respectueux de la **déontologie** du travail social et du **secret professionnel** ;
- Garantir un accompagnement **centré sur les besoins** des personnes hébergées / usager-ères ;
- **Inform**er les personnes hébergées / usager-ères sur le fonctionnement de l'institution, sur le travail fourni, sur leurs droits et obligations, ....
- Garantir leur droit en matière de **dépôt de plainte**, grâce à une procédure définie au sein de l'institution ;
- **Promouvoir et faciliter la participation** des hébergé-es/usager-ères dans toutes les décisions et les actions qui les concernent et cela en lien avec leurs besoins ;
- **Garantir une continuité du service** aux hébergé-es/usager-ères qu'il prend en charge et/ou qu'il réoriente vers ses partenaires ;
- Pratiquer une **gestion rigoureuse et transparente**, de sorte que les moyens financiers qui lui sont attribués soient utilisés judicieusement et de manière optimale dans le cadre de ses missions ;

- Entretien et développer **une relation de partenariat avec les autorités subsidiaires**, et les informer de manière exacte et transparente de ses activités selon les modalités prévues par la loi ;
- Favoriser la **formation** continue du personnel en rapport avec les fonctions exercées et les objectifs de qualité fixés suite à nos engagements – *voir plus loin le chapitre « Politique de formation »*.

## Chapitre 3 : Programme quinquennal de qualité

Afin de répondre à ces engagements, et conformément à l'article 27, §2 de l'arrêté, une démarche d'évaluation qualitative est mise en place grâce à un programme quinquennal, lequel sera réévalué chaque année.

Nos collaboratrices et collaborateurs, ainsi que les usager·ères auquel·les nous offrons nos services, contribuent de façon déterminante à la mise en œuvre de cette politique en matière de qualité ainsi qu'à son évaluation annuelle.

### Evaluation de la politique de qualité

#### 1. Valeurs et lignes directrices :

Les fondateurs de Pierre d'Angle étaient de simples citoyens, concernées par le sort des personnes sans-abris. Leur objectif : offrir un lit au chaud et en sécurité, sans discrimination.

Cela n'a pas changé, ces valeurs continuent à définir les lignes directrices de l'asbl : Inconditionnalité, Anonymat, Gratuité.

Pierre d'Angle se définit également comme une asbl qui délivre des services « bas seuil ».

Les premières années, l'offre de Pierre d'Angle se limitait à un lit dans ce qu'on appelait à l'époque « un asile de nuit ». Aujourd'hui, Pierre d'Angle propose aussi des douches, des siestes, des repas chauds.

Aussi, nous avons mis en place un service social, développé un modeste réseau de bénévoles, établi des collaborations avec les autres acteurs du secteur, intégré des projets collaboratifs, commencé à « plaider » pour la cause des sans-abris.

#### 2. Objectifs opérationnels, par thème et indicateurs :

*NB : Dans le cadre de cet exercice de « Politique Qualité » aucun objectif n'a été fixé sous les thèmes « Personnel » & « Travail en réseau et partenariats » ce qui ne veut pas dire... que rien n'est fait en ces matières !*

Thématique		Infrastructures				
Objectif		Mettre Pierre d'Angle en conformité aux normes architecturales (COCOM) Augmenter la capacité d'accueil (48 > 72) Atteindre plus de diversité dans le public accueilli (PMR / femmes)				
<p>Pierre d'Angle déploie ses activités dans un bâtiment qui ne répond pas aux normes COCOM pour l'hébergement de 48 personnes. C'est une dérogation qui autorise Pierre d'Angle à poursuivre ses activités compte tenu de la mise sur les rails d'un projet d'extension / rénovation qui fera passer Pierre d'Angle à une capacité d'accueil de 48 à 72 personnes (et permettra l'accueil de PMR et de femmes dans des dortoirs dédiés) tout en se conformant aux normes.</p> <p>A ce jour, Pierre d'Angle a finalisé le "programme" de ce projet d'extension-rénovation baptisé "Arc-Boutant" avec le bureau d'architecture Bauclub, a introduit la demande de permis d'urbanisme et sécurisé un budget (1,3 M€) pour mener le projet à bien. Incontestablement, Pierre d'Angle est, à 5 ans, avec des objectifs très ambitieux et très concrets en termes d'infrastructures qui impacteront significativement son fonctionnement général.</p>						
Année		2024	2025	2026	2027	2028
1	Indicateur	Obtention permis urbanisme	Réception de la phase 1 des travaux	Réception phase 2 des travaux	Début du déploiement dans la nouvelle configuration	Pierre d'Angle en conformité aux normes architecturales COCOM
	Récolte	Notification officielle	La réception "phase 1" est une étape formelle dans le déroulé des opérations telle que validé par le Bauwmeester de la Région BXL Capitale	La réception "phase 2" est une étape formelle dans le déroulé des opérations telle que validé par le Bauwmeester de la Région BXL Capitale	Batiment inauguré et mis en service	Pierre d'Angle fonctionne sans dérogation
	Evaluation	Oui / Non / > adaptation exigée	Réception satisfaisante, sans réserve	Réception satisfaisante, sans réserve	Pierre d'Angle déployé sur le site historique de Terre Neuve et le nouveau site de la rue Sallaert	Agrément



Thématique		Méthodologie				
Objectif		Développer des outils de collecte de données statistiques Récolter les données statistiques utiles Mise en œuvre d'un cahier de communication informatisé				
<p>•Pierre d'Angle a jusqu'ici compilé très peu de données sur les usagers, tenu des registres élémentaires et n'a que peu investi dans l'outil informatique. On peut considérer que Pierre d'Angle en est à la phase 1 d'un point de vue méthodologique. Ceci pour différentes raisons : réticences des équipes, interprétation restrictive des principes d'anonymat et d'inconditionnalité... Aujourd'hui les équipes sont mûres à prendre la route de l'informatisation, de la collecte de données et de la compilation d'indicateurs statistiques. Cela passera par l'adoption d'un cahier de communication informatisé.</p>						
Année		2024	2025	2026	2027	2028
1	Indicateur	Phase 2 d'une "Collecte de données sur les usagers" : documentation des besoins initiée	Sélection et « premiers pas » de tableaux améliorés de collecte des données sur les usagers	Collecte de données opérationnelle	Evaluation de la phase 2 et définition des nouveaux objectifs en matière de collecte de données (phase 3)	Phase 3 collecte de data initiée
	Récolte	cahier des charges établi	données statistiques significativement "up gradées"	données statistiques significativement plus riches (nombre d'indicateurs à définir) dans le rapport annuel 2026	Bilan phase 2	cahier des charges établi
	Evaluation	oui / non	oui / non	oui / non	oui / non	oui / non
2	Indicateur	Informatisation Cahier de Communication documentation de la problématique et des enjeux	Sélection et « premiers pas » d'un logiciel destiné à remplacer le cahier de communication. Pierre d'Angle franchit le cap de l'informatisation et du "on line"	Cahier de Communication informatisé opérationnel	Evaluation et définition nouveaux objectifs de communication interne	Phase 3 collecte de données communication interne initiée
	Récolte	cahier des charges établi / prestataires approchés / devis collectés	logiciel acquis, implémenté et en phase test	logiciel opérationnel / cahier de Communication arrêté	Bilan phase 2	cahier des charges établi
	Evaluation	oui / non	oui / non	oui / non	oui / non	oui / non

Thématique		Qualité des services				
Objectif		Améliorer la communication sur la vie communautaire et les activités proposées aux hébergés et les relations de voisinage. Un bon service, cela peut aussi être de recommander le retour au pays.				
<p>1. Les anciens se souviennent que Pierre d'Angle avait initié les tables de conversation avec les usagers. Cette pratique avait été abandonnée, les équipes ayant changé et le savoir-faire s'est perdu. Relancer les tables de conversation est un objectif que Pierre d'Angle s'est fixé et un petit groupe de travailleur est motivé à porter ce projet.</p> <p>2. Souvent les usagers "consomment" l'aide et l'assistance qui leur est offerte avec, à de rares exceptions près, peu d'implication, peu de participation et d'investissement. Lancer une « politique d'implication des usagers dans la vie de l'asbl, quelque chose qui nous serait propre, qui serait notre marque de fabrique motive l'équipe. Le projet a été baptisé "L'ftol", anagramme du nom du travailleur qui a relancé l'idée d'avancer en la matière et qui a été bien accueilli par le reste de l'équipe.</p> <p>3. Dans le processus d'obtention de son permis d'urbanisme, en Commission de Concertation, Pierre d'Angle a pris la mesure de l'extrême opposition d'une partie du voisinage aux services que nous développons dans les Marolles. De ce constat est né l'objectif d'une main tendue...</p> <p>4. Une partie des personnes accueillies par Pierre d'Angle sont des « sans papier avec de très faibles perspectives d'amélioration de leur situation ». Pour ces personnes à l'horizon tout à fait bouché, Pierre d'Angle pourrait de façon plus pragmatique aborder la question du retour volontaire, aiguiller vers les services de Caritas.</p>						
Année		2024	2025	2026	2027	2028
1	Indicateur	Murir l'idée de relancer les tables de conversation, constituer l'équipe porteuse de projet, initier la formation	Tirer les enseignements des "premiers pas de 2024", donner corps au projet	Tables de conversation inscrite dans la routine de l'asbl	Tables de conversation inscrite dans la routine de l'asbl	Tables de conversation inscrite dans la routine de l'asbl
	Récolte	équipe établie (3) / formation initiée	Les "Tables de Conversation" de Pierre d'Angle sont inscrites dans le répertoire des activités de routine de l'asbl; la pratique est formalisée, documentée	Nombre de tables par an	Nombre de tables par an	Nombre de tables par an
	Evaluation	1 table de conversation Pierre d'Angle menée en solo, sans appui extérieur	5 tables de conversation sont menées au cours de l'année	10 tables de conversation sont menées au cours de l'année	10 tables de conversation sont menées au cours de l'année	10 tables de conversation sont menées au cours de l'année
2	Indicateur	Phase de définition du projet : murir l'idée d'aller dans le sens d'une asbl dont la marque de fabrique sera "une asbl où la participation des usagers à la vie communautaire est encouragée, attendue et finalement normale"	Phase de formalisation du projet	Phase de routine du projet	Phase d'évaluation et de réorientaton du projet	Phase de maturité du projet ( à considérer : ajustements du projet dans la nouvelle configuration sur les deux bâtiments)
	Récolte	nombre moyen d'usagers "adhérents" par mois	nombre d'items de communication développés pour soutenir le projet	nombre moyen d'usagers "adhérents" par mois	nombre d'items de communication développés pour soutenir le projet	nombre moyen d'usagers "adhérents" par mois
	Evaluation	X	Y	Z	W	K
3	Indicateur	Meilleure connaissance et acceptation de Pierre d'Angle par les habitants du quartier				
	Récolte	nombre de participation de Pierre d'Angle a des activités du quartier (fêtes / événements / commissions)				
	Evaluation	X	Y	Z	W	K
4	Indicateur	Formation & information, progressive des équipes, déculpabilisation : parler retour au pays, suggérer le retour au pays, contribuer au cheminement vers le retour au pays, c'est du social aussi. Espérer une hypothétique régularisation n'est pas la seule voie!				
	Récolte	Nombre de personnes aiguillées vers un retour volontaire (via Caritas) / # retours concrétisés				
	Evaluation	X/X	Y/Y	Z/Z	W/W	K/K

Thématique		Satisfaction et participation des usagers				
Objectif		Améliorer la communication				
<p>•Améliorer le tout premier accueil des hébergés à Pierre d'Angle (tourner une capsule vidéo des « does &amp; don't » à Pierre d'Angle) : le premier accueil des usagers à Pierre d'Angle est une étape déterminante. Aujourd'hui, l'accueil est fait avec cœur et professionnalisme mais il manque de rigueur et de cohérence. Il est aussi tributaire de ce que les travailleurs soient plus ou moins polyglottes, plus ou moins perturbés par le stress et les aléas de la soirée. Standardiser l'accueil avec une vidéo multilingue "à Pierre d'Angle c'est comme ça!" est un objectif.</p> <p>•Développer la bibliothèque de pictogrammes. •Traduire le ROI en plusieurs langues</p>						
Année		2024	2025	2026	2027	2028
1	Indicateur	formaliser le projet, budgéter, solliciter des devis, introduire le projet après d'un sponsor	Se tenir à disposition du réalisateur sélectionné / finaliser le script / tourner / doubler...	avoir acquis le matériel pour diffuser les capsules dans la salle d'accueil (son / écran) / installer la diffusion dans les "tâches éducatives" du primo accueil.	évaluer l'efficacité du dispositif, proposer "corrections" / multiplier les versions dans différentes langues.	Mettre les capsules aux couleurs du déploiement dans les nouvelles installations
	Récolte	projet "bouclé, soumis et financé	Avoir répondu aux attendus du réalisateur pour en arriver à la délivrance du produit fini : la capsule vidéo d'accueil à Pierre d'Angle, en multilingue	matos acquis et installé / capsules diffusées	capsules ajustées / traduites	capsule "mises en couleur Arc Boutant"
	Evaluation	Oui / Non! / Oui, mais...	Oui / Non! / Oui, mais...	Oui / Non! / Oui, mais...	Oui / Non! / Oui, mais...	Oui / Non! / Oui, mais...
2	Indicateur	faire le point sur les pictos actuels / les évaluer / les corriger	définir les manques, les hierarchiser, lancer la commande / réalisation	Travailler à l'accessibilité de la base de données de pictogrammes / réfléchir à leur harmonisation dans le secteur?	Evaluer / définir les lignes de forces pour pérenniser l'utilisation des pictos	Phase de routine
	Récolte	cadastre	cadastre mis à jour	Répertoire simple / mis à disposition	à préciser ultérieurement	à préciser ultérieurement
	Evaluation	Oui / Non! / Oui, mais...	Oui / Non! / Oui, mais...	Oui / Non! / Oui, mais...	Oui / Non! / Oui, mais...	Oui / Non! / Oui, mais...
3	Indicateur	Faire le point sur les ROI en l'état (3 langues ?) Est-ce assez, le ROI ne devrait-il pas être réalisé en pictos, ou en "facile à lire"				
	Récolte	avoir fait l'état des lieux, défini les attendus				
	Evaluation	Oui / Non! / Oui, mais...	Oui / Non! / Oui, mais...	Oui / Non! / Oui, mais...	Oui / Non! / Oui, mais...	Oui / Non! / Oui, mais...

## Chapitre 4 : Politique de formation

L'employeur s'engage à respecter les réglementations en vigueur en matière de formation continue des travailleur·ses en rapport avec le programme quinquennal de qualité développé dans ce document.

Dans ce cadre, le rapport annuel du Service reprend la liste des formations suivies par ses employé·es.

## 20. Annexes

### FORMATION

Cadastre des formations suivies par l'équipe de Pierre d'Angle en 2024						
Collaborateur	Intitulé	Période de	Période au	Organisme	Heures total	
Banken, Cathy	Le retour volontaire	01/02/2024	01/02/2024	Caritas	1:30	
Dalloul, Talal	Le Retour volontaire	01/02/2024	01/02/2024	Caritas	1:30	
Vilain, Amélie	Le retour volontaire	01/02/2024	01/02/2024	Caritas	1:30	
Trubia, Luigi	Le retour volontaire	01/02/2024	01/02/2024	Caritas	1:30	
Stainier, Vincent	Le retour volontaire	01/02/2024	01/02/2024	Caritas	1:30	
Vilain, Amélie	Hygiène et précarité	15/02/2024	15/02/2024	Infirmières de rue	3:00	
NACIRI, Samira	Hygiène et précarité	15/02/2024	15/02/2024	Infirmières de rue	3:00	
Ndayizeye, Desire	Hygiène et précarité	15/02/2024	15/02/2024	Infirmières de rue	3:00	
Fall, Mamadou	Hygiène et précarité	15/02/2024	15/02/2024	Infirmières de rue	3:00	
Van Begin, Olivier	Hygiène et précarité	15/02/2024	15/02/2024	Infirmières de rue	3:00	
Dalloul, Talal	Hygiène et précarité	15/02/2024	15/02/2024	Infirmières de rue	3:00	
Kebaili, L'Houcine	Hygiène et précarité	15/02/2024	15/02/2024	Infirmières de rue	3:00	
Trubia, Luigi	Hygiène et précarité	15/02/2024	15/02/2024	Infirmières de rue	3:00	
Stainier, Vincent	Hygiène et précarité	15/02/2024	15/02/2024	Infirmières de rue	3:00	
Dalloul, Talal	Allo - aide sociale numéro vert	04/03/2024	04/03/2024	Fédération des services sociaux	1:30	
NACIRI, Samira	Secourisme en Entreprise	11/03/2024	14/03/2024	Croix Rouge de Belgique	24:00	
Fall, Mamadou	Supervision pour personne de confiance	28/03/2024	28/03/2024	Mensura	8:00	
Dalloul, Talal	Allo - aide sociale numéro vert	04/04/2024	04/04/2024	Fédération des services sociaux	1:30	
Stainier, Vincent	Allo - aide sociale numéro vert	04/04/2024	04/04/2024	Fédération des services sociaux	1:30	
Dalloul, Talal	WordPress - Introduction	04/04/2024	04/04/2024	GigaWeb	1:30	
Trubia, Luigi	Allo - aide sociale numéro vert	04/04/2024	04/04/2024	Fédération des services sociaux	1:30	
Banken, Cathy	Allo - aide sociale numéro vert	04/04/2024	04/04/2024	Fédération des services sociaux	1:30	
Van Begin, Olivier	Allo - aide sociale numéro vert	04/04/2024	04/04/2024	Fédération des services sociaux	1:30	
Esnault, Adeline	Recyclage secourisme	25/04/2024	25/04/2024	Croix Rouge de Belgique	8:00	
Dalloul, Talal	Recyclage secourisme	25/04/2024	25/04/2024	Croix Rouge de Belgique	8:00	
Fall, Mamadou	Recyclage secourisme	25/04/2024	25/04/2024	Croix Rouge de Belgique	8:00	
Van Begin, Olivier	Recyclage secourisme	25/04/2024	25/04/2024	Croix Rouge de Belgique	8:00	
Ndayizeye, Desire	Recyclage secourisme	25/04/2024	25/04/2024	Croix Rouge de Belgique	8:00	
Trubia, Luigi	Recyclage secourisme	25/04/2024	25/04/2024	Croix Rouge de Belgique	8:00	
Van Begin, Olivier	La feuille de paie	23/05/2024	23/05/2024	Partena	1:30	
Esnault, Adeline	Le feuille de paie	23/05/2024	23/05/2024	Partena	1:30	
Ndayizeye, Desire	La feuille de paie	23/05/2024	23/05/2024	Partena	1:30	
NACIRI, Samira	La feuille de paie	23/05/2024	23/05/2024	Partena	1:30	
Banken, Cathy	La feuille de paie	23/05/2024	23/05/2024	Partena	1:30	
Stainier, Vincent	La feuille de paie	23/05/2024	23/05/2024	Partena	1:30	
Stainier, Vincent	WordPress - Introduction	04/06/2024	04/06/2024	GigaWeb	1:30	
Banken, Cathy	WordPress - Introduction	04/06/2024	04/06/2024	GigaWeb	1:30	
Kebaili, L'Houcine	Mes premiers pas avec un PC	06/06/2024	11/06/2024	Bruxelles Formation	16:00	
Jambers, Anita	Federal Learning Account	17/07/2024	17/07/2024	Partena - en ligne	1:00	
Dalloul, Talal	Accompagner la personne avec des problématiques de santé mentale dans le première ligne	17/09/2024	17/09/2024		2:00	
Ndayizeye, Desire	Self-défense	19/09/2024	19/09/2024	Lambda Défense	8:00	
Kebaili, L'Houcine	Self-défense	19/09/2024	19/09/2024	Lambda Défense	8:00	
Vilain, Amélie	Self-défense	19/09/2024	19/09/2024	Lambda Défense	8:00	
Stainier, Vincent	Self-défense	19/09/2024	19/09/2024	Lambda Défense	8:00	
Esnault, Adeline	Self-défense	19/09/2024	19/09/2024	Lambda Défense	8:00	
Kebaili, L'Houcine	Self-défense	19/09/2024	18/10/2024	Lambda Défense	16:00	
Van Begin, Olivier	Self-défense	19/09/2024	19/09/2024	Lambda Défense	8:00	
Dalloul, Talal	Self-défense	19/09/2024	19/09/2024	Lambda Défense	8:00	
Banken, Cathy	Self-défense	19/09/2024	19/09/2024	Lambda Défense	8:00	
Mandiangu-Banikina, Donald	Manutention des charges	09/10/2024	09/10/2024	Mensura	3:00	
Kebaili, L'Houcine	WORD - bases	10/10/2024	17/10/2024	Bruxelles Formation	16:00	
Fall, Mamadou	Manutention des charges	11/10/2024	11/10/2024	Mensura	3:00	
Ndayizeye, Desire	Manutention des charges	11/10/2024	11/10/2024	Mensura	3:00	
Esnault, Adeline	Manutention des charges	11/10/2024	11/10/2024	Mensura	3:00	
Ekoto-Yokota, Virginie	Manutention des charges	11/10/2024	11/10/2024	Mensura	3:00	
Djoko, Christiane	Manutention des charges	11/10/2024	11/10/2024	Mensura	3:00	