

BULLE A.S.B.L./V.Z.W., WASSERETTE MOBILE
RUE MARCONI 157/BTE 5, 1190 FOREST

+32 487 44 88 68
CONTACT@LABULLE.ORG
FACEBOOK & INSTAGRAM : @BULLEASBL

N° ENTREPRISE/ONDERNEMINGSNUMMER : 0652.801.783
BNP PARIBAS FORTIS | IBAN BE17 0017 9116 5321 | BIC GEBABEBB



RAPPORT D'ACTIVITÉ

JANVIER - DÉCEMBRE 2020



AVEC LE SOUTIEN DE



bps-bpv
brussels
Bruxelles Prévention & Sécurité
Brussel Preventie & Veiligheid



Cohésion sociale



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



Koning Boudewijnstichting
Fondation Roi Baudouin
König-Baudouin-Stiftung
King Baudouin Foundation

Introduction

L'aventure de la Bulle, Wasserette Mobile a démarré fin 2015 lorsqu'un groupe de jeunes bruxellois, étudiants à l'époque, décident de se réunir pour discuter d'un projet totalement innovant en Europe : Une wasserette mobile à Bruxelles pour laver le linge des personnes en grande précarité, essentiellement les sans-abri de la capitale. Semée d'embûches de tout ordre ; financières, administratives, techniques, l'aventure se poursuit et devient une ASBL le 25 avril 2016.

C'est le 5 mars 2018 que la Bulle fait sa première sortie officielle sur une place publique (place Flagey) en tandem avec son futur partenaire de tous les jours, Rolling Douche. Depuis cette date, Bulle Wasserette Mobile asbl est active sur le terrain de la région bruxelloise de manière hebdomadaire. L'asbl recueille des données chiffrées de manière plus systématique et étoffée depuis septembre 2019. En plus du nombre de permanences effectuées et de machines à laver mises en route, nous collectons le nombre de cafés distribués, le nombre de personnes qui bénéficie de nos services, leur genre, le nombre de personnes profitant de notre service de coiffure et barbier (hors période COVID) et, plus globalement, le nombre d'heures passées à discuter avec nos bénéficiaires. A cette approche quantitative s'ajoute une approche qualitative de notre activité de terrain. Cette double perspective confirme l'importance de notre activité et le besoin de la développer, d'autant plus que le nombre de sans-abri ne cesse d'augmenter (recensement annuel).

Depuis la mise en place concrète de notre service de laverie itinérante et solidaire, l'année 2020 a confirmé la nécessité de la présence de la Bulle auprès des personnes sans-abri ou en situation de grande précarité tant dans sa mission de laverie solidaire que dans sa mission de (re-)création de lien social. La Bulle est complètement intégrée dans le parcours de ses bénéficiaires et parmi le réseau des services de première ligne auxquels ils font appel. Maintenant, c'est plutôt son absence, le peu de fois qu'une permanence n'a pu être assurée, qui est remarquée et regrettée. L'adhésion de la Bulle en tant que service de première ligne au sein du réseau associatif Bruxellois du secteur sans-abri (coordinations sociales, services sociaux et de prévention communaux et régionaux) s'est aussi renforcée dans une dynamique commune de soutien et de réinsertion des personnes sans-abri.

Cette année de présence quasi quotidienne sur le terrain a permis de consolider et affiner la qualité de notre service en termes techniques (adaptation aux ressources disponibles sur les lieux d'installation, achat de matériel, développement de l'apprentissage technique de l'équipe) et en termes de liens humains (réflexions sur la déontologie et l'éthique des liens créés avec les bénéficiaires de notre service, qualité du référencement aux services médicaux, sociaux et associatifs compétents et le renforcement de l'équipe). Sur cette base plus solide, Bulle asbl est prête à continuer son développement.

Notre asbl a déjà intégré de nombreux changements tant dans son offre de services (avec un nouveau service de coiffure et de barbier malheureusement mis à mal par le coronavirus) que dans son organisation (comme par exemple la composition de l'équipe, commencement de formalisation de procédures,...). Elle s'est tournée vers l'avenir avec la préparation et la mise en marche de notre deuxième Bulle.

Ainsi, la Bulle a complètement rencontré les objectifs que lui avait assignés son assemblée constituante de 2016 de « *lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale sous toutes ses formes; notamment, entre autres moyens jugés nécessaires dans cet esprit, la création de laveries mobiles gratuites à destination des personnes en situation précaire* ».

Aujourd'hui, les objectifs annoncés lors du projet ont été atteints à peu de chose près malgré une année marquée par la crise sanitaire liée à la pandémie de la COVID-19.

Entre mars et juillet 2020, l'asbl a dû réorganiser, dans l'urgence, son activité afin de s'ajuster aux conséquences de la pandémie sur les services sociaux disponibles et aux règles de sécurité sanitaire.

C'est en juillet que l'activité habituelle de Bulle a repris sans faillir en termes de présence mais sans le service coiffure. Certains projets en cours ont également dû être retardés, notamment l'engagement d'ETP supplémentaire et le développement de la 2ème camionnette mais finalement, tous nos projets ont pu se mettre en place en fin d'année. Notre unique employée plein temps de l'époque a pu souffler et en même temps se focaliser sur des dossiers mis en suspens lorsqu'en novembre et décembre nous avons pu accueillir deux travailleurs pleins d'énergie pour gérer les 5 permanences hebdomadaires.

En décembre, deux nouvelles travailleuses ont également rejoint l'équipe Bulle. Pour démarrer 2021, l'équipe se compose donc de deux travailleuses sociales (responsable de permanence et coordinatrice), une chargée de communication, de son équipe de bénévoles fidèles et son Conseil d'Administration. Nous espérons également que la nouvelle camionnette soit totalement prête début 2021, le projet ayant pris du retard suite aux conséquences de la crise.

Nos axes de travail se situaient dans le prolongement des bases posées les années précédentes. Ces axes de travail concernaient :

- La composition de notre **équipe** de bénévoles, son renfort et la pérennisation d'un binôme de personnes salariées permettant la stabilisation de la gestion journalière de l'asbl, sa coordination et son développement ;
- La maintenance logistique et opérationnelle de la Bulle, c'est-à-dire de notre **véhicule** utilitaire et des **machines** et autre matériel technique (câbles, tuyaux...) qui, ensemble, matérialisent notre offre de services, et développer une deuxième Bulle ;
- Le maintien des trois **permanences** hebdomadaires en tandem avec l'asbl Rolling Douche (avec ce que cela implique de démarches administratives et d'aléas techniques), le développement de nouvelles permanences, ainsi qu'envisager des partenariats à l'extérieur de la région bruxelloise.

A ces trois axes, s'ajoute bien entendu **la création du lien et le maintien du contact** avec nos bénéficiaires venant aux permanences pour laver leur linge, prendre une douche chez l'équipe amie Rolling Douche, prendre un café, ou juste être là. C'est l'occasion de se rencontrer et, pour les bénévoles de la Bulle, de réorienter les personnes vers les services psycho-sociaux dont elles pourraient avoir besoin. La période de confinement a notamment mis en avant le caractère fondamental de cette mission de création de lien lié entre autres par l'aspect mobile de notre asbl, qui va à la rencontre du public habitant la rue.

Enfin, la crise nous aura émulé en direction de nouvelles idées et projets d'avenir en faveur de notre public de sans-chez-soi, une envie de se réinventer et d'aller encore plus loin. Au vu des inégalités sociales de plus en plus marquées mais aussi d'une prise de conscience par la

société de “notre réalité de terrain”, la Bulle, fidèle à sa conception “out of the box”, a décidé de se diversifier. Ainsi 2020 aura été l’année amorçant la réflexion autour de deux nouveaux projets qui, nous espérons, verront le jour prochainement. Premièrement, une exposition photo nomade, “squattant” divers lieux dans la rue mais aussi dans le “privé” à l’instar de notre public. Son but : de conscientiser la société à la réalité de la vie du sans-abri, les difficultés inhérentes et inhumaines de ce style de vie, apporter un nouveau regard sur ce que représente cette réalité pour ceux qui la vivent mais qu’on ne côtoie que très rarement. Deuxièmement, nous souhaitons créer un service de réinsertion socio-professionnel afin de donner une nouvelle perspective à ceux qui vivent dans la rue, et ainsi développer un réel suivi de nos bénéficiaires.

Il est également à noter que grâce à l’arrivée de notre responsable de communication, un nouveau volet a été ajouté à notre travail de sensibilisation, via justement la communication de notre travail et de la réalité de la rue auprès d’un public de “followers” de plus en plus nombreux. Ce n’est qu’en communiquant toujours plus et en rapprochant les êtres humains (bénéficiaires et non bénéficiaires) comme nous le faisons lors de nos permanences, au milieu d’une place publique et en créant des rencontres que nous arriverons à briser les préjugés envers ce public d’invisibles et de laisser pour comptes.

L’équipe

Une équipe soudée

Depuis sa création, l’asbl ne pourrait être sans son équipe de bénévoles, leur dynamisme et leur investissement. Dans le froid des après-midis d’hiver ou sous la chaleur caniculaire de l’été, les bénévoles de Bulle répondent présents et ainsi montrent leur attachement aux services qu’ils rendent et aux personnes qu’ils rencontrent.

Au-delà des permanences prévues dans notre planning, la générosité de nos bénévoles a permis de poursuivre et même d’augmenter les activités de la Bulle pendant la période de crise sanitaire (mars – juin 2020 : jusqu’à plus de 70 bénévoles) puis de reprendre nos permanences hebdomadaires pendant la période estivale malgré la fatigue accumulée et les départs en vacances.

Comme chaque année maintenant, la période des fêtes reste un moment particulier à la Bulle. Pendant la semaine entière du 21 au 25 décembre 2020 et du 28 au 1 janvier 2021 les bénévoles et travailleurs de Bulle se sont organisés pour offrir des permanences spéciales, dans l’esprit des fêtes de fin d’année essentiellement en préparant à manger (en collaboration avec d’autres associations, comme Communa et Rolling Douche) et en offrant un vin chaud sans alcool délicieux.

Une équipe inclut toujours une part de flexibilité avec l’accueil de nouveaux bénévoles qui embarquent dans l’aventure de Bulle tandis que d’autres partent pour en poursuivre de nouvelles. Nous pensons notamment bien chaleureusement à notre bénévole ambulancière qui a accueilli son premier enfant, ou encore à notre bénévole cycliste qui a repris une activité professionnelle, également à d’autres bénévoles nous ayant rejoint pour la distribution

alimentaire et maintenant bénévole dans d'autres associations ou de retour chez nous grâce à cette première expérience. Et puis, il y a ceux qui reviennent de leurs aventures et reprennent leur place, car Bulle fait finalement partie de leur quotidien. Enfin, des bénévoles gardent le cap et cela parfois depuis la création de l'asbl. Bulle a en effet cette particularité d'offrir une expérience particulière et singulière dans son contact avec nos bénéficiaires et dans ses buts affichés quant à l'aide apportée à ceux-ci. Cette singularité faisant partie de son identité explique pourquoi tant nos bénévoles que nos bénéficiaires sont attachés à ce service d'utilité publique unique.

De janvier à décembre 2020 (hors période covid mars-juin), 18 personnes ont composé les équipes de terrain de la Bulle avec un équilibre entre le nombre de femmes et d'hommes (8 vs 10). Un cœur de 6 bénévoles vient aux permanences très régulièrement tout au long de l'année (soit 1 fois par semaine et plus). S'ajoutent à ce cœur, 4 bénévoles également très investis, soit arrivés plus tard dans l'année, soit partis pour d'autres aventures au cours de l'année. Enfin, des bénévoles se sont investis sur une période plus courte, sont venus nous apporter une aide ponctuelle ou ont tenté une expérience de bénévolat (n=8).

Pendant la période de confinement liée au COVID-19, nous avons réduit notre équipe laverie dans un souci de protection de nos bénévoles, de nos bénéficiaires et du respect des règles sanitaires en vigueur. En parallèle nous avons monté une équipe de citoyens, disponibles et voulant se rendre utile, pour organiser les distributions alimentaires (équipe achat et récup, équipe transport, équipe distribution, équipe cuisine et équipe emballage). Au total c'est 60 personnes qui se sont portées volontaires lors de la première vague pour pallier le manque de distribution de repas (suite à la fermeture temporaire de beaucoup de restaurants sociaux et de centres de jour). Grâce à cela, nous avons pu constater l'impact du réseau dont la Bulle bénéficiait jusqu'à présent (sur les réseaux sociaux notamment).

A partir du déconfinement, nous avons petit à petit stoppé les distributions alimentaires car l'urgence était passée et la relève a été reprise par les différentes associations d'aide alimentaire ou la société civile. Nous pouvions élargir à nouveau l'équipe avec d'anciens bénévoles désireux de revenir aux permanences de laverie solidaire et de nouveaux bénévoles. Ainsi, nous avons pu reprendre nos permanences hebdomadaires début juillet, après une période printanière éprouvante, et assurer notre présence sur le terrain pendant les mois estivaux avec une équipe de 14 bénévoles. Parmi eux, nous comptons 6 nouvelles arrivées qui ont apporté un nouveau souffle à notre équipe dont certains ayant découvert la Bulle via nos distributions alimentaires.

De manière plus formelle, l'équipe a initié une nouvelle organisation d'équipe avec un partage des responsabilités. Pour chaque permanence, un bénévole prenait la fonction de responsable de permanence c'est-à-dire qu'il s'assurait du bon déroulement technique et humain de la permanence et elle ou il était un point de référence pour les autres membres de l'équipe.

Deux jeunes hommes dynamiques et motivés par le projet ont pu rejoindre la team Bulle de novembre 2020 jusqu'à la fin de l'année. C'était malheureusement sur une courte durée mais d'une aide précieuse pour soulager l'équipe toujours fatiguée de cette crise sanitaire qui n'en finit pas et notamment notre employée, épuisée, qui devait pallier au manque de bénévoles à l'époque.

Enfin, depuis le 1^{er} décembre 2020, l'équipe s'est agrandie d'une responsable de permanence et d'une chargée de communication, pour du long terme cette fois. Cela a permis de mieux organiser la coordination, la gestion journalière des activités, de rattraper le retard dans de nombreux dossiers et de voir avec plus de clairvoyance la préparation de l'année 2021. La création de ces postes salariés a été d'autant plus essentiel que nos permanences sont passées de 3 à 5 permanences hebdomadaires sans compter nos nouveaux projets et ambitions pour le futur de la Bulle. Meriem, la responsable des permanences, connaît bien le terrain, puisqu'elle a travaillé pour différents acteurs du réseau associatif bruxellois du secteur avant de rejoindre la Bulle. Son dynamisme et sa perspicacité sont sans aucun doute de véritables atouts pour gérer la logistique des permanences au quotidien et chapeauter les différentes équipes de bénévoles. Quant à Anne-Laurence, chargée de communication fraîchement diplômée de l'IHECS, c'est une grande première dans le milieu de l'aide à la personne ! Une nouvelle expérience riche de sens, qui lui permet d'être un à deux jours par semaine sur le terrain. Le reste du temps, elle se consacre entre autres à la gestion des réseaux sociaux (Facebook, Instagram et LinkedIn), la création du site web et d'autres projets dans le but d'accroître la visibilité de notre combat dans les médias pour en faire un sujet de premier plan.

Une équipe sous le signe de la diversité

Un des principes sous-tendant la composition de nos équipes est la mixité de ses membres en termes de parcours de vie, de savoirs, d'âge, de genre et de compétences dans l'intérêt de la qualité du service offert par notre asbl ainsi que pour promouvoir la rencontre et l'ouverture à l'autre au sein même de nos équipes.

En lien avec le but fondamental de l'asbl *de lutte contre l'exclusion sociale*, l'équipe de bénévoles de la Bulle s'est ouverte aux personnes qui bénéficient des services de la Bulle ainsi dans la continuité de ce qui avait été mis en place en 2019, des "bénévoles bénéficiaires" ont continué de s'investir au sein de Bulle (6 personnes). Les bénéficiaires de la Bulle proposent souvent leur aide pour installer et désinstaller notre matériel. De plus, le contact régulier avec certains bénéficiaires a mené à créer des relations de confiance. Ce choix est apparu positif tant pour les bénéficiaires de la Bulle que pour notre asbl. Pour les bénéficiaires, faire partie de l'équipe permet, entre autres, une appropriation du service rendu par les personnes qui en bénéficient directement, de prendre un rôle actif dans le don, d'aller vers une reprise de confiance en soi et de (re)venir vers une activité se rapprochant d'une situation de travail. Nous avons pu constater une réelle amélioration dans la vie de nos bénéficiaires ayant eu cette double casquette.

Pour notre asbl, cela permet de créer des rencontres dans les équipes à travers la mixité des parcours de vie, de rester à l'écoute des retours de personnes bénéficiant des services de la Bulle et donc de se donner une chance d'ajuster nos services au plus près des besoins. Par leur connaissance particulière du terrain, par leur vécu, nos bénévoles bénéficiaires apportent une plus-value inestimable à notre projet en en font plus que jamais un réel service d'utilité publique.

La mixité de notre équipe est également présente dans les compétences et savoirs de ses membres. La présidente et la secrétaire de l'asbl sont des travailleuses sociales diplômées avec une expérience professionnelle dans le réseau associatif bruxellois (samusocial et

actuellement CPAS en travail de rue), essentiellement dans le secteur du sans-abrisme. La coordinatrice est diplômée en psychologie, spécialisée dans les questions de discrimination, normes, et représentations sociales. Le trésorier de l'asbl, juriste, est d'un apport précieux sur les questions de(s) droit(s). A ces savoirs souvent qualifiés de « froids », s'ajoutent les compétences liées aux expériences de vie de ces mêmes personnes et de l'ensemble de l'équipe. Nous citerons par exemple l'apport inestimable de notre bénévole qui comprend et parle de multiples langues, notamment les langues slaves ce qui est d'une très grande aide avec notre public roumain de la place Flagey. Effectivement, il doit régulièrement intervenir pour des traductions et notamment pour des gestions de conflits. Notre nouvelle responsable de permanence est arabophone ce qui est un atout indispensable pour nos permanences hebdomadaires (tout particulièrement à la gare du midi).

Un autre exemple concerne les compétences techniques de plusieurs bénévoles nécessaires pour la bonne marche électrique et hydraulique de notre Bulle ou encore les compétences en graphisme de l'un des premiers membres de l'asbl qui s'en est allé fonder sa famille à Palerme, Sicile, et qui est toujours disponible quand on fait appel à lui. Par exemple, dès que nous lui avons demandé, il a travaillé sur le graphisme de la deuxième camionnette. Cela concerne aussi la capacité de curiosité de la rencontre de l'autre et d'empathie, ainsi que le souhait de partage des savoirs pour l'organisation d'ateliers de peinture, de soins de manucure, de maquillage et d'un service de coiffure.

La pluridisciplinarité apportée par les membres de notre équipe offre la possibilité aux bénéficiaires de Bulle asbl de partager sur différents modes de communication et de plus probablement trouver une oreille plus ajustée à leur sensibilité.

En conclusion, fort de ces enseignements, nous souhaitons aller plus loin et continuer à renforcer la mixité de notre équipe en termes d'alliage de savoirs et compétences, de parcours de vie, de singularités et d'apports personnels afin de favoriser au maximum la rencontre et la mise en lien.

Nos objectifs en 2021 :

- **Poursuivre l'ouverture de notre équipe vers la mixité de ses membres, notamment en terme intergénérationnel ;**
- **Agrandir le Conseil d'administration**
- **Maintenir les postes ETP ;**
- **Augmenter nos équipes en vue d'étendre nos permanences ;**
- **Engager durablement des bénéficiaires au sein de la Bulle ;**
- **Aller à la rencontre de primo arrivant pour les accueillir au sein de notre équipe bénévole**
- **Développer le recrutement de bénévoles en termes de compétence technique et linguistique plus varié ;**
- **Réaliser l'ouverture de la Bulle à des stagiaires souhaitant une première expérience de terrain.**

La Bulle, c'est aussi notre camionnette

Notre Bulle roule encore !

La Bulle est aussi le nom que nous donnons à notre camionnette. Malgré sa longue vie (sa première immatriculation date de 2001), la Bulle a parcouru un total 2351 kilomètres tout au long de l'année, en 290 trajets essentiellement urbains. Ce total inclut les déplacements quotidiens et de gestion journalière de notre activité tel que les trajets du lieu de stationnement de la Bulle vers les lieux de permanences, les déplacements chez Mench, notre partenaire pour les machines à laver et les sèche linge, chez CaffèMobile, notre sponsor pour le café, et les déplacements liés à l'entretien et la réparation de notre véhicule (contrôle technique, garage, réparations).

Une deuxième Bulle

Grâce à l'obtention d'une dérogation pour pouvoir circuler à Bruxelles, qui est une zone de basse émission, nous pouvons continuer de compter sur notre camionnette jusque février 2022. Toutefois, un ennui mécanique pour un véhicule de cet âge est toujours à prévoir. De plus, Bulle, dans ses objectifs, souhaite développer de nouveaux lieux de permanences qui pourraient avoir lieu en même temps que nos permanences hebdomadaires actuelles.

Prévu initialement pour une réalisation en 2020, la crise du coronavirus et ses conséquences ont tout chamboulé et retardé dans notre projet de création d'une 2e, voire 3e Bulle. Ce n'est qu'à partir du mois d'août 2020, qu'une équipe de professionnels en installation hydraulique, électrique et aménagement de véhicules nous a prêté main forte bénévolement pour l'aménagement. Mench Industry, notre fournisseur et sponsor depuis nos débuts a encore une fois fait un geste pour les deux nouvelles machines à laver et les deux nouveaux sèche linge tous neufs. Un tout grand merci à eux. La crise sanitaire aura retardé son lancement, mais nous avons bon espoir que notre Bulle 2 soit prête début 2021.

Un lieu de stationnement et de stockage

Le stationnement de la Bulle (et maintenant de notre deuxième véhicule) hors des permanences restent un point que nous souhaitons également améliorer. Le Centre d'Action Laïque a de nouveau fait preuve de soutien envers la Bulle en accueillant généreusement les deux véhicules de Bulle asbl. Avoir un lieu de stationnement sécurisé est un soutien très précieux. A terme, nous souhaiterions avoir accès à un lieu de stockage qui nous permettrait également de stocker du matériel technique, des denrées alimentaires comme des biscuits ainsi que des vêtements pour une activité de vestiaire plus importante. Actuellement nous fonctionnons au jour le jour faute de lieu. Enfin, notre lieu de stationnement actuel ne bénéficie pas d'un accès à l'eau et l'électricité, dans le futur nous souhaiterions pouvoir nous raccorder ce qui nous permettrait un entretien plus aisé de nos machines et de laver des gobelets réutilisables pour le café.

Nos objectifs en 2021 :

- **Achever l'aménagement de notre nouvelle Bulle et la mettre sur la route et les places publiques de la région bruxelloise dès que possible ;**

- **Avoir accès à un garage et un espace de stockage à nous**
- **Commencer le processus de création d'une 3e Bulle**

Les permanences hebdomadaires

Permanences hors période COVID-19

Nos permanences hebdomadaires ont lieu le lundi à la place Flagey (Ixelles), le mardi à la place Cardinal Mercier (Jette), le mercredi à la gare Centrale (Bruxelles-ville), le jeudi à la Maison de Quartier Malibran accueil de jour (Ixelles) et le vendredi à la gare du Midi (Saint Gilles). Elles ont eu lieu de 13h30 à 17h30. Nous avons modifié les horaires de nos permanences sur la base de notre expérience de l'hiver 2018-2019. Nous avons effectivement constaté que les personnes bénéficiant des services de la Bulle partaient plus tôt pour rejoindre un lieu de distribution de repas et/ou d'hébergement pour la nuit. Il nous a donc semblé pertinent de faire l'essai d'avancer d'1/2h nos permanences afin de nous ajuster aux contraintes des personnes à qui nous rendons service.

Notre activité est présentée ci-après selon la période hors COVID-19 et la période COVID-19. Du 1^{er} janvier 2020 au 13 mars 2020, la Bulle a assuré toutes les 30 permanences prévues (tableau 1). De juillet à décembre 2020, nous avons repris notre activité hebdomadaire suite à la crise sanitaire. Les règles de sécurité sanitaire étant toujours en vigueur, nous n'avons pas repris le service de coiffure, notamment car les coiffeurs n'étaient pas encore réouverts. La distribution de cafés n'a eu lieu que les vendredis lorsque notre partenaire Rolling Douche n'était pas présent à la gare du Midi mais a repris de plus belle à partir de mi-juillet 2020. Il a également fallu considérer la disponibilité des bénévoles qui est généralement moins importante l'été. Ainsi, nous n'avons pas pu assurer les permanences le mercredi après-midi au mois d'août 2020. La Bulle a donc assuré 95 permanences hors période COVID-19.

Tableau 1. Nombre de permanences, moyennes (et sommes) de machines à laver lancées, de kilos de linge lavé et de machines refusées par permanence et totaux pour les périodes du 1^{er} septembre 2019 au 13 mars 2020 et du 06 juillet au 31 août 2020. Selon une base de 7kg par machine.

Période	Site	Machines M (N)	Kg de linge M (N)	Refus M (N)
Du 1er janvier au 13 mars 2020	Flagey (10)	7,8 (78)	54,6 (546)	0,5 (5)
	Centrale (10)	7,2 (72)	50,4 (504)	0
	Midi (11)	8 (88)	56 (616)	2,63 (29)
Du 6 juillet au 31 décembre 2020	Flagey (26)	7,5 (194)	52,5 (1358)	N/A
	Jette (17)	6,12 (104)	42,8 (728)	N/A

	Centrale (22)	6,14 (135)	43 (945)	N/A
	Malibran (8)	6,2 (53)	43,4 (371)	1,4 (11)
	Midi (22)	7,7 (178)	54,2 (1246)	N/A

L'activité de laverie

Du 1^{er} janvier au 13 mars 2020, l'équipe de la Bulle a chargé en moyenne 7 à 8 machines à laver et séchoirs par permanence. L'intensité de l'activité est similaire d'une permanence à l'autre.

Cela représente une moyenne de 55 kg de linge lavé et séché en moyenne par permanence et un total de 238 kg de linge sur une courte période, ces chiffres étant basé sur une charge de 7kg de linge par machine à laver (la contenance de nos machines à laver étant de 6 à 8 kg). Une machine à laver est en moyenne refusée par permanence.

A la reprise de notre activité en juillet, l'activité de laverie a été en moyenne similaire à celle d'avant la période « COVID ». Nous avons constaté une légère augmentation du nombre de machines refusées mais toujours une moyenne d'une machine refusée par permanence. Cela suggère que davantage de personnes s'adressent à notre service depuis la première période de confinement.

Les activités annexes

Le village des solidarités qui se construit autour de la Bulle rend son service d'autant plus indispensable. Les travailleurs, les bénévoles et aussi les bénéficiaires du service de laverie solidaires pensent et proposent constamment des idées pour apporter de la vie aux permanences et à son public. En 2020, notre premier bénévole-bénéficiaire, toujours aux rendez-vous depuis bientôt deux ans, a apporté son petit jeu d'échecs portatif. Depuis, cette activité est devenue quotidienne et fait l'unanimité lors des permanences. Ces moments particuliers de jeu, amusants, intimes et concentrés, participent également au processus de création de liens entre les individus présents à lors de nos permanences. Vers la fin de l'été, nos amis de la Communa et plus particulièrement La Serre, nous ont proposé, en premier lieu, d'apporter à la permanence du lundi à la place flagey les invendus récupérés lors de collectes dans différents magasins bio (fruits, yaourts, pain, etc.). Ensuite, ils se sont proposés de faire de la soupe ce qui a été accueilli comme il se doit par les papilles gustatives de nos bénéficiaires de la Bulle. On peut également mentionner les permanences spéciales qui deviennent maintenant annuelles comme la Bulle de Noël ou la Bulle d'été. Chaque année à Noël les bénévoles de la Bulle se réunissent pour offrir des permanences sous le thème de Noël et du nouvel an. Cette année notre bénévole Clément a préparé pour les permanences de la place Flagey et de Gare du midi un vin chaud sans-alcool, le résultat est que la soupière était vide à chaque fois ! D'autres bénévoles ont également apporté de quoi se restaurer de manière festive en sucré et salé (gaufres, bûches de Noël, œufs durs, crêpes etc.). Nos bénévoles sont venus les 25 décembre et 1er janvier pour assurer les permanences même les jours fériés, preuve encore une fois de leur volonté d'apporter un peu de chaleur et de

réconfort dans le cœur de nos bénéficiaires qui reçoivent tous ces gestes les bras grands ouverts et ne manque pas de nous remercier pour ce que nous faisons tous ensemble.

L'espace créé par Bulle permet également à d'autres initiatives de rencontrer le même public cible et d'offrir d'autres services complémentaires à ceux de notre asbl et de Rolling Douche, notre partenaire depuis nos débuts. Ces initiatives sont institutionnelles ou issues de particuliers. Par exemple, la librairie mobile de Christian (initiative conjointe de La Maison du Livre et de DoucheFlux) qui nous rejoint régulièrement à l'Esplanade de l'Europe le vendredi après-midi. La réussite de cette collaboration fait l'unanimité, plusieurs bénéficiaires ont emprunté des livres et en sont ravis. Un de nos bénévoles, qui ne lisait plus depuis longtemps, a remis ses lunettes et s'est replongé dans la lecture. Cela participe à l'épanouissement de nos bénéficiaires, en leur offrant une possibilité de se cultiver, d'apprendre et de s'évader. Les équipes d'éducateurs de rue communales viennent de plus en plus à la rencontre du public car à chaque permanence il y a les habitués qui nous suivent mais aussi des personnes du quartier même ce qui aide pour les suivis de certains d'entre eux.

Les services mobiles montrent leur utilité de jour en jour et l'apport positif aux personnes de la rue est flagrant, l'équipe Bulle peut le lire sur les sourires de chacun, car un sourire, même masqué, est visible sur un visage. Parfois, c'est la Communa et Serge (un particulier) qui ont profité de l'espace de la Bulle place Flagey pour distribuer de la soupe maison. Serge est venu en vélo avec une petite carriole transportant tout son matériel. Nily aussi a proposé cet été des massages offrant ainsi un moment de détente sous le soleil place Flagey. Les éducateurs de rue passent aussi régulièrement le vendredi à l'Esplanade de l'Europe lors de leur ronde aux abords de la gare du midi. Ceci est dans la droite ligne du souhait de Bulle asbl de créer un espace de rencontre des services et des personnes, d'y organiser des petites activités annexes et donc un petit village convivial de solidarité.

Les Bullistes

La Bulle a rendu service en moyenne entre 9 à 10 personnes par permanence. Les chiffres sont similaires avant et après la période « COVID » (tableau 2).

Ce nombre est plus élevé que le nombre de machines à laver lancées. Il est en effet régulier que plusieurs personnes aient un petit ballot de linge à laver que nous rassemblons dans un même lavage.

Les questions de genre

Concernant le sexe des personnes qui viennent laver leur linge à nos permanences, nous pouvons constater que ce sont en très grande majorité des hommes. Le nombre moyen de femmes à qui nous rendons service varie peu d'un site à l'autre avec une moyenne de 1 à 2 femmes par permanences. Ce qui pourrait expliquer cette différence de genre est que très souvent les femmes ont plus la priorité dans les structures d'hébergement ou centre de jour ainsi que les familles (les familles ont également dans certains cas plus de personnes ressources). De nombreux hôtels ont ouvert suite à la crise sanitaire pour mettre à l'abri les personnes vulnérables de la rue. Ces conventions très utiles entre les communes, associations et hôtels (désertés) ont permis une stabilité de logement temporaire pour les sans-abri mais

surtout une remise en ordre administrative pour une éventuelle remise en logement dans le meilleur des cas. Beaucoup de femmes (prioritaires) ont donc pu être hébergées avec toutes les commodités d'un hôtel ou dans un centre d'urgence spécialement ouvert pour celles-ci. Au vu du manque cruel de places d'urgence chaque année par rapport à l'augmentation constante du nombre de personnes précarisées, mal-logées ou sans logement à Bruxelles ce sont souvent les hommes qui peinent à trouver une place d'hébergement et dorment en rue, encore plus cette année avec un manque de places d'urgence flagrante. Nous remarquons également que des hommes apportent du linge pour eux-mêmes et aussi parfois pour des femmes de leur connaissance ou de leur entourage proche.

Nous avons également constaté que les femmes sans-abri ont tendance à moins se montrer en rue. En exemple, une de nos bénéficiaires s'approche souvent tout doucement du groupe, préférant d'abord rester à l'écart tout en ayant un œil sur ce qu'il se passe. Parfois, elle s'assoie à l'écart et attend que nous venions vers elle. Parfois, petit à petit, elle s'approche du groupe. Elle demande de petits services comme passer un petit coup d'eau sur ces chaussures, laver ses gants et son écharpe, renouer son foulard d'une manière bien spécifique de sa préférence. Quand elle est dans des jours plus souriants, elle demande si on ne pourrait pas mettre un vieux tube de son choix sur l'enceinte portable de la camionnette. C'est souvent l'occasion pour reprendre tous en chœur le refrain.

Tableau 2. Moyennes (et sommes) totales, d'hommes et de femmes à qui Bulle a rendu le service par permanence et totaux pour les périodes du 1^{er} janvier 2020 au 13 mars 2020 et du 06 juillet au 31 décembre 2020.

Période	Site	Service rendu à M (N)		
		Total	Hommes	Femmes
Du 1er janvier au 13 mars 2020	Flagey (10)	10 (99)	9 (89)	1 (10)
	Centrale (10)	9 (90)	7 (71)	2 (19)
	Midi (11)	11,9 (123)	8,9 (98)	2,3 (25)
Du 6 juillet au 31 décembre 2020	Flagey (26)	11 (240)	8,6 (190)	2,3 (50)
	Jette (17)	5,2 (89)	4,35 (74)	0,9 (15)
	Centrale (22)	7,45 (164)	6,6 (145)	0,9 (19)
	Malibrans (8)	4 (30)	3,1 (25)	0,6 (5)
	Midi (22)	9,8 (216)	8,9 (195)	0,9 (21)

Des permanences pleines de diversité

Une fois un café offert, un élément essentiel pour permettre qu'un échange s'établisse est la compréhension de la langue de chacun. En effet, de nombreuses langues sont parlées pendant les permanences de la Bulle ce qui montre bien la diversité ethnique de notre public. Au-delà du français et un peu de néerlandais, nous entendons régulièrement de l'arabe, de l'italien, de l'espagnol, du hongrois, du slovaque, du roumain, de l'allemand, de l'anglais, du russe, du polonais, de l'ukrainien. Nos bénévoles polyglottes sont ici d'un apport précieux pour établir le contact, comprendre les besoins de nos bénéficiaires de manière très pragmatique et aussi pour partager leurs histoires et expériences.

Effectivement, le public spécifique de la Gare du midi est majoritairement d'origine maghrébine (très jeune avec notamment beaucoup de MENA) et souvent sans réelle demande particulière car peu de perspective de régularisation en Belgique. Ces migrants venus pour trouver du travail, subissent de plein fouet la crise sanitaire car les opportunités, déjà rares à l'époque, le sont encore plus actuellement. C'est pourquoi l'ambiance de cette permanence peut parfois être tendue. La violence de la rue et la barrière de la langue accentuent les difficultés à maintenir le calme de cette permanence. Au début, ces groupes n'étaient que de passage mais apprécient de plus en plus l'aide apportée par l'équipe. Depuis l'arrivée de notre nouvelle travailleuse, les permanences se déroulent de plus en plus calmement car la communication et l'écoute de ses jeunes sont facilitées.

A la place Flagey, une communauté Rom (d'origine roumaine) vient régulièrement nous voir le lundi pour bénéficier de nos services. Au début, les contacts étaient plutôt difficiles à gérer lié à un manque de compréhension entre l'équipe et le public mais petit à petit grâce à notre bénévole ukrainien (un des premiers bénévoles de la Bulle en 2017 déjà) qui parle et/ou comprend le roumain, le bulgare, le slovaque, le russe et d'autres langues (notamment le néerlandais) la communication et les échanges ont pu s'établir. L'équipe a pu répondre aux demandes et certains conflits ont pu être apaisés. Depuis l'année 2020 les liens se créent avec ces personnes issues de la migration européenne qui souvent sont mal vu dans nos villes.

Enfin, une autre observation issue du terrain concerne la situation de logement des bénéficiaires des services de la Bulle. Le public cible de la Bulle sont les personnes sans-abri et elles sont nombreuses à venir à nos permanences. A celles-ci, s'ajoutent des personnes qui ont un logement, souvent décrit comme précaire ou insalubre, et qui n'ont pas la possibilité financière d'aller laver leur linge dans une laverie commerciale.

Passer un moment ensemble et créer du lien

« Tout le monde a le droit de boire un bon café »

Le service de laverie a pour mission d'offrir un service utile qui permet d'accéder à un droit fondamental qu'est l'hygiène ce qui contribue au respect et à l'estime de soi. La deuxième mission de notre asbl est de créer du lien social en un lieu de rencontre dans l'espace public, qui est l'espace de vie des personnes sans-abris, le temps du lavage. Offrir un café est un moyen de créer le contact et aller à la rencontre de l'autre.

De janvier 2020 à mars 2020, l'équipe de la Bulle a offert en moyenne 65 cafés par permanence, et notamment 87 cafés en moyenne lors des permanences de la gare du midi. Ces chiffres suggèrent une fréquentation accrue à la gare du Midi ou que les personnes présentes restent plus longtemps (et consomment plusieurs cafés).

Autant de rencontres que de personnes

Nous veillons à ce que l'espace créé par la Bulle lors de nos permanences soit un lieu de non-violence et de respect où chacun peut être considéré pour ce qu'il est : un être humain. Pour certains, les permanences sont un lieu où ils viennent se poser, se sentent en confiance et en sécurité. C'est un moment de leur journée où ils peuvent déconnecter « de la rue », faire une sieste, rigoler, être écouté, échanger avec les travailleurs ou avec des amis autour d'un café. Parfois, la présence de la permanence de la Bulle est suffisante pour ces personnes qui y trouvent un espace où l'accent est mis sur le respect de chacun, quelle que soit son histoire et ses convictions philosophiques, politiques et religieuses. Certaines personnes souhaitent simplement raconter leur dernière journée, leurs expériences de vie, échanger sur les dernières actualités, comme ce bénéficiaire qui rapporte toujours un exemplaire du Métro pour que nous le lisions ensemble. Bulle est un lieu de vie et d'échanges où tout type de sujet peut être abordé et débattu dans le respect de l'opinion de chacun. Parfois, la pudeur d'une personne ou l'intimité du sujet d'une conversation demande à ce que la discussion soit un peu en retrait du groupe. Ces patterns s'observent entre les personnes et aussi selon les humeurs d'une même personne. Les liens qui se créent sont donc bien entendu aussi divers que de personnes rencontrées. Au fur et à mesure de nos permanences, quelques patterns de rencontre peuvent tout de même être observés.

Enfin, les personnes venant aux permanences de la Bulle ont aussi des demandes plus précises et pragmatiques comme appeler le samu social de Bruxelles pour un hébergement, comprendre une lettre reçue du CPAS, avoir des informations sur les démarches pour obtenir une carte médicale ou prendre rendez-vous chez un médecin.

Lorsqu'une personne bénéficiaire de nos services vient pour la première fois, nous nous renseignons sur sa situation et ses besoins éventuels tout en respectant sa pudeur et son intimité. Lorsque nous savons que des démarches sont engagées par un de nos bénéficiaires pour un logement, un rendez-vous médical ou l'obtention d'un job, nous ne manquons pas de lui demander où en est l'avancement de ses démarches. Lorsqu'un de nos bénéficiaires est absent, nous nous informons auprès des personnes présentes si elles ont de ses nouvelles, si tout va bien. Nous apportons notre soutien moral en cas de coups durs et nous nous réjouissons avec nos bénéficiaires de bonnes nouvelles. Tout en restant dans la limite de nos compétences, nous tentons de suivre le parcours de nos bénéficiaires, d'instaurer un dialogue constant et d'apporter un soutien ouvert et bienveillant. Ce suivi se fait également en lien avec les autres intervenants sociaux qui rencontrent nombre des bénéficiaires de la Bulle. Cela nous a également inspiré pour mettre en place une exposition photo sur ce sujet, le parcours du survivant de la rue. Parce que vivre en rue est une lutte pour la survie.

Quelle que soit la forme de l'échange qui s'instaure, le besoin de briser la solitude créée par une situation de précarité est criant. Les permanences de la Bulle sont des rendez-vous attendus pour bien plus que laver le linge, autant pour les bénéficiaires de nos services que

pour notre équipe de bénévoles. Ce constat est mis en avant par les statistiques que nous tenons, notamment concernant les cafés distribués par rapport aux nombres de machines lancées. Nous pouvons remarquer la qualité des relations que nous entretenons avec la plupart des bénéficiaires de la Bulle à au moins trois observations. Une première observation est que les bénéficiaires de la Bulle ne manquent pas de demander des nouvelles d'un bénévole quand il est absent. Une deuxième observation est la protection par les bénéficiaires de l'environnement créé par les permanences de Bulle et Rolling Douche. Une forme d'auto-régulation s'instaure entre les bénéficiaires pour conserver cet espace dans une atmosphère non-violente, respectueuse et accueillante. La troisième observation est l'aide offerte par les bénéficiaires de la Bulle pour sa mise en place et sa désinstallation. Très régulièrement, ils nous proposent de participer aux branchements électriques et hydrauliques ce qui peut être interprété comme un souhait d'appartenance et d'échange de bons services. Ces observations montrent bien l'apport positif et bénéfique de la Bulle à ses bénéficiaires.

Un rôle d'interface entre des mondes sociaux

La situation mobile, visible et atypique de la Bulle nous permet de mettre en évidence ce public d'invisibles notamment en investissant l'espace commun, public et visible afin d'y mêler passants et bénéficiaires pour une rencontre entre "deux mondes" qui ne se côtoyaient plus ou que trop peu. Créer un lieu où ces deux réalités pourraient finalement partager un même moment.

Des liens se créent également avec les personnes extérieures à la Bulle. Les passants, notamment place Flagey et à la gare du midi, sont curieux de notre activité et viennent nous demander des informations. Sensibles à notre action, ils laissent parfois à la Bulle un don numéraire. D'autres personnes voient la Bulle s'installer chaque semaine sous leurs fenêtres car elles habitent ou travaillent proches de nos lieux de permanence. Des travailleurs de la tour des pensions voyant la Bulle depuis leur fenêtre chaque semaine, ont d'abord apporté à manger puis de la lessive. Pour les personnes qui savent que nous sommes là régulièrement, la Bulle devient un lieu de réception de dons alimentaires, de vêtements et de couvertures. Plusieurs fois le vendredi à la permanence de la gare du Midi, deux sœurs viennent apporter des sandwiches, de l'eau et des couvertures à nos bénéficiaires. Elles arrivent en voiture, distribuent tout en quelques minutes puis repartent comme si de rien n'était ! On vient aussi nous signaler des personnes vues dans la rue qui auraient besoin d'un soutien. L'espace créé par la Bulle ouvre une possibilité de rencontre de différents mondes sociaux qui n'oseraient peut-être pas s'approcher sans ce contexte. Cela donne toute sa dimension à la Bulle d'installation dans les espaces publics.

Une aide inconditionnelle

Bulle a cette particularité, qui fait aussi sa force, d'offrir une aide inconditionnelle. L'association est jeune et ne dispose que de peu de membres fonctionnants en co-gérance, ce qui lui apporte une identité propre et unique. La philosophie de la Bulle et donc son approche diffère fortement de la grande majorité des associations, ses bénévoles travaillent en équipe avec des bénévoles bénéficiaires, la Bulle est dans un espace public autour duquel un petit village de solidarité est créé. La Bulle met en avant une réalité méconnue, promeut un cadre informel pour ses bénéficiaires où ils peuvent « simplement » venir sans conditions particulières mise à part le respect mutuel, ce qui manque parfois dans le cadre des services

existants. Œuvrer sur des places publiques permet de rendre visible l'invisible et peut offrir un lieu de rencontre entre des publics dont le parcours de vie est totalement différent. Bulle tente aussi d'éveiller les consciences et de casser les préjugés. Une fois que nous percevons autrement cette réalité, elle ne peut plus nous échapper.

L'équipe Bulle constatait, à ses débuts, le manque de services qui donnent accès à l'hygiène. Aujourd'hui elle constate également un manque cruel de lien social pour nos bénéficiaires sans chez-soi qui n'ont que peu de lieux où le créer, puisque ce public est très isolé (exacerbé pour l'ensemble de la population depuis la crise du coronavirus). Grâce à une solidarité grandissante due à notre petit village (encore plus durant notre crise actuelle), ponctuellement ou sur le long terme, les sourires apparaissent sur les visages des bénéficiaires, des bénévoles et des passants.

Prendre soin de soi : un nouveau service de la Bulle

Sur l'initiative d'un bénévole de la Bulle, un service de coiffure et de barbier a été mis en place pendant les permanences au printemps 2019. Les chiffres du nombre de personnes bénéficiant de ce service sont rassemblés dans le tableau ci-dessous (tableau 4). Ces chiffres concernent uniquement la période du 1^{er} septembre 2019 au 13 mars 2020 pour information. Ce service a été en effet suspendu afin de respecter les règles de sécurité sanitaire.

En moyenne, 5 personnes se font couper les cheveux lors de nos permanences hebdomadaires et 2 personnes se font couper la barbe. Ce service de coiffure est particulièrement demandé lors de nos permanences de la gare du Midi avec une moyenne de 7 coupes de cheveux par permanence. Ce service est demandé en très grande majorité par des hommes (qui sont également majoritaires à nos permanences).

Le service de coiffure est très prisé par nos bénéficiaires, pour se faire couper les cheveux, et aussi pour couper les cheveux des autres. Nous sommes heureux du développement de ce service permettant un contact physique dans le soin et la douceur. Nous espérons rouvrir ce service dès que possible, tout en respectant les règles de sécurité sanitaire en vigueur.

Sites	Coiffure	Barbe	Hommes	Femmes
Flagey	2,5 (67)	1 (27)	1,9 (52)	0,04 (1)
Centrale	4,2 (110)	2,7 (70)	4 (105)	0,04 (1)
Midi	7,3 (206)	4 (112)	6 (168)	0,11 (3)
Total	4,8 (383)	2,6 (209)	4,1 (325)	0,06 (5)

Tableau 4. Moyenne (et somme) de services rendus de coiffure et de barbier et moyenne (et somme) d'hommes et de femmes ayant bénéficié de ce service sur la période du 1^{er} septembre 2019 au 13 mars 2020.

Une autre initiative dont nous sommes aussi ravis est la proposition d'une bénévole de notre équipe de soins de manucure et de maquillage lors de nos permanences de la place Flagey. Nous n'avons pas de données chiffrées concernant ce service. Toutefois, nous avons le souvenir de bénéficiaires, le plus souvent des femmes, qui accueillent cette offre avec plaisir.

Nous sommes même parfois surpris de la transformation que cela apporte dans l'apparence bien entendu mais aussi dans le sourire de la personne à qui le soin a été apporté.

Tout comme laver son linge participe à la conservation d'un respect de soi pour soi et dans les interactions avec les autres, avoir les cheveux coupés et la barbe taillée, se faire maquiller contribue au soin de soi, de son bien-être, pour soi et dans la présentation de soi. C'est aussi une opportunité d'avoir un contact avec une autre personne, dans une certaine proximité physique, pour donner ou recevoir soin et douceur, opportunité bien rare quand on vit dans la rue.

Nos objectifs en 2021 :

- **Pérenniser et développer de nouvelles permanences où le besoin de laverie solidaire est repéré ;**
- **Envisager la possibilité de plusieurs permanences dans différents lieux d'une même commune en adéquation avec notre démarche de mobilité et de favoriser la rencontre ;**
- **Conserver une démarche prospective sur l'ouverture de notre service de laverie mobile et solidaire à d'autres régions et rester prêts à concrétiser une opportunité qui se présenterait à nous ;**
- **Créer plus de synergie avec des associations ou projets locaux et renforcer notre visibilité sur le terrain ;**
- **Développer de nouveaux services annexes réguliers dont nos bénéficiaires pourraient avoir besoin afin de compléter notre offre ;**
- **Continuer à pérenniser et professionnaliser l'activité de laverie et le projet ;**
- **Améliorer notre approche quantitative via les statistiques ;**

Pendant la crise sanitaire, la Bulle se réorganise

Le 18 mars 2020, le gouvernement belge décide de mettre en place une phase de confinement du fait de la pandémie de la COVID-19. Le confinement ne permettait pas à la Bulle de poursuivre ses activités habituelles d'accueil des personnes sur les places publiques bruxelloises. Nous avons donc suspendu nos activités pendant la semaine du 16 au 20 mars et pris des contacts pour réorganiser notre activité la semaine du 23 au 27 mars.

Trois nouvelles collaborations se sont mises en place à partir du 1^{er} avril jusqu'à la fin du mois de juin.

Les permanences et leur durée ont été multipliées et un service temporaire de distribution alimentaire a été mis en place par l'équipe en moins d'une semaine.

La Bulle s'est fait connaître par le réseau de l'aide alimentaire, essentielle pendant cette crise sanitaire, tant pour notre public sans-abri que pour des nouvelles personnes qui n'y avaient jamais fait appel auparavant notamment la mise en lumière du public de prostitué.e.s et de personnes travaillant illégalement sur le territoire qui n'ont plus pu travailler. Plus de 4000 colis complets, contenant repas chauds, salades, yaourts, fruits, biscuits, soupes chaudes ... ont ainsi pu être réalisés et distribués grâce à la coordination d'une soixantaine de bénévoles.

L'équipe s'est surpassée dans la gestion de la crise lors de ces 3 mois intenses, ce qui a malheureusement laissé des séquelles (épuiement physique et mental encore palpable aujourd'hui).

L'activité de laverie

De nouvelles collaborations

Pendant la période de confinement et jusqu'à la fin du mois de juin, la Bulle a mis en place trois nouvelles collaborations majeures pour son activité de laverie. Les chiffres concernant ces collaborations sont réunis dans les tableaux 5 et 6.

Dans le but de réduire au maximum la possibilité de phénomènes attroupements et de permettre le respect des règles de sécurité sanitaire, les activités de distribution de cafés et de coiffure de la Bulle ont été suspendues pendant toute cette période.

Collaboration avec la maison de quartier Malibrant – Ixelles

Vendredi 17 mars

Repérage à la maison de quartier Malibrant pour vérifier les possibilités techniques d'intervention (branchements électrique et hydraulique).

Mercredi 1^{er} avril :

Première permanence de la Bulle à la maison de quartier Malibrant. A partir du lundi 06 avril : les permanences ont eu lieu de manière régulière tous les lundis et jeudis, de 11h à 15h, en concordance avec les jours et horaires d'ouverture habituels de l'accueil de jour de la maison de quartier.

Jeudi 16 avril :

Ré-ouverture de l'accueil de jour de la maison de quartier. A notre service aux personnes sans-abri ou en situation de grande précarité s'est ajouté le service de laverie pour la maison de quartier qui offrait des douches gratuites à ce même public. L'équipe de la Bulle restait après la permanence pour faire 2 à 4 machines pour la maison de quartier (essuies et vêtements de change). Les permanences se terminaient donc entre 16 et 17h.

Lundi 29 juin :

Jour de la fermeture de l'accueil de jour de la maison de quartier et clôture de la collaboration.

La Bulle a assuré un total de 24 permanences à la maison de quartier Malibrant. Deux permanences n'ont pas eu lieu pour raison de jours fériés (le jeudi de l'Ascension 21 mai et le lundi de Pentecôte 1^{er} juin).

Une moyenne de 8 machines à laver était lancée par permanence pour les personnes accueillies, plus 2,5 machines pour la maison de quartier (essuies et vêtements).

Machines Kg de linge Refus

Sites	Permanences	M (N)	M (N)	M (N)
Malibran	24	9,7 (232)	67,7 (1624)	0,9 (21)
J. Brel				
Service Douches	7	8,8 (62)	62 (434)	-
Service aux personnes	24	11,6 (278)	81,1 (1946)	2,8 (68)
Total	31	11 (340)	76,8 (2380)	-
Sabina	6	6,3 (38)	44,3 (266)	-
Total	61	10 (610)	70 (4270)	-

Tableau 5. Nombre de permanences, moyennes (et sommes) de machines à laver lancées, de kilos de linge lavé et de machines refusées par collaboration et totaux du 13 mars au 29 juin 2020.

* Selon une base de 7kg par machine

Collaboration avec l'accueil de jour J. Brel de Médecins du Monde

Vendredi 10 avril :

Repérage à l'accueil de jour J. Brel pour vérifier les possibilités techniques d'intervention (branchements électrique et hydraulique).

Mardi 14 avril :

Première permanence à l'accueil de jour J. Brel. A partir de ce jour, les permanences ont lieu de manière régulière le mardi, mercredi et vendredi de 9h à 15h, avec une marge de flexibilité jusqu'à 17h.

Du 14 avril au 28 avril :

La Bulle lavait le linge du service de douche de l'accueil de jour (essuies et vêtements de change) et ponctuellement à des personnes venant à l'accueil de jour.

A partir du 29 avril :

L'accueil de jour a ensuite fait l'acquisition de 2 machines et 2 séchoirs à destination du linge du service de douches. Bulle a donc pu ouvrir complètement son service au public reçu par l'accueil de jour à partir du 29 avril.

Le mardi 23 juin :

Clôture de la collaboration dans l'objectif de reprendre nos permanences hebdomadaires début juillet.

Une moyenne de 11 machines étaient lancées à chaque permanence ce qui correspond à plus de 76 kg de linge lavé et séché. Nous rendions en moyenne service à 18 personnes par permanence.

Collaboration avec l'hébergement à l'hôtel Sabina ouvert par Doucheflux, l'Ilot et Diogène

Vendredi 15 mai :

Première permanence pour les personnes hébergées à l'hôtel Sabina.

La journée du vendredi a été partagée en deux permanences : le matin pour le public de l'accueil de jour J. Brel et l'après-midi pour les personnes hébergées à l'hôtel Sabina. L'hôtel se situe à deux rues de l'auberge de jeunesse donc, en accord avec Médecins du Monde, la Bulle restait sur les branchements situés à l'auberge de jeunesse J. Brel.

Vendredi 19 juin :

Clôture de la collaboration dans l'objectif de reprendre nos permanences hebdomadaires début juillet.

En moyenne, un peu plus de 6 machines ont été lancées pour 7 à 8 personnes hébergées à l'hôtel Sabina.

Sites	Service rendu à			Machines pour les accueils de jour
	Total	Hommes	Femmes	
Malibran	8,2 (198)	5,8 (140)	2,4 (58)	2,4 (58)
J. Brel				
Service Douches	0,7 (5)	0,7 (5)	0	8,7 (61)
Service aux personnes	18,3 (440)	17,5 (420)	0,8 (20)	0,1 (3)
Total	14,3 (445)	13,7 (425)	0,6 (20)	2 (64)
Sabina	7,5 (45)	5,7 (34)	1,8 (11)	-
Total	11,3 (692)	9,9 (599)	1,4 (89)	2 (122)

Tableau 6. Moyennes (et sommes) totales, d'hommes et de femmes à qui Bulle a rendu le service et moyennes (et sommes) de machines à laver lancées pour les accueils de jour par collaboration et totales du 13 mars au 29 juin 2020.

Une activité en augmentation avec une équipe réduite et des projets retardés

En 3 mois, la Bulle a augmenté son activité à 5 jours par semaine et a réalisé 61 permanences. Ces chiffres correspondent à l'équivalent de 5 mois de permanences hebdomadaires. Un total de 610 machines a été atteint soit l'équivalent du nombre de machines lancées en 6,3 mois de permanences hebdomadaires.

La période du Covid-19 a impacté le développement de nouvelles permanences dites structurelles. La permanence prévue à Jette début 2020 ne fut réalisée qu'après la fin de la période concernée par le projet. Notre projet de permanence à Uccle a semble-t-il été abandonné car sans retour des autorités communales.

Pendant la période du confinement, dans un souci de sécurité des bénévoles et de respect des règles sanitaires en vigueur, l'asbl a réduit son équipe au nombre minimum nécessaire. Grâce à l'investissement de trois bénévoles pour épauler la coordinatrice de l'asbl, les activités de Bulle ont pu se ré-organiser et se poursuivre.

Avec le déconfinement, l'équipe s'est peu à peu élargie avec le retour d'anciens bénévoles ainsi que l'arrivée de nouveaux bénévoles.

Les apports de la période « COVID »

La crise du Covid-19 nous a permis, entre autres, deux constats :

La faculté de la Bulle à être mobile et en extérieur est un atout précieux notamment lors de la période mars-juin 2020. Cela nous a permis d'aller là où le besoin était présent mais aussi de venir en soutien à d'autres projets (création de centres temporaires dans les hôtels par exemple et la transformation de l'auberge Jacques Brel en centre de jour).

La capacité de l'équipe Bulle à être réactive face à l'urgence des débuts de la crise et sa résilience, notamment via la création d'un service de distribution alimentaire créé de toute pièce en une semaine pour pallier l'urgence des différentes mesures de l'époque. Elle a réussi très rapidement à remettre en route le service de laverie, avec de nouveaux partenariats, protocole et mode de fonctionnement (durée plus longue et fréquence augmentée des permanences). Ces deux services ont fait de Bulle un service incontournable et essentiel reconnu par l'ensemble du secteur à l'époque et ce malgré notre petite équipe (qui s'est finalement bien agrandie grâce à la solidarité citoyenne).

La présence de la Bulle, son activité spécifique de laverie et son action dès le début de la crise a permis d'être directement ancrés dans le circuit des initiatives du réseau associatif bruxellois déjà existant. Avec le service de distribution alimentaire, allant jusqu'à du 7 jours sur 7, la Bulle a créé un réseau via des associations et magasins qui ont fourni des denrées alimentaires. Les équipes de bénévoles distribuaient près de 150 colis (avec repas chaud) lors des permanences à l'entrée du parking de l'Albertine à la rue des Sols (gare centrale) et près de 30 colis toujours lors des distributions maraudes.

En plus de ces constats, la Bulle a un autre avantage dont nous avons pu tirer parti dans le contexte sanitaire général, celui de fonctionner en extérieur ou en annexe sans être directement en contact prolongé. Cela a permis de garantir une sécurité maximale en gardant les distances et en distribuant des masques, tant pour nos équipes que pour nos usagers.

De plus, l'équipe recevait des demandes de ses usagers afin de savoir si la Bulle serait présente jusqu'au bout de la crise. A l'époque et encore aujourd'hui, l'incertitude et l'inconnu perdurent sur la durée de cette crise. L'impossibilité de donner des réponses claires et précises impactait fortement notre public sans-abri qui lors de la 1^{ère} vague ne pouvait pas stagner en rue et donc devait constamment être en mouvement. Cette réalité était terrible et ceux-ci arrivaient épuisés lorsqu'ils avaient la possibilité de dormir dans un centre où faisaient la sieste dans les seuls centres (peu nombreux) de jour ouvert. Bulle offrait un lieu où se reposer, se fournir en masque, y recevoir des conseils d'utilisation ou encore des informations sur l'actualité notamment via des journaux que l'équipe distribuait.

Au final de cette période, la Bulle a encore évolué et s'est renforcée de différentes manières :

- La capacité de Bulle à se redéfinir, se réinventer dans l'urgence, ne pas lâcher prise dans un contexte différent et se maintenir une activité malgré tout ;
- L'esprit d'entraide et de fédération qui existe autour de la Bulle ;
- La nécessité de la présence de la camionnette à tout moment, les bénéficiaires avaient besoin de Bulle et les bénévoles de Bulle voulaient être présents pour les bénéficiaires ;

- L'importance de conserver le contact avec les bénéficiaires réguliers de la Bulle lors des permanences ponctuelles COVID (maison de quartier Malibran et l'accueil de jour J. Brel) ;
- Une meilleure visibilité de l'asbl auprès d'un public qui ne la connaissait pas et qui vient maintenant à nos permanences hebdomadaires que de potentiels partenaires (La Bulle a aussi été contactée pour intervenir dans d'autres lieux par Médecins sans Frontière et la Plateforme Citoyenne de soutien aux réfugiés).
- Un renforcement des liens avec les différents services sociaux et de prévention de la commune d'Ixelles : éducateurs de rue, CPAS, service prévention, service des gardiens de la paix, service solidarité. Ces liens perdurent depuis la reprise de nos permanences place Flagey, notamment par le passage régulier des différents services à notre permanence ;
- Notre capacité à mobiliser autant le public que les Communes ou le réseau avec qui nous entretenons une relation fort différente de ce qui était avant le Covid-19, ce qui nous laisse espérer une finalisation de nos nouvelles permanences assez rapidement.
- À placer l'humain avant tout.
- Le renforcement et la cristallisation de notre équipe face à cette épreuve. L'adversité rapproche et renforce la cohésion.
- Notre envie d'aller plus loin avec de nouveaux projets notamment celui de la réinsertion de nos bénéficiaires et plus encore.

Les partenaires de la Bulle

Nos premiers partenaires sont nos **bénévoles** qui donnent, souvent sans compter, leur temps, leur énergie et leur générosité lors de nos permanences.

Les actions de la Bulle sont possibles également grâce à la générosité de nos sponsors :

CaffèMobile est notre fournisseur pour la machine à café et tout le matériel nécessaire pour offrir à nos usagers de délicieux cafés. CaffèMobile est un espresso shop établi à Bruxelles en 2000. Depuis fin 2019, René a également mis en place un système de cafés suspendus proposant à ses clients de faire des dons de cafés à la Bulle.

Comme le dit René Boland, propriétaire de CaffèMobile : « Tout le monde a le droit de boire un bon café ».

CaffèMobile - The Coffee Machine SPRL
1384D Chaussée de Waterloo
1180 Uccle
+32 (0)2 538 11 97
info@caffemobile.be

Biotop a mis à notre disposition 100kg de poudre à laver ce qui couvre notre consommation de lessive pour trois permanences hebdomadaires pour 1 an. Biotop est une entreprise belge, qui défend des valeurs de protection de l'environnement, de commerce local, d'action vers une plus grande simplicité dans la consommation de produits d'hygiène, de qualité, agréables à utiliser et en correspondance avec les besoins réels des personnes.

Biotop
Hinter der Heck, 46
B-4750 Elsenborn
+32(0) 498 50 35 60
info@biotopeco.com

Mench et Electrolux sont nos fournisseurs de machines à laver et séchoirs, ils nous assurent également le suivi des machines, c'est-à-dire les réparations occasionnelles.

Mench Industry : filiale belge d'Electrolux, fournisseur de matériel de laverie industrielle.
Avenue Georges Rodenbach, 61
1030 Schaerbeek
+32 (0)2 215 64 04

Square-Palais des Congrès de Bruxelles, principal centre de congrès de la ville de Bruxelles, nous fournit en électricité sur notre lieu de permanence à la rue des Sols, proche de la gare centrale. SQUARE est géré par GL Events Group et situé dans le centre historique et culturel de la capitale belge, le Mont des Arts.

Square-Brussels Convention Centre
Mont des Arts,
1000 Bruxelles
+32 (0)2 515 13 22

Le **Centre d'Action Laïque** soutient le projet de Bulle depuis sa création et encore aujourd'hui notamment en accueillant nos deux véhicules sur leur parking sécurisé du campus de la Plaine.

Centre d'Action Laïque
Campus de la plaine ULB,
1050 Ixelles
+32 (0)2 627 68 11

Les communes **d'Ixelles**, de **Saint Gilles**, **Jette** et de **Bruxelles-ville** nous reçoivent sur leurs places publiques. Nous avons des contacts réguliers avec les équipes d'éducateurs de rue et les services sociaux des communes.

La Bulle est de plus en plus insérée dans le réseau des asbl de soutien aux personnes sans-abri ou en situation de grande précarité pour des actions coordonnées. **Rolling Douche** est notre premier partenaire. La Bulle travaille en lien avec le **Médibus** de Médecins du Monde, **DoucheFlux**, le **SAMU Social**, **Restojet**, **Droit à un toit** – Recht op een dak, le service de prévention de la commune d'Ixelles et le CPAS de Saint-Gilles.

La Bulle faisait partie du co-work Cygnes (8 rue des Cygnes, 1050 Ixelles) de la **Communa** qui migrera au 144 rue Monténégro 1060, Saint-Gilles en 2021, un lieu d'où des échanges réguliers avec de nombreuses initiatives liées aux thématiques sociales, sociétales, culturelles ou environnementales comme **Zero Waste Belgium**, **Déclic en perspectives**, **Huneeds**, **Orféo**. Enfin la Bulle a rejoint la fédération des maisons d'accueil & des services d'aide aux sans-abri (**AMA**).

Ont été des partenaires du réseau de distribution alimentaire durant la période : **Opération Thermos**, les **Gastrosophes**, **Sequoia Evere**, **NO JAVEL**, **Sequoia Saint-Job**, **The Barn Bio Market - Etterbeek**, **La Serre**, **L'uZinne**, **Communa**, **Fondation Roi Baudouin**, **FruitCollect**, **DREAM**, **Les Cocottes volantes**, **Restaurant LE FLORA**, **Patatak**, **Nestor-Vin**, **Sequoia Jourdan**, **Léopold 7**, **Makisu**, **Union des Anciens Etudiants de l'ULB**

La Bulle est référencée dans les principaux guides à destination des personnes sans-abri ou en situation de grande précarité tels que **Le Bon Plan** papier et application (**Dune asbl**), **Le Plan Hiver** de la commune de Saint Gilles et d'Ixelles.

Ils soutiennent la bulle

Association Chrétienne des Institutions Sociales et de Santé (ACIS) – projet Siep
Association Paritaire pour l'Emploi et la Formation (APEF)
Bruxelles Prévention & Sécurité (BPS)
Commission communautaire commune (COCOM)
Fondation Roi Baudouin (FRB)
Fonds d'impulsion à la politique des immigrés (F.I.P.I.)

La bulle concrètement

L'hygiène est un besoin basique, qui impacte entre autres la santé, auquel chaque être humain devrait avoir accès, gratuitement. C'est un des premiers besoins délaissés par les habitants de la rue. L'hygiène du corps reflète pourtant la première image que l'on offre aux individus en face de soi. Ce besoin pourtant essentiel n'est pas aisément accessible notamment aux plus de 4000 personnes sans-abri et mal-logés recensées dans la capitale de l'Europe fin 2020

L'objectif de Bulle était donc d'offrir, aux sans-abri et de manière plus large à toute personne en grande précarité qui s'adresse à notre service, un meilleur accès à l'hygiène. Il est à noter la simplicité à mesurer l'efficacité et l'utilité de notre service, chaque machine lancée apporte une aide directe à celui qui la demande.

Ainsi Bulle permet d'offrir un résultat concret et direct via les lessives pour répondre à un besoin primaire. Chaque vêtement lavé est un vêtement utilisé qui ne finira pas sur la voie publique et considéré comme un geste d'incivilité.

Ce service permet également d'améliorer l'hygiène et dans un intérêt d'utilité sanitaire. Ce qui est considérable et extrêmement important au vue des conditions de vie souvent difficiles où chaque amélioration est un plus mesurable et non négligeable. Bulle prend d'autant plus son sens en binôme avec Rolling Douche qui offre des douches gratuites à l'aide d'un camping-car aménagé spécifiquement pour cela ou encore lorsque d'autres services communaux ou associatifs (bibliothèque mobile, distribution alimentaire,...) s'ajoutent à nos permanences en sachant qu'ils pourront y trouver des personnes intéressées. Collaborer avec d'autres structures ou réorienter vers ces mêmes structures fait partie de l'ADN de la Bulle.

Pour conclure, nous ne le répéterons jamais assez : notre image est la première chose que l'on renvoi à quiconque, à un passant, à un employeur potentiel, à un propriétaire ou un assistant social. Si l'on n'a pas une bonne image de soi, que doit penser l'autre, en face de nous ? Ce qui fait de Bulle un véritable service d'utilité publique.

La Bulle en photos







La Bulle dans les médias

29.01.2020: Vews (RTBF)

Publication Facebook avec vidéo:

<https://www.facebook.com/VewsRTBF/posts/3490688824338482>

Relayée par la suite sur la page facebook de la RTBF Info

11.02.2020: Reportage TV de Le Hong Quang

Correspondant à Bruxelles pour la télévision vietnamienne

12.03.2020: levif.be

Article de Annabelle Duaut: <https://www.levif.be/actualite/positif/initiative-des-services-ambulants-pour-les-demunis-z-le-vif/article-normal-1262941.html>

24.04.2020: lalibre.be

Article de Annick Hovine: <https://www.lalibre.be/belgique/societe/a-l-auberge-des-gens-de-la-rue-la-vie-de-galere-se-met-en-pause-5ea2971cd8ad58632c75d154>

01.05.2020: Agir à Lyon et ses Alentours Magazine #24

Article de Cécile Doffin

02.12.2020: RadioPanik

Emission radio: <https://www.radiopanik.org/emissions/radio-maritime/sans-abri-a-flagey/>

22.12.2020: La 1ère (RTBF)

Emission radio: https://www.rtb.be/auvio/detail_le-journal-de-9h?id=2717664&fbclid=IwAR2T8cf0qCiCi9ZB6MnamAOMEjPuHKN1mahp1xbgm36f5a7oj4vKcf9Pdql

22.12.2020: [RTBF.be](http://rtbf.be)

Article: https://www.rtb.be/info/societe/detail_a-bruxelles-des-machines-a-laver-et-des-douches-mobiles-pour-les-sdf?id=10655561

27.12.2020: La Une (Journal Télévisé de 19h30)

Replay reportage : https://www.rtb.be/auvio/detail_bruelles-les-bienfaits-d-une-wasserette-mobile?id=2718944&fbclid=IwAR3KLU9gPz7TrrYabal21rmJAy0WYu3KTJYi_h-5Uo8DL0Zy5dNGi1BEwg1