

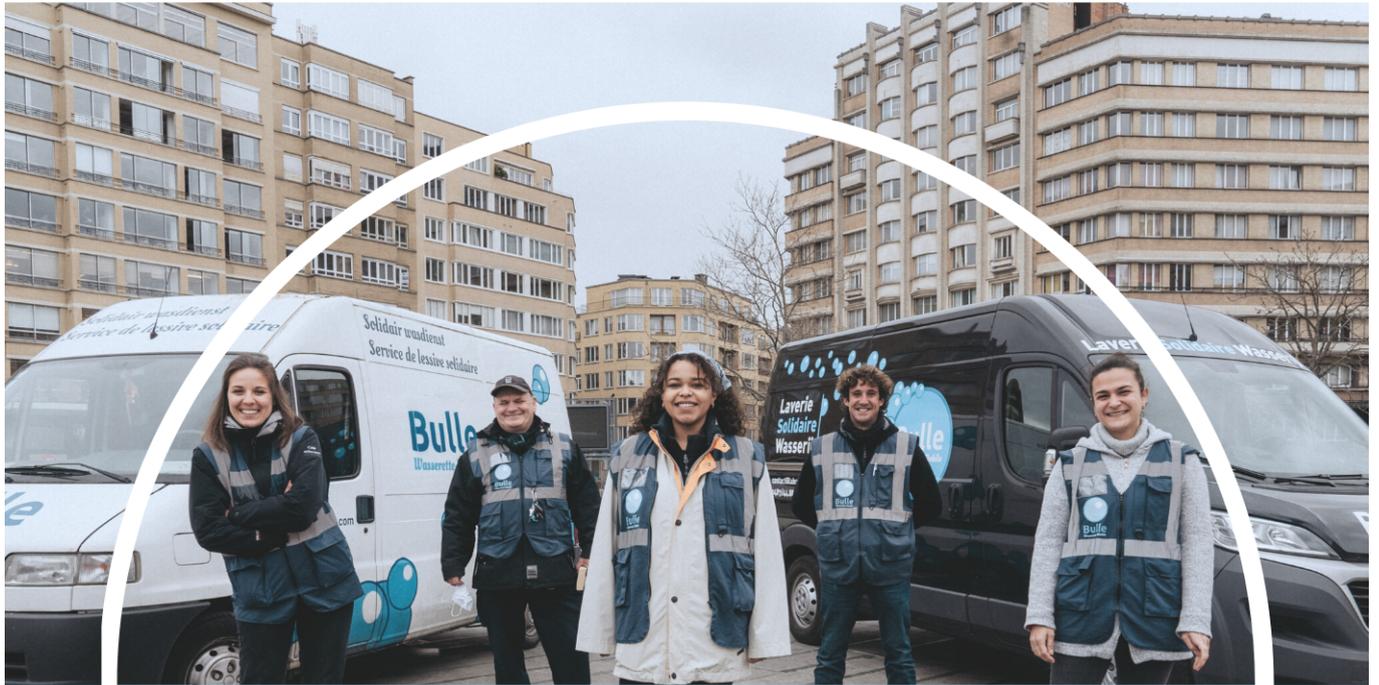
BULLE A.S.B.L./V.Z.W., WASSERETTE MOBILE
RUE MARCONI 157/BTE 5, 1190 FOREST

+32 487 44 88 68

CONTACT@LABULLE.ORG

FACEBOOK, INSTAGRAM & LINKEDIN: @BULLEASBL

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



RAPPORT D'ACTIVITÉ

JANVIER - DÉCEMBRE 2021



AVEC LE SOUTIEN DE



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



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



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

DOSSIER BPS

période : janvier - décembre 2021

Sommaire :

Introduction

- 1. Equipe**
- 2. La Bulle, c'est aussi nos camionnettes**
- 3. Les permanences hebdomadaire**
- 4. Les activités annexes**
- 5. Notre public**
- 6. Projets**
- 7. Communication**
- 8. Conclusion**
- 9. Partenaires**
- 10. Photos**

INTRODUCTION

L'aventure de Bulle, Wasserette Mobile démarre 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 personnes sans-abri ou mal logées de la capitale. Semée d'embûches de tout ordre (financières, administratives ou techniques) l'aventure se poursuit et devient une ASBL le 25 avril 2016.

C'est le 5 mars 2018 que 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, notre wasserette mobile 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 également le nombre de cafés distribués, la quantité de dons matériels redistribués (vêtements, gourdes, etc), le nombre de personnes qui bénéficie de nos services (wasserette et coiffure/barbier), leur genre et, plus globalement, le nombre d'heures passées à discuter avec nos bénéficiaires (aussi appelées "heures de conversation"). 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 personnes sans-abri ne cesse d'augmenter (le dernier recensement du 20/11/2020, effectué par Brusshelp en collaboration avec la fondation Roi Baudouin, indique 5313 personnes sans-abri ou mal logées, rien qu'à Bruxelles).

Depuis la mise en place concrète de notre service de laverie itinérante et solidaire, l'année 2021 a confirmé la nécessité de la présence de la Bulle auprès des personnes en situation précaire tant dans sa mission de laverie solidaire que dans sa mission de (re)création de lien social. 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 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, l'ASBL Bulle est prête à continuer son développement.

Notre ASBL a déjà intégré de nombreux changements tant dans son offre de services (avec un service de coiffure et de barbier et la création d'un véritable village solidaire grâce à de nouveaux partenaires) que dans son organisation (comme par exemple la composition de l'équipe et la formalisation de procédures). Elle s'est tournée vers l'avenir avec la mise en marche de notre deuxième Bulle en janvier 2021.

Ainsi, la Bulle a complètement atteint 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 malgré une année marquée par les solutions amenées à la crise sanitaire (vaccin, port du masque, protocole d'hygiène, etc) liée à la pandémie de la COVID-19. Entre septembre 2020 et août 2021, l'ASBL a ainsi continué de s'ajuster aux conséquences de la pandémie sur les services sociaux disponibles et aux règles de sécurité sanitaire.

Pour démarrer 2021, l'équipe se compose donc d'une travailleuse sociale (responsable des permanences), d'une chargée de projet, d'une chargée de communication, de son équipe de bénévoles fidèles et de son Conseil d'Administration.

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

- 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 des Bulles, c'est-à-dire de nos 2 **véhicules** utilitaires et des 8 **machines (4 lave-linge et 4 séchoirs)** et autre matériel technique (machine à café, câbles, tuyaux...) qui, ensemble, matérialisent notre offre de services ;
- Le maintien des **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.

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. En 2020, 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", Bulle, fidèle à sa conception "out of the box", a décidé de se diversifier. Ainsi 2021 est l'année du lancement de deux nouveaux projets. Premièrement, une exposition photo nomade et collaborative prévue à l'hiver 2021-22, "squattant" divers lieux (publics et privés) à l'instar de notre public. Son but : conscientiser la société à la réalité de la vie des personnes sans-abri par l'image et apporter des regards croisés sur ce que représente cette réalité pour ceux qui la vivent mais qu'on ne côtoie que très rarement. Deuxièmement, le service de réinsertion socio-professionnelle (ISP), 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 au travail de notre responsable de communication, notre travail de sensibilisation s'est approfondi, via justement la communication de nos actions 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.

I - L'ÉQUIPE

1. Equipe interne (salariés)

L'équipe actuelle se compose d'une responsable de permanence, d'une chargée de projet et d'une chargée de communication (et, bientôt, d'un.e coordinateur.ice, l'ASBL grandissant, le besoin s'en fait sentir). Cela permet de mieux organiser la gestion journalière des activités et le suivi de nombreux projets. La création de ces postes salariés a été d'autant plus essentiel que notre présence sur le terrain est passée de 3 à 5 permanences hebdomadaires fixes (dont une - voire deux - réunissant désormais nos deux camionnettes) en plus de nos permanences ponctuelle, et ceci sans compter nos nouveaux projets, les permanences ponctuelles et nos ambitions pour le futur de Bulle.

Sana, la responsable des permanences, connaît bien le terrain, puisqu'elle a travaillé pour différents acteurs du réseau associatif bruxellois du secteur avant de nous rejoindre. 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. Arabophone, elle est un atout indispensable pour nos permanences hebdomadaires (tout particulièrement à la gare du midi). Laura, responsable projets & administratif, assure elle-aussi des permanences sur le terrain, à côté des dossiers subsides et du projet ISP (en collaboration avec Sana). Quant à Anne-Laurence, également présente un à deux jours par semaine sur le terrain, elle se consacre entre autres à la gestion des réseaux sociaux (Facebook, Instagram et LinkedIn), le développement du site web, le suivi de l'exposition itinérante 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.

De mars à mai 2021, l'équipe interne a également accueilli sa première stagiaire, Marine. Étudiante éducatrice spécialisée, elle a réalisé (avec brio) son stage de fin d'études au sein de notre ASBL. Son soutien quotidien tant sur les permanences que sur des projets pour accroître la portée de Bulle a été primordial. Depuis début octobre 2021, c'est Lucas, étudiant en dernière année d'Assistant Social, qui rejoint l'équipe en tant que stagiaire jusque fin mars 2022.

Depuis mars 2021 également, l'équipe a été rejointe par A.B., d'origine algérienne et sans titre de séjour, dans le cadre de son plan de reclassement. Ainsi, il a été décidé qu'il serait bénévole à la Bulle trois jours par semaine. C'est donc en partie grâce à son implication au sein de notre ASBL que A.B. a pu être libéré sous surveillance électronique. De plus, l'intégration d'A.B. est également dans la logique du développement de notre service de réinsertion socio-professionnelle. Une véritable réussite, car sa fiabilité et sa jovialité ont tout de suite été appréciées au sein de l'équipe. Il est également d'une grande aide sur le terrain grâce à sa maîtrise de la langue arabe (particulièrement utile pour dialoguer avec les

bénéficiaires de la Gare du Midi). Ayant retrouvé du travail, il nous a malheureusement quitté en septembre 2021. Mais notre service coiffure continue grâce à l'implication bénévole de deux nouvelles personnes, permettant d'assurer la continuité de notre offre trois fois par semaine. Il a été décidé suite à cette expérience de collaborer avec le SEMJA afin de la perpétuer.

Enfin, depuis janvier 2021, nos bureaux ont déménagé à Forest (rue du Monténégro, 144), au sein de l'espace de coworking du lieu "Maxima" orchestré par l'ASBL Communa. Il s'agit d'une occupation temporaire jusqu'au moins fin 2022. Cela permet un bouillonnement d'idées et de partage de bons plans, puisque toutes les personnes et ASBL travaillant au cowork Maxima travaillent pour des projets à finalité sociale ou culturelle.

2. Équipe bénévole

Depuis sa création, l'ASBL ne pourrait être sans son équipe de bénévoles, leur dynamisme et leur investissement. Ils répondent toujours présents et ainsi montrent leur attachement aux services qu'ils rendent et aux personnes qu'ils rencontrent.

Une équipe inclut toujours une part de flexibilité avec l'accueil de nouveaux bénévoles qui embarquent dans l'aventure Bulle tandis que d'autres partent pour en poursuivre de nouvelles. Heureusement pour nous, 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.

En 2021, 31 personnes ont composé les équipes de terrain de la Bulle avec un équilibre entre le nombre de femmes (15) et d'hommes (16). Parmi eux, un cœur de bénévoles (13) vient aux permanences très régulièrement tout au long de l'année (1 à 2 fois par semaine). S'ajoutent à ce cœur des mouvements cycliques de "va-et-viens" de bénévoles, soit arrivés plus tard dans l'année, soit partis pour d'autres aventures au cours de l'année (causes récurrentes: interruption momentanée puis reprise de travail/études). La plupart du temps, ils.elles restent 2-3 mois à Bulle. Enfin, certains bénévoles s'investissent sur une période plus courte, viennent nous apporter une aide ponctuelle ou tentent une expérience de bénévolat.

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. 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.

Toujours en lien avec le but fondamental de l'ASBL *de lutte contre l'exclusion sociale*, l'équipe de bénévoles de la Bulle accueille des personnes qui bénéficient des services de la Bulle, dans la continuité de ce qui avait été mis en place en 2019. Ainsi, des "bénévoles bénéficiaires" continuent de s'investir au sein de Bulle. 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.

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 est toujours disponible quand on fait appel à lui (il a notamment 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 nos bénévoles offre donc la possibilité aux bénéficiaires de Bulle de partager sur différents modes de communication et de plus probablement trouver une oreille plus ajustée à leur sensibilité. C'est le cas d'Inès, bénévole à Jette, qui propose une à deux fois par mois un atelier de réflexologie palmaire, sur la place Cardinal Mercier. Un moment de douceur durant lequel il n'est pas nécessaire de parler, mais juste se connecter à l'autre et laisser ses émotions s'exprimer.

3. Conseil d'Administration

En mars 2021, le CA s'est agrandi et compte désormais 8 membres. Parmi eux, des juristes, d'un apport précieux sur les questions des droits, et 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. 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.

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 2022 :

- **Poursuivre l'ouverture de nos équipes (travailleurs et bénévoles) vers la mixité de ses membres, notamment en terme intergénérationnel ;**
- **Agrandir le Conseil d'administration**
- **Engager une personne bénéficiant du statut d'Article 60 ;**
- **Engager durablement des bénéficiaires au sein de la Bulle ;**
- **Aller à la rencontre de primo arrivants pour les accueillir au sein de notre équipe bénévole**
- **Poursuivre le recrutement de bénévoles en termes de compétence technique et linguistique plus varié ;**
- **Continuer l'ouverture de la Bulle à des stagiaires souhaitant une première expérience de terrain.**

II - BULLE, C'EST AUSSI NOS CAMIONNETTES

1. Nos "bulles" roulent !

"La Bulle 1" et "la Bulle 2" sont aussi les noms que nous donnons à nos camionnettes. Malgré sa longue vie (sa première immatriculation date de 2001), la Bulle 1 a parcouru un total 3 280 kilomètres en 2021, en 257 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 1 vers les lieux de permanences, les déplacements chez Mench, notre partenaire pour les machines à laver et les sèche linge, chez CaffèMobile, notre partenaire pour le café, et les déplacements liés à l'entretien et la réparation de notre véhicule (contrôle technique, garage, réparations).

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 jusqu'en 2026. Afin de pouvoir continuer à sillonner les routes bruxelloises après cette date, nous prévoyons de demander une nouvelle dérogation.

Enfin, vu son ancienneté (respectable) et son état mécanique datant de 2001, nous envisageons l'achat d'une 3e camionnette (afin de remplacer la première).

2. Une deuxième Bulle

Dans nos précédents objectifs, nous souhaitons développer de nouveaux lieux de permanence, pouvant potentiellement avoir lieu en même temps que nos permanences hebdomadaires actuelles. Prévu initialement pour une réalisation en 2020, la crise du coronavirus a retardé notre projet de création d'une 2e Bulle. C'est au 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 de notre deuxième camionnette. 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. Un tout grand merci à eux.

Ainsi, notre Bulle 2 a fait ses débuts sur le terrain en mars 2021 (début officiel de son utilisation en permanence). Sur la période mars - décembre 2021, elle a parcouru 1801 kilomètres, pour un total de 98 trajets essentiellement urbains.

3. Un lieu de stationnement et de stockage

Le stationnement de nos deux véhicules hors permanence reste un point que nous souhaitons améliorer. 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 ne bénéficie pas d'un accès à l'eau et l'électricité, dans le futur nous souhaiterions pouvoir nous raccorder techniquement, ce qui nous permettrait un entretien plus aisé de nos machines et de laver des gobelets réutilisables pour le café.

Notre objectif en 2022 :

- **Avoir accès à un garage et un espace de stockage à nous, essentiel pour la survie du matériel**

III - LES PERMANENCES HEBDOMADAIRES

1. Les permanences fixes

Nos permanences hebdomadaires se déroulent chaque jour entre 13h30 et 17h30 dans divers points clés de la capitale:

- Lundi: place Flagey (Ixelles)
- Mardi : place Cardinal Mercier (Jette)
- Mercredi: Rue des Sols, Gare Centrale (Bruxelles-ville)
- Jeudi (*depuis le 29 juillet 2021*): Rue Sainte-Marie (Molenbeek)
- Vendredi: Esplanade de l'Europe, Gare du Midi (Saint-Gilles)

Lors de chaque permanence, il y a un.une "chef de permanence", c'est-à-dire la personne qui s'occupe de superviser l'installation et la désinstallation, le bon déroulement de la permanence ainsi que la gestion de l'équipe bénévole du jour. Les profils de ces "chefs de permanences" sont variés, chacun peut le devenir et amener son histoire en tant qu'expérience. En effet, il s'agit d'un parti pris de Bulle : travailleuse sociale de formation ou non, il est important que tout le monde ait une vision et connaissance du terrain.

Notre activité est présentée ci-après selon la période janvier - décembre 2021. La Bulle a assuré 220 permanences fixes sur les 231 prévues (tableau 1), soit 95 %, jours fériés compris. Les quelques fois où l'une des permanences n'a pas pu être assurée, il s'agissait soit de la maintenance technique ou du non-fonctionnement (dû à la vague de froid, 9-12 février 2021) de nos équipements (N=6), soit d'un manque d'effectif (N=5).

A noter qu'à compter du 26 avril 2021, nous amenons nos deux camionnettes sur la place Flagey (sauf quand l'occupation de la place ne le permet pas - cirques, fête foraine ou autre). En effet, les observations du terrain étaient sans appel : à chaque fois, nous devons systématiquement refuser des bénéficiaires. De plus, beaucoup de nos bénévoles savent être

présents le lundi, ce qui nous permet de gérer aisément une offre “double” de nos services.

Tableau 1. Nombre de permanences (N) et moyennes (M) de machines à laver lancées, de kilos de linge lavé et de machines refusées par permanence pour la période du 1er-janvier au 31 décembre 2021. Selon une base de 7kg par machine.

Périodes	Site (N)	Machines M (N)	Kgs de linge M (N)	Refus M (N)
1er janvier - 19 avril 2021	Flagey (15)	8 (117)	55 (819)	0,7 (10)
26 avril - 31 décembre 2021	Flagey (36)	14 (481)	96 (3367)	0,4 (12)
1er janvier - 31 décembre 2021	Jette (47)	6 (282)	42 (1974)	0 (2)
	Centrale (49)	7 (356)	49 (2492)	0,3 (12)
29 juillet (<i>date de début</i>) - 31 décembre 2021	Molenbeek (21)	4 (92)	28 (644)	0,5 (10)
1er janvier - 31 décembre 2021	Midi (52)	7 (370)	51 (2590)	0,7 (34)
<i>2020 (jan - déc, hors période covid)</i>	<i>Flagey (36) Jette (17) Centrale (32) Midi (33)</i>	<i>7 - 8</i>	<i>52,5</i>	<i>0 - 1</i>

Grâce à l’implication sans faille de nos bénévoles, 100% des permanences prévues durant la période estivale (juillet - août 2021) ont pu être assurées, soit 43 permanences au total. Un chiffre impressionnant compte tenu du fait que beaucoup d’acteurs du réseau associatif bruxellois prennent une trêve estivale de quelques semaines.

En 2021, l’équipe de Bulle a donc 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 52 kg de linge lavé et séché en moyenne par permanence et un total de près de 260 kg de linge par semaine. Nous constatons une augmentation par rapport à l’année dernière, lors de laquelle nous étions à environ 238 kg de linge lavé par semaine (permanence ponctuelle à Malibrans comprise pour 2020). Ceci est dû notamment à la présence de notre deuxième camionnette à Flagey, au bon développement de la permanence à Jette et au lancement de notre nouvelle permanence à Molenbeek. Bien que pour cette dernière le démarrage a été plus lent, nous remarquons que nous avons gagné petit à petit la confiance des personnes dans le besoin du quartier. Ces chiffres étant basés sur une charge de 7kg de linge par machine à laver (la contenance de nos machines à laver allant de 6 à 8 kg). Au total, sur l’année 2021, Bulle a lavé et séché 11 886 kg de linge (permanences fixes).

En comparaison, sur la période janvier - décembre 2020, nous avons assuré 105 permanences fixes et ponctuelles (30 sur la période dite “avant covid”, c’est-à-dire de janvier

à mars 2020, et 90 sur la période dite “après covid”, c’est-à-dire de juillet à décembre 2020). Par permanence, nous chargeons en moyenne 7 à 8 machines. Une brève analyse des chiffres de 2020 (ligne bleue du tableau 1) et des chiffres de 2021 permet d’observer un suivi d’une année à l’autre. Cela prouve également qu’en changeant de quartier, nous touchons de nouvelles personnes : lors de nos nouvelles permanences, nous touchons d’abord les habitant.e.s du quartier, et beaucoup moins nos bénéficiaires “habituels”. Il faut donc créer un lien de confiance avec ces nouvelles personnes (comme c’était le cas à Jette, puis à Molenbeek). Cela prouve également l’utilité de nos missions.

2. Les permanences ponctuelles

A côté de nos permanences hebdomadaires, nous effectuons également des permanences temporaires dans divers endroits/structures. C’est le cas de deux permanences:

- Jeudi (*de novembre 2020 à mars 2021, et de décembre 2021 à mars 2022*) dans le cadre du plan hiver : à l’accueil de la Maison du Quartier Malibran (Rue de la Digue, 10 à Ixelles). L’horaire était un peu différent pour coller avec ceux de l’accueil de jour et des douches qui sont mises à disposition): 11h-15h.
- Mardi (*d’août à décembre 2021*): à Sorocité, projet de l’ASBL Communa, situé dans le complexe de logements sociaux à Everecity. En attendant d’y construire une wasserette physique, nous sommes présents sur place de 13h30 à 17h30 (*d’abord prévu jusqu’à la fin du mois d’octobre 2021, période qui s’est étendue jusqu’au 21 décembre 2021*).

De janvier à mars 2021, la Bulle était donc présente tous les jeudis devant l’accueil de jour de la Maison de quartier Malibran. Outre la bonne ambiance générale qui y régnait, l’évaluation du projet par la cellule prévention de la Commune d’Ixelles est très positive : nous avons touché un public sans-abri, bonne organisation et équilibre entre les différents professionnels présents sur place et complémentarité des services. La récurrence des venues a permis de créer du lien et de faire émerger des demandes.

L’Accueil de jour devrait être pérennisé pour apporter une réponse, qui s’inscrit dans la durée et qui permettra de répondre davantage aux besoins des personnes mal logées. C’est pourquoi, début juillet, nous avons eu une réunion avec Katia Van Humbeek (chargée de projets - cellule sans abris, Ixelles-Prévention), qui nous a annoncé que la Maison de Quartier Malibran réitérerai son Accueil de jour pour personnes sans-abris durant l’hiver 2021-2022. Bulle y est donc à nouveau présent tous les jeudis depuis le 2 décembre 2021, selon les mêmes horaires que l’année dernière.

Notre activité en permanences dites “ponctuelles” est présentée ci-après selon les deux périodes mentionnées ci-dessous, la Bulle a assuré 34 permanences ponctuelles sur les 35 prévues (tableau 1 bis), soit 97 %. La seule fois où une permanence n’a pas pu être maintenue (en l’occurrence, à Malibran), c’était à cause du non-fonctionnement de nos équipements dû à la vague de froid (9-12 février 2021).

Tableau 1 bis. Nombre de permanences (N) et moyennes (M) de machines à laver lancées, de kilos de linge lavé et de machines refusées par permanence. Selon une base de 7kg par machine.

Période	Site (N)	Machines M (N)	Kg de linge M (N)	Refus M (N)

1er janvier - 31 mars 2021	Malibrans (11)	7 (78)	50 (546)	0,7 (8)
1er - 31 décembre 2021	Malibrans (5)	6 (28)	39 (196)	0,2 (1)
17 août - 31 décembre 2021	Evercity (18)	7 (127)	49 (889)	0,4 (6)

Au total, quand nous faisons le total des permanences fixes et des permanences ponctuelles sur toute l'année 2021, Bulle a assuré 95,5% de ses permanences (jours fériés inclus) et a lavé et séché 13 517 Kg de linge.

3. Développement de nouvelles permanences : Molenbeek & Evercity

Durant l'année, nous avons également pris les contacts et développé deux nouveaux lieux de permanence. Ainsi, nous sommes passés de 4 à 5 permanences fixes, et de 1 à 2 permanences ponctuelles.

A. Molenbeek

L'idée de développer une permanence à Molenbeek est à l'initiative de l'une de nos bénévoles, Sophie, travaillant au CPAS de Molenbeek. Grâce à son aide, nous n'avons pas du "convaincre" les autorités communales, qui étaient déjà favorables à notre arrivée sur le terrain. Voici le calendrier des différentes rencontres qui ont permis de définir les modalités de notre arrivée :

26 mai 2021 : prospection des 3 potentiels lieux de permanences avec Anne-Laurence (chargée de communication), Laura (chargée de projet), Marin (bénévole investi et compétent pour l'installation technique), Siham Buifrahi & Nathalie Philippart (toutes deux travaillant pour le projet sans-abris de la Commune de Molenbeek). La place Sainte-Marie ressort comme le lieu de prédilection (sous réserve que notre présence le jeudi ne gêne pas le bon fonctionnement du marché et de ses exposants) pour plusieurs raisons :

- Proximité du restaurant social "Les Uns et les Autres" qui permet de rapprocher des personnes provenant de milieux sociaux, culturels et de générations différentes par le biais de repas conviviaux dans un décor chaleureux. Accessible au grand public ainsi qu'à des personnes aux revenus modestes, grâce à une tarification du menu adaptée à la situation sociale de chacun. (Rue du Comte de Flandre)
- Proximité du futur accueil de jour de Molenbeek, ancien bâtiment de logements sociaux qui va être rénové. (Rue du Presbytère 25, 1080 Molenbeek-Saint-Jean)

27 mai 2021 : prospection de la place Sainte Marie en condition de "marché". Nous prenons donc contact avec Brigitte Molle & son équipe (Service Classe Moyenne de la commune de Molenbeek). Ils nous confirment que notre présence le jeudi après-midi à proximité du marché ne gênera pas son bon déroulement. Ainsi, notre arrivée coïnciderait avec la fin du marché (donc pas de risque de "manquer" des bénéficiaires qui voudraient se rendre au marché le matin).

31 mai 2021: nous confirmons à nos contacts à la commune que nous désirons bien nous implanter tous les jeudis après-midi sur du long terme à la rue Sainte-Marie afin d'y proposer les services de Bulle. Nathalie Philippart se charge d'introduire une demande au Collège communal.

25 juin 2021 : Nous recevons l'aval définitif de la commune, et possibilité de commencer les permanences dès que possible.

29 juillet 2021 : première permanence à Molenbeek (le temps de recevoir le double des clés de la borne électrique et des piquets qui empêchent l'accès à la place, ainsi que d'acheter les câbles nécessaires à l'installation électrique.

B. Everecity

En vue de grands travaux de transformation, des appartements se vident dans une cité de logements sociaux à Evere. Une période de 4 ans se profile, durant laquelle l'action de l'ASBL Communa permet de loger 16 femmes sans-abris, mais de possibilité d'avoir une machine à laver donc lavoir obligatoire actuellement. C'est pourquoi Communa fait appel à Bulle, en l'étape de lancement d'un projet de plus grande ampleur. Par sa présence, Bulle permet de tester les besoins et nourrir le concept, créant un lieu d'activités avec un service utile et participation des locataires à notre permanence (donc, a priori, pas besoin de bénévoles pour cette permanence). Par la suite, la place sera laissée à "Plouf", un espace intérieur de social washing qui combinerait laverie, café et lieu de rencontres donc une opportunité de tester le concept avant la phase finale du projet de nature similaire dans le bâtiment Renoir en 2024.

Voici le calendrier des différentes rencontres qui ont permis de définir les modalités de notre arrivée :

26 mai 2021 : première rencontre en présentiel, en présence de Nola & Vincent (Communa - responsables du projet Sorocité), Frederico (Creo ASBL) et Audrey & Charlotte (Coopcité – projet lavoir social : "Plouf"):

- Tous sont très intéressés par notre service, sa possibilité d'être rapidement mis en route et mobile ;
- Quelques craintes concernant le ressenti des femmes (actuellement 12 sur 16): image SDF, laver son linge dans une camionnette, regard des autres ou entre elles) ;
- Autorisation à demander au président d'Everecity pour l'emplacement et la mise en place de notre service.

22 juin 2021 : Visite à Sorocité, en présence de Nola (Communa), Marin (bénévole Bulle investi et compétent pour l'installation technique), Sana (Responsable des permanences Bulle) & Laura (chargée de projets Bulle). Les aspects techniques de notre installation sont validés.

7 juillet 2021 : réunion avec Everecity (Mohamed) - Plouf (Audrey et Federico) - Communa (Nola) pour s'accorder sur la mise en place concrète de Bulle et discuter des choses à mettre en place pour implanter Plouf. Bulle commencerait une première phase du 10 août jusque fin septembre (ça fait 8 permanences).

Le déroulement de cette nouvelle permanence se passe bien, Communa et les habitants nous aident pour l'installation et le bon déroulement de la permanence, ce qui nous permet de ne pas devoir recruter de bénévoles supplémentaires. Au départ, l'intervention de Bulle à Everecity devait prendre fin fin septembre, mais finalement il se pourrait qu'elle soit prolongée jusqu'à la fin de l'année (les installations techniques de Sorocité prenant plus de temps à être remises à neuf). Cette permanence a pris fin le 21 décembre 2021, afin de laisser la place au projet de social-washing "Plouf".

IV - LES ACTIVITES ANNEXES

1. Village solidaire

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 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.

On peut mentionner les permanences dites "spéciales" qui deviennent, petit à petit, de véritables rendez-vous annuels, attendus aussi bien par nos bénévoles que nos bénéficiaires. C'est le cas, par exemple, de la "Bulle de Noël". Chaque année, lors de la période des fêtes de fin d'année, toute l'équipe se mobilise pour offrir des permanences sous le thème de Noël et du Nouvel An (alors même que la quasi-totalité du secteur associatif bruxellois est en congé). Cette année, Laura (notre chargée de projet) a préparé plusieurs fois un vin chaud sans alcool, très apprécié de nos bénéficiaires. Le mois de décembre étant propice à l'émergence d'une solidarité citoyenne, nous avons reçu différents dons : des thermos de la marque Drink Big, des chaussettes et caleçons du service Ixelles-Prévention, des bonnets, écharpes & gants du CPAS de Molenbeek, ou encore des pralines de la Manufacture Belge de Chocolats. Certains bénévoles ont également apporté de quoi se restaurer de manière festive en sucré et salé (gâteaux et gaufres maisons). Nous pouvons également compter sur leur présence les vendredis 24 et 31 décembre, preuve encore une fois de leur volonté d'apporter un peu de chaleur et de réconfort dans le cœur de nos bénéficiaires. Ils reçoivent tous ces gestes les bras grands ouverts et ne manquent pas de nous remercier pour ce que nous faisons tous ensemble.

Prendre soin de soi : un service coiffure et barbier

Sur l'initiative d'un bénévole de la Bulle, un service de coiffure et de barbier avait été mis en place pendant les permanences au printemps 2019. Momentanément suspendu afin de respecter les normes sanitaires en vigueur, le service a repris de plus belle en mars 2021 grâce à l'implication bénévole d'un coiffeur professionnel. Les chiffres du nombre de personnes bénéficiant de ce service sont rassemblés dans le tableau ci-dessous (tableau 2).

Ainsi, nos coiffeurs bénévoles proposent leurs services trois fois par semaine: tous les lundis à la Place Flagey, les mercredis à la Gare Centrale et les vendredis à la Gare du Midi. Et c'est un franc succès : en moyenne, 9 personnes se font couper les cheveux et/ou la barbe lors de nos permanences hebdomadaires. Ce service de coiffure et barbier est particulièrement demandé lors de nos permanences de la gare du Midi avec une moyenne de 12 services coiffure par permanence, et en grande majorité à des hommes (qui sont également majoritaires à nos permanences). Nous sommes heureux du développement de ce service permettant un contact physique dans le soin et la douceur.

Tableau 2. Moyenne (M) et nombre (N) de services de coiffure (c) et de barbier (b) rendus par

permanence et nombre d'hommes et de femmes ayant bénéficié de ce service pour la période entre le 5 mars et le 31 décembre 2021.

Période	Site (N)	Coiffure/barbe M (N c+b)	Hommes N	Femmes N
5 mars 2021 - 31 décembre 2021	Flagey (31)	8 (239)	228	1
	Central (30)	9 (256)	218	3
	Midi (31)	12 (365)	340	2

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 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.

2. Partenaires / initiatives récurrentes

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 :

- Le collectif "**Bouche à Oreille**", soutenu par l'ASBL Fair.e: ils récoltent les invendus de différents magasins bio de la capitale et cuisine chaque semaine un véritable festin (sandwichs, plats chauds, soupe, jus et dessert), qu'ils apportent chaque lundi lors de notre permanence. Ponctuellement, le collectif propose également une friperie solidaire en collaboration avec "Mimi La Fripe" ;
- "**Street&Read**" créé par la Maison du Livre en collaboration avec DoucheFlux: cette bibliothèque mobile nous accompagne tous les lundi et vendredi. 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'**Ixelles-Prévention** sont également très à l'écoute de nos besoins : nous recevons régulièrement (environ 2 fois par mois) des dons de slips et de chaussettes, provenant du vestiaire de la Maison de Quartier Malibrant.
- A noter également que nous avons de très bonnes relations avec les **communes d'Ixelles et Molenbeek**. Nous nous rencontrons régulièrement, et ils sont très réactifs quand nous avons un petit souci technique.
- L'équipe **Communa** responsable du projet Sorocité à Evere était présente à chacune de nos permanences à Evere : aide à l'installation, proposition de café et de biscuits.
- L'accueil de jour **RestoJet**, situé juste en face de notre permanence sur la place Cardinal Mercier. Leurs travailleurs et bénévoles passent chaque semaine nous dire bonjour, prennent de nos nouvelles et nous demandent si nous avons besoin de quelque chose en particulier.
- Les **éducateurs de rue** passent aussi régulièrement lors de leur ronde aux abords de la Gare du midi et de la place Cardinal Mercier à Jette. Cela permet de créer un espace de rencontre des services et des personnes.

Une chose est sûre: 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. Tout ceci est dans la droite ligne du souhait de Bulle 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.

3. Partenaires / initiatives ponctuelles

Notre village solidaire accueille ponctuellement encore bien d'autres initiatives citoyennes. Bulle est donc une véritable plaque tournante favorisant les rencontres entre différents acteurs privés, nos services et notre public, dans un esprit d'ouverture à la mixité sociale. En 2021, nous avons eu plusieurs partenaires ponctuels :

- ASBL "**Solidarcité**" : distribution de café, thé et nourriture à nos permanences de la Gare du Midi et Gare Centrale ;
- Inès, une bénévole impliquée à Jette, qui propose deux fois par mois des ateliers de **réflexologie palmaire**. Un moment de détente et de douceur très apprécié de nos bénéficiaires.
- Collectif "**Less Walls**" : initiation à la peinture lors de nos permanences et participation de nos bénéficiaires à la décoration artistique de boîtiers électriques communaux à proximité de la place Flagey et dans la rue Malibran) ;
- Collectif "**Up for Europe**" : discussions et ateliers autour de l'écologie ;
- Groupe **#PlusFortEnsemble** : organisation d'une collecte de nourriture et de kits d'hygiène par un groupement citoyen ;
- Initiative "**Tous Solidaires et Actifs**" : distribution de thé à la menthe et de gaufres ;
- Initiative "**Jette Tous Ensemble**" : dons de vêtements, café et sucreries.
- Plus globalement, nous observons une belle synergie avec les **passants et commerçants** avoisinants nos différents lieux de permanence; beaucoup sont intéressés et n'hésitent pas à nous transmettre leur encouragement et leur soutien.

Dans tous les cas, que nous accueillions des partenaires de manières plus récurrentes ou ponctuellement, le véritable but de notre village solidaire est de promouvoir une conceptualisation et une occupation responsable de l'espace public, partagée et inclusive.

V - NOTRE PUBLIC

En moyenne, la Bulle a rendu service à 7 personnes par permanence (tableau 3). Ce nombre est tantôt 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, grâce à des filets), tantôt moins élevé que le nombre de machines à laver lancées (certaines personnes viennent parfois avec l'équivalent de linge pour remplir deux machines à laver). Nous rencontrons souvent le premier cas de figure place Flagey et à la Gare du Midi, qui sont deux permanence fort fréquentées. Le deuxième cas de figure est plus courant à Jette et Evere, des permanences plus calmes, mais lors de laquelle nos bénéficiaires amènent plus de linge par personne.

Bulle a cette particularité, qui fait aussi sa force, d'offrir une aide inconditionnelle. La philosophie de 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. 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.

1. 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. Une explication possible à cet écart est la priorité donnée aux femmes dans les structures d'hébergement ou centre de jour ainsi que les familles (les familles ont également dans certains cas plus de personnes ressources). 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. En règle générale, les femmes (qui représentent 21% du public sans-abri selon les dernières statistiques de Bruss'help) sont donc prioritaires et ont donc plus facilement accès aux logements d'urgence. Au vu du manque cruel de places 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. 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 dans la rue. Par 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 3. Moyennes (M) et nombre (N) d'hommes et de femmes à qui Bulle a rendu service par permanence et totaux pour les périodes comprises entre le 1-janvier et le 31 décembre 2021.

Période	Site (N)	Répartition service rendu par permanence		
		Total M (N)	Hommes M (N)	Femmes M (N)
1er janvier - 31 décembre 2021	Flagey (51)	12 (599)	10 (489)	2 (110)
	Jette (47)	5 (248)	5 (220)	0,6 (28)
	Centrale (49)	7 (358)	7 (346)	0,25 (12)
	Molenbeek (21)	4 (74)	3 (64)	0,5 (10)

	Midi (52)	8 (342)	7 (368)	0,6 (33)
<i>2020 (jan - déc, hors période covid)</i>	<i>Flagey</i>	<i>11</i>	<i>9</i>	<i>2</i>
	<i>Jette</i>	<i>5</i>	<i>4</i>	<i>1</i>
	<i>Centrale</i>	<i>8</i>	<i>7</i>	<i>1</i>
	<i>Midi</i>	<i>10</i>	<i>9</i>	<i>1</i>
1er janvier - 31 mars 2021 + 1er - 31 décembre 2021	Malibrans (16)	6 (106)	5 (81)	0,5 (7)
17 août - 31 décembre 2021	Everecity (18)	6 (106)	1 (14)	5 (92)

2. 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 (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. Depuis juin 2021, nous rencontrons significativement moins de MENA à la Gare du Midi. Cela peut en partie être expliqué par la création de l'ASBL Macadam située à Anderlecht (qui a pour but de mettre fin au sans-abrisme des jeunes de moins de 26 ans en région bruxelloise), et l'ouverture de son accueil de jour.

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 (trop onéreux). Une chose est sûre, la crise du coronavirus a exacerbé les inégalités, et a malheureusement eu un impact négatif sur la précarisation de la population.

3. Tissage de liens

« 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, indépendamment du service laverie.

En 2021, l'équipe de la Bulle a offert en moyenne 48 cafés par permanence, et notamment 70 cafés en moyenne lors des permanences de la Place Flagey. Ces chiffres suggèrent une fréquentation accrue tant à la Place Flagey qu'à la gare du Midi ou que les personnes présentes restent plus longtemps (et consomment plusieurs cafés). A noter que nous ne distribuons pas de café aux permanences ponctuelles de Malibrans et Everecity, car ils prennent déjà ce service là sur place.

Tableau 4. Moyennes du nombre de cafés distribués par permanence sur la période 1er janvier - 31 décembre 2021.

Période	Site	Moyenne du nombre de cafés par permanence
1er janvier - 31 décembre 2021	Flagey	70
	Jette	32
	Centrale	36
	Molenbeek	/
	Midi	54

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 depuis de nombreuses années 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 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. Ce constat est la genèse de l'exposition photo prévue à l'hiver 2021-22 (de son nom, "ItineRRances"), qui relate justement ce parcours d'errance en 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.

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. Ensuite, 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.

Un rôle d'interface entre des mondes sociaux

La situation mobile, visible et atypique de 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 côtoient pas. 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, curieux de notre activité, s'arrêtent pour discuter avec nos bénévoles et nous demande des informations sur nos services. Sensibles à notre action, ils laissent parfois à Bulle un don numéraire. Certains décident également de reprendre contact avec nous par la suite pour s'essayer à une expérience de bénévolat, ou devenir un partenaire ponctuel. D'autres personnes voient la Bulle s'installer chaque semaine sous leurs fenêtres car elles habitent ou travaillent proches de nos lieux de permanence. Pour les personnes qui savent que nous sommes là régulièrement, la Bulle devient un lieu de réception de dons alimentaires. 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 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.

L'équipe Bulle constate toujours le manque de services qui donnent accès à l'hygiène. Grâce à une solidarité grandissante due à notre petit village (encore plus durant la crise sanitaire), ponctuellement ou sur le long terme, les sourires apparaissent sur les visages des bénéficiaires, des bénévoles et des passants.

Nos objectifs en 2022 :

- Pérenniser les permanences ;
- 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 (cfr Appel à projets GoodFood) ;
- Faire partie des différentes fédérations (AMA, CODEF);
- Améliorer notre approche quantitative via les statistiques.

VI - NOS PROJETS

1. Projets en cours

A. "ItineRRances", une exposition photo nomade (cfr. Dossier Annexe 1)

Bulle a cette particularité d'être à la fois mobile, visible et atypique dans le paysage urbain, en investissant l'espace public et commun. Ainsi, nous mêlons différentes populations fréquentant les

mêmes quartiers mais sans forcément se rencontrer, et permettons également de rendre visible l'invisible. Partant du constat que la problématique du sans-abrisme est encore (beaucoup) trop négligée par nos politiques et trop peu présente dans l'espace public ou tout simplement méconnue au sens large, nous avons décidé d'opter pour une exposition photo itinérante, et simultanément exposée dans plusieurs endroits à la fois.

Notre président Samuel Fuks ayant embarqué dès le mois de novembre 2020 la chargée de communication, Anne-Laurence dans l'aventure, il a vite fallu constituer une équipe interne pour développer le projet plus en détail : définir le cadre, les tenants et aboutissants, ainsi que le développement. Par la suite, trois anciens bénévoles au sein de la Bulle les ont rejoints : il s'agit de Vera et Julien (tous deux photographes), et Anne-Frédérique (indépendante et désireuse de s'impliquer dans un projet artistique).

Pourquoi ce titre ? Les deux « R » permettent un jeu de mots entre la notion d'itinéraire (les personnes sans-abri ou mal logées crapahutent sans cesse entre diverses associations de la capitale, qu'elles soient fixes ou mobiles) et la notion d'errance (ils.elles errent entre les différents points de contact, habitent les lieux public dans lesquels nous passons tou.te.s d'un pas décidé la plupart du temps, etc).

Les objectifs de notre exposition sont les suivants:

- Éveiller les consciences sur la problématique du sans-abrisme vécu au jour le jour. Rendre visible l'invisible, et par la pluralité des lieux d'exposition, permettre aux sans-abri d'occuper un peu plus l'espace public.
- Mettre en lumière les parcours de vie de quelques sans-abri et ainsi rendre hommage aux personnes en errance (à Bruxelles et ailleurs) et à tous les acteurs de terrain.

Cette exposition a pour but de relater la vie des personnes sans-abri au jour le jour, au travers de quatre thèmes:

1. L'hygiène et la santé
2. Les interactions sociales et l'accès à la culture
3. Dormir la rue et trouver un logement durable
4. Les violences et addictions

Nous voulons parler du phénomène dans sa globalité et passer en revue la plupart des aspects quotidiens, aussi basiques qu'ils puissent paraître, comme se laver, s'occuper ou encore garder ses affaires. Ainsi, nous offrirons un nouvel éclairage sur la condition des personnes vivant en rue, fidèle à la réalité.

En pratique, nous avons sélectionné une équipe de onze photographes et/ou reporters, qui ont décidé de s'impliquer bénévolement. Ils se sont répartis les différents thèmes en fonction de leur affinité personnelle, et sont partis à la rencontre de personnes sans-abri et mal logées, en rue ou au sein des différentes associations partenaires du projet:

- Bouche à Oreille (Communa)
- Dune ASBL
- Les 3 Pommiers
- L'Ilot
- RestoJet
- Rolling Douche
- Street&Read (DoucheFlux)

Selon les thématiques, nous avons obtenu un melting pot de portraits, photos d'ensembles et témoignages. Le résultat final obtenu désire casser les préjugés, rapprocher et rassembler les gens autour de cette thématique pour mieux la faire comprendre par ceux qui la vivent directement.

Dans chaque lieu d'exposition (4 au total), le public pourra découvrir un "patchwork" d'éléments issus des quatre thèmes: photos et textes explicatifs, présentation d'un acteur de terrain et témoignages

audio (ou non). Cela permet à chacun.e d’appréhender l’idée de l’exposition dans sa globalité en ayant accès à seulement quelques fragments de celle-ci. Nous incitons également les visiteurs (fortuits ou non) à se rendre dans les trois autres lieux d’exposition, et de partager leur expérience sur les réseaux sociaux (#). Dans chaque lieu d’exposition, un espace de libre expression sera également disponible, afin que les passants puissent laisser un commentaire sur l’exposition et les thématiques abordées. Tout ceci nous permettra d’avoir une (petite) idée du trafic et de la fréquentation de l’exposition.

Par la suite, nous prévoyons de faire voyager ces patchworks dans divers lieux à Bruxelles après une durée d’exposition idéale de 3 mois, ceci afin d’inciter et de permettre plus facilement au public de voir l’exposition dans sa totalité. Enfin, un site sera également mis en place, sous forme de portfolio, où l’on pourra retrouver des productions supplémentaires et exclusives.

Un premier aperçu de ce projet a été rendu public sous forme de “teaser”, à la Maison du Livre de Saint-Gilles, du 14 au 24 septembre 2021, à l’occasion du deuxième anniversaire de l’initiative “Street&Read”, partenaire du projet. Le focus est donc principalement mis sur la bibliothèque mobile, mais quelques autres photos (issues de différentes thématiques) y sont également exposées, ainsi qu’une explication de notre projet.

Le projet final “ItineRRances” sortira à l’hiver 2021-22.

Un projet de réinsertion socio-professionnelle (cfr. Dossier Annexe 2)

En novembre 2021, nous lancerons notre projet d’Insertion Socio Professionnelle (ISP). Projet s’adressant à des personnes très éloignées du monde du travail, motivées par une réinsertion sociale et socioprofessionnelle et ayant un logement. Ces personnes peuvent être celles qui nous connaissent déjà, qui sont en contact avec des partenaires ou qui ont entendu parler de notre projet.

Dès décembre 2020, nous avons rencontré des acteurs du secteur et discuté de l’ISP à Bruxelles. Le but de ces rencontres était de découvrir le secteur, comment Bulle pourrait y faire sa place compte tenu de sa structure et de son organisation très spécifiques et y apporter des bénéfices pour notre public. Durant cette période, nous avons aussi interrogé des personnes susceptibles d’être intéressées et des personnes ayant déjà participé à de l’ISP afin de sonder les besoins et les points d’amélioration.

Ainsi, nous avons élaboré un programme comprenant trois axes : social (via bénévolat), formation et immersion professionnelle afin de permettre une insertion progressive qui s’harmonise entre les demandes, les besoins et la réalité de chacun. Le but étant d’amener progressivement les personnes à s’approprier de plus en plus leur projet professionnel - concept d’empowerment.

2. Appel à projets

Goodfood

Via l’appel à projet GoodFood, Bulle souhaite mettre en place un projet pilote de réinsertion par le travail via la création d’un foodtruck solidaire. Fort de notre expérience de mise en place d’un service d’aide alimentaire d’urgence durant le 1er confinement, nous aimerions offrir une alimentation saine à ceux qui sont dans le besoin dans un esprit de cohésion sociale et de solidarité, tout en éveillant les consciences quant à la cuisine saine, locale et de saison. Avec en prime des cuisiniers en formation et issus du monde de la rue.

Ce concept que nous développons depuis début juin 2021 se base sur un prix libre permettant donc à chacun de payer selon ses moyens, partant du principe que les catégories de clients plus aisées, via un mécanisme de solidarité et de contribution volontaire, financent les repas de nos bénéficiaires. Nous irons également au plus près de nos bénéficiaires sur nos places de permanence, mais aussi dans

d'autres lieux, permettant ainsi une variété d'espace de permanence et de profil en fonction des différents quartiers. Notre candidature a été envoyée en août 2021, en collaboration avec le collectif "Bouche à Oreille", soutenu par l'ASBL Fair.e, déjà partenaire de notre village solidaire du lundi à la place Flagey.

Fondation Roi Baudoin "Trempline"

Dès juin 2021, nous avons commencé à travailler sur le dossier de l'appel à projet "Trempline" auquel nous avons répondu début septembre 2021. Ce projet vise in fine l'amélioration de la situation socio-économique des femmes issues de l'immigration au travers de leur engagement citoyen comme tremplin vers l'emploi. Dans ce cadre, Bulle aurait une mission de coaching afin de développer les notions d'autonomisation, d'empowerment et de confiance en soi pour la mise en place d'un accompagnement personnalisé en fonction des besoins et des intérêts de chaque participante.

BPS (Région Bruxelles-Capitale)

Notre candidature au Plan global de Sécurité et de Prévention 2021 envoyée en juin 2021 concerne majoritairement la mesure "Organiser des campagnes de communication et de sensibilisation liées à la thématique ou sur les bons gestes à avoir pour un espace public agréable, ainsi que des campagnes de prévention des incivilités et infractions environnementales". Les actions visées sous cette mesure incluent plus particulièrement celles visant à renforcer la prise en charge sociale et sanitaire des personnes en grande précarité sanctionnées ou condamnées pour incivilités. À partir de mars 2021, nous avons accueilli A.B. dans le cadre de son plan de reclassement et donc de sortie de prison. Vu le succès de son intégration, Bulle est entrée en contact avec les services d'encadrement des mesures judiciaires alternatives (SEMJA). Nous aimerions faire de nos permanences un lieu d'accueil pour des personnes cherchant à prêter une peine de travail autonome. Ainsi, nous poursuivons notre lutte contre l'exclusion sociale en favorisant les rencontres, la mixité et aussi indirectement une forme de prévention en laissant la possibilité à tous de démontrer tant à eux-mêmes qu'aux autres leur potentiel.

DASC (Région - Perspective.Brussels)

Notre projet envoyé en juin 2021 vise la sensibilisation et la mobilisation de jeunes au moyen d'actions concrètes et porteuses de sens dans le cadre du dispositif de soutien aux activités d'accompagnement à la scolarité et à la citoyenneté des enfants et des jeunes. Il soutient et encourage l'engagement pédagogique des jeunes en développant leurs capacités psychosociales des jeunes et favorisant le développement de "CRACS", des Citoyens Responsables, Actifs, Critiques et Solidaires.

VII - COMMUNICATION

Depuis l'arrivée d'Anne-Laurence (chargée de communication), en novembre 2020, plusieurs améliorations sont à noter concernant le développement des outils communicationnels de Bulle. Après une première phase de diagnostic, nous nous sommes concentrés sur trois points principaux: les réseaux sociaux (Facebook, Instagram & LinkedIn) de Bulle, le site web (www.labulle.org) et l'accroissement général de la visibilité de notre ASBL (aussi bien dans les médias qu'au sein du réseau associatif bruxellois).

1. Développement des outils

Réseaux sociaux

Nous sommes partis d'un premier constat: mettre à jour les informations sur nos réseaux sociaux et veiller à leur actualisation, le tout à chaque fois en bilingue français - néerlandais. Dans un premier temps, nous nous sommes concentrés sur Facebook & Instagram.

Améliorations sur Facebook :

- Actualisation de la description "A propos" ;
- Mise à jour de la "photo de couverture", reprenant désormais les horaires et lieux de permanences actuels ;
- Deux posts par semaine, avec traduction disponible en néerlandais pour les personnes ayant configuré Facebook dans cette langue ;
- Bonne variation dans le contenu : relai d'informations du secteur, mise en avant & présentation des équipes (salariés et bénévoles), retour en images sur le travail au "day-to-day" sur le terrain, partage inspirationnel de différentes initiatives, relai de nos parutions dans les médias et d'articles connexes à la thématique de Bulle, remerciements de partenaires, etc.

Concernant notre audience sur Facebook, voici ce qu'il en ressort : nous sommes suivis majoritairement par des personnes entre 25 et 45 ans, avec une prédominance de femmes (65%) par rapport aux hommes (35%). Plus de 85% de notre audience est basée en Belgique, en priorité à Bruxelles. Cela n'est pas étonnant puisque nos 7 permanences sur l'année 2021 se sont toutes déroulées sur la région Bruxelles-capitale. A noter que 5% de notre audience se situe en France, ce qui peut être expliqué par le fait que nous avons été contactés par des personnes désirant mettre un projet similaire à Bulle sur pied à Rennes et à Lille.

Améliorations sur Instagram :

- Actualisation de la description de la page (description, lien du site web, informations et moyens de contact ;
- Création des stories "A la une" : "Wash", "About us", "Press" & "Help us", dans lesquels n'importe quel utilisateur peut retrouver les informations importantes / pratiques concernant ces catégories;
- Un à deux posts par semaine, avec traduction en néerlandais dans la suite du texte ;
- Plus régulièrement, publication de "stories" (photos prises sur le vif et visible 24h uniquement), ce qui permet plus de spontanéité et le partage d'informations concernant le secteur.
- Bonne variation dans le contenu (comme sur Facebook).

Notre audience sur Instagram suit sensiblement les mêmes tendances que celle sur Facebook : 70% de nos followers ont entre 25 et 45 ans, avec plus de 55% qui ont entre 25 et 35 ans. Au niveau de la répartition entre les genres, nous sommes suivis à 66% par des femmes contre 34% d'hommes. Une majorité écrasante (90%) est située en Belgique, prioritairement à Bruxelles. Chaque post dans le feed touche en moyenne 300 personnes, ce qui représente environ 60% de notre audience. Ce pourcentage peut paraître bas mais n'est en réalité pas si mal, puisqu'il faut noter que depuis le changement d'algorithme, notre "reach" naturel a fortement baissé, puisque malheureusement, Instagram ne favorise pas les contenus organiques (c'est-à-dire non payants).

Et le moins que l'on puisse dire, c'est que ces améliorations ont payé ! Depuis novembre 2020, nous avons doublé notre audience sur Instagram (nous sommes passés de 200 à près de 500 abonnés), et augmenté celle de Facebook de près de 30% (augmentation de 1900 à près de 3000 personnes qui nous suivent). Nous ressentons également un plus grand engagement de nos "followers", qui likent,

commentent et partagent près deux fois plus nos publications qu'avant novembre 2020. A titre d'illustration, les statistiques de notre page Facebook indiquent que nous touchons plus de 6100 personnes avec nos posts (or nous comptons la moitié de followers). Cela s'explique par le fait que notre audience est engagée, et repartage régulièrement nos publications, ce qui nous permet de toucher un public plus large.

Enfin, une page professionnelle LinkedIn a également été créée. De prime abord, une présence sur LinkedIn pourrait ne pas apparaître comme indispensable. Pourtant, cela permet de "professionnaliser" notre ASBL, en incitant les bénévoles, employés et membres du CA à mentionner Bulle sur leur profil respectif, et ainsi faire connaître l'ASBL au sein de leurs réseaux. Cela peut paraître anecdotique, mais près de 60 personnes nous suivent sur ce réseau. Au niveau du contenu, nous relayons en majorité deux types : nos offres d'emploi et les appels/carte blanche que nous signons.

Site web

Concernant le site web, une première base avait été ébauchée par plusieurs bénévoles au commencement de Bulle, mais autant la structure que l'esthétique ne correspondait plus du tout à ce qui est actuellement une présence nécessaire pour toute structure se professionnalisant. Pour ce faire, nous avons fait appel à une indépendante, afin de revoir la structure complète du site, et nous aider dans la re-dynamisation de son esthétique. Ainsi, nous avons donc repensé entièrement le menu principal, les onglets et actualiser les photos et visuels. Nous y avons également inclus différents boutons de type "call to action" afin d'inciter les visiteurs à devenir bénévoles, partenaires ou simplement faire un don.

Aperçu de la page d'accueil, qui lorsque l'on la déroule, reprend le menu principal, nos trois missions principales, notre horaire et lieux de permanences, ainsi que nos principaux partenaires :



Le contenu a été augmenté et hiérarchisé, afin que tout le monde puisse aisément naviguer dans le nouveau menu :

- L'ASBL
 - o Notre histoire : bref historique
 - o L'équipe : présentation de l'équipe salariée, des bénévoles et du CA
 - o Bulle dans les médias : reprend toutes les parutions, online et offline
 - o Bulle en chiffres : notre impact sur une année, avec A4 directement téléchargeable

- Nos projets
 - Wasserette Mobile : explication de notre service facilitant l'accès à l'hygiène
 - Services annexes : café, service coiffure/barbe et réinsertion sociale
 - Village solidaire : explication et partenaires
 - Insertion socio-professionnelle : à venir, explication du projet en cours de développement
 - Exposition photo : à venir, lien vers le futur site dédié au projet
 - Ressources : à venir, afin de permettre de créer des services semblables à Bulle partout dans le monde
- News
 - Blog : articles sur le secteur, permet de favoriser l'algorithme Google car il y a du "nouveau" sur le site
 - Événements : à venir
 - Photos : aperçu de notre travail au quotidien sur le terrain
 - Job : offres d'emploi
- Aider la Bulle
 - Faire un don : informations pratiques et coordonnées bancaires
 - Devenir bénévole : informations pratiques et renvoi vers le formulaire de contact
 - Devenir partenaire : informations pratiques et renvoi vers les formulaire de contact
- Contact : formulaire de contact, relié à l'adresse mail contact@labulle.org
- Langue : FR / NL

"Action Gourdes"

Enfin, et ce toujours dans le but d'accroître la visibilité de Bulle aussi autant auprès de la population qu'au sein du réseau associatif bruxellois, nous nous sommes lancés dans la création et la mise en œuvre d'une "Action Gourdes" au travers de nos réseaux sociaux, et relayée par énormément de nos followers. A l'origine de cette campagne de sensibilisation, on trouve notre très impliquée ancienne stagiaire Marine, qui en discutant avec Anne-Laurence, se sont dit qu'il y avait véritablement une brèche et "quelque chose à faire". Partant du constat que l'attention médiatique et politique se concentre sur la période hivernale, l'été est aussi dangereux que l'hiver pour les personnes à la rue. C'est pourquoi, début mai 2021, à l'approche des beaux jours, nous avons lancé une grande "Action Gourdes" à destination de nos bénéficiaires.

Ainsi, nous avons contacté différents magasins et marques. L'entreprise bruxelloise Drink Big Bottles et le distributeur d'eau en région Bruxelloise VIVAQUA ont répondu à notre appel en nous fournissant des gourdes neuves. Mais n'importe qui pouvait également aider, en fouillant ses placards à la recherche de gourdes (propres et en bon état), et en venant les déposer lors de l'une de nos permanences. Nous nous chargerons de les comptabiliser et de les redistribuer ! En plus d'une gourde, nous fournissons à chaque bénéficiaire un plan mentionnant les différents points d'eau potable de la capitale (édité par l'ASBL Infirmiers de rue). Une double action donc, à la fois de sensibilisation (donner les outils à notre public pour qu'ils aient les bonnes pratiques en période de fortes chaleurs) et de de prévention des incivilités (chacun reçoit une gourde, à garder et laver régulièrement, au lieu de sans cesse acheter de l'eau en bouteille et de la jeter une fois vide).

Cette première édition fût un franc succès, puisque nous avons récolté près de 300 gourdes :

- DrinkBig : 170
- Vivaqua : 50
- Ville de Bruxelles : 10

- Particuliers : env. 80

De ce total, nous avons stocké une centaine de gourdes de type “thermos”, afin de pouvoir les redistribuer durant la période hivernale. Il va sans dire qu’au vu de l’engouement de cette action, nous la répéterons sans aucun doute au printemps 2022. De plus, les relations que nous construisons avec ce type de partenaire est durable ; en effet, en décembre 2021, nous avons été recontactés par DrinkBig pour un nouveau don de thermos, casquettes et bonnets.

2. Visibilité

Cette année, plusieurs manifestations ont également permis de rendre Bulle plus visible. C’est le cas de (du plus récent au plus ancien): la journée porte ouverte du secteur du sans-abrisme, l’événement “Spectacles & desserts” de BAO, l’exposition “Derrière le hublot, la lessive d’hier à demain” organisée à la Fonderie, la “Fête de l’Iris” de la région Bruxelles-Capitale et l’appel à projets “Génération Solidaires” organisé par le journal l’Avenir.

A. Porte ouverte dans le cadre de la semaine du sans-abrisme

La semaine du secteur bruxellois de l’aide au sans-abri se déroule du lundi 25 octobre au 28 octobre 2021 avec pour clôture une journée d’étude intersectorielle le 29 octobre, elle est organisée chaque année à tour de rôle par la Fédération Bico, le Kenniscentrum WWZ, AMA et le CDSC-CMDC et en partenariat. L’initiative a été lancée en 2001 et continue de se développer et de générer de nouvelles formes de collaboration. Les organisations d’autres secteurs sont également invitées à ouvrir leurs portes si elles sont impliquées dans la question du sans-abrisme.

Bulle a donc ouvert ses portes le lundi 25 octobre et a accueilli une dizaine de personnes travaillant pour divers acteurs du réseau associatif bruxellois (Samu Social, Pierre d’Angle, Fédération BICO, L’Ilot, etc). L’occasion de leur présenter notre service et le travail de terrain, ainsi que notre village solidaire et les partenaires qui s’y rattachent.

B. Événement “Spectacles & desserts”, organisé par “Bouche à Oreille”

Le collectif BAO propose régulièrement des sessions “Spectacles & desserts” dans divers endroits de la capitale. Le 23 août 2021, leur événement se déroulait en extérieur, lors de notre permanence sur la place Flagey. Et ce fût un véritable succès ! Une scène mobile avait été amenée pour l’occasion, et des desserts étaient proposés à la vente, au bénéfice de notre service et de celui de Rolling Douche.

Au programme : une série de spectacles et concerts qui ont rassemblé plus d’une centaine de personnes. Un atmosphère conviviale rassemblant nos bénéficiaires, bénévoles, passants et habitants du quartier.

Cela a permis à nos bénéficiaires de s’évader quelques instants, et d’avoir un accès à une activité culturelle différente. Bref, l’illustration parfaite de ce que vers quoi tend notre village solidaire : services, activités et mixité !

C. Exposition “Derrière le hublot, la lessive d’hier à demain”

Cette exposition s’est déroulée à la Fonderie, le musée bruxellois des industries et du travail (situé

27 rue Ransfort à Molenbeek-Saint-Jean), du 20 décembre 2020 au 22 août 2021. Aujourd'hui, la lessive est une activité qui nous paraît anodine. Cette exposition démontrait qu'elle est en réalité omniprésente dans notre quotidien et éminemment représentative des évolutions techniques, culturelles, sociales et économiques de notre société. L'exposition abordait le sujet de la lessive au travers de registres thématiques larges et variés : la sociologie, l'histoire des techniques et de la chimie, l'industrie et le commerce, l'hygiène, la condition féminine, la distribution de l'eau, la gestion des ménages, l'environnement, les mentalités et les pratiques, l'histoire de la lessive à Bruxelles, la littérature ou encore la peinture.

Ainsi, Bulle apparaissait au début de l'exposition, dans une capsule vidéo tournée en 2019. Quel chemin parcouru depuis lors : nous avons presque doublé notre nombre de permanences !

D. Capsule vidéo à l'occasion de la Fête de l'Iris

Dans le cadre de la fête de la région Bruxelles-Capitale, "Fête de l'Iris", du 8 mai 2021, le Parlement Bruxellois travaillait sur un projet visant à mettre en avant l'adaptation des citoyens de Bruxelles face au coronavirus. Trois jeunes ont été mandatés pour la réalisation d'images afin d'illustrer les discours de Rachid Madrane (Président du Parlement Bruxellois), Rudi Vervoort (Ministre-Président de la Région) et Guy Vanhengel (Premier Vice-Président du Parlement Bruxellois), et sont donc venus prendre quelques images lors de notre permanence du lundi 3 mai 2021 à la place Flagey.

La vidéo finale a ensuite largement circulé sur les réseaux sociaux, et est disponible sur youtube via ce lien : <https://www.youtube.com/watch?v=Et7Pn5vlvcE>

On y aperçoit notamment notre fidèle bénévole Michel et la camionnette Bulle à 11:00.

E. Appels à projets "Génération Solidaires"

L'appel à projets « Génération Solidaires » est une initiative du journal L'Avenir, en collaboration avec la Fondation Roi Baudoin. Il a pour but de soutenir des projets portés par des équipes impliquant des jeunes. Ces projets, utiles et ancrés dans la réalité, permettront d'améliorer la vie quotidienne de tout un chacun et impacter positivement toutes les générations.

Au total, près de 150 projets ont été proposés cette année, et Bulle s'est retrouvée parmi les 10 finalistes ! Grâce à cela, nous avons obtenu un très bel article d'une page entière dans le supplément rédactionnel "Génération Solidaires" du journal L'Avenir du 24 juin 2021, ainsi qu'un article online et une vidéo de présentation.

3. Appels signés

Bulle, bien que déjà très ancrée au sein du réseau associatif bruxellois, ne manque pas une occasion de répondre présent et de signer les appels des causes qui nous tiennent à cœur. Sur la période septembre 2020 - août 2021, nous sommes devenu partenaires de trois initiatives en particulier : le Housing Action Day, la carte blanche concernant l'hospice Pacheco parue dans La Libre, et la lettre ouverte pour les sans-papiers #WeAreBelgiumToo.

A. Housing Action Day & Housing First Belgium

Le 28 mars 2021 est la journée d'action pour le droit au logement. Bulle est signataire de cet appel commun, car nous il nous paraît urgent de porter nos revendications dans la rue et dans le débat public. Ces derniers mois, marqués par la crise sanitaire du COVID-19, ont encore accentué une situation déjà intolérable et si le confinement a bien montré une chose, c'est que le logement est un besoin fondamental. Que nous avons toutes et tous besoin d'un toit, d'un endroit où nous reposer, prendre soin de nous, nous sentir en sécurité, nous sentir chez nous.

Le collectif d'associations et d'individus dont nous faisons désormais partie entant a décidé de relayer en Belgique l'appel à action européen, et ainsi soutenir les revendications suivante :

- Apporter des solutions collectives et structurelles à la problématique du logement ;
- Baisser les loyers, en finir avec les logements vides, la rénovation et la construction massive de logements sociaux ;
- Les gens doivent pouvoir vivre dans un logement dans lequel ils-elles se sentent bien.

Ainsi, nous avons partagé sur nos réseaux sociaux (Facebook, Instagram et LinkedIn) les informations concernant le Housing Action Day, afin d'inviter nos followers à faire bouger les choses avec nous.

De plus, Bulle soutient le mouvement Housing First Belgium. Le Housing First est une manière innovante et efficace de viser l'insertion sociale des personnes sans-abri les plus fragiles (long parcours de vie en rue et problématiques de santé physique/mentale/assuétude). Pour ces personnes, le processus d'insertion est souvent un long parcours du combattant (il y a trop de conditions, trop d'étapes). Avec Housing First, on change la logique: le logement est la première étape et on peut y accéder sans conditions (sauf celles de tout locataire: payer le loyer et respecter le contrat de bail). Pour se maintenir en logement, une équipe accompagne le locataire dans tous les domaines de sa vie.

B. Carte blanche Hospice Pacheco

A la suite de l'expulsion de l'Hospice Pacheco (vide depuis 3 ans et propriété du CPAS) le CPAS avait lancé un appel à projet pour une occupation temporaire qui exclut... le logement ! C'est pourquoi les acteurs de l'occupation temporaire, du logement et de la lutte contre le sans-abrisme écrivent une carte blanche pour demander au CPAS de revoir sa copie et de permettre aux futurs coordinateurs du site de monter un véritable projet social, qui inclura du logement pour des personnes précarisées. Parce que la ville est à tout le monde et que l'occupation temporaire à finalité sociale doit avant tout soutenir les projets de logement pour les plus démunis. Toestand, 123, Communa sont à l'initiative de cette carte blanche, mais nombreux sont les co-signataires du secteur du logement et de la lutte contre le sans-abrisme (des AIS logements pour tous, les Petits Riens, DoucheFlux, le Syndicat des Immenses, etc.)

Bulle, en tant que co-signataire, refuse de mettre le logement à la marge en permanence dans les projets d'occupation temporaire des bâtiments publics et qu'en cette période, c'est tout simplement fou ! L'article online, titré "*Il y a urgence à mettre la solidarité au cœur du de la gestion du patrimoine public vacant*" est sorti le 14 avril 2021. Nous l'avions repartagée sur nos réseaux sociaux (Facebook & LinkedIn).

Elle est toujours disponible ici :

<https://www.lalibre.be/debats/opinions/2021/04/14/il-y-a-urgence-a-mettre-la-solidarite-au-coeur-de-la-gestion-du-patrimoine-public-vacant-2C5HF6OGDVCKTPQARXKMPD57JA/>

C. #WeAreBelgiumToo

#WeAreBelgiumToo est une campagne de sensibilisation portée par les personnes sans-papiers. Elle demande la régularisation des personnes sans-papiers qui se trouvent en Belgique sur base de critères clairs et permanents, que sont les attaches durables, le travail, l'inéloignabilité et le risque d'atteinte à un droit fondamental en cas de retour; ainsi que la création d'une commission de régularisation indépendante. En conséquence :

- La suppression des centres fermés et l'arrêt des expulsions
- L'arrêt de la criminalisation des sans-papiers
- Le respect des droits humains et en particulier celui des enfants sans papiers

Il est indispensable de continuer à se mobiliser pour la régularisation. C'est pourquoi Bulle, avec des dizaines d'autres acteurs de terrain bruxellois, soutient la campagne #WeAreBelgiumToo. Nous l'avons repartagée sur nos réseaux sociaux (Facebook, Instagram & LinkedIn) et avons invité nos followers à signer la pétition. Nous avons également repartagé les différentes communications autour de la manifestation nationale du 3 octobre 2021 sur nos réseaux.

2. Parutions dans les médias

01.01.2021: Info Ixelles / Elsene

Article papier : "Soutenir les plus précaires en temps de Covid" / "De meest kwetsbaren ondersteunen in tijden van corona"

18.04.2021 : Akhbarona Aljalía

Reportage vidéo : "Bulle, Rolling Douche un service de laver et de douche mobile pour les SDF"

02.06.2021 : Bruzz.be

Article online + reportage vidéo :

<https://www.bruzz.be/videoreeks/woensdag-2-juni-2021/video-daklozen-laten-gratis-hun-klaren-wassen-op-flagey-dit-eeen>

21.06.2021 : lavenir.net

Article online + reportage vidéo :

https://www.lavenir.net/cnt/dmf20210620_01590780/bulle-la-wasserette-mobile-qui-cree-du-lien-social

24.06.2021 : L'Avenir

Article papier : "Bulle, la wasserette mobile, qui crée du lien social"

01.09.2021 : InforSenior

Version papier et digitale - petite annonce : appel à bénévoles et mécénat

30.09.2021 : RCF radio

Emission radio : <https://rcf.fr/psychologie/lair-du-temps?episode=155762>

VIII - PARTENAIRES

Nos premiers partenaires sont nos **bénévoles** qui donnent, souvent sans compter, leur temps, leur énergie et leur générosité lors de nos permanences. Mais les actions de la Bulle sont possibles également grâce au professionnalisme de nos différents partenaires et sponsors.

Biotop nous fournit (à tarif préférentiel) de poudre à lessiver. Notre consommation annuelle s'élève à environ 150kg. 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

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

Mench et **Electrolux** sont nos fournisseurs de machines à laver et séchoirs. Ils assurent également le suivi et l'entretien 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 gracieusement 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. Ils accueillent notamment nos deux véhicules sur leur parking sécurisé du campus de la Plaine et nous aident ponctuellement pour l'achat de matériel (chassubles, flyers, etc).

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

GlobalNet est notre sponsor pour tous les produits d'entretien et désinfectants. Suite à notre passage au journal télévisé de La Une (RTBF) fin décembre 2020, cette entreprise belge nous a proposé de nous offrir de quoi pouvoir nettoyer nos machines et équipements durant un an.

GlobalNet
Rue du Bois des Hospices 1
7522 Tournai
[069 34 37 30](tel:069343730)

Les communes **d'Ixelles, Saint-Gilles, Jette, Molenbeek-Saint-Jean** et **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, la bibliothèque mobile **Street&Read (DoucheFlux)**, le collectif **Bouche à Oreille**, 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 fait partie du cowork Maxima (144 Rue du Monténégro, 1190 Forest) orchestré par l'ASBL **Communa**. Maxima est une occupation temporaire à finalité sociale dans le quartier St Antoine. C'est un lieu qui réunit logements, initiatives sociales, culturelles, solidaires et artistiques. Ce "commun" est co-géré par les personnes qui y réalisent leurs projets, comme Déclic, Orfeo, Luuse, le collectif Cyclone, etc. Cet écosystème d'initiatives à finalité sociale ou culturelle nous permet de penser de nouvelles collaborations.

Enfin la Bulle a rejoint la fédération des maisons d'accueil des services d'aide aux sans-abri (**AMA**).

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 (tout deux édités par **Dune ASBL**), **Le Plan Hiver** de la commune d'Ixelles et le Plan **Avec ou Sans Abris** édité par la commune de Saint-Gilles.

Ils soutiennent Bulle :

- **Bruxelles Prévention & Sécurité (BPS)**
- **Commission communautaire commune (COCOM)**
- **Fondation Roi Baudouin (FRB)**
- **La commune d'Ixelles**
- **La commune de Molenbeek-Saint-Jean**
- **Actiris (à vérifier dans la convention)**

IX - CONCLUSION

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 5313 personnes sans-abri ou mal-logées (habitant.e.s de logements insalubres) recensées dans la capitale (chiffre issu du dernier dénombrement datant du 9/11/2020, par Brusshelp en collaboration avec la Fondation Roi Baudouin).

L'objectif de Bulle est donc d'offrir aux personnes sans-abri, et de manière plus large à toute personne en situation de 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 propose 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 spécifiquement aménagé, ou encore lorsque d'autres services communaux ou associatifs (bibliothèque mobile, distribution alimentaire,...) s'ajoutent à notre village solidaire, 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 renvoie 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.

X - PHOTOS





