**RAPPORT D’ACTIVITES 2020**

*Actions développées par l’asbl Le Comptoir, service d’aide et de soins spécialisés en assuétudes agréé et subventionné par la Région wallonne*



Table des matières

[INTRODUCTION 2](#_Toc38498572)

[IDENTIFICATION DU SERVICE 4](#_Toc38498573)

[PROJET DU SERVICE 5](#_Toc38498574)

[PRÉSENTATION DU PUBLIC 8](#_Toc38498575)

[LE PROGRAMME D'ÉCHANGES DE SERINGUES 15](#_Toc38498576)

[PROJET « RÉCUPÉRATION DES SERINGUES USAGÉES ABANDONNÉES » 18](#_Toc38498577)

[LE PROJET BOULE DE NEIGE 20](#_Toc38498579)

[LE PROJET MÉDIBUS 22](#_Toc38498584)

LES MARAUDES……………………………………………………………………………………………….30

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-ÉDUCATIF 31

[AUTRES ACTIVITÉS 34](#_Toc38498588)

[TRAVAIL EN RÉSEAU 34](#_Toc38498590)

# Introduction

Le présent rapport a pour objet de présenter les activités développées par l'équipe du Comptoir dans le cadre de la subvention allouée par le Relais Social du Pays de Charleroi pour l'exercice 2020. Pour rappel, les objectifs sur lesquels nous nous sommes engagés dans ce contexte sont :

* Faciliter l’accès au matériel d’injection stérile et aux préservatifs,
* Pratiquer l’échange de seringues,
* Diffuser des informations sur les risques, le matériel de réduction des risques, les produits, les offres des réseaux d’aide et de soins,
* Proposer un espace d’accueil,
* Accompagner les demandes d’aide,
* Participer aux travaux des réseaux locaux,
* Développer des projets participatifs,
* Participer au recueil de données.

**L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire** qui a bousculé nos pratiques, nos usagers et nos repères. Dès le premier jour du premier confinement en mars, nous avons pris le parti de ne pas suspendre nos activités considérant que notre public cible serait particulièrement vulnérable durant ce confinement. Pour rappel, les usagers de notre service sont majoritairement en situation de grande précarité et ne disposent pas d'un toit pour se confiner. Leurs maigres moyens financiers, coupés des surplus habituellement accordés par les citoyens lors de la pratique de la manche ne leur permettent pas de créer les conditions favorables à un confinement prolongé. Très rapidement et comme nous l'avions pressenti, nos usagers ont été confrontés au manque, à la faim et au non accès à un ensemble de service qui leur sont dévolus. Cette crise a également impacté le fonctionnement du Comptoir et l'organisation de nos différentes activités. L'alternance entre confinement et dé-confinement n'a fait que compliquer notre organisation que nous avons été contraints de revoir à plusieurs reprises. L'équipe a fait face à cette situation pour le moins inattendue en s'adaptant et en collaborant avec les intervenants du réseau. Ces adaptations sont présentées au fur et à mesure tout au long de ce rapport.

Comme chaque année, nous consacrerons une partie de ce rapport à une description du projet de notre service, notamment au travers de ses finalités, du public qu'il cible, des objectifs qu'il poursuit et des méthodologies développées. Nous présenterons les données relatives au public pris en charge durant l'exercice 2020 sur base des données recueillies (sexe, âge, sources de revenu, lieu de vie, …) avant de mettre en évidence les différentes activités réalisées durant l'exercice au travers des résultats quantitatifs observés, accompagnés des quelques commentaires de l'équipe.

Nous examinerons ainsi les résultats liés à notre mission de réduction des risques via notre programme d'échanges de seringues. Nous nous pencherons également sur les résultats engendrés par les projets « Récupération des seringues abandonnées », celui-ci poursuivant l’objectif d’améliorer la récupération des seringues usagées non ramenées au Comptoir lors des échanges. Nous verrons comment ils contribuent à atteindre un taux de récupération très satisfaisant.

Nous présenterons ensuite les résultats liés aux opérations "Boule de Neige", activités que nous avons utilisées pour faire de la prévention Covid auprès de nos usagers. Viendront alors les résultats liés aux sorties du Médibus qui nous amènent à investir le territoire de Marchienne où de nombreux usagers se sont "expatriés" ces trois dernières années. En parallèle à ces sorties, nous avons collaboré aux maraudes mises en place par les intervenants encore présents sur le terrain lors du premier confinement. Nous ferons donc état de nos observations durant ces maraudes.

Nous aborderons ensuite les résultats liés à notre mission d'accompagnement socio-éducatif à propos de laquelle nous pouvons déjà annoncé qu'elle a pris une ampleur jusque-là jamais observée dans notre service.

Pour clôturer, nous expliquerons quelles suites ont été données à nos activités collectives telles le potager et les sorties culturelles et nous décrirons de manière synthétique le travail réalisé avec nos réseaux.

Comme tout le monde, nous avons vécu une année particulière et malgré le contexte compliqué, incertain, instable, l'équipe du Comptoir n'a pas failli et a fait preuve d'un courage égal à sa motivation.Les intervenants du Comptoiront été particulièrement touchés par la situation pénible que les usagers de notre service les plus précarisés ont subie. Plus que jamais, ils ont souhaité être présents, conscients des besoins et des difficultés. Les usagers qui ont bénéficié de nos différents services nous ont témoigné leur reconnaissance. Ces efforts ont certes été appréciés mais relevons que l'énergie inhabituelle que nous avons déployée a généré beaucoup de stress et de fatigue.

# IDENTIFICATION DU SERVICE

**Dénomination et coordonnées**: LE COMPTOIR asbl – 5, avenue Général Michel à 6000 Charleroi – Tél/fax: 071/634.993 – Email: [asbllecomptoir@hotmail.com](mailto:asbllecomptoir@hotmail.com) - [www.lecomptoirdecharleroi.net](http://www.lecomptoirdecharleroi.net)

**Coordonnées d’une personne de contact**: Laurence PRZYLUCKI, directrice – 5, avenue Général Michel à 6000 Charleroi – Tél: 071/634.993 – GSM: 0473/90.90.79 – Email: [asbllecomptoir@hotmail.com](mailto:asbllecomptoir@hotmail.com) ou comptoirlaurence@gmail.com

**Description de l’équipe**:

Au 1er janvier 2020, l’équipe est composée de:

* une directrice 4/5 ETP, en fonction dans le service depuis septembre 2001
* une éducatrice spécialisée ETP, en fonction dans le service depuis 2005
* un éducatrice spécialisée ETP, en fonction dans le service depuis juin 2015
* une éducatrice spécialisée ETP, en fonction dans le service depuis mai 2019
* un infirmier ETP, en fonction dans le service depuis octobre 2011
* un agent administratif ETP engagé en mai 2011
* un médecin (4 heures/semaine), en fonction dans le service depuis juillet 2007

Durant l'été, grâce aux subsides supplémentaires libérés dans le cadre de la crise sanitaire, nous avons engagé une éducatrice en ETP avec un contrat en CDD jusque fin décembre 2020

**Remarque**: cette année, l'équipe a accueilli peu de stagiaires car les conditions de travail obligeaient à limiter les contacts et ce contexte n'était pas propice à proposer/encadrer des apprentissages. Toutefois, jusqu'en mars, un éducateur en stage a été accueilli. Dans la cadre de notre dispositif de soins, notre infirmier a supervisé stagiaires.

**Origine des financements** : le SPW (agrément assuétudes - Relais social de Charleroi - subvention facultative + points APE), la ville de Charleroi via son PCS et Modus Vivendi via la clé de répartition destinée à l'achat de matériel stérile de consommation.

**Horaires des permanences d'accueil :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Horaire normal | | Horaire Covid | |
| lundi | 14H00 -19H00 | lundi | 11H00 – 16H00 |
| mardi | 16H30 -21H00 | mardi | 11H00 – 16H00 |
| mercredi | 16H30 -21H00 | mercredi | 11H00 – 16H00 |
| jeudi | 14H00 -19H00 | jeudi | 11H00 – 16H00 |
| vendredi | 16H00 – 21H00 | vendredi | 11H00 – 16H00 |
| Week-end | fermeture | Week-end | fermeture |
| Total heures accès | 24 heures | Total heures accès | 25 heures |

**Conventions établies**

En 2020, différentes conventions ont été reconduites/poursuivies/engagées afin de réaliser l'ensemble de nos missions:

* convention avec le Plan de Cohésion sociale de la ville de Charleroi,
* convention avec le centre sida-IST de Charleroi-Mons,
* convention avec le médecin qui intervient dans les consultations médicales du Comptoir,
* conventions avec le Relais Social du Pays de Charleroi,
* convention avec Modus Vivendi,
* convention avec les partenaires du projet Médibus,
* convention avec la Banque alimentaire de Charleroi,
* conventions avec quelques usagers du service dans le cadre des projets "Récupération des seringues abandonnées" et "Boule de Neige".

# PROJET DU SERVICE

**Finalités**

Les activités du Comptoir s’inscrivent dans une perspective de réduction des risques sanitaires et sociaux liés à l’usage de drogues et ont pour finalité l’amélioration de la qualité de vie des usagers de drogues.

Les risques sanitaires majeurs sont relatifs à la propagation des virus du sida et des hépatites B et C qui constituent une menace réelle pour la santé de la population générale et celle des usagers de drogues en particulier. Notre action est une stratégie de santé publique qui vise à réduire les risques et les dommages liés à la consommation de produits psychotropes.

La réduction des risques concerne tous les usages, qu’ils soient expérimentaux, récréatifs, ponctuels, abusifs ou inscrits dans une dépendance. Les risques principalement associés sont les risques de dépendance, de lésions somatiques et lesrisques psychosociaux**.**  Ils peuvent avoir pour conséquences une morbidité, une mortalité et une exclusion sociale que nous nous proposons de réduire.

**Philosophie et valeurs**

Notre approche s’inscrit dans une démarche de promotion de la santé physique, mentale et sociale, de la dignité, de la citoyenneté et de la responsabilité des usagers de drogues.

Il s’agit de reconnaître la personne qui consomme des drogues, sans attendre ou exiger d’elle qu’elle abandonne sa consommation. L’usager qui fréquente Le Comptoir vient de son plein gré ; l’anonymat la confidentialité et la tolérance lui sont garantis**.** Aucune critique n’est portée sur sa consommation et aucun jugement moral n’est posé sur son choix de vie. Cette manière de voir et de penser favorise l’émergence de demandes spontanées.

Selon les principes défendus par la Réduction des Risques, la toxicomanie n’est considérée ni comme une maladie, ni comme un acte criminel. Ce modèle peut d’ailleurs être considéré comme une réponse à la criminalité et à la stigmatisation des consommateurs de drogues illégales, en privilégiant comme ultime référence la place de « sujet » et l’autonomie individuelle. Dans une perspective pragmatique, il entend dès lors normaliser et accepter « la dépendance des personnes toxicomanes en tant que réalité sociale incontournable ».

En pratique, ce modèle gère donc ses priorités par étape ; il s’agit dans un premier temps d’accompagner les usagers de drogues afin de lutter contre les conséquences négatives de leur marginalisation, puis dans un second temps, de leur donner, s’ils en émettent le désir, les moyens de s’attaquer au problème même de la dépendance. Dans cet ordre d’idées, la réduction des risques mobilise plusieurs valeurs:

* reconnaissance de l’usager de drogues comme une personne à part entière
* éviction de tout jugement quant à la consommation de drogues
* reconnaissance des finalités propres à la réduction des risques (dès lors distinctes des finalités de la prévention ou du traitement)
* affirmation des droits de l’usager et promotion de la participation sociale de ceux-ci
* citoyenneté, responsabilité, dignité, solidarité, tolérance et respect des choix

Concrètement, le Comptoir développe des missions d'accueil, d'information, de réduction des risques, de soins et d'accompagnement socio-éducatif. Il propose un espace d’accueil où le matériel d’injection stérile nécessaire à la consommation est mis à disposition. Le fonctionnement privilégie le principe d’échange du matériel; nous récupérons les seringues que nous distribuons pour en assurer la destruction selon les normes en vigueur.

**Les objectifs que nous visons sont d’ordre sanitaire et social:**

**Objectifs généraux**

* éviter la propagation des virus du sida et de l’hépatite B et C
* promouvoir des pratiques à moindres risques en ce qui concerne les usages de drogues mais aussi en ce qui concerne les autres aspects sanitaires
* favoriser le maintien des liens des usagers avec le réseau socio sanitaire
* toucher les usagers qui ne suivent pas de traitement ou qui sont en situation de marginalité de rupture, améliorer leur état de santé
* détecter les principaux besoins
* sensibiliser les intervenants, tous secteurs confondus, à la prévention des risques

**Objectifs opérationnels**

* faciliter l’accès au matériel d’injection stérile et aux préservatifs
* pratiquer l’échange de seringues
* diffuser des informations sur les risques, le matériel de RDR, les produits, les réseaux d’aide et de soins, …
* proposer un espace d’accueil
* accompagner les usagers demandeurs d’aide
* proposer des consultations médicales et des soins infirmiers gratuits
* faciliter l’accès au dépistage du Sida et de l’hépatite B et C
* participer aux travaux des différents réseaux (locaux et régionaux)
* accompagner des projets participatifs développés par les bénéficiaires

**Public cible**

Le Comptoir s’adresse essentiellement aux usagers de drogues qui ne sont pas ou plus en traitementet quivivent en situation de marginalité, d’exclusion et de précarité.

Les drogues principalement consommées sont l’héroïne, la cocaïne, le speed, les médicaments, … La majorité consomme ces produits en injection. Pour d’autres, c’est la consommation par inhalation qui prévaut. Soulignons que la consommation en injection expose les usagers à différents risques.

Notre projet s’adresse aux usagers de drogues réguliers et/ou occasionnels. Leurs modes de vie les excluent et fragilisent leur état de santé souvent mis à mal par les conditions de vie en rue et par la consommation. Ils rencontrent des problèmes de santé parfois sévères ainsi que de nombreux obstacles lorsqu'il s'agit de faire appel aux structures: précarité relationnelle, absence de couverture de soins de santé, manque d'hygiène, modes de vie "décalés", manque de confiance en soi et envers les structures...Obstacles du fait des structures elles-mêmes, parfois rétives à prendre en charge ce public marginalisé qui les met en difficulté dans leur mode de fonctionnement habituel.

**Méthodologie**

La méthodologie développée au Comptoir s'inscrit dans une approche dite de bas seuil, termes apparus chez nous fin des années 80, issus du monde médical et des professionnels impliqués dans la prise en charge des personnes toxicomanes. Cette notion de bas seuil s'oppose au seuil dit "élevé" qui se caractérise par un niveau d’exigences important (motivation, abstinence, cadre contraignant, contrat) à l’entrée d’un programme et pour y être maintenu. Force est de constater que certains usagers n’adhèrent pas/ne sont pas en capacité de répondre à un niveau d’exigences élevé, ils se retrouvent dès lors "à *risques"* (exclusion, dégradation, stigmatisation).

Pour accéder aux services du Comptoir, le niveau d’exigences est quasi inexistant: les intervenants sont prêts à s'investir auprès de personnes qui n'ont pas de projet de vie, sans obligation de contrat ou d'engagement, sans constituer de dossier administratif (aucun document réclamé), sans passer par une inscription préalable, en proposant la gratuité des services et des horaires adaptés aux modes de vie du public et en garantissant l'anonymat et confidentialité. Le cadre se veut souple et permet d'intervenir dans l'ici-maintenant (fonctionnement sur et en dehors de rendez-vous). Le maintien dans le service n'est pas conditionné par des bilans ou tout autre mode d'évaluation.

Le règlement imposé dans les locaux est minimaliste et le service fonctionne suivant un principe de non exclusion. Les attitudes professionnelles privilégiées sont l'observation, l'empathie, la tolérance, le non-jugement, la valorisation et le respect du rythme de l'autre. Les interventions ne doivent pas donner lieu à des résultats obligés, il n'y a pas de pression exercée sur l'autre. La "légèreté" du cadre doit permettre le partage entre travailleurs et usagers: partage d’un temps de vie quotidien et partage d’idées. Les relations se tissent de manière informelle, ce qui, à terme, favorise la création du lien de confiance et l’expression de demandes.

Aussi longtemps que la cure ne sera pas possible ou pas souhaitée, il s’agira de préserver les fonctions vitales, la dignité et le lien social en vue d'améliorer la cohésion et de limiter les nuisances.

Le bas niveau d’exigence implique de pouvoir supporter l’insupportable (insultes, violences) et de pouvoir attribuer un caractère héroïque un comportement somme toute banal. Il s'agit d'accepter l'autre avec ses « imperfections », d'accepter que l’autre pose des choix de vie différents et vive ses valeurs, mais il s'agit aussi d'accepter que pour certains, l’usage de drogues constitue une solution et non un problème, sans pour autant abandonner tout projet de prévention et de soins.

Des réunions d’équipe regroupant le personnel médical et les éducateurs sont organisées deux fois par mois, et ce en vue de favoriser la prise en charge des usagers. Ces réunions permettent les échanges d’informations / observations, la construction d’hypothèses de travail, la recherche de solutions adaptées et l’articulation des fonctions pour une approche globale et adaptée à la problématique des usagers.

**En 2020**, comme l'ensemble des services de santé, nous devons faire face à la crise sanitaire Covid et nos projets sont chamboulés par les mesures à observer en matière de sécurité. Nous mettons tout en œuvre pour poursuivre nos activités et ne pas interrompre notre programme de soins. C'est ainsi qu'à partir de la mi-mars, nous avons modifié nos horaires d'accessibilité en ouvrant le service du lundi au vendredi de 11 à 16 heures. Cette modification n'a que très peu impacté notre accessibilité en comparaison avec nos plages de permanences habituelles (une heure supplémentaire). Nous avons également adapté notre mode d'accueil aux contraintes sanitaires en pratiquant un accueil individualisé et en supprimant l'accès à notre espace collectif.

# Présentation du public

Avant de présenter les résultats liés à nos différentes actions, mettons le focus sur le public accueilli au Comptoir en 2020. Un premier tableau indique le nombre d’usagers inscrits dans le programme d’échange de seringues. Dans la majorité des cas, c’est via le phénomène du "bouche à oreille" et pour répondre à un besoin en conseils et/ou matériels de réduction des risques que le public arrive au Comptoir. Nous avons établi un système d’encodage informatisé qui nous permet d’identifier chaque bénéficiaire à l’aide d’un code personnalisé.

**Nombre d’usagers inscrits dans le programme**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Nombre usagers | 445 | 459 | 477 | 478 | 473 | 332 | 304 | **337** |
| Nombre nouveaux | 80 | 102 | 95 | 91 | 105 | 112 | 118 | **122** |

Le mouvement de recul observé en 2018 et confirmé en 2019 semble se stabiliser en 2020 en ce qui concerne le nombre d'usagers inscrits dans le programme d'échanges de seringues. Notre implication régulière dans les tournées du Médibus sur Marchienne depuis maintenant trois ans nous a permis de vérifier notre hypothèse explicative de la diminution du nombre d'inscrits dans notre file active au Comptoir : des dizaines d’usagers de drogues ont quitté Charleroi et son centre-ville pour s'installer en périphérie, et ce, en réaction aux mesures prises par les autorités communales en matière de mendicité. Précisons que Marchienne est un choix sans doute lié à la présence récurrente du deal sur son territoire. Les données chiffrées présentées plus en avant dans le présent rapport illustreront cette remarque. Notons que cette année encore et malgré les difficultés liées à la crise sanitaire, nous avons accueilli un nombre important de nouveaux usagers dans notre programme.

**Nombre de contacts/accueils**

Les contacts/accueils réalisés par l'équipe chaque année s'établissent au départ de demandes différentes. Nous identifierons ici les contacts établis lors des échanges de seringues, les contacts établis dans le cadre de notre dispositif de santé (consultations et soins) et enfin les contacts qui sont établis dans le cadre d'une stricte demande d'accueil lors de nos permanences.

Les contacts liés à une demande d'échange de seringues sont à mettre en parallèle avec le nombre d'usagers inscrits dans la file active du service. En 2020, ils demeurent majoritaires au regard des contacts établis pour des soins ou de l’accueil. Le tableau ci-dessous permet d'observer l'évolution des contacts établis via nos différentes "portes d’entrée" ces cinq dernières années. En 2017, un usager établit un nombre moyen de 17 contacts/an. En 2018, la moyenne passe à 23 contacts et à 25 en 2019. Nous observions donc un mouvement progressif sur les trois dernières années. En 2020, cette moyenne retombe à 19 (Covid 19 ?) et nous expliquons cette diminution principalement par les mesures de confinements imposées à tous entre la mi-mars et début juin. Bien que l'équipe se soit montrée présente durant cette période de l'année, les usagers s'adressant spontanément au service étaient très peu nombreux.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Nombre contacts EDS | 4.519 | 4.671 | 4.299 | 3.705 | 2.970 |
| Nombre contacts soins | 1.808 | 1.788 | 1.729 | 1.708 | 1.984 |
| Nombre contacts consult. médic. | 419 | 405 | 361 | 355 | 250 |
| Nombre contacts accueil | 1.008 | 1.203 | 1.308 | 1.750 | 1.481 |
| Maraudes Covid |  |  |  |  | 80 |
| File active | 478 | 473 | 332 | 304 | 337 |
| **Total contacts** | **7.754** | **8.067** | **7.697** | **7.518** | **6.765(** |

Les contacts comptabilisés dans un cadre exclusif d'accueil sont ceux qui n’ont donné lieu ni à des échanges de matériel, ni à une prise en charge au niveau des soins infirmiers ou de la consultation médicale ni à un accompagnement socio-éducatif. Il s'agit de contacts établis avec des usagers qui s'adressent à nous avec, comme unique demande, l'accès à l'accueil. Il nous semble important de mesurer ce type de contacts qui mettent l'équipe au travail et qui constituent des occasions de tisser la relation, d'observer, d'écouter et qui permettent également de répondre à d'autres demandes telles que l'accès à la nourriture, à l'espace hygiène, à l'utilisation des WC, à prendre des rendez-vous, à rechercher des informations, … Précisons que cette dimension d'accueil est aussi développée avec les usagers lorsque ceux-ci s'adressent à nous pour de l'échange de matériel ou pour un accès au dispositif de soins interne. Nous souhaitons préciser que le nombre d'accueil a sans doute été estimé à la baisse (pas toujours possible d'encoder et oublis). **En 2020**, en raison des conditions particulièrement difficiles auxquelles ont été confrontés les usagers les plus précarisés dans le cadre de la **crise sanitaire**, **nous avons développé un projet de distribution de denrées alimentaires**. Les usagers nous ont en effet très vite exprimé un besoin dans ce sens et quelques partenaires nous ont aidés à y répondre au mieux. Nous avons établi un partenariat avec les Restos du Cœur qui nous a fourni 60 sandwiches garnis chaque semaine. Un autre partenariat avec un mouvement de citoyens solidaires à la cause des toxicomanes précarisés nous a fourni 12 sacs de denrées variées chaque semaine durant plusieurs mois. Nous avons également reçu des dons de la Banque alimentaire. L'équipe a cuisiné des plats chauds et froids à emporter. Cette distribution de repas a été très bien accueillie, voire attendue par de nombreux usagers privés des récoltes de la pratique de la manche. Nous estimons avoir distribué **2.400 repas** sur l'année.

Pour compléter les informations relatives aux contacts, nous pouvons évoquer les **contacts réalisés par téléphone** et qui ne sont pas repris dans le tableau ci-dessus. En 2019, nous avons mis en place un outil pour tenter de mesurer ces contacts et avons identifié 220 appels de nos usagers et/ou de leurs proches, contre 285 en 2018. En 2020, l'outil "téléphone" a été utilisé davantage qu'en temps normal. Nous avons en effet eu de nombreux entretiens via ce canal de communication avec un total enregistré de **684 appels** sur l'année (avec des usagers ou des intervenants dans le cadre de nos accompagnements).

Il en résulte que de manière générale, nos permanences sont largement investies par notre public cible. Les travailleurs qui assurent ces permanences doivent faire preuve de beaucoup de dynamisme, de souplesse et de disponibilité. L'ambiance des permanences est généralement positive et tout est mis en œuvre pour que les usagers se sentent accueillis, bienvenus. Nous souhaitons toutefois souligner que **quelques difficultés** sont régulièrement rencontrées dans ce contexte. Par exemple, il n'est pas rare que suite à une permanence, nous retrouvions des seringues usagées dans les poubelles ou dans les cendriers placés dans notre cours extérieure. Nous sommes confrontés à des consommations dans nos WC, ce qui nous amène à sanctionner, à l'occasion les usagers concernés. Nos WC sont également source de tensions lorsque l’un ou l’autre rencontre des problèmes de diarrhée ou de constipation. Précisons que nos locaux n’offrent qu’un seul WC pour tous nos usagers. Autre exemple, nous sommes parfois mis en difficulté par des usagers qui viennent accompagnés de personnes qui n'ont pas le profil de notre public. Ces "accompagnateurs" sont parfois mal à l'aise lorsqu'ils se retrouvent chez nous ou, au contraire, ils envahissent rapidement l'espace et sollicitent les travailleurs avec de multiples demandes, ce qui oblige l'équipe à un travail de recadrage et de réorientation. En dernier exemple, nous relevons que lorsqu'un refus est adressé en réponse à la demande de certains usagers (délivrance d'un médicament, par exemple), l'équipe doit faire face à des réactions virulentes, voire agressives. **En 2020**, la principale difficulté vécues avec certains usagers du service ont été rencontrées dans le cadre du **non-respect des mesures sanitaires imposées** (refus de se laver ou désinfecter les mains, refus de porter le masque, refus de quitter le service pour laisser entrer l'usager suivant. Ces situations ont été régulièrement abordées en réunion d'équipe et nous avons réussi à développer des stratégies pour maintenir un accueil sécure.

L’équipe du Comptoir est préparée et expérimentée pour gérer les situations conflictuelles, les intervenants disposent des compétences nécessaires pour encadrer/recadrer les comportements. Les réunions d’équipe sont également exploitées pour le report de ce type de situations, pour leur analyse et pour décider de la manière de les gérer au sein de notre espace d’accueil. Notons que le renfort en personnel rendu possible dans le cadre des conventions Covid établies avec le Relais Social en 2020 a été particulièrement bien accueilli par l'équipe.

**Profil des usagers**:

Afin de dresser le profil des usagers qui s'adressent à nous,nous utilisons un outil de recueil de données informatique qui mixe les données minimales fixées par l’arrêté régissant la pratique de l’échange de seringues et les données fixées pour les services subventionnés via les Relais sociaux (IWEB). Nous sommes ainsi en mesure de définir le nombre d’usagers qui s’adressent à nous, leurs âges, leurs sexes, leurs origines géographiques, leurs lieux de résidence, leurs modes de logement, leurs sources de revenus, leurs situations familiales, les problématiques qu’ils rencontrent et le matériel de réduction des risques qu’ils reçoivent/rapportent. Deux autres outils informatiques ont également été créés afin de recueillir les données liées aux activités développées dans le cadre du dispensaire de soins pour l'un, et celles développées dans le cadre des consultations médicales pour l'autre. Ajoutons enfin un dernier outil d'encodage mis en place pour récolter les données liées à notre travail d'accompagnement présenté ultérieurement dans le présent rapport.

A l'occasion des contacts réalisés dans le cadre des échanges de seringues, nous sollicitons les usagers pour obtenir les informations qui les concernent. En 2020, nous avons obtenu ces **informations auprès des 332 usagers sur les 337** qui constituent la file active. Nous tenons à souligner ici une amélioration que nous avons apportée à la collecte de ces informations puisque nous avons réussi à obtenir les informations auprès quasi tous les usagers alors que les années précédentes, nous obtenions ces informations auprès de 50 % d'entre eux.

Le tableau qui suit donne des informations quant aux **proportions d'hommes et de femmes** rencontrées ainsi que sur leur âge. Les chiffres permettent d'amblée de constater que les hommes demeurent majoritaires, constat qui est récurrent depuis de nombreuses années dans notre service, comme dans la plupart des services spécialisés du secteur des assuétudes. Ce constat s'explique sans doute par le fait que **les femmes, de manière générale, sont moins nombreuses à avoir recours à des drogues telles l'héroïne, la cocaïne ou encore le crack, mais celles qui y ont recours arrivent bien chez nous**. Nous supposons que les autres se tournent davantage vers d'autres psychotropes que les hommes de manière générale, ce qui expliquerait qu'elles soient moins nombreuses à fréquenter nos services. En conséquence, les femmes qui nous fréquentent sont un peu noyées parmi les hommeset occupent dès lors une place plus en retrait, avec comme conséquence un manque d'attention accordée à leurs besoins spécifiques. L'équipe du Comptoir souhaiterait pouvoir organiser des permanences dédiées uniquement aux femmes, mais cette intention demeure vaine sans un renfort en personnel. La crise sanitaire de 2020 a encore compliqué l'organisation de tels espaces. Au niveau des âges, les chiffrent indiquent que la **majorité des usagers**, tant du côté des hommes que du côté des femmes, ont **entre 30 et 50 ans**. Nous n'avons pas de mineur et très peu d'usagers de plus de 55 ans. Les **jeunes** représentent environ **16 %** de notre public.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tranches d'âge** | **Hommes** | | | | **Femmes** | | | |
|  | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Moins de 18 ans | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 18 – 24 ans | 17 | 11 | 9 | 11 | 6 | 1 | 1 | 2 |
| 25 – 29 ans | 46 | 28 | 28 | 33 | 9 | 6 | 2 | 7 |
| 30 – 34 ans | 52 | 39 | 51 | 35 | 9 | 14 | 14 | 18 |
| 35 – 39 ans | 76 | 45 | 39 | 55 | 12 | 7 | 6 | 12 |
| 40 – 44 ans | 83 | 53 | 41 | 46 | 14 | 11 | 7 | 9 |
| 45 – 49 ans | 93 | 71 | 55 | 52 | 7 | 7 | 6 | 11 |
| 50 – 54 ans | 24 | 17 | 34 | 27 | 3 | 4 | 1 | 4 |
| 55 – 59 ans | 11 | 8 | 6 | 6 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| + de 60 ans | 7 | 6 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Inconnu | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **410** | **280** | **265** | **271** | **63** | **52** | **39** | **64** |

En ce qui concerne la nationalité, comme chaque année, nous observons que la majorité des usagers est de nationalité belge (92 %).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nationalité** | **Nombre d'usagers 2018** | **Nombre d'usagers 2019** | **Nombre d'usagers 2020** |
| Belge | 270 | 238 | 303 |
| Étranger de l'UE | 23 | 30 | 12 |
| Étranger hors UE | 8 | 7 | 13 |
| Inconnu | 2 | 29 | 4 |

En ce qui concerne l'origine géographique des usagers qui se sont adressés à nous en 2020, nos observations sont similaires à celles des années précédentes : **la majorité est originaire de Charleroi et de sa région**. En cours d'année, comme l'indique le tableau suivant, il nous arrive de recevoir une petite proportion d'usagers issus d'autres régions.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Origine géographique** | **Nombre d'usagers** | |
|  | **2019** | **2020** |
| Namur | 0 | 0 |
| Liège | 0 | 0 |
| Charleroi | 238 | 322 |
| Autre commune RSU | 16 | 3 |
| La Louvière | 0 | 0 |
| Mons/Verviers | 0 | 1 |
| Tournai | 0 | 0 |
| Autre endroit en Wallonie | 15 | 0 |
| Région flamande | 1 | 0 |
| Région bruxelloise | 1 | 1 |
| Pays frontaliers | 2 | 0 |
| Autres | 2 | 0 |
| Inconnu | 29 | 5 |

En ce qui concerne les usagers de nationalité étrangère, bien que tous n'aient pas transmis l'information, la majorité déclare être en possession d'un titre de séjour. Précisons qu'avec certains d'entre eux, la maîtrise de la langue constitue un obstacle de taille à la communication. Les intervenants doivent faire preuve d'inventivité pour comprendre et se faire comprendre. Nous savons par ailleurs, grâce aux sorties effectuées pour le ramassage des seringues abandonnées, que des usagers sans titre de séjour et consommateurs en injection résident sur Charleroi. Nous avons aussi découvert que parmi eux, certains pratiquent leurs consommations avec des seringues qu'ils se procurent en pharmacie parce que celles que nous proposons ne leur conviennent pas (aiguilles trop courtes et trop fines).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Titre de séjour** | **Nombre d'usagers 2018** | **Nombre d'usagers 2019** | **Nombre d'usagers 2020** |
| Avec un titre | 12 | 11 | 21 |
| Demande de titre en cours | 0 | 1 | 1 |
| Sans titre | 5 | 0 | 3 |

En ce qui concerne la **situation familiale des usagers** du service, le tableau qui suit indique qu'une majorité d'usagers **(85 %) est dans une situation d'isolé sans enfant**. Ce qui signifie concrètement que les personnes ne partagent leur logement ni avec un adulte, ni avec un enfant, même si pour beaucoup, elles ont des enfants. Les autres types de situation sont moins représentés au sein du public du Comptoir, ce constat étant récurrent. Soulignons donc la **solitude** de la majorité des usagers qui peinent à construire des relations stables et durables.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Situation** | **Nombre d'usagers 2018** | **Nombre d'usagers 2019** | **Nombre d'usagers 2020** |
| Isolé sans enfant | 254 | 243 | 285 |
| Isolé avec enfant | 7 | 6 | 7 |
| En couple sans enfant | 11 | 15 | 28 |
| En couple avec enfant | 13 | 9 | 7 |
| Autres | 0 | 2 | 1 |
| Inconnu | 0 | 29 | 4 |

En ce qui concerne le **mode de logement**, tout comme pour les années précédentes, les données recueillies en 2020 indiquent que **près de 65 % de nos usagers sont sans logement autonome** adapté (contre 55 % en 2019 et 34 % en 2018). Ce constat est posé chez nous depuis plusieurs années et nos observations nous indiquent que ces usagers ont des difficultés à envisager une installation dans un logement sur du long terme. Les raisons principalement évoquées sont en lien avec les difficultés administratives et les dettes financières souvent accumulées dans le parcours de vie. Investir un logement et avoir une adresse, c'est aussi donner la possibilité à des créanciers de relancer des démarches d'apurement de dettes, ce que beaucoup d'usagers souhaitent éviter. Différents aspects les freinent également dans l'utilisation des structures d'hébergement ou autres abris de nuit : la proximité avec les autres, la perte d'autonomie liée au respect des règles des services, le besoin de consommer régulièrement, … Notons aussi leurs refus d'accrocher à des dispositifs tels les logements de transit ou le Housing First, principalement en raison du fait que ces dispositifs prévoient un accompagnement humain qu'ils ne souhaitent pas particulièrement. La proportion d'usagers n'ayant pas de logement est importante et ceux-ci sont régulièrement occupés à chercher des squats ou des lieux propices pour installer une tente. Ils **vivent dans des conditions d'insécurité** maximum et sont régulièrement **agressés sur leurs lieux de vie**. Nous avons entamé en 2020 une réflexion quant à la création d'un dispositif d'hébergement "bas seuil" dédié uniquement aux usagers de drogues. Cette réflexion est menée avec le Relais social et devrait déboucher, en 2021, sur la proposition d'une expérience concrète à petite échelle pour expérimenter un tel dispositif.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mode de logement** | **Nbre usagers 2018** | **Nbre usagers 2019** | **Nbre usagers 2020** |
| Logement privé | 140 | 96 | 109 |
| Social public | 5 | 7 | 3 |
| Social AIS | 0 | 1 | 1 |
| Logement d'urgence, de transit, d'insertion |  | 0 |  |
| Rue/squat | 84 | 141 | 179 |
| Hébergement d'urgence (ADN, DUS) | 0 | 2 |  |
| Maison d'accueil | 0 | 0 | 2 |
| Institution autre | 2 | 3 | 1 |
| Famille ou tiers | 17 | 23 | 31 |
| Autre | 5 | 0 | 1 |
| Inconnu | 4 | 31 | 5 |

En ce qui concerne **les sources de revenus des usagers**, nous ne relevons pas de changement comparativement aux années précédentes. Le tableau qui suit indique que la majorité **(55.4 %) dispose d'un RIS** (en 2019 : 50 % contre et en 2018 : 34 %). Un peu plus de la moitié de notre public est donc en contact avec le CPAS. Pour l'autre moitié, nous relevons cette année encore que près de **17 %** d'entre eux **ne disposent d'aucune source de revenus**. Cette proportion demeure relativement stable dans le temps. A peine 2.5 % disposent d'un revenu professionnel (3 % en 2019 et 3.3 % en 2018). Ces données nous permettent de situer le public du Comptoir dans la catégorie des personnes particulièrement précarisées d'un point de vue économique. Il va sans dire que ce public rencontre beaucoup de difficultés au quotidien et que ses principales préoccupations concernent souvent la couverture de ses besoins primaires. Ces constats permettent aussi de mieux comprendre la nécessité pour certains de "faire la manche" ou encore de pratiquer la prostitution pour augmenter leurs ressources et mieux satisfaire leurs besoins.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sources de revenus** | **Nombre d'usagers** | | | |
|  | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Professionnels | 13 | 11 | 9 | 8 |
| Chômage | 22 | 30 | 22 | 24 |
| RIS ou assimilés | 91 | 132 | 153 | 184 |
| Pension | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Mutuelle | 54 | 59 | 42 | 45 |
| Handicap | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Sans ressources | 50 | 58 | 39 | 57 |
| Autres | 2 | 2 | 4 | 7 |
| Inconnues | 1 | 1 | 28 | 0 |

Le tableau suivant donne des indications quant aux **produits principalement consommés** par nos bénéficiaires. Il permet d'observer l'évolution de ces consommations. Les informations ont été recueillies auprès de 332 usagers et les chiffres indiquent que la **majorité** d'entre eux **consomme à la fois de l'héroïne et de la cocaïne**. Tous ont une substance de prédilection mais jonglent avec d’autres substituts afin de maintenir une sorte d’homéostasie ou de réguler la descente pour la ressentir moins violente.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produit(s) consommé(s)** | **Nombre d'usagers 2018** | **Proportion 2018** | **Nombre d'usagers 2019** | **Proportion 2019** | **Nombre d'usagers 2020** | **Proportion 2020** |
| Héroïne uniquement | 71 | 23.4% | 70 | 25.2% | 34 | 10.2% |
| Cocaïne uniquement | 94 | 31% | 88 | 31.7% | 73 | 21.9% |
| Héroïne et cocaïne | 127 | 42% | 107 | 38.6% | 200 | 60.2% |
| Autres | 11 | 3.6% | 12 | 4.5% | 25 | 7.7% |

En termes de **modes de consommation**, depuis 2016, nous distinguons les usagers qui nous adressent uniquement des demandes de feuilles d'aluminium car ils ne consomment pas/plus leurs produits en les injectant. A l'instar des pratiques généralement observées au sein des différents programmes d'échanges de seringues, il nous semble important "d'attirer" les usagers qui consomment leurs produits en les inhalant via la distribution de feuilles d'aluminium (matériel utilisé pour chauffer les produits). En 2020, nous avons commandé un petit stock de pipes à crack, matériel de consommation qui sert également à fumer/inhaler. Le tableau qui suit donne une vue sur les proportions rencontrées au niveau du mode de consommation.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| File active | 473 | 332 | 304 | 332 |
| % inhal. exclusiv. | 28.5 % | 35 % | 26.6 % | 20.9% |
| % inject. exclusiv. |  |  |  | 60.4% |
| % inhal. + inject. |  | 30.5 % | 25.6 % | 40.9% |

**En 2020, le public** inscrit dans le programme d'échange de seringues **est principalement composé d'injecteurs**. Certains alternent les modes de consommation (injection, inhalation), en fonction du produit consommé. Une plus petite proportion consomme exclusivement an inhalant les produits.

# Le programme d'échanges de seringues

Depuis 2001, notre service développe un programme d’échanges de seringues qui vise à faciliter l’accès au matériel d’injection stérile, à pratiquer l’échange de ce matériel, à diffuser des informations et à promouvoir des pratiques de consommation qui réduisent les risques et les dommages. Notons que le service Carolo Rue développe également une offre mobile d'échanges de seringues mobile au centre-ville et distribue du matériel de consommation stérile en rue.

Le matériel de réduction des risques proposé par le Comptoir comprend:

* des préservatifs et du gel lubrifiant pour la prévention sexuelle
* des seringues, des fioles d’eau stérile, des tampons alcoolisés, des Stéricup (kits comprenant la cuillère et le coton filtrant), de l’acide ascorbique en doses unitaires, du bicarbonate de sodium, des feuilles d’aluminium et des pipes à crack
* des brochures d’informations sur les produits consommés, le Sida, les hépatites, le bon usage du matériel d’injection, les overdoses, les différents services du réseau d’aide et de soins, ….

Le Comptoir inscrit sa démarche dans un **principe d’échange du matériel**: les seringues distribuées doivent être récupérées. Soulignons cependant que ce principe d’échange, confronté à la réalité des situations de vie de certains usagers du service, est parfois difficilement praticable. C’est pourquoi, dans une minorité de cas, nous pratiquons également la distribution. L’activité d’échange du matériel est poursuivie dans le respect du cadre de l’arrêté royal du 5 juin 2000[[1]](#footnote-1) qui précise qu’elle doit être accompagnée d’informations sur:

* le bon usage du matériel
* l’existence et les indications des tests sérologiques[[2]](#footnote-2)
* l’offre d’aide complémentaire sociale, psychologique et juridique

**Statistiques seringues**

Conformément à l’arrêté royal qui régit la pratique de l’échange de seringues, nous tenons un registre qui permet de quantifier le nombre de seringues distribuées et le nombre de seringues récupérées. Sur base d’un code chiffré unique attribué à chaque usager, ce registre permet également de tenir une statistique individuelle pour chaque usager, ce qui permet à l’équipe d’identifier ceux qui, éventuellement, sont en situation de déséquilibre (plus de seringues reçues que remises).

Le tableau qui suit permet de mesurer **l'évolution de la distribution et de la récupération** du matériel, avec un regard croisé sur le mouvement de la file active afin d'établir d'éventuels liens entre ces données.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Années** | **Seringues distribuées** | **Seringues récupérées** | **File active** |
| **2015** | 100.853 | 102.646 | 477 |
| **2016** | 89.459 | 91.059 | 478 |
| **2017** | 94.569 | 88.228 | 473 |
| **2018** | 86.651 | 84.599 | 332 |
| **2019** | 86.581 | 92.126 | 303 |
| **2020** | 98.287 | 98.536[[3]](#footnote-3) | 337 |

Une première lecture indique que les usagers ont eu tendance à solliciter davantage de matériel de consommation en 2020. Nous avons observé une demande importante en janvier et février (environ 10.000 seringues distribuées/mois), suivie d'une chute importante en mars et avril avec des proportions qui ont diminué de 60 %. La demande a repris à la hausse à partir du premier dé-confinement et un pic a été à nouveau observé en septembre. Un calcul de moyenne permet de situer qu'un usager demande environ 291 seringues/an (contre 285 en 2019 et 260 en 2018).

Si l’on compare les résultats côté distribution et côté récupération, on remarque depuis deux années consécutives des chiffres exceptionnels puisque nous avons récupéré davantage de seringues que nous n’en avons distribuées. Ce résultat positif est lié au projet "Récup" dont les résultats seront présentés plus en avant dans ce rapport. Notons toutefois que 85 % des seringues récupérées ont été rapportées au Comptoir dans le cadre des échanges. Ce qui tend à démontrer que de manière générale, les usagers respectent le principe de l'échange. Pour rappel, fin 2019, nous décidions de retirer les récupérateurs externes de seringues usagées (RESU) car ce dispositif avait démontré qu'il n'était pas très utile alors qu'il nécessite un suivi régulier pour être maintenu. Nous avons toutefois laissé les RESU installés sur la façade du Comptoir et sur celle du service APPUI qui sont occasionnellement utilisés par quelques usagers.

Nous jugeons intéressant de présenter les données relatives à l'échange de seringues recueillies par les éducateurs de rue du service APPUI qui s'inscrivent dans une démarche de dépannage. En 2020, ils ont distribué environ 6.600 seringues et en ont récupéré 4.888 de manière directe. Ces données permettent d'avoir une vision plus complète de la pratique d'échange de matériel à Charleroi. Précisons que les éducateurs de rue ont également organisé des séances de récupération des seringues abandonnées sur la voie publique, nous aborderons leurs résultats plus avant dans ce rapport.

La distribution de seringues au Comptoir est accompagnée d’un matériel connexe (fioles d’eau, tampons alcoolisés, Stéricup, acide ascorbique) nécessaire à l’injection d’héroïne et/ou de cocaïne. Dans une optique de réduction des risques, les professionnels du Comptoir font la promotion suivante: « utiliser pour chaque injection une seringue neuve (stérile) ainsi que du matériel connexe neuf (stérile) ». Les chiffres repris dans le tableau ci-dessous indiquent que ce **matériel connexe**, même s’il est systématiquement proposé, **n’est pas demandé/distribué dans des proportions similaires aux seringues**. Ces écarts sont observés chaque année. Nous accueillons favorablement l'augmentation de la demande de tampons alcoolisés, ces derniers étant proposés en vue de désinfecter la peau avant l'injection afin d'éviter toute infection. Ce geste permet de prévenir les complications et contribue à réduire les risques autant que l'utilisation d'une seringue neuve à chaque injection. L'équipe n'a de cesse d'inviter les usagers à pratiquer la désinfection et il semble que les usagers aient été davantage réceptifs aux messages.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Matériel connexe** | **Distribué en 2018** | **Distribué en 2019** | **Distribué en 2020** |
| Tampons alcoolisés | 52.999 (61 %) | 51.119 (59 %) | 73.293 (74 %) |
| Stéricup | 37.918 (44 %) | 33.031 (38 %) | 31.638 (32 %) |
| H2O | 62.799 (72 %) | 59.542 (68 %) | 56.858 (58 %) |
| Doses acide ascorbique | 35.503 (41 %) | 36.038 (41 %) | 25.410 (29 %) |

Certains usagers continuent à réutiliser le matériel connexe pour réaliser plusieurs injections, et ce, pour différentes raisons. Prenons en exemple la situation des usagers qui n’ont pas de logement. Pour eux, cela signifie concrètement d’errer chaque jour dans les rues avec des sacs qui contiennent tous leurs biens et qu’ils doivent garder avec eux jour et nuit. Il n’est pas compliqué de comprendre que les usagers qui vivent dans de telles conditions veillent à ne pas surcharger leurs sacs et demandent moins de matériel connexe (surtout les cups en raison de l’emballage plus volumineux). Un autre exemple souvent rencontré concerne la valeur accordée par de nombreux usagers à la notion d’économie. Ils estiment que le matériel connexe doit être réutilisé dans la mesure du possible et chez eux, il s’agit d’un réflexe acquis. De notre côté, nous sommes dans l’incapacité financière d’acheter des quantités de matériel connexe aussi importantes que les quantités de seringues. Nous nous réjouissons (malheureusement) de la faible demande car c'est ce qui permet de tenir notre budget en équilibre. Soulignons que cette réjouissance laisse place à un réel désarroi lorsque nous analysons la situation sous l’angle de la réduction des risques et des dommages sanitaires.

En juillet 2020, nous avons introduit les pipes à crack dans notre matériel car nous avions eu des échos de la part de nos bénéficiaires à propos de la consommation de crack qui semble prendre de l'ampleur dans les grandes villes de la partie francophone du pays. Ce matériel est plus coûteux que celui qui sert à injecter les produits, mais il sert d'accroche avec les usagers qui n'injectent pas. Nous disposons donc de pipes à crack dans nos stocks, mais nous limitons sa distribution à une pipe/usager/semaine (un tube en verre + 3 tampons métalliques + 2 embouts en plastique). Pour ceux qui en souhaitent davantage, nous pratiquons également la vente de ce matériel. Par ailleurs, la préparation du crack se fait à l'aide de bicarbonate de sodium, produit que nous distribuons pour permettre aux usagers d'abandonner l'ammoniaque qu'ils utilisent habituellement pour baser la cocaïne. Des flyers d'informations ont été conçus et distribués aux usagers concernés. La distribution de ce matériel permet de toucher les usagers et d'apporter réponse à leurs demandes, qu'elles soient relatives à la santé ou à d'autres domaines de la vie. Nous avons ainsi distribué un peu plus de 280 pipes auprès de 144 usagers (dont 89 hommes). Une petite trentaine de pipes ont été vendues.

# Projet « Récupération des seringues usagées abandonnées »

Le projet Récup résulte d’un **partenariat** établi depuis 2004 entre le Comptoir, les éducateurs de rue du service APPUI et des usagers qui fréquentent ces deux services. Ces dernières années, différents acteurs ont collaboré au projet, étant eux-mêmes directement confrontés à des scènes d'abandon de seringues usagées. Il s'agit principalement de gardiens de parkings, de commerçants et de concierges du centre-ville. La collaboration peut prendre différentes formes : soit nous sommes directement contactés pour assurer la récupération des seringues abandonnées, soit nous fournissons des boxes de récupération à ceux qui souhaitent une réaction immédiate (que nous ne sommes pas toujours en mesure de donner) et se chargent de ramasser eux-mêmes les seringues abandonnées auprès du lieu qu'ils occupent. Nous veillons bien sûr à informer et sensibiliser les uns et les autres pour qu'ils puissent agir sans risque. Nous nous chargeons de récupérer les boxes qu’ils remplissent pour en assurer la destruction, ce qui permet un contact régulier avec eux pour échanger sur les éventuelles difficultés rencontrées. En 2020, nous avons eu des contacts pour donner et reprendre des boxes auprès de la bibliothécaire de l’Université du Travail et une gérante d’un parking.

Le Comptoir a assuré le ramassage des seringues avec ses jobistes entre janvier et juillet 2020, le reste de l'année étant couvert par l'équipe APPUI. Nous avons ainsi organisé et encadré **33** **sorties** (contre 32 en 2019)pour réaliser le ramassage. Concrètement, ce résultat représente une moyenne d’une sortie de deux heures assurée chaque semaine. Ce rythme régulier correspond à notre volonté d’assurer un caractère permanent aux actions de récupération puisque le problème d’abandon semble récurrent.

Le **public visé** via ce projet est principalement constitué d’usagers, les plus marginalisés, qui utilisent des lieux privés ou publics comme espace de consommation, une partie d’entre eux étant sans logement. Le projet concerne également des usagers qui n’habitent pas la région ou le centre-ville, mais qui y viennent pour se procurer les produits car il n’est pas rare qu'ils investissent certains lieux du centre-ville pour « goûter » le(s) produit(s) acheté(s). Il arrive qu’ils abandonnent leur matériel de consommation sur place. Il en va de même pour ceux qui partagent un logement avec des proches (femme, mari, enfants) et qui préfèrent consommer en dehors du domicile par souci de discrétion ou de protection. Sur ces lieux qui assurent un minimum de discrétion (bosquets, parkings, garages, lieux désaffectés), du matériel souillé est donc abandonné et les seringues usagées qui traînent représentent un risque tant pour les usagers que pour la population générale. Les seringues ainsi abandonnées proviennent soit de notre dispositif d'échange, soit des pharmacies qui, de leur côté, vendent mais ne récupèrent pas les seringues usagées.

Cette année, entre janvier et juin, nous avons collaboré avec **19 usagers volontaires** (dont 2 femmes) et parmi eux, 14 étaient des nouveaux n'ayant jamais collaboré au projet. Tous ont été préparés à réaliser les actions de ramassage et ont signé une convention de collaboration. L'éducatrice chargée d'encadrer le projet accompagne habituellement les jobistes lors des sorties pour apporter son soutien et veiller à la sécurité. Cette année, afin de limiter les risques liés à la crise sanitaire, nous avons favorisé le fait que les jobistes puissent travailler aux séances de ramassage de manière autonome et nous n'avons accompagné physiquement que très peu de sorties. Ce mode de fonctionnement semble avoir porté ses fruits. Les jobistes ont relevé que ce mode de fonctionnement leur convient mieux car il leur permet plus de souplesse dans leur organisation et rythme de vie. De notre côté, nous avons récupéré un peu de temps de travail, ce qui a été appréciable aussi.

L’ensemble des séances de ramassage réalisées par le Comptoir a permis de récupérer un total de **14.592** **seringues**. C'est par ce biais que notre service présente une situation en équilibre entre la distribution et la récupération des seringues (voir tableau page 16). A côté des seringues abandonnées, il n'est pas rare de trouver le matériel connexe (fioles d'eau, cotons, …), lui aussi abandonné. Ce matériel est également récupéré. Le nombre de seringues récupérées en rue n'a jamais été aussi élevé (4.034 en 2019 et 2.986 en 2018). Nous supposons que le confinement a contribué à accentuer le phénomène d'abandon du matériel, les usagers étant contraints d'éviter les déplacements durant plus de deux mois. Entre juillet et décembre, les éducateurs de rue ont récupéré plus de 11.000 seringues lors des séances de ramassage qu'ils ont organisées.

Les séances de ramassage donnent lieu à des **contacts** avec d’autres personnes rencontrées sur les lieux, très souvent des consommateurs. Ces contacts représentent l’occasion de sensibiliser ces consommateurs à la réduction des risques, de les informer sur le fonctionnement du dispositif d’échanges de seringues, de récupérer leurs seringues usagées et de leur remettre du matériel stérile. Il s’agit de ne pas être intrusif, de ne pas les effrayer, ni de les surprendre, de ne pas les déranger et encore moins de les faire fuir. Les travailleurs sont généralement bien acceptés, même s’il est parfois utile que les jobistes fassent le relais et expliquent notre action. Lors des sorties, d’autres contacts sont également établis avec des riverains, des gardiens de parking, des commerçants, des ouvriers communaux, des policiers ou encore des citoyens lambda. Lors de ces contacts, nous veillons à informer les personnes sur le projet et son utilité. En 2020, ce ne sont qu'environ **20 contacts** qui ont été établis lors des sorties (25 en 2019 et 67 en 2018). Ce faible résultat est lié aux mesures de confinement imposées durant le second trimestre.

L’aspect relationnel est inhérent au projet car l’activité de ramassage génère des rencontres lors desquelles les jobistes impliqués doivent pouvoir faire preuve de compétences sociales et relationnelles. Même si de manière générale, le projet est bien accueilli par les personnes rencontrées lors des sorties, les jobistes doivent parfois recevoir des critiques très négatives à l'encontre des toxicomanes. Notons que certains citoyens/commerçants du centre-ville sont maintenant habitués à la problématique et leurs réactions sont désormais moins vives à l'encontre des usagers de drogues et de leurs pratiques de consommation. La plupart s'étonne qu'un espace spécifique dédié à ces consommations n'existe pas encore. Nous soulignons qu'en 2020, les contacts ont surtout eu lieu avec des usagers, de dealers et des policiers qui ont parfois fait obstacle au ramassage en exigeant que nous quittions les lieux.

Les **lieux** investis en 2020 sont essentiellement situés au dans le haut du centre-ville de Charleroi. Citons par exemple les abords de deuxcrèches, ce qui a particulièrement interpelé le personnel d’entretien qui ne savait pas comment se débarrasser des seringues et constatait d'autres déchets et des déjections. On peut aussi citer le petit parc proche de la rue du Spinois, le site des Beaux-Arts, le site de l’Université du Travail, le parc de Ville Deux, le parking attenant à l'école Saint-Joseph, une station de métro et la gare de l’Ouest. Sur le bas de la ville, des lieux tels les abords du canal, le site des TEC et celui du SPF et les abords de la gare du sud. Précisons que quelques jobistes ont assuré le ramassage sur des campements situés en extra-ring (Gilly, Lodelinsart et route de Mons) et qui sont par ailleurs, leurs lieux de vie. C'est sans doute sur ces campements que la majorité des seringues ont été récupérées. L'**intercommunale TIBI** contribue également à la récupération par le biais de quelques agents qui nous ramènent à l'occasion des petits boxes remplis de seringues.

# Le projet Boule de Neige

Pour rappel, les opérations Boule de Neige se déclinent sous la forme d'un programme d'information et de sensibilisation à la réduction des risques et des dommages liés aux usages de drogues. Ce programme s'adresse à des usagers de drogues et s'appuie sur leur participation pour diffuser des messages préventifs auprès de leurs pairs sur des thématiques comme le sida, les hépatites, les overdoses, les produits de substitution et les modes de consommation avec les risques qu'ils engendrent.

Dans les perspectives de l’année 2020, trois opérations « Boule de neige » étaient envisagées. Deux au sein du Comptoir et une troisième à la prison de Jamioulx. La première opération était programmée dans le courant du mois de mars alors que les mesures de confinement ont été mises en place. Toutes nos activités à caractère collectif ont été suspendues et nous avons été obligés de revoir les priorités, notamment en demeurant attentifs aux besoins primordiaux des usagers qui fréquentent le service.

C'est l'observation des comportements réfractaires de certains usagers face aux gestes barrières qui nous ont décidés à utiliser le projet Boule de Neige pour diffuser des informations et sur la Covid 19 dans le milieu des usagers de drogues en situation de grande précarité (50 % de notre public). Nous avons en effet observé que les usagers précarisés n'ont pas accès aux informations sur la maladie et la pandémie, ni au matériel de protection (masques, gel hydro-alcoolique). Ils ne comprennent pas les mesures imposées et peinent dès lors à les respecter. Nous avons donc décidé d'organiser des opérations Boule de Neige spéciales "Covid 19".

Nos locaux étant de taille modeste, nous avons établi que ces opérations pourraient être menées avec un groupe composé de maximum 4 usagers/jobistes. Nous avons aménagé un espace en veillant à ce que les distances de sécurité soient respectées et en préparant un circuit dans les locaux pour éviter la proximité lors des mouvements. Nous avons réfléchi au contenu de cette opération spéciale en concertation avec Modus Vivendi, opérateur chargé de coordonner les opérations en FWB. Nous avons ainsi crée un mémo reprenant des informations pertinentes sur le virus et sur les mesures de protection (gestes barrières). Nous avons également aménagé un petit questionnaire d'enquête pour aider les jobistes à recueillir des informations sur les comportements de leurs pairs. Modus Vivendi nous a fourni du matériel (masques, kits hygiène) à fournir aux jobistes (pour eux-mêmes et en vue d'être distribués à leurs pairs).

Clairement, nos objectifs étaient de diffuser des informations auprès d'usagers qui en sont éloignées en raison de leur mode de vie et d'initier le plus grand nombre au respect des gestes barrières. Nous avons dès lors défini que les jobistes à sélectionner seraient ceux qui se montrent déjà enclins à prendre en compte les mesures imposées et qui bénéficient de l'écoute de leurs pairs.

Une opération a été lancée début juillet avec 4 usagers/jobistes et le programme a été abordé durant 6 séances de deux heures. Nous avons jugé utile, au-delà de la thématique Covid, de continuer à diffuser des informations plus générales sur la réduction des risques liés à l'usage de drogues. A l'issue de ces séances, chaque jobiste a diffusé les informations et le matériel reçus auprès de cinq usagers. Nous avons récupéré les 20 questionnaires remplis lors de leurs contacts avec leurs pairs et l'analyse des réponses apportées sur les connaissances relatives au Covid ont démontré la pertinence de notre démarche : très peu avaient reçu une information claire et juste sur le sujet. Le matériel de protection distribué à lui aussi été bien accueilli. Les questionnaires récupérés auprès des usagers rencontrés ont démontré l'utilité de l'opération dans la mesure où les réponses apportées laissaient transparaitre un manque évident d'informations.

Durant l'été, alors que le dé-confinement laissait présager plus de possibilités d'actions, nous avons été contactés par l'agent responsable des formations au sein de la prison de Jamioulx qui manifestait son souhait de réaliser une opération au sien de l’établissement. Nous avons donc convenu d'y organiser une opération en octobre avec un groupe restreint de détenus/jobistes. L'agent de contact a recruté 4 jobistes à notre demande et nous avions prévu d'organiser l'opération sur 7 séances abordant des thèmes comme le SIDA, les hépatites, les overdoses et également à prévention du Covid au sein des murs de la prison. Malheureusement, une circulaire gouvernementale a contraint la prison à limiter les mouvements et nous avons dû stopper cette session après la deuxième séance.

En décembre, nous avons décidé d'organiser une dernière opération pour poursuivre la sensibilisation à la pandémie et diffuser les informations fraîches à propos de la vaccination. Cette session s’est déroulée sur le même modèle que celle organisée en juillet avec, à nouveau 4 usagers recrutés. Ici encore, les effets espérés ont été produit et l'opération a contribué à améliorer le niveau d'informations et de prise en compte du public.

# Le projet Médibus

**Présentation du projet: origines et évolutions**

Depuis 2010, parallèlement aux actions actuellement développées en son sein, le Comptoir a pour ambition d'étendre ses activités d'un point de vue géographique d'une part, et de les intégrer dans une offre de soins et d'aide plus large, d'autre part. Par ailleurs, le règlement communal relatif à la mendicité ayant contribué au déplacement de notre public cible hors centre-ville, nous sommes à la recherche de moyens pour continuer à lui assurer l'accès aux soins et au matériel de réduction des risques.

C'est donc avec enthousiasme qu'en **2016**, le Comptoir répond à un appel du pied de Médecins du Monde qui souhaite développer un projet mobile en Hainaut, à l'instar du projet mobile qui fonctionne sur Bruxelles depuis 2014 via un Médibus. Tout comme le Comptoir, le service Entre Deux Wallonie (prostitution), également sollicité par Médecins du Monde, montre un intérêt. C'est donc ensemble que nous mobiliserons d'autres partenaires locaux susceptibles de contribuer à une offre mobile adaptée : l'équipe des éducateurs de rue du service Carolo Rue, l'équipe du Relais Santé et celle du centre SIDA IST. Ces trois services décident rapidement de s'impliquer avec nous et de **constituer un partenariat** en vue du développement d'une offre d'aide et de soins mobiles dans notre région. En parallèle, Médecins du Monde investit dans l'achat d'un mobile-home et se charge de son aménagement et de son équipement.

Plusieurs rencontres entre partenaires permettront de trouver un accord sur les finalités de l'offre mobile envisagée, sur les publics ciblés, sur les lieux à investir, sur les objectifs à atteindre, sur les activités à déployer et les méthodologies privilégiées. Cet accord sera formalisé dans le cadre d'une convention signée par les six partenaires du projet.

Nous organisons des modules de formation préparatoires à la pratique des différentes activités déployées sur le Médibus à l'attention des équipes des services partenaires et des bénévoles recrutés par Médecins du Monde qui assureront les permanences organisées avec le Médibus (environ 30 intervenants sont concernés). Ces intervenants sont également formés à l'utilisation des outils de recueil de données et de passage d'informations installés sur le Médibus. Le Comptoir prendra plus particulièrement en charge les modules consacrés à la pratique de l'échange de seringues et à la déontologie (secret professionnel partagé). En ce qui concerne le pilotage du bus, seuls quelques-uns des intervenants ont accepté de l'assurer.

En janvier **2017**, nous inaugurons le Médibus en présence du ministre en charge de la Santé et de l'ensemble des représentants de ce secteur au niveau local. Nous avons présenté ce nouvel outil à de multiples opérateurs lors de réunions organisées au sein de différents réseaux (Relais social, réseau Assuétudes) ainsi que via les médias lors de différents reportages. Nous avons également travaillé à la définition d'une procédure de référenceavec les différents responsables des services des urgences des hôpitaux de la région, et ce, en vue de faciliter le relais des situations rencontrées au départ du Médibus. Les **premières sorties du Médibus** sont organisées en février 2017, à raison de deux sorties de 3 heures par semaine avec pour destination Marchienne Cartier, Gilly (quartier Gazomètre) et Heppignies (aire d'autoroute les Amoudries). Les résultats observés après six mois de fonctionnement (octobre 2017) nous conduisent à décider du maintien de nos permanences Médibus sur ces lieux, avec une modification de l'horaire sur Gilly. En parallèle, le comité de pilotage désigne de nouveaux lieux à investir : des quartiers localisés à Dampremy, à Jumet, à Marcinelle (deux quartiers) et à Fontaine l'Evêque. Fin 2017, 9 quartiers différents sont investis.

Au fur et à mesure de la mise en place du projet et de sa promotion auprès des opérateurs locaux, différents services ont manifesté leur volonté d'y contribue. Un partenariat non conventionné s'est ainsi constitué, incluant de la sorte, d'autres services susceptibles d'être mobilisés au départ des situations rencontrées sur le bus :

* Diapason, maison d'accueil socio-sanitaire pour usagers de drogues détache une infirmière pour les permanences une fois/mois,
* les équipes mobiles du projet 107 pour assurer le suivi des personnes qui présentent une difficulté psychique en situation de crise,
* les maisons médicales de Gilly (Espace-temps) et de Dampremy pour assurer des consultations médicales aux patients réorientés,
* l'Espace citoyen de Dampremy pour assurer la promotion du bus dans les quartiers de Dampremy,
* le service Tremp'Ose pour accueillir et accompagner les usagers de drogues,
* les services des urgences des hôpitaux de la région (CHU Marie Crie, clinique Notre-Dame, hôpital Vincent Van Gogh et le Grand hôpital) pour assurer la prise en charge des personnes réorientées,
* le laboratoire du CHU Marie-Curie pour les analyses liées aux dépistages.

En **2018,** nous continuons àinvestir les quartiers et nous observons les mouvements, les demandes. Il arrive que certains lieux ne soient investis que quelques mois, comme c'est par exemple le cas pour des campements sauvages qui disparaissent du jour au lendemain. La force du Médibus réside justement dans sa capacité à déplacer facilement le dispositif d'aide et de soins là où les besoins se font sentir. Sur certains lieux, les tournées du Médibus ont été abandonnées en cours d'année dans la mesure où malgré le zonage et la prospection réalisés, nous avons constaté que nous y rencontrions très peu de personnes. C'était le cas sur Gilly et sur Dampremy. A Marcinelle, c'est la présence d'un campement sauvage installé qui justifiait notre présence. Ce campement ayant été démonté en avril, nous avons mis fin à nos tournées sur Marcinelle. Notons que nous assurions déjà une présence régulière à Marchienne, Heppignies et Fontaine l'Evêque en 2017. Deux nouveaux lieux ont donc été investis en 2018 : le parking de l'abri de nuit Dourlet et celui du Resto du Cœur. Le choix de ces deux lieux s'est décidé dans le cadre d'une concertation organisée par le Relais social et où il est apparu que les publics qui sollicitent l'abri de nuit et le Resto du Cœur sont parfois très éloignés du soin.

En **2019**, l'équipe du Comptoir a été quelque peu déforcée, ce qui a freiné son investissement dans les permanences du Médibus durant trois mois. Les partenaires se sont entendus pour poursuivre les tournées du Médibus sur les mêmes lieux qu'en 2018 et les plages horaires sont restées inchangées. Nous avions observé que les demandes adressées au Médibus avaient nettement augmenté en 2019, ce qui nous semble lié au fait que ce dispositif est à présent mieux repéré et mieux connu par le public cible. Notre activité phare (réduction des risques - échanges de seringues) sur le bus a également évolué de manière significative en 2019 et nous avions eu l'occasion de constater que les usagers qui s'adressent au Médibus ne sont pas ceux qui s'adressent aux permanences du Comptoir, ce qui renforce notre volonté d'être présents sur un territoire comme Marchienne qui compte à ce jour de nombreux usagers de drogues, et qui est par ailleurs, un territoire où le commerce des stupéfiants est bien implanté.

L'année **2020** a été perturbée par la crise sanitaire qui a impacté le fonctionnement du projet nous obligeant, dans le cadre du premier confinement, à supprimer les permanences avec le bus, que ce soit sur Marchienne ou sur les autres lieux habituellement investis. Durant le premier confinement, avec le peu de collaborateurs encore présents sur le terrain, nous avons décidé de nous rendre à Marchienne une fois/semaine dans une démarche de zonage afin d'identifier les besoins spécifiques de nos usagers en cette période particulière. Nous avons très vite constaté que les premiers besoins non couverts étaient liés à l'alimentation pour quasiment tous les usagers, ainsi que le manque d'accès aux drogues pour quelques-uns. Nous avons apporté des colis alimentaires, nous avons organisé des relais avec la MASS Diapason et nous avons aussi distribué du matériel de protection covid (masques, gel hydro-alcoolique). Nous avons repris les permanences avec le bus peu après le premier dé-confinement et très rapidement, les activités ont repris selon leur rythme habituel. L'utilisation des espaces du bus a été réfléchie de manière à permettre le respect des distances entre chacun. Lors du second confinement, quelque peu aguerris par l'expérience du premier confinement, nous avons maintenu les permanences avec le bus en étant très vigilants.

**Rappel quant aux objectifs poursuivis et au public ciblé**

Le projet défini dans le cadre du partenariat s'inscrit dans une perspective **d'améliorer l'accès aux soins de santé et à l'aide sociale pour un public qui en est exclu et qui réside en dehors du centre-ville de Charleroi**, tout en favorisant son autonomie et son insertion dans le circuit d'aide et de soins traditionnel local. Le Médibus est un **dispositif d'accueil à bas seuil d'exigences**, ouvert à tout qui s'y présente et qui vise à:

* offrir un accueil, un espace d’écoute et des consultations socio-éducatives,
* informer et sensibiliser sur les possibilités de prendre soin de soi et sur les offres existantes,
* offrir un dispositif de prévention et de Réduction de Risques (inclus dépistages VIH/IST, programme d'échanges de seringues, préservatifs…)
* offrir des soins de santé de base,
* orienter vers les services appropriés si nécessaire.

Le Comptoir prend plus généralement en charge la fonction d'accueil et de RDR. Cet ensemble d'offres nécessitant un apport en termes de ressources humaines, chaque partenaire détache du personnel au bon fonctionnement du projet et différents pôles sont constitués: le pôle coordination qui regroupe les responsables de services, le pôle des infirmiers, le pôle des éducateurs/AS et le pôle des accueillants.

**Le public ciblé** comprend les personnes en situation d'éloignement voire d'exclusion des soins. Sont visées en particulier les personnes sans abri, en logement précaire, vivant dans des squats ou autres lieux, en situation de grande précarité, consommant des drogues ou de l'alcool, pratiquant la prostitution ou encore en situation d'urgence.

**Les résultats 2020**

Les outils de recueil de données mis en place au démarrage du projet permettent de mesurer différents aspects : le nombre de sorties réalisées, de lieux prospectés et investis, le nombre de plages horaires couvertes, de personnes rencontrées, de consultations infirmières réalisées, de dépistages réalisés, d'échanges de matériel de RDR réalisés + les quantités distribuées, le nombre de consultations socio-éducatives réalisées et de zonages. L'ensemble de ces données permet de rendre de compte des activités réalisées de manière plus précise.

Dans le cadre du partenariat local, le Médibus assure deux permanences hebdomadaires fixes (Marchienne et les aires d'autoroute). Trois autres permanences sont organisées à raison de deux fois par mois aux abords de l'abri de nuit Dourlet, d'une fois par mois sur le site du Rivage (Charleroi ville-basse) et sur le site des Restos du cœur.

**Les lieux investis et les plages horaires**

L'organisation des sorties avec le Médibus est facilitée par un planning accessible à tous les intervenants du partenariat et que chacun complète en fonction de ses disponibilités et de ses compétences. Chaque sortie nécessite l'implication de 4 intervenants pour assurer les différentes offres de service (dépistage, soins infirmiers, accueil/écoute/orientation, RDR et zonage) hormis sur les aires de repos des autoroutes où le zonage n'est pas possible. **En 2020, ce sont 35 intervenants différents qui ont pris part aux tournées du Médibus.** Il va sans dire que le travail de suivi n'est pas sans difficultés au vu du grand nombre de professionnels qui se relayent et se croisent uniquement sur le bus.

Le tableau ci-dessus permet d'identifier les différents lieux investis depuis le début du projet ainsi que les horaires pratiqués. Rappelons que sur Marcinelle, Jumet, Gilly et Dampremy, des permanences avaient été organisées en 2017 et 2018, mais que le peu de fréquentation du Médibus nous a conduit à supprimer les sorties sur ces communes. **Les plages horaires** délimitées pour l'organisation des tournées résultent de décisions prises par le comité de pilotage, en fonction des disponibilités des équipes et des intervenants, mais aussi en fonction de la saison et des observations sur les mouvements/habitudes du public.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lieux investis** | **Période 2019** | **Période 2020** | **Nbre permanences 2019 - 2020** | |
| Rue du Rivage | De janvier à décembre  (1x/mois de 14 à 17h) | Toute l'année sauf entre la mi-mars et début août  (1x/mois de 14 à 17h) | 8 | 8 |
| Heppigines (aire d'autoroute les Amoudries) | De janvier à décembre (1x/semaine de 16 à 19h) | Toute l'année sauf entre la mi-mars et juin  (1x/semaine de 16 à 19h) | 18 | 18 |
| Fontaine l'Evêque (aire d'autoroute) | De janvier à décembre (1x/semaine de 16 à 19h) | ? | 18 | 18 |
| Marchienne (place Fesler) | De janvier à décembre (1x/semaine de 15 à 18h) | De janvier à décembre | 33 | 50 |
| Abri de nuit Dourlet | De janvier à décembre (1x/mois de 19h30 à 21h) | De janvier à mi-mars et en octobre  (1x/mois de 19h30 à 21h) | 18 | 6 |
| Resto du cœur | De janvier à décembre (1x/mois de 9 à 12h) | En janvier et février et entre septembre et décembre  (1x/mois de 9 à 12h) | 9 | 6 |
| Total des sorties |  |  | 104 | **106** |

En 2020, durant le premier confinement et jusqu'au mois d'octobre, nous n'avons pas organisé de sorties sur les sites de l'abri de nuit Dourlet, du Rivage et des Restos du Cœur afin d'éviter les rassemblements que le bus génère par sa présence sur ces lieux où la question des distances de sécurité nous semblait trop compliquée à faire respecter. C'est donc principalement sur le site de Marchienne et sur les aires d'autoroutes que le bus a fonctionné cette année.

Les chiffres relatifs au nombre de sorties réalisées avec le bus en 2020 indiquent que malgré les confinements, le rythme des sorties n'a pas été particulièrement ralenti. Pour l'équipe du Comptoir, cela s'est traduit par un investissement ininterrompu malgré la crise sanitaire. Nous sommes d'ailleurs plutôt heureux d'avoir été préservés par l'épidémie et fiers d'avoir fait partie des quelques "rescapés" qui ont voulu demeurer présents et disponibles pour le public, malgré la situation.

**Le Comptoir a investi 44 sorties** réparties sur 3 travailleurs du service (présence de 40 % sur le dispositif) avec un maximum de présences **sur Marchienne** (42 fois en 2020). Précisons que durant les mois d'avril et mai, c'est sans le bus que nous avons continué à investir Marchienne, mais équipés de sacs à dos contenants divers matériels à distribuer. Notre objectif était de pouvoir observer (et rencontrer) les besoins spécifiques durant le confinement.

Les demandes adressées au Médibus

Le tableau, ci-dessous, reprend les données statistiques liées aux différentes activités développées sur le bus depuis le début du projet. Notons qu'en 2017, le bus a fonctionné durant 11 mois.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activités** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Sorties Médibus | 84 | 100 | 86 | 95 |
| Consultations infirmières | 44 | 78 | 196 | 99 |
| Dépistages | 95 | 73 | 74 | 29 |
| Echange matériel RDR | 48 | 129 | 151 | 130 |
| Consultations socio-éducatives | 18 | 47 | 59 | 32 |
| Orientations | 90 | 93 | 244 | 135 |
| Donc matériels divers |  |  | 467 | 80 |
| Zonage | 362 | 527 | 33 | ? |
| Total des contacts | 657 | 947 | 1.687 | 1.030 |

Les mesures de confinement et la décision de mettre en suspens la présence du bus sur certains sites ont certainement impacté les mouvements du public puisque nous observons une diminution significative du nombre **total des contacts** établis sur l'année, comparativement à 2019 (baisse de 39 %). En conséquences et de manière assez logique, le nombre des demandes et des activités développées est lui aussi en baisse, que ce soit pour les consultations de soins infirmiers, les consultations socio-éducatives, le dépistage du sida et des hépatites, les orientations, la distribution de matériels divers (gants, écharpes, masques). En ce qui concerne le nombre de zonages effectués, les données chiffrées précises ne sont à ce jour pas encore collectées. Rappelons que ce zonage est surtout réalisé sur le territoire de Marchienne puisque les autres sites ne sont pas propices à cette activité.

C'est finalement au niveau de l'activité **d'échanges et de distribution du matériel de réduction des risques** qu'on observe une certaine stabilité des résultats. En effet, malgré un ralentissement généralisé, la demande en seringues, pipes à crack et autres matériels de consommation de drogues est restée relativement stable. Ce constat appuie les observations posées lors des années précédentes : le public usager de drogues est bien présent sur le territoire de Marchienne et les besoins des usagers présents sur ce territoire les années précédentes persistent.

C'est donc principalement lors des permanences organisées sur Marchienne que l'activité d'échanges de seringues rencontre du succès, cette année comme les années précédentes. Depuis maintenant trois ans, les grands précaires doivent observer des règles en matière de mendicité, ce qui a conduit des dizaines d'usagers de drogues à s'expatrier hors centre-ville et nombreux sont ceux qui ont choisi Marchienne comme lieu de vie. Il s'agit d'une commune très appauvrie, voire délabrée, et qui est aussi le territoire de nombreux dealers. Il n'est donc pas étonnant d'observer que la demande en matériel de réduction des risques soit plus importante sur ce lieu. C'est donc assez naturellement que l'investissement du Comptoir soit surtout dédié aux tournées organisées sur Marchienne. Comme évoqué dans la partie du présent rapport consacrée à la présentation de notre public, nous retrouvons sur Marchienne des usagers de drogues qui n'arrivent pas (plus) jusque nos permanences au Comptoir.

**Les mouvements de la demande en matériel à l'extérieur du centre-ville** nous intéressent et y apporter réponse relève de nos missions. Précisons que le matériel disponible sur le bus est identique à celui dont nous disposons au Comptoir.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Echanges de seringues** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Usagers inscrits | 30 | 75 | 73 | 55 |
| Echanges réalisés | 31 | 129 | 151 | 105 |
| Seringues distribuées | 601 | 1.653 | 4.133 | 2.402 |
| Seringues récupérées | 63 | 677 | 2.711 | 1.653 |
| Fioles d'eau | 358 | 1.203 | 2.381 | 1.716 |
| Cups | 399 | 900 | 1.444 | 1.015 |
| Désinfectants | 417 | 1.287 | 1.972 | 1.840 |
| Feuilles aluminium | 7 | 68 | 10 | 61 |
| Pipes à crack | 8 | 104 | 147 | 111 |
| Kits sniff | 0 | 24 | 12 | 1 |
| Doses ascorbique | 429 | 1.074 | 1.269 | 938 |

L'ensemble des **contacts liés à des échanges** de matériel ont été réalisés à Marchienne. On observe malgré tout une diminution de ce type de contact, ce que nous expliquons par le fait qu'entre la mi-mars et début juin, les usagers ne savaient pas que nous maintenions une présence et qu'ils respectaient le confinement général imposé. Notons que mêmes dans ces conditions, le nombre de contacts liés à des demandes de matériel de consommation reste important.

Le matériel de réduction des risques est distribué à la demande, sans conditions particulières. En effet, sur le bus, il est compliqué d'inscrire les usagers dans une pratique d'échange (une seringue neuve contre une usagée) car notre présence n'y est pas assez fréquente. Nous pratiquons dès lors davantage la distribution de ce matériel, sans la conditionner à une récupération de seringues usagées, même si nous encourageons les usagers à s'inscrire dans ce mouvement.

Comparativement au mouvement observé en 2019, les chiffres repris dans le tableau ci-dessus indiquent pour 2020 une diminutiondu nombre de seringues distribuéesau départ du bus, mouvement également observé en ce qui concerne le matériel connexe nécessaire à l'injection ou encore les pipes à crack.

Grâce à un outil d'encodage commun au Médibus et au Comptoir pour l'échange de seringues, il est possible de distinguer parmi les usagers de drogues rencontrés sur le Médibus, ceux qui ne sont rencontrés que sur le bus de ceux qui fréquentent à la fois le bus et le Comptoir. En 2018, nous avions ainsi observé que sur 75 usagers inscrits au Médibus pour l'échange de seringues, 29 se sont adressés tantôt au bus et tantôt au Comptoir. En d'autres termes, 61 % des usagers rencontrés sur le Médibus n’avaient pas eu accès à de l’échange de seringues par ailleurs. Ce constat nous poussait à confirmer la nécessaire présence du bus sur ce territoire, puisque la majorité des usagers qui y ont été rencontrés n'ont pas eu accès/recours à d’autres structures de soins et de réduction des risques.

En 2019, nous avions dénombré un total de 71 usagers dans le cadre des échanges de seringues sur le bus. Parmi eux, 18 ont pratiqué des échanges sur le bus et au Comptoir, ce qui signifie que 53 ont eu accès au matériel exclusivement via le bus. Pour 2020, nous comptabilisons 55 usagers qui sollicitent du matériel de consommation sur le bus (42 hommes et 13 femmes) dont 16 qui fréquentent également le Comptoir. Autrement dit, 61 % des usagers rencontrés sur le bus n'ont accès au matériel que via le bus.

**Informations complémentaires**

Au démarrage du projet, nous avions un accord avec le CHU Marie Curie pour pouvoir stationner le Médibus sur le site de l'hôpital, aucun des partenaires ne disposant d'un lieu de parking ou de stationnement adéquat pour le bus entre les tournées. En 2019, Médecins du Monde a opté pour la location d'un hangar situé à Trazegnies. Ce hangar est spacieux et permet de stocker tout le matériel nécessaire (matériel médical, matériel de réduction des risques, bouteilles d'eau, kits d'hygiène, …) aux activités. Ce changement n'a pas enthousiasmé les partenaires qui ont relevé plusieurs inconvénients : la distance à parcourir pour aller chercher et reconduire le bus s’allonge, l'aspect insécurisant du lieu où le hangar est situé (isolé, peu éclairé) et la difficulté à soulever la porte du hangar. Ajoutons que celui qui endosse le rôle de chauffeur a besoin d’une heure supplémentaire dans sa prestation et qu’il est responsable du bus. En 2018 et en 2019, le Comptoir a très régulièrement assuré cette fonction de chauffeur. Nous avons d’ailleurs « abîmé » le bus en le rentrant dans le hangar. Les frais de réparation ont été pris en charge par Médecins du Monde. En 2019, un générateur permettant de faire fonctionner l’ensemble des équipements dont le chauffage a été mis à disposition. La principale difficulté rencontrée dans l’organisation des tournées est de remplir la case « chauffeur » dans le planning commun. La coordinatrice doit régulièrement interpeler les uns et les autres pour que la fonction soit remplie. Ce point est d’ailleurs régulièrement abordé lors des réunions du Comité de pilotage du projet et Médecins du Monde a entamé une négociation avec le CPAS de Charleroi pour qu'un article 60 puisse être affecté à cette fonction en libérant ainsi les professionnels partenaires de cet aspect du fonctionnement. En 2020, le Comptoir a joué le rôle de chauffeur à 18 reprises.

A la fin de chaque tournée, les intervenants du Médibus doivent réaliser un compte rendu synthétique quant aux activités réalisées, aux matériels distribués, aux observations particulières, … Ce compte rendu est informatisé (un ordinateur est disponible sur le bus) et partagé à l’ensemble des partenaires. La lecture régulière de ces comptes rendus est importante pour le bon fonctionnement du projet. Une fois par an, une rencontre réunissant l'ensemble des intervenants sur le Médibus est organisée afin de procéder à un bilan collectif du projet. En 2020, cette rencontre n'a pas été programmée.

En qualité de partenaire du projet, le Comptoir est membre du Comité de Pilotage du projet. Ce Comité se réunit tous les mois pour aborder un ensemble d’aspects liés au fonctionnement du projet : les observations réalisées sur les différents lieux, les difficultés rencontrées dans l’organisation, les besoins en formations/informations, les demandes de collaboration, la communication sur le projet, l’adéquation de l’offre et des méthodologies,… Les commandes des différents matériels sont réparties entre les partenaires. Le Comptoir assure ainsi la gestion et les commandes du matériel de réduction des risques, se charge de le réceptionner et de la rapatrier vers le hangar.

En décembre 20019, dans le cadre d'une action initiée au départ du PLn Drogues du CAPS de Charleroi, nous avions sondé un groupe d’habitants de Marchienne, qui ont une bonne connaissance du quartier dans lequel le Médibus intervient. Les questions posées aux participants (une dizaine de personnes, hommes et femmes âgés entre 21 et 46 ans) visaient à récolter des informations sur les usages de drogues qu’ils observent, les services d’aide et de soins présents dans la zone et les difficultés vécues dans le quartier notamment. Les réponses apportées ont été traitées début 2020 et en synthèse, il en ressort que les participants confirment les scènes de deal et de consommations de drogues au quotidien, que le territoire est délabré et que rien n'existe sur place pour aider les plus fragiles, les pus abîmés. Les participants de sexe féminin ont évoqué un sentiment d'insécurité permanent qui les amène à éviter les sorties. En conséquence, le tissu relationnel des uns et des autres est plutôt pauvre.

**En conclusion, l**e projet Médibus rencontre du succès. Les lieux investis, les publics cibles, les activités proposées et les méthodologies sont adéquatement choisis. Les résultats engendrés montrent la persistance des demandes formulées. Le Médibus, là où il se stationne, rencontre des besoins non couverts. Le Comptoir, comme les autres partenaires, contribue au bon fonctionnement du projet en apportant des réponses à des demandes exprimées par des publics exclus et en besoin d’aide et de soins.

Bien que ce rapport présente les résultats globaux engendrés par les activités du Médibus, nous souhaitons surtout mettre le focus sur les usagers de drogues rencontrés via le projet et leurs besoins. Deux années de présence régulière sur Marchienne nous ont permis de constater que ce territoire est particulièrement appauvri, peu (pas) couvert en services de premières lignes, où usagers de drogues, dealers et autres publics précarisés partagent des espaces communs et dont les habitants ont, de manière générale, une qualité de vie très peu satisfaisante. La présence hebdomadaire du bus est un apport non négligeable dans ce quartier, mais une présence hebdomadaire de trois heures nous semble insuffisante au regard de la situation.

C'est pourquoi en 2020, le Comptoir a sollicité le service Entre Deux Wallonie et la MASS Diapason dans la perspective de réfléchir au développement d'un dispositif intégré d'aide et de soins spécialisés sur Marchienne. Une demande de subvention facultative a été introduite auprès de la Ministre en charge de la santé en Wallonie afin de pouvoir investir dans la location de locaux et l'engagement du personnel nécessaire.

# collaborations aux maraudes durant le confinement

Comme évoqué dans l'introduction générale de ce rapport, le confinement imposé à partir de la mi-mars a engendré la fermeture de bon nombre de services et la désertion de nos permanences. Les quelques intervenants (service APPUI, centre IST SIDA et Relais santé) encore présents sur le terrain étaient très peu nombreux et nous nous sommes rapidement concertés pour envisager quoi mettre en place pour nos publics. Afin de retrouver les usagers, nous avons décidé d'organiser des maraudes sur le centre-ville et dans quelques quartiers voisins. Nous avons constitué un planning commun pour organiser des maraudes par équipe de deux, chaque jour de la semaine, le matin et l'après-midi. Un outil de partage d'observations a été mis en place par le Relais social. Notre implication dans ces maraudes visait à :

* retrouver les usagers de notre service, voire d'autres usagers de rue sans domicile
* informer les usagers quant aux modalités d'accès à notre service (nouveaux horaires – accueil modifié) et à d'autres
* assurer l'échange de matériel pour les usagers qui rencontrent des problèmes à venir au service en temps de confinement.
* repérer les personnes en difficultés pour s'alimenter, trouver une substitution, …
* orienter vers d'autres services pour les besoins et demandes spécifiques

Pour réaliser ces maraudes, nous avons veillé à nous équiper de sacs à dos contenant du matériel stérile de consommation, du gel hydro-alcoolique, des masques, des sandwiches préparés par les Restos du Cœur et des boissons.

Nous avons ainsi collaboré à 9 maraudes les 20, 25, 26, 30 mars et 6, 7, 15, 16, 17 avril. A ces occasions, c'est un total de 80 personnes connues de notre service qui ont été rencontrées.

Voici quelques observations que nous avons posées durant cette période :

* Sentiment d’insécurité face au virus méconnu de notre part et des usagers;
* Renfort des contrôles et patrouilles policières rendant notre travail laborieux
* Rassemblement de dealers de plus grande envergure qu’à la normale
* Augmentations des demandes de soins, de denrées alimentaires ainsi que d'aide à la réalisation de démarches administratives
* Difficultés à « rentrer » en contact avec les usagers « cachés » des services de police

Les usagers qui fréquentent notre service ont été d'abord étonnés de nous voir faire des maraudes car ils pensaient que nous n'étions plus présents. Nos visites ont été bienvenues, ils nous ont fait part de leurs difficultés en termes de « manche » très laborieuse étant donné la fermeture des commerces. En conséquence, quelques-uns ont vécu des épisodes de manque de produit, faute de moyens pour s’en procurer. Certains dealers ont d'ailleurs baissé leurs prix et accordé des crédits.

Autre conséquence de ce confinement, certains services d’aides de premières lignes ont été à l’arrêt. Se procurer des denrées de premières nécessités est devenu quasi impossible, tout comme les accompagnements psycho-sociaux qui ont été interrompus. Certains usagers ont manifesté beaucoup de mécontentement, notamment ceux qui habituellement ont des difficultés avec les règles. Pour les travailleurs, c’était une dimension pénible et supplémentaire à gérer.

Cette courte expérience dans un travail de maraudes mené en collaboration a permis de renforcer les liens entre les intervenants impliqués. Nous retiendrons qu'en temps de crise, le réseau, même fortement déforcé, a montré sa capacité à se coordonner pour mettre rapidement en œuvre un dispositif adapté.

# L'accompagnement socio-éducatif

Le travail d’accompagnement doit nous permettre d’aider les usagers à améliorer leurs situations, leurs conditions de vie et leur bien-être. Nous proposons deux types d'accompagnements : l'accompagnement socio-éducatif pour aider les usagers à évoluer au quotidien et dans un projet de vie et l'accompagnement médical, pour avancer dans les démarches en lien avec la santé, exclusivement. Nous nous penchons ici sur les accompagnements de type socio-éducatif qui sont toujours le fruit d’un travail d’écoute et sont principalement assurés par les éducateurs. Le travail d’accompagnement proposé au Comptoir se traduit par différentes actions telles:

* l’écoute, le soutien, les entretiens d’aide, la diffusion d’informations, des orientations
* l’accompagnement « physique » dans le cadre de démarches (visite d’un centre, d’un logement, RDV chez un psychologue,…)
* l'aide à la réalisation de démarches (aide à la compréhension de documents, de courriers, rédaction de courriers, contacts téléphoniques, recherche de logement, de formation, …)
* la prise de contacts avec les services

Certains usagers rencontrent de réelles difficultés à réaliser une démarche seuls. La peur d’un refus, le manque de confiance en soi, la crainte de ne pas comprendre ou de ne pas être compris, sont autant d’éléments qui les freinent dans leurs démarches. Il nous arrive donc de les accompagner pour la visite d’un logement par exemple, ou encore lors d'un rendez-vous médical ou pour la signature d’un bail. Le Comptoir met à disposition l’aide des professionnels dans la réalisation des démarches et les moyens matériels nécessaires (téléphone, accès internet encadré, papier, enveloppes et timbres). Ces accompagnements donnent généralement lieu à un travail ouvert sur les collaborations avec d’autres services/institutions. Quel qu’il soit, l’accompagnement est toujours réalisé en collaboration directe avec l’usager. Ses ressources personnelles sont largement sollicitées et des collaborations externes s’élaborent, tant avec les partenaires des différents réseaux qu'avec les proches des usagers, en fonction des situations rencontrées. L'usager est le pilote et décide des objectifs à atteindre.

Comme évoqué plus haut, l'année 2020 a été compliquée en raison de la fermeture de nombreux services et du télétravail imposé à tous. Nos accompagnements portent régulièrement sur des questions d'ordre administratif (mutuelle, syndicat, administration communale, justice, …) et le confinement a laissé quelques usagers dans des situations compliquées, voire stressantes. Les contacts téléphoniques n'étaient pas possibles, seules les communications par voie informatique avaient des chances d'aboutir. Est-il nécessaire de préciser à nouveau que les usagers de notre service ne sont pas équipés pour communiquer via ces canaux ? A leurs côtés, nous avons été témoins des non réponses auxquels ils ont été confrontés, et ce, durant plusieurs semaines.

**En 2020**, l'équipe a accompagné **108 usagers demandeurs d'aide**. Au total, ces accompagnements ont donné lieu à de nombreux entretiens pour répondre au besoin d'écoute, de soutien, pour identifier les difficultés, rechercher des solutions. Chaque usager accompagné peut bénéficier de ce temps d'entretien et nous y consacrons beaucoup de temps. Une estimation précise du nombre d'entretiens réalisés demeure compliquée, mais nous pouvons avancer qu'en 2020, des centaines d'entretiens ont été réalisés. Les accompagnements ont donné lieu à de l'aide dans la réalisation de certaines démarches. Nous avons comptabilisé **471 démarches** réalisées en vue d'aider les usagers à avancer dans leur situation (rédaction de courrier, rencontre d'un proche, rendez-vous divers, recherche logement, …) et **684 appels téléphoniques.** Cesdemandes d'accompagnement ont été formulées par **31 femmes et 77 hommes** dont lesâges varient **entre 20 et 58 ans.** Ces usagers **résident** principalement au centre-ville (quelques-uns proviennent de de communes voisines comme Gilly, Dampremy ou encore Jumet). Précisons que ces **résultats à la hausse**, comparativement aux années précédentes, sont quelque peu liés au renfort en personnel dont nous avons bénéficié dans le cadre de la crise sanitaire.

Le tableau suivant présente les modes de logement des usagers qui ont bénéficié d’un accompagnement. Les chiffres indiquent qu'en 2020, la majorité d'entre eux ne dispose pas d'un logement autonome, parfois par choix, mais certains parmi nous sollicitent pour les aider à trouver un toit.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Modes de logement** | **Nbre usagers 2018** | **Nbre usagers 2019** | **Nbre usagers 2020** |
| SDF | 19 | 30 | 63 |
| Maisons d'accueil | 2 | 0 | 0 |
| Famille | 3 | 2 | 2 |
| Ami | 1 | 3 | 1 |
| Logement autonome | 21 | 16 | 39 |
| Prison | 1 | 1 | 3 |

Le tableau suivant est consacré aux sources de revenus des usagers qui ont bénéficié d’un accompagnement. Comme les années précédentes, la majorité dépend d'un revenu de remplacement, ce qui donne une indication quant aux difficultés financières qu'ils rencontrent.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sources de revenus** | **Nbre usagers 2018** | **Nbre usagers 2019** | **Nbre usagers 2020** |
| RIS | 30 | 36 | 38 |
| Mutuelle | 12 | 3 | 4 |
| Chômage | 2 | 9 | 5 |
| Emploi | 1 | 0 | 0 |
| Inconnu | 0 | 0 | 3 |
| Aucune | 2 | 4 | 5 |

Un dernier tableau présente la nature des différentes demandes d’aide qui nous ont été adressées et leur fréquence. Il indique une majorité de demandes liées à des aspects administratifs, à des difficultés de logement et de justice. La catégorie "autre" recouvre des demandes liées à la santé (physique et mentale). Les accompagnements liés à une problématique de santé ne sont pas repris dans le présent rapport car ils sont pris en charge par l'infirmier dont le poste n'est pas financé par le Relais.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nature des demandes** | **Fréquence des demandes 2018** | **Fréquence des demandes 2019** | **Fréquence des demandes 2020** |
| Administratif | 11.6 % | 7.2 % | 23 % |
| Logement | 12.3 % | 9.6 % | 17 % |
| Emploi | 1.8 % | 2.1 % | 7 % |
| Famille | 1.8 % | 1.3 % | 3 % |
| Justice | 4.9 % | 4.2 % | 16 % |
| Ressources financières | 0.6 % | 0.6 % | 2 % |
| Autres | 1.8 % | 1.7 % | 30 % |

Les différentes catégories reprises dans ce tableau recouvrent des problématiques très diversifiées, qui parfois s'enchevêtrent. Les demandes d’aide sont souvent liées à des pertes (d'un logement, d'un conjoint, de confiance en soi, …), à des manques (d'informations, de moyens, de soutien, …). Elles sont aussi liées à des projets, des objectifs que les usagers se donnent à atteindre.

Dans le cadre de nos accompagnements, nous sommes régulièrement amenés à mobiliser des partenaires, tant du secteur public que du secteur associatif de notre région. Ceux-ci sont sollicités en fonction des problématiques rencontrées.

La particularité du travail d’accompagnement développé au Comptoir réside dans la capacité de l’équipe à collaborer avec des usagers marginalisés qui rencontrent des difficultés à s’adresser aux structures, de manière générale, parfois par manque de connaissance des missions et spécificités de ces structures. Ces difficultés sont souvent en lien avec leurs modes de vie, leurs habitudes de consommation d’une part, et avec les perceptions, parfois négatives (voire même aux exclusions dont ils souffrent) qui persistent au niveau des intervenants face aux usagers actifs et à la problématique toxicomanie de manière générale, d’autre part.

Dans l’exercice de notre mission d’accompagnement, il s’agit d’accueillir les demandes d’aide des usagers en faisant preuve de disponibilité, d'adaptabilité et d’écoute empathique. Cette partie du travail est, dans notre contexte, difficilement quantifiable, tout comme le travail d’observation réalisé dans le cadre des permanences d’accueil et qui vient également enrichir la réflexion.

Les résultats des démarches entreprises dans le cadre des accompagnements se manifestent davantage dans le moyen, voire même le long terme. Notre méthodologie accorde une place à l’échec, utilisé comme une occasion de porter un regard plus critique. Précisons que nous sommes souvent confrontés à des rendez-vous manqués de la part des usagers. L’expérience nous a appris à prévoir de multiples essais avant de déboucher sur un résultat.

Nous avons observé qu’au fur et à mesure des contacts, les usagers apprennent à connaître l’ensemble des membres de l’équipe et désignent naturellement la personne chargée de les aider (notion de référent). Notre volonté est de respecter leurs choix, même si les choses ne sont pas figées (il faut pouvoir prendre le relais d’un collègue absent ou en difficulté face à une situation).

Cette offre de service permet le maintien des liens entre les usagers et les services/institutions susceptibles de les aider/soigner. Nous envisageons donc de poursuivre notre mission d’accompagnement car elle contribue au maintenir des droits des usagers de drogues, qu'elle les soutient d'une une démarche en vue de trouver une place "ok pour eux" dans la société.

# Le potager du Comptoir

Depuis 2017, l'équipe, suite à de multiples sollicitations de quelques usagers du service, l'équipe encadre les usagers désireux d'exploiter l'espace jardin pour cultiver plantes et légumes. Nous avons donc un potager qui est entretenu par quelques usagers et qui produit des denrées que nous transformons pour distribuer des repas (potées et soupes).

Ce potager permet aux usagers de s'investir dans une activité et ils sont près d'une trentaine à s'intéresser et à s'impliquer dans ce potager (désherbage, semis, entretien, récolte).

Ici encore, la crise sanitaire n'a pas permis que nous organisions des ateliers "potager" en collectif. Nous avons toutefois eu l'occasion de proposer à trois usagers de venir chacun à leur tour travailler dans le potager afin de ne pas perdre les récoltes et de ne pas laisser les semis être envahis des mauvaises herbes. La dimension relationnelle

# Activités culturelles

Chaque année, une éducatrice de l'équipe tente d'organiser quelques sorties axées sur la culture, domaine qui intéresse quelques usagers de notre service. Ce type d'activités rencontre un besoin d'ouverture et d'épanouissement souvent négligé par nos usagers. Nous n'avons que peu de moyens pour œuvrer en ce sens, mais nous avons toutefois occasionnellement quelques opportunités qui se présentent et que nous saisissons. En 2020, bien qu'un programme annuel de sorties ait été préparé, nous n'avons pas eu l'occasion de le suivre, le monde de la culture ayant été mis à l'arrêt.

# Travail en réseau

**Travail en réseau**

Depuis la création de notre association, nous avons construit un **réseau qui nous est propre,** constitué d’un ensemble d’opérateurs avec lesquels nous développons des partenariats, des collaborations, des projets, **au départ des situations rencontrées**. Ceux-ci relèvent tant du secteur des soins que du secteur de l'aide sociale. Ils appartiennent aux secteurs public et privé.

Du côté des soins, nous collaborons essentiellement avec:

* le **Centre SIDA IST** Charleroi-Mons sur l’activité du dépistage du sida, des hépatites B et C. En 2020, nous avons élargi ce partenariat à la **MASS Diapason** et au **service de gastroentérologie** du CHU Marie Curie afin de faire une offre de traitement hépatite aux usagers de drogues touchés par le virus.
* le **Relais Santé** a été un partenaire important durant l'année 2020. Le médecin coordinateur du Relais a contribué à nous informer sur le virus, sur le dépistage, sur la vaccination. C'est aussi vers le Relais santé que nous avons orienté les demandes de consultations qui n'ont pas été assurée chez nous entre la mi-mars et début juin.
* en fonction des demandes formulées par les usagers, nous collaborons avec différents **services impliqués dans le réseau assuétudes local (CAPC)**. Ce réseau est composé de services qui développent des actions relevant soit de la prévention, de la gestion de la crise, du traitement en ambulatoire ou en résidentiel. Parmi les usagers qui fréquentent le Comptoir, certains fréquentent également Diapason, notamment dans le cadre de leur traitement de substitution. Depuis fin 2018, c'est le Comptoir qui préside ce réseau et veille à son bon fonctionnement.
* le **Plan Drogues** du CPAS de Charleroi, regroupe un ensemble de services qui, de près ou de loin, sont concernés par la problématique des assuétudes. Le Comptoir est impliqué dans différents groupes de travail et en 2020, nous avons été surtout à la manœuvre de l'action "kit sortie de prison". Concrètement, nous avons assuré l'ensemble des achats pour confectionner les 100 kits déposés à la prison de Jamioulx et qui seront distribués à des usagers de drogues précarisés lors de leur libération.

Du côté de l’aide sociale, nous collaborons essentiellement avec des **services qui composent le réseau du Relais Social de Charleroi qui** s’adresse aux personnes qui sont en situation d'exclusion et de grande précarité, profil qui correspond à celui de la majorité des usagers inscrits dans notre projet.Ces services proposent une multitude d’offres susceptibles de correspondre aux demandes/besoins des usagers inscrits dans notre projet. Ils assurent des missions différentes des nôtres: hébergement supervisé, abri de nuit, accueil de jour et de soirée, travail en rue, …. Ils sont sollicités en fonction des situations rencontrées. La coordination du Relais Social organise des réunions de travail régulières auxquelles nous participons depuis quelques années. En 2020, le rythme des rencontres a été ralenti mais nous avons participé à l'ensemble des réunions de veille mises en place au départ de la crise sanitaire.

1. Cet arrêté définit le cadre légal de l’échange de seringues ainsi que les procédures à suivre en la matière. [↑](#footnote-ref-1)
2. Une collaboration avec le centre IST SIDA de Charleroi-Mons accompagnée du soutien financier du SPW via une subvention facultative nous permet de proposer le dépistage du sida et des hépatites aux usagers du Comptoir. [↑](#footnote-ref-2)
3. 83.834 seringues récupérées au Comptoir lors des échanges + 14.592 seringues via le projet RECUP + 110 seringues récupérées via deux RESU [↑](#footnote-ref-3)